The Administration & Economic College Journal
For Economics & Administration & Financial Studies
Vol.15,N2, P P.37-58
ISSN PRINT 2312-7813
ISSN ONLINE 2313-1012
مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية
المجلد ١٥، العدد٢نيسان ٢٠٢٣ ص ص٣٧ -٥٨

The reality of e-government in Iraq within global indicators and surveys with reference to the General Tax Authority for the period 2003-2022

*واقع الحكومة الالكترونية في العراق ضمن المؤشرات والمسوحات العالمية مع اشارة الى الهيئة العامة للضرائب للمدة ٢٠٠٣-٢٠٢٢

**أحمد نعمة ظاهر الجحيشي **أ.د. ميثم العيبي اسماعيل

Abstract

Iraq is still lagging behind significantly in the field of e-government application compared to many other countries, which was confirmed digitally by indicators of United Nations surveys. On the absence of political support and the weakness of specialized human cadres and so on. The research aims to analyze the reality of electronic government in Iraq and the General Tax Authority, as they represent a research community, during the period (2003-2022). The researcher relied on the descriptive analytical approach, in addition to the comparative approach, and personal interviews, for the purpose of producing results expressing the reality of the research.The research reached several results, the most important of which is that what hinders the application of electronic government in Iraq in general and the General Commission for Taxes in particular is the absence of political support and resistance to change, in addition to poor planning and the lack of specialized cadres.

*بحث مستل .

**الجامعة المستنصرية – كلية الادارة والاقتصاد .

On the other hand, there are several recommendations that were presented, the most important of which is the need to seek the help of experts and specialists in this field, in addition to the successful global experiences of electronic transformation for the purpose of guidance.

المستخلص :لا يزال العراق متراجعا بشكل كبير في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية مقارنة بكثير من الدول الاخرى، وهو ما اكدته رقميا مؤشرات مسوحات الامم المتحدة، فقد بلغ العراق مراتب متأخرة جدا ضمن هذه المسوحات، نتيجة لوجود عدة معوقات منها ضعف البنى التحتية التكنولوجية والتشريعات القانونية الملائمة، فضلا عن غياب الدعم السياسي وضعف الكوادر البشرية المتخصصة وما الى ذلك. يهدف البحث الى تحليل واقع الحكومة الالكترونية في العراق والهيئة العامة للضرائب، كونهم يمثلان مجتمع للبحث وذلك خلال المدة (٢٠٠٣-٢٠٢٢) وقد اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي، بالإضافة الى المنهج المقارن، والمقابلات الشخصية، لغرض الخروج بنتائج معبرة عن واقع البحث.

توصل البحث لعدة نتائج ابرزها، ان ما يعرقل تطبيق الحكومة الالكترونية في العراق عموما والهيئة العامة للضرائب خصوصا، غياب الدعم السياسي ومقاومة التغيير بجانب ضعف التخطيط وعدم توافر الكوادر المتخصصة. بالمقابل هناك عدة توصيات تم تقديمها ابرزها، ضرورة الاستعانة بالخبراء والمختصين في هذا المجال بجانب التجارب العالمية الناجحة للتحول الالكتروني لغرض الاسترشاد بها.

مقدمة: تحرص العديد من الحكومات على تلبية متطلبات مواطنيها عن طريق توفير آليات مبتكرة لتقديم الخدمات لهم وبأفضل صورة ممكنة، حيث اصبحت حكومات الدول تلجأ الى الاساليب التكنولوجية الحديثة كحلقة وصل بينها وبين افراد مجتمعها تسعى من خلالها لكسب رضاهم وزيادة التفاعل بينهم، ومن هذه الاساليب هي استخدام الحكومة الالكترونية كبرنامج خدمي وتجاري حديث قادر على تحقيق الاهداف المخططة.

في ذات السياق، فان العراق واحدا من البلدان غير المواكبة لهذه التطورات التكنولوجية العالمية في القطاعات العامة، وهذا الامر جعل من العراق يقبع في مراكز متأخرة جدا في تصنيفات مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية، كونها تعاني من ضعف كبير في توافر متطلبات التحول الالكتروني الناجح في مختلف المجالات الادارية والاقتصادية، الامر الذي يفسر سبب ضعف المؤسسات الحكومية العراقية بما فيها الهيئة العامة للضرائب فيما يتعلق بتطبيقها لهذا البرنامج الحكومي الحديث.

مشكلة البحث : ان العراق عموما والهيئة العامة للضرائب لا زال في المراحل المتأخرة من تطبيق الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال المقارنة مع المؤشرات المتضمنة في المسوحات والتقارير العالمية، اذ لا تزال هناك مجموعة من المعوقات في مجال ضعف البنية التحتية والخدمات الالكترونية ونقص الكوادر البشرية المؤهلة الكترونيا اضافة الى المعوقات الادارية والتنظيمية، والمعوقات السياسية ومقاومة التغيير.

هدف البحث : يهدف البحث الى تحليل واقع الحكومة الالكترونية في العراق، والهيئة العامة للضرائب، ومدى التطور في مراحل تطبيقها، ومقارنة موقع العراق في ظل مسوحات وتصنيفات الامم المتحدة المعنية بالحكومة الالكترونية والذي يعتمد على مجموعة من المؤشرات التي تبين مستوى التقدم الذي بلغه كل بلد، والتحديات التي يواجهها.

اهمية البحث : وتتجسد اهمية الحكومة الإلكترونية في العراق في ظل بيئة تتسم بأشكال الفساد وذلك من خلال مساهمتها في الحد من العلاقات غير المشروعة لبعض المسؤولين والعاملين من خلال نشرها للمعلومات واعلانها بالوسائل الالكترونية مما يساهم في الرقابة على مختلف اشكال الفساد وتوفير التواصل بين المواطنين وصانعي القرار مما يعزز الشفافية والمصداقية، كما تعد احدى الوسائل الإصلاح الاداري والمالي.

حدود البحث

الحدود المكانية: تناول البحث العراق والهيئة العامة للضرائب مجتمعا للبحث.

الحدود الزمانية: وتمثلت بالفترة من ٢٠٠٣-٢٠٢٢.

منهج البحث :اعتمد الباحث اكثر من منهج لإجراء البحث، حيث تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، بالإضافة الى المنهج المقارن، الى جانب المقابلات الشخصية.

المبحث الاول - مدخل مفاهيمي للحكومة الالكترونية، مراحل وتصنيفات

المطلب الاول: مفهوم واهمية الحكومة الالكترونية ومعوقاتها

اولا: مفهوم الحكومة الالكترونية - لم يكن تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية مهمة سهلة للعديد من الباحثين. لقد خلق جدلا حول ما يجب تضمينه أو استبعاده من التعريفات. (Btoush, 2009: 12). فهذا المفهوم محاط بعوامل سياسية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية وتنظيمية، وتؤثر هذه العوامل بشكل كبير على مختلف قطاعات ومراحل تقدم الحكومة الإلكترونية. (NYANG'AU, 2016: 15).

تشير الحكومة الإلكترونية في أبسط تعريف لها إلى "استخدام التقنيات الرقمية لتحويل العمليات الحكومية لتحسين الفعالية والكفاءة وتقديم الخدمات". بشكل عام، كلما زادت الخدمات المتاحة عبر

الإنترنت، زاد انتشار استخدامها وزاد تأثير الحكومة الإلكترونية. (KETTANI & MOULIN, 2014: 60).

ووفقا ل (Bhatnagar, 2003)، الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتبادل المعلومات وتقديم الخدمات، ونتيجة استخدام الحكومة الإلكترونية هي تقليل الفساد والتكلفة والوقت، وزيادة الشفافية والإيرادات. (Abdulbaqi, 2016:12). بينما اشار لها (Carter & Belanger, 2005) بانها "استخدام تكنولوجيا المعلومات لتمكين وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والموظفين والشركات والهيئات".(Uyar & et al., 2021: 1).

من ناحية أخرى، حددت المفوضية الأوروبية (٢٠١٠، ص ٢٩) الحكومة الالكترونية على أنها "الحكومة الالكترونية تدور حول استخدام الأدوات والأنظمة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTS) لتقديم خدمات عامة أفضل للمواطنين والشركات".(KEC'O, 2014: 5). في حين اشارت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الى الحكومة الإلكترونية على انها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام وتكنولوجيا الإنترنت بشكل خاص، وهو ما ينعكس في تحول الحكومة إلى حكومة أفضل. (Almalki, 2014: 18).

ثانيا: اهمية الحكومة الالكترونية -عكست التطبيقات الأولية للحكومة الإلكترونية المنفذة وجهات النظر التقليدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة، مع التركيز على تحسين السرعة وخفض تكلفة الخدمات. حيث بدأ التنفيذيون الحكوميون يفهمون أن تقنيات الإنترنت الجديدة تسمح ببعد جديد للتصميم التقليدي لأنظمة المعلومات الحكومية. (Sisniega et al., 2016: 846)

وتتجسد اهميتها بسهولة نفاذ المعلومات باي زمان ومكان فضلا عن مساهمتها في تخفيض نسبة العلاقات غير الشرعية لبعض المسؤولين والعاملين من خلال نشرها للمعلومات واعلانها بالوسائل الالكترونية للاتصال مما يساهم في الرقابة على مختلف اشكال الفساد وتوفير التواصل بين المواطنين وصانعي القرار مما يعزز المسائلة والمصداقية وتشجيع السياسات الاقتصادية وتعد احدى الوسائل لمتطلبات الاصلاح الاداري والمالي، وتشكل وسيلة ضغط على المؤسسات الحكومية لتبني الشفافية والوضوح في منهجها العملي. (الجنابي، الزبيدي، ٢٠١٨: ٤).

فضلا عن ذلك، مشاريع الحكومة الإلكترونية قادرة على خلق العديد من الفوائد والفرص لكل من الإدارات والمواطنين. لقد أدركت الحكومات خفض التكلفة وتحسين الكفاءة، بينما يتلقى المواطنون خدمات أسرع وأكثر ملاءمة. يتم الآن إنشاء معظم الخدمات الحكومية إلكترونيًا، مما يزيد من

التفاعل بين الحكومة والمواطنين بدءًا من تسجيل الترخيص وتجديده، والإيداع الضريبي والدفع، نتيجة لذلك نفذت العديد من الحكومات مبادرات مفيدة للحكومة الإلكترونية، وحذت حكومات أخرى حذوها لتمكين تقديم الخدمات لمواطنيها الكترونيا. (Alkhatib, 2013: 27).

ثالثا: معوقات الحكومة الالكترونية- أشارت بعض أبحاث نظم المعلومات إلى أن نجاح الحكومة الالكترونية يعتمد على استمرار استخدامها بدلاً من استخدامها لأول مرة. وفقًا لدراسات الحالة من دول مختلفة، هناك العديد من المعوقات والقضايا التي تحتاج إلى معالجة من أجل التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية. (Safeena & Kammani, 2013: 19).

. دعم الادارة العليا: يتطلب تنفيذ الحكومة الإلكترونية الدعم من القادة والإدارة العليا للحكومة من أجل التنفيذ الناجح. يشير دعم الإدارة العليا إلى وعد القادة بقبول ودعم واعتماد أنظمة وتطبيقات الحكومة الإلكترونية. لذلك، فهي تلعب دورًا مهمًا في تبني وتنفيذ الحكومة الإلكترونية. (AL-Shehri & Drew, 2011: 9)

. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: قد يكون تنفيذ الحكومة الإلكترونية مكلفًا لأنها تحتاج لأنظمة متقدمة، لذلك على الحكومة أن تتصرف بحكمة وأن تحصل على الخبرة الفنية لترقية النظام بتكلفة منخفضة. كما يجب على الحكومات الربط بين الدوائر الحكومية لتسهيل مشاركة المعلومات، الأمر الذي قد يكون صعبًا لأن بعض الإدارات ترفض مشاركة بياناتها بسبب الخصوصية أو لأسباب سياسية. (Abdulbaqi, 2016: 27).

.مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذه المشروعات تحمل في طياتها الكثير من التغيرات الداخلية للإدارات حيث يتطلب إعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في المراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها مشروع الحكومة الالكترونية، لذا فإن هناك ستكون مقاومة تغيير من قبل هؤلاء الموظفين. (القريشي، ٢٠١٢: ٤٨).

.غياب الإرادة السياسية لدعم وتبني مشروع الحكومة الإلكترونية، اضافة الى هشاشة الحكومات خاصة في دول العالم الثالث نتيجة للإضطرابات المدنية والإنقلابات العسكرية وانعدام الإستقرار السياسي. (قرباتي، ٢٠١٨: ٢١١).

.توفير الخصوصية والأمن: يجب أن تهتم بها الحكومة بتأمين معلومات المواطنين وضمان الوصول الآمن إلى البيانات لكسب ثقة المواطنين حتى يتمكنوا من استخدام الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية. (Abdulbaqi, 2016: 27).

.التشريعات القانونية: يتطلب تطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية نوعًا جديدًا من القوانين التي تعالج القضايا المتعلقة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والإنترنت. يجب التحقيق في قضايا الكمبيوتر، وحماية البيانات، والجرائم الإلكترونية، كلها قضايا ملحة تتطلب شكلاً من أشكال التشريع. (Fasheyitan, 2019: 87).

.نقص الكوادر المؤهلة والتدريب: وصف (Ndou,2004) الافتقار لمهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام هو التحدي الرئيسي لبرنامج الحكومة الإلكترونية. تنشأ هذه المشكلة بالبلدان النامية، حيث يمثل الموظفون غير المهرة والموارد غير الكافية مشكلة منذ سنوات. (Ali & Sunitha, 2007: 27).

.الفجوة الرقمية: تشير إلى الفجوة بين الأشخاص الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت والأشخاص الذين ليس لديهم وصول وغير قادرين على الحصول على فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية. تعتبر هذه القضية أحد التحديات التي تواجه البلدان النامية لأن العديد من الناس لا يزالون يعانون من مشاكل مالية ولا يمكنهم تحمل تكلفة الوصول إلى الكمبيوتر أو الإنترنت. (Abdulbaqi, 2016: 28).

المطلب الثاني: مراحل تطوير الحكومة الالكترونية وتصنيفاتها

اولا: مراحل تطور الحكومة الالكترونية - الحكومة الإلكترونية هي نقلة نوعية من الحكومة التقليدية، وتطورها يحدث في عدة مراحل قد تكون أربع او خمس او ست مراحل رئيسية. في هذا السياق قدمت الجمعية الامريكية للادارة العامة (UN/ ASPA, 2002) مسحًا عالميًا تجريبيًا لقياس التقدم المحرز في وجود بلد ما عبر الإنترنت. تم تحديد أربع فئات لقياس هذا وكما يلي:

١/الظهور على شبكة الانترنت: في المرحلة الأولى، تقوم الحكومات بإنشاء موقع إلكتروني رسمي. حيث تم إنشاء تواجد محدود على شبكة الإنترنت لتزويد الجمهور (G2C و G2B) بالمعلومات ذات الصلة. في هذه المرحلة، قد تتضمن مواقع الويب معلومات الاتصال (مثل أرقام الهواتف وعناوين الموظفين العموميين).

٢/ تعزيز التواجد على شبكة الانترنت: خلال المرحلة الثانية، يبدأ التواجد عبر الإنترنت في التوسع مع زيادة عدد مواقع الويب المعتمدة التي تربط المواقع بالصفحات الرسمية الأخرى. يتم تحفيز التفاعل بين الحكومة والجمهور (G2C و G2B) من خلال تطبيقات مختلفة. يتكون

المحتوى من معلومات ديناميكية ومتخصصة يتم تحديثها بشكل متكرر (مثل ميزات البحث وعناوين البريد الإلكتروني ونماذج التنزيل).

٣/ الحضور التفاعلي: خلال المرحلة الثالثة، مستوى أكثر تطوراً للتفاعلات الرسمية بين المواطنين والحكومة. الخدمات موجودة بالفعل على الإنترنت. يمكن للمواطنين تنزيل النماذج وتقديم الطلبات عبر الإنترنت من مجموعة واسعة من المؤسسات والخدمات الحكومية.

٤/ وجود المعاملات على شبكة الانترنت: هنا تكون الخدمات والنماذج على الإنترنت بالكامل. المعاملات عبر الإنترنت مع معاملات كاملة وآمنة (مثل الحصول على التأشيرات وجوازات السفر والتراخيص والتصاريح وتسجيل المركبات وتقديم ضرائب الدولة). في هذه المرحلة، يمكن للمواطنين إجراء معاملات رسمية كاملة عبر الإنترنت حيث يمكنهم الدفع عبر الإنترنت مقابل الخدمات باستخدام كلمات مرور آمنة للمستخدم. (Alkhatib, 2013: 35).

ثانياً: تصنيف الحكومة الالكترونية ضمن مسوحات الامم المتحدة

١- مسح الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية : يتم نشر دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية كل سنتين من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UN DESA) منذ عام 2001، ويعد مسح سنة 2022 النسخة الثانية عشر لسلسلة اصدارات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية، ويقيم المسح حالة تطوير الحكومة الإلكترونية لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، ويقيس أداء الحكومة الإلكترونية للدول بالنسبة لبعضها البعض، وهي تقر بأن على كل دولة أن تقرر مستوى ومدى مبادرات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى مع أولويات التنمية الوطنية الخاصة بها وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

يخدم المسح تعلم البلدان من بعضها البعض، وتحديد مجالات القوة والتحديات في الحكومة الإلكترونية وتشكيل سياساتها واستراتيجياتها. كما تهدف إلى تسهيل وإبلاغ مناقشات الهيئات الحكومية الدولية، بما في ذلك الجمعية العامة للأمم المتحدة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي والمنتدى السياسي الرفيع المستوى. ويستهدف بشكل أساسي صانعي السياسات والأوساط الأكاديمية والقطاع الخاص وغيرهم من الخبراء في مجالات الإدارة العامة والحكومة الرقمية و ICTs من أجل التنمية.

يتألف المسح من فصول تحليلية وبيانات عن تطوير الحكومة الإلكترونية، مما يوفر لمحة سريعة عن القياس النسبي لتطور الحكومة الإلكترونية في جميع الدول الأعضاء، ويتتبع التقدم المحرز في تطوير الحكومة الإلكترونية من خلال مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة

الإلكترونية (EGDI). ويمكن تصنيف المؤشرات المستخدمة في تقييم الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية بالشكل الاتي:

أ.مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية E-Government Development Index (EGDI)

يُستخدم مؤشر EGDI كمعيار لتحديد الترتيب العددي لتطور الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. يمكن تعريف مؤشر EGDI على انه المتوسط المرجح للدرجات المعيارية على الابعاد الثلاثة الاكثر اهمية للحكومة الالكترونية ذات الاوزان المتساوية. ثلث مستمد من مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) استنادًا إلى البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، وثلث من مؤشر رأس المال البشري (HCI) استنادًا إلى البيانات المقدمة بشكل أساسي من قبل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، وثلث من مؤشر الخدمات عبر الإنترنت (OSI) استنادًا للبيانات التي يتم جمعها من استبيان الخدمات الالكترونية الذي أجرته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة. وهذه المؤشرات هي:

١- مؤشر توفير الخدمات الالكترونية Online Service Index (OSI)

٢- مؤشر البنية التحتية للاتصالات Telecommunication Infrastructure (TII) Index

٣- مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index (HCI)

تتراوح قيم EGDI ضمن النطاق من 0 إلى 1، ويتم تجميع البلدان في أربعة مستويات محددة رياضيًا كالاتي: تتراوح قيم EGDI العالية جدًا من 0.75 إلى 1.00، وتتراوح قيم مجموعة EGDI العالية من 0.50 إلى 0.75، وتتراوح قيم EGDI المتوسطة من 0.25 إلى 0.50، وتتراوح قيم EGDI المنخفضة من 0.0 إلى 0.25.

ب.مؤشر المشاركة الالكترونية E-Participation Index(EPI) : في مسح 2022، تمت مراجعة أسئلة المشاركة الإلكترونية وتوسيعها لتعكس الاتجاهات والطرائق الحالية حول كيفية إشراك الحكومات لشعوبها في صنع السياسات العامة وتنفيذها وتقييمها، ويوفر EPI أداة تحليلية نوعية مفيدة عند مقارنة البيانات وترتيب البلدان لسنة معينة، ويشتق مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) كمؤشر تكميلي لمسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة من ثلاثة مكونات أساسية هي: المعلومات الإلكترونية، والاستشارات الإلكترونية، واخيرا اتخاذ القرارات الإلكترونية.

Source: UN E-Government Survey 2022, The Future of Digital Government.

المبحث الثاني - مراحل وتصنيفات الحكومة الالكترونية في العراق

المطلب الاول: الحكومة الالكترونية في العراق

اولا: مراحل تطور الحكومة الالكترونية في العراق - منذ عام ٢٠٠٣، سعى العراق لمواكبة التطور التكنولوجي وخاصة مشروع الحكومة الالكترونية وذلك لما له من اهمية كبيرة في تنظيم العمل الاداري للحكومة اضافة الى اعتماد المواطن على هذا المشروع في انجاز معاملاته الرسمية الخاصة به حيث يعد سببا رئيسيا لنشر العدل والمساواة والديمقراطية بين الناس. (Ibrahim, 2014:49). بعد عام ٢٠٠٣، كانت إحدى خطط العراق هي تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلاد وزيادة المعرفة من خلال تعزيز تطبيق الحكومة للحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، وبسبب القضايا السياسية والمالية، ونقص الخبرات في هذا المجال ونقص المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لم يتمكن العراق من تنفيذه. (Abdulbaqi, 2016:7).

كانت الفكرة الأولى لتأسيس الحكومة الإلكترونية في العراق عام ٢٠٠٤، إذ تم إسناد المهمة إلى وزارة العلوم والتكنولوجيا. فقد وضعت هذه الوزارة في العام نفسه خطة بحثية بهدف تطبيق وزارة إلكترونية أو مشروع حكومي إلكتروني صغير داخل وزارة العلوم والتكنولوجيا باعتباره جوهر مشروع الحكومة الإلكترونية العراقية. نظرًا لضخامة الإجراءات، كان من المقرر أن يستند المشروع الى التشريع. بالإضافة لذلك، كان من الضروري استخدام الهوية الإلكترونية والعملة العراقية في المعاملات الإلكترونية. (Ibrahim, 2014:2).

ففي عام ٢٠٠٤، طلبت الأمم المتحدة من أعضائها تقديم الدعم للحكومة العراقية. عملت وزارة الابتكار والتكنولوجيا الإيطالية مع وزارة العلوم والتكنولوجيا العراقية لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال توقيع مذكرة تفاهم (MOU). من عام ٢٠٠٧ إلى عام ٢٠١٠، تم توقيع اتفاقية بين الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) والوزارة العراقية للعلوم والتكنولوجيا لتطوير مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق. من عام ٢٠٠٤ حتى عام ٢٠١٠، عملت الوزارتان العراقيتان (وزارة العلوم والتكنولوجيا، ووزارة الاتصالات) معًا لتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستعداد لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، لم يتم تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية لأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضعيفة ولا يمكنها إدارة والتحكم في مثل هذا المشروع. علاوة على ذلك، كانت مقاومة الموظفين لتنفيذ المشروع صعبة لأسباب سياسية أو أمنية. (Abdulbaqi, 2016:7).

فضلا عن ذلك، بسبب الوضع الأمني السيئ في العراق، لم تتمكن الحكومة من العمل بشكل فعال في هذا المشروع حتى عام ٢٠١٠، حيث قامت الحكومة بالشراكة مع برنامج الأمم

المتحدة الإنمائي (UNDP) بعقد اجتماع في عمان. حيث وضعوا مؤشرات لرصد وتقييم عمل الحكومة الالكترونية والجاهزية الالكترونية داخل مؤسسات الحكومة العراقية اضافة الى وضع خطة عمل استراتيجية للحكومة الالكترونية. ونتيجة لذلك تم إطلاق البوابة العراقية في نفس العام بالإضافة إلى تطوير إطار واجهة الاتصال بين المؤسسات الحكومية ووضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووضع خطة للتحول الإلكتروني الصحي والتعلم الإلكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية والسجلات الشخصية الإلكترونية. (Ibrahim, 2014:2).

تحتوي البوابة العراقية (http://www.egov.gov.iq) على عدد قليل من الخدمات فقط. باستثناء بعض المواقع التي توفر تنزيل بعض النماذج (نموذج جواز السفر، رخصة القيادة). اضافة إلى بعض المواقع الإعلامية مثل (الاستعلام عن المخالفات والغرامات المرورية، والاستعلام عن المركبات المسروقة وتسجيل المركبات المستوردة حديثًا)، أما بالنسبة لبقية المشاريع، فقد بدأت وزارة الصحة المشروع بإنشاء قاعدة بيانات براءات الاختراع واخرى للمرضى، كما حاولت بعض الوزارات تقديم خدمات إلكترونية لتسهيل عملية الخدمات الأخرى. (Ibrahim, 2014: 3).

ثانيا: تصنيفات الحكومة الالكترونية في العراق ضمن مسوحات الامم المتحدة - يعد العراق احد البلدان الاعضاء المصنفة ضمن مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية والبالغ عددها ١٩٣ دولة، فقد صنف في مراتب متأخرة جدا ضمن هذه المسوحات بسبب الظروف الامنية والسياسية، بجانب الفساد الاداري المستشري في البلد فضلا عن اسباب اخرى، مما ساهمت في ضعف البنى التحتية في مختلف مجالات الحياة بشكل عام والتكنولوجية بشكل خاص، وزيادة الاختلال والتفاوت في مستويات ثقافة ومعرفة افراد المجتمع العراقي بأهمية استخدام التكنولوجيا بطرق ايجابية وتوظيفها بالاتجاه المنتج، اضافة الى اثار سلبية اخرى.

الامر الذي انعكس على جعل العراق طوال السنوات الماضية غير مؤهل لبلوغ مستويات متقدمة ضمن مسوحات الامم المتحدة فيما يخص الحكومة الالكترونية، الا انه يمتلك اغلب مقومات التقدم والتطور التكنولوجي في الوقت الحاضر التي يمكنها تحسين وتغيير الشكل التقليدي في العمل الاداري مستقبلا، فيما لو تظافرت الجهود الحكومية الحقيقية لاتخاذ خطوات فعلية وجادة في هذا الشأن.

ادناه، نستعرض تصنيف العراق بين 2003 و 2022 ضمن مسوحات الامم المتحدة والتي يتم فيها تقييم مستويات البلدان الاعضاء من خلال المؤشرات التالية:

أ.تصنيف العراق ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI -بلغ العراق مستويات متأخرة لا تلبي الطموحات ضمن هذا المؤشر، استنادا الى الجدول (١)، في عام ٢٠٠٣ صنف ضمن البلدان التي ليس لها وجود على شبكة الانترنت، بسبب حصوله بجانب دول عديدة اخرى آنذاك على قيمة (٠,٠٠٠) ضمن مؤشر توفير الخدمات الالكترونية (OSI) الذي يعد واحدا من اهم المؤشرات الفرعية الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI، مما جعله يخرج من تصنيف الامم المتحدة ضمن هذا المؤشر.

في عام ٢٠٠٤ حصل العراق على اعلى تصنيف له في مؤشر EGDI عبر جميع اصدارات الامم المتحدة حيث بلغ المرتبة ١٠٣ من اصل ١٩٣ دولة عضو، كانت قيمة المؤشر (٠,٣٥٦٦) والتي تم الحصول عليها من خلال متوسط قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة، مؤشر OSI والذي بلغت قيمته (0.1240)، ومؤشر TII حيث بلغت قيمته (٠,٠١٦٠)، واخيرا، مؤشر HCI حيث بلغت قيمته (0.9300) والذي يعد افضل بكثير من قيم المؤشرين الفرعيين السابقين.

اما في اصدار عام ٢٠٠٥، شهد تراجعا ملحوظا عن النسخة السابقة بفارق خمسة عشر مركزا، حيث بلغ المرتبة ١١٨، وبلغت قيمة مؤشر EGDI (٠,٣٣٣٤)، والتي تم استنتاجها من خلال متوسط قيم المؤشرات الفرعية الثلاثة، مؤشر OSI كانت قيمته (0.0538)، ومؤشر TII بلغت قيمته (٠,٠١٦٤)، فيما حافظ مؤشر رأس المال البشري HCI على مستواه بنفس قيمته في الاصدار السابق وهي (0.9300). في حين شهدت بقية السنوات تراجعا كبيرا حيث تراوح ترتيب العراق بين المرتبتين ١٣٤ و ١٥٥، مع الاشارة الى انه اسوأ تصنيف له في هذا المؤشر عبر جميع هذه المسوحات، كان في عام ٢٠١٨ حيث بلغ المرتبة ١٥٥ وقيمة المؤشر كانت (٠,٣٣٧٦).

وفي اخر نسخة صدرت للأمم المتحدة في ٢٠٢٢، لم يستطع العراق تحسين مركزه حيث بلغ المرتبة ١٤٦ بالرغم من حصوله على اعلى قيمة له لمؤشر EGDI (0.4383) في جميع مسوحات الامم المتحدة. والجدول (1) يوضح قيم هذا المؤشر الرئيسة والفرعية.

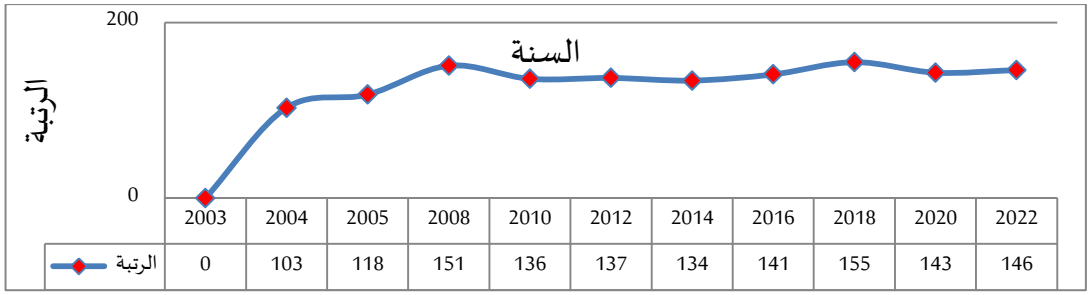
جدول (١) تصنيف العراق من 2003 لغاية 2022 ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI

السنة	EGDI	OSI 1/3	TII 1/3	HCI 1/3	المرتبة
2003	.....	0.0000	0.0160	0.9300	غير مصنفة*
2004	0.3566	0.1240	0.0160	0.9300	103
2005	0.3334	0.0538	0.0164	0.9300	118
2008	0.2690	0.1070	0.0127	0.6922	151

136	0.6956	0.0552	0.1524	0.2996	2010
137	0.6151	0.1201	0.2876	0.3409	2012
134	0.5283	0.2173	0.1969	0.3141	2014
141	0.4803	0.1647	0.3551	0.3334	2016
155	0.5094	0.184	0.3194	0.3376	2018
143	0.4358	0.5370	0.3353	0.4360	2020
146	0.5888	0.5201	0.206	0.4383	2022

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية من (2003-2022).

ويمكن التعبير عن تصنيف العراق ضمن مؤشر EGDI بالشكل التالي:



شكل (١) تصنيف العراق ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI

أ- تصنيف العراق ضمن مؤشر المشاركة الالكترونية EPI - المؤشر الرئيسي الثاني الذي يعبر عن مستوى تطور البلدان في مجال الحكومة الالكترونية هو مؤشر المشاركة الالكترونية، حيث تشير نتائج هذا المؤشر ايضا الى تخلف العراق في مجال المشاركة الالكترونية مقارنة بالدول الاعضاء الاخرى، بالاستناد الى الجدول (٢)، يمكن ملاحظة انه في عام ٢٠٠٣ بلغ العراق اسوأ تصنيف له في جميع هذه الاصدارات، حيث حل بالمرتبة ١٦٩ وبقيمة صفرية (٠,٠٠٠٠) اشترك فيها مع اكثر من دولة. وفي ٢٠٠٤ شهد تحسنا كبيرا مقارنة بالنسخة السابقة وبفارق ٦٠ مرتبة، حيث حل في المرتبة ١٠٩ وبلغت قيمته (٠,٠٣٢٨).

اما في عام ٢٠٠٥ عاد العراق ليتراجع بشكل كبير ويهبط للمرتبة ١٦٥ وبقيمة صفرية (٠,٠٠٠٠) مشتركا بهذه القيمة مع اكثر من دولة، حيث يعد تصنيفه في هذه النسخة ثاني اسوأ تصنيف له بعد نسخة ٢٠٠٣ عبر جميع الاصدارات.

فيما حقق افضل تصنيف له ضمن هذا المؤشر عبر جميع هذه الاصدارات، وذلك في عام ٢٠٠٨ حيث بلغ المرتبة ٦٤ وبقيمة (0.2045).

في عام ٢٠١٠ ولغاية النسخة الاخيرة الصادرة في ٢٠٢٢، شهد تراجعا وتفاوتا ملحوظا في الترتيب مقارنة بأفضل نسخة له في ٢٠٠٨، حيث تراوحت مراتبه بين المرتبتين (١٠٤ و

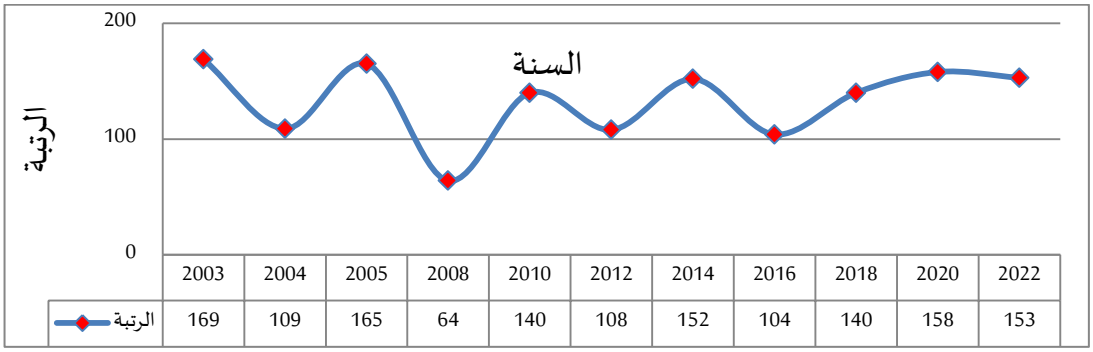
١٥٨)، ففي عام ٢٠٢٢، بلغ المرتبة ١٥٣ ضمن مؤشر EPI وبقيمة (٠,٢١٥٩). والجدول (٢) يوضح قيم هذا المؤشر.

جدول (2) تصنيف العراق من 2003 لغاية 2022 ضمن مؤشر المشاركة الالكترونية EPI

السنة	EPI	المرتبة
2003	0.0000	169
2004	0.0328	109
2005	0.0000	165
2008	0.2045	64
2010	0.0429	140
2012	0.1053	108
2014	0.1373	152
2016	0.4237	104
2018	0.3371	140
2020	0.3095	158
2022	0.2159	153

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية من (2003-2022).

ويمكن التعبير عن تصنيف العراق ضمن مؤشر EPI بالشكل التالي:



شكل (٢) تصنيف العراق ضمن مؤشر المشاركة الالكترونية EPI

المطلب الثاني: واقع ومراحل تطور الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب

اولاً: نبذة تعريفية عن الهيئة العامة للضرائب - يمكن تقديم مدخل تعريفي عن الهيئة العامة للضرائب من خلال عرض نبذة عن نشوء وقانون واهداف الهيئة... من خلال الاتي:

١- نبذة مختصرة عن نشوء الهيئة العامة للضرائب -ان مؤسسة الضريبة العراقية واحدة من أقدم المؤسسات الضريبية في العالم العربي، وربما في كل المنطقة، فقد شرع العراق أول قانون لضريبة الدخل بعد تأسيس الحكومة الوطنية اذ صدر قانون ضريبة الدخل رقم ٥٢ في عام١٩٢٧.

أما قوانين الضرائب في بقية الدول العربية فقد صدرت في تواريخ لاحقة .. وقبل ذلك ظل تشريع الضريبة العثماني سائداً في العراق لعدة قرون، الأمر الذي يدعونا للقول بأن العراق يتمتع بتـاريخ تشريعي في ميدان الضرائب يمتـد لقرون.

٢- أهداف الهيئة العامة للضرائب الرئيسة - تهدف الهيئة الى تحقيق الإيرادات التي تساهم في تمويل ميزانية الدولة، والالتزام بالتطبيق الأفضل للقوانين الضريبية في جباية المبالغ المتحققة، وإيجاد مصادر دخل جديدة، وتوسيع قاعدة الوعاء الضريبي للحد من التهرب الضريبي، وتحقيق التوازن الاقتصادي في ضوء تطبيق مبدأ عدالة ضريبية لكافة المكلفين وتحقيق المساواة في التكليف الضريبي، وتعميق ثقافة الالتزام الطوعي للمكلفين، ووضع كافة الإمكانيات وأساليب العمل المتطورة لخدمة المواطنيـن.

٣- تطور الهيكل الاداري للهيئة - خلال مختلف مراحل التطور التي مرت بها الهيئـة.. وساير هذا التطور احتياجات البناء المؤسسي الفني والجغرافي. ومن أجل ذلك، وبسبب صلة هذه الهيئة بمختلف شرائح المجتمع، فقد أصبح لها فروع منتشرة في كافة المحافظات، وبعض المدن كمراكز الاقضية وبعض النواحي.. بعدد (49) فرع ضريبي، منها 16 فرع ضريبي في بغداد، و 33 فرع في المحافظات، وهذه الفروع ترتبط مركزيا بالهيئة، بالإضافة الى (15) قسما تقع في المقر الرئيسي للهيئة.

وهناك عدد (ثلاثة) من المعاونين يكون ارتباطهم مباشـرة بالمدير العام للهيئة، كل منهم له صلاحيات لمتابعة مجموعة من الاقسـام، اضافة الى شعبتين ترتبط بمكتب المدير العام وهما شعبة القلم السري وشعبة ادارة الجودة. كذلك يضم الهيكل الاداري للهيئة عددا من الوحدات التخمينية في المنافذ الحدودية ودوائر المرور العامة.

ثانياً: الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب

١- واقع الحكومة الالكترونية في الهيئة - ان واقع نظام العمل الضريبي في الهيئة العامة للضرائب يعد تقليديا قائم على الادوات الروتينية في كثير من مفاصل واجراءات سير العمل، فلا زال المكلف يعاني من الاجراءات المعقدة التي يغلبها الطابع اليدوي الورقي اضافة الى الوقت الطويل الذي يستغرقه موظفي الهيئة وفروعها في انجاز المعاملة ناهيك عن الفساد الاداري والمالي المستشري في ظل هذه الانظمة التقليدية، الامر الذي يحتم على اصحاب القرار في وزارة المالية والهيئة العامة للضرائب تحديدا على ضرورة توجيه الاهتمام الاكبر نحو انظمة العمل الحديثة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما لو ارادت مواكبة الانظمة الضريبية المتطورة في كثير من بلدان العالم بالشكل الذي يحسن من اجراءات العمل

وزيادة الحصيلة الضريبية والتي تعني ضمنا الحد من معدلات التهرب الضريبي العالية التي يمتاز بها النظام الضريبي العراقي.

بعد عام ٢٠٠٣ خصوصا، كانت هناك عدة محاولات للتحول الالكتروني في انظمة العمل منها محاولات حكومية للتحول الكامل في البلد ومنها محاولات على مستوى وزارات معينة كتجربة اولية، ومنها محاولات تخص الهيئة العامة للضرائب، الا ان هذه المحاولات لم تصل لمستوى التقدم المطلوب بسبب التحديات الامنية في البلد واسباب اخرى تتعلق بشروط التعاقد.

٢- مراحل تطور الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب -على مستوى الهيئة العامة للضرائب تحديدا وبعد المعايشة الميدانية للباحث والمقابلات الشخصية التي اجراها الباحث مع جزء من اصحاب القرار في الهيئة، وجدنا ان الهيئة العامة في عام ٢٠٠٧ تحديدا وصلت الى مستويات متقدمة مع احدى الشركات البريطانية في تنفيذ منهج متكامل للتحول الالكتروني في اروقة ومفاصل العمل الضريبي في الهيئة، الا انه بسبب الظروف الامنية المتوترة في تلك الفترة فقدت الشركة المنفذة احد موظفيها مقتولا ما جعلها تترك موقع العمل بشكل فوري وتغادر العراق وبالتالي تم ايقاف العمل بشكل نهائي.

وبعد سلسلة من المحاولات التي فشلت فيما مضى، عملت الهيئة في عام ٢٠٢٢ على مشروعين للنهوض بواقع العمل الضريبي في العراق، الاول (مشروع الرقم الضريبي) والثاني (مشروع تطوير النظام الضريبي الشامل). وتهدف رؤية الهيئة في هذين المشروعين الى جعل اغلب تعاملات المكلف مع الهيئة تتم عن بعد او بشكل الكتروني، بداية من تقديم طلب الاقرارات بجانب الدفع الالكتروني اضافة الى اية تعاملات اخرى، مما يسهم في انجاز المعاملات بشكل اسرع وتقليل الزخم والاحتكاك مع المكلفين مما يقلل فرص الفساد والحد من حالات التهرب الضريبي.

بالعودة الى مشروع الرقم الضريبي/ تم اعداد دراسة هذا المشروع من قبل الهيئة، من خلاله يكون هناك لكل مكلف رقم ضريبي خاص به فقط على مستوى العراق ككل، يمكن للمكلف اتمام كل تعاملاته الضريبية مع الهيئة بطريقة الكترونية من مكان عمله او بيته او اي مكان اخر بناء على هذا الرقم الضريبي، تم قيد اكثر من ٣٥٠ الف مكلف تقريبا من قبل الهيئة حيث اصبح لهم ارقام ضريبية خاصة بهم والعمل جاري بشكل تدريجي الى محاولة اعطاء اكبر عدد ممكن من المكلفين ارقاما ضريبية خاصة بهم. الا انه في حقيقة الامر لم يجد مشروع الرقم الضريبي الدعم المطلوب من الحكومة العراقية ووزارة المالية تحديدا مما يجعل فرص اكتماله وترجمته الى واقع متكامل امر معقد جدا.

وفي احدى المقابلات التي اجراها الباحث مع مدير قسم الحاسبة الالكترونية بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٩ :

اكد فيها على ان مشروع تطوير النظام الضريبي الشامل قد بدأت الهيئة بإعداد دراسته مع بداية سنة ٢٠٢٢ مدة هذه الدراسة ٣ سنوات تقريبا، حيث يجري العمل الان للهيئة بالتعاون مع البنك الدولي على اعداد دراسة متكاملة للوقوف على تحديات ومتطلبات نجاح هذا المشروع، وقد تم تقييم هذا المشروع من قبل هيئة تادات (أداة التقييم التشخيصي لإدارة الضرائب) (TADAT) التي تدار تحت ظل البنك الدولي. ويعرف تادات على انه إطار تقييم قطري يقيس أداء الإدارة الضريبية حسب مجال النتائج ويحدد أولويات الإصلاح في المستقبل، ومن المتوقع أن يسهم الإطار في تعزيز إدارة الضرائب، وتعزيز حشد الإيرادات، وتحسين الخدمات لدافعي الضرائب وتحسين الامتثال والانضباط لدافعي الضرائب.

مرت سنة كاملة تقريبا من مدة الدراسة بما فيها مدة ال ٦ شهور التي تم فيها اجتياز اختبار تقييم تادات (منذ شهر ٥ لغاية شهر ١١ من سنة ٢٠٢٢)، ومتبقي سنتين تقريبا لإكمال متطلبات هذه الدراسة والوقوف على تشخيص دقيق لما يتصف به واقع الهيئة من نقاط قوة وضعف لغرض تأمين الحلول اللازمة لنجاح هذا المشروع.

عندما يتم الانتهاء من مدة دراسة هذا المشروع (مشروع تطوير النظام الضريبي الشامل) ويتم تكوين تصور واضح وشامل لواقع الهيئة ونظام العمل فيها، يصبح بعدها بالامكان للجهات المختصة في الهيئة ووزارة المالية ان تتعاقد مع شركة قادرة على تنفيذ ما جاء في هذا المشروع بنجاح وبالشروط المناسبة والمطلوبة، حيث سيتم تطبيقه اولا على كبار المكلفين في حال تم اكتماله بنجاح ومن ثم يعمم على بقية الاقسام والفروع التابعة للهيئة كقسم الشركات، والاستقطاع المباشر، ونقل ملكية العقار، والعقار والعرصات، والاعمال التجارية والمهن، وصولا الى كافة المفاصل الاخرى للهيئة.

الاستنتاجات :

١- بالرغم من تزايد التوجه العالمي الكبير في الآونة الاخيرة نحو التحول الالكتروني من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية في انظمة العمل والهياكل التنظيمية في مجال الادارة والاقتصاد، الا انه لم يكن لدى العراق استراتيجية او رؤية حقيقية تؤهله لمواكبة هذه التطورات العالمية، وهو ما اكدته بلغة الارقام "مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية"، فقد بلغ العراق مراتب متأخرة جدا ضمن مؤشرات هذه المسوحات، اخرها مسح عام ٢٠٢٢ حيث بلغ المرتبة ١٤٦ عالميا.

٢- تفتقر الهيئة وبشكل كبير الى متطلبات البنى التحتية التكنولوجية التي تدعم التحول الناجح نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في مفاصل واروقة الهياكل التنظيمية التابعة لها، فمن خلال المعايشة الميدانية للباحث وجد ان المقر الرئيسي للهيئة ومعظم فروعها يمتلكون امكانات تكنولوجية متواضعة جدا.

٣- تفتقر الهيئة الى الدعم السياسي الحقيقي الذي يساعد الادارة الضريبية في بلورة الافكار والرؤى الاستراتيجية للتحول الضريبي الالكتروني لترجمتها فعليا الى واقع ملموس. وهو ما استنتجه الباحث من خلال المعايشة الميدانية والمقابلات التي اجراها مع جزء من عينة البحث، حيث كانت هناك محاولات محدودة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة باءت بالفشل بسبب غياب الدعم السياسي.

٤- ضعف التنسيق والتعاون المشترك بين الهيئة ومؤسسات القطاع العام، بما فيها الجهات الرقابية، والقطاع الخاص، والمجتمع الدولي، والذي من شأنه توحيد الجهود وبناء العلاقات المثمرة لتنفيذ نظام ضريبي الكتروني يحد من حالات التهرب الضريبي ويعزز من مكانة البلد اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا وتقنيا.

٥- هناك مقاومة للتغيير من قبل الجهات المتنفذة داخل وخارج الهيئة خوفا من فقدان مراكزهم الوظيفية اضافة الى استفادتهم من استمرار النظام الضريبي بهذا الشكل.

٦- تعاني الهيئة من ضعف كبير في توافر الكوادر البشرية المتخصصة في مجال تقنيات الحكومة الالكترونية والتي من شأنها التكيف مع اساليب العمل الحديثة.

٧- رغم توفر الامكانية المادية لدى الحكومة بما فيها وزارة المالية، لضخها في مشروع ضخم مثل الحكومة الالكترونية من شأنه ان يدعم التحول الالكتروني للنظام الضريبي، الا انه العائق الرئيسي يتمثل في غياب التخطيط المالي المنتج وعدم تخصيص المبالغ الملائمة لتنفيذ هذا المشروع بنجاح.

٨- تفتقر الهيئة الى المتطلبات القانونية والتشريعية التي بإمكانها توفير مناخ تشريعي داعم لتطبيق الحكومة الالكترونية، فضلا عن ان التشريعات الحالية التي تنظم عمل الهيئة تعد غير مؤهلة لإنجاز هذا التحول بنجاح.

٩- ان اتمتة العمليات الضريبية في الهيئة العامة للضرائب يحقق مزايا عديدة لكل من الموظفين والمكلفين، فعن طريق استخدام وسائل الدفع والايداع الالكتروني في تقديم الاقرارات الضريبية وتسديد المستحقات الضريبة، يمكن تخفيض وقت وتكلفة انجاز المعاملات اضافة الى زيادة معدلات الامتثال الضريبي والحد من حالات الفساد والتهرب الضريبي.

التوصيات - بناء على الاستنتاجات التي توصل اليها البحث، تم تقديم عدة توصيات، اهمها:

١- ضرورة تكثيف الجهود الحكومية لوضع استراتيجية قابلة للتطبيق تهدف الى تشخيص التحديات وتوفير المتطلبات المناسبة لتطبيق الحكومة الالكترونية في هياكل ادارة المؤسسات والوزارات لا سيما الهيئة العامة للضرائب كونها احدى اهم تشكيلات وزارة المالية، ويمكن للحكومة الاستعانة بالمختصين من داخل وخارج العراق اضافة للتجارب العالمية الناجحة في هذا المجال للاستنارة والاسترشاد بها.

٢- على وزارة المالية التنسيق مع وزارة الاتصالات لمناقشة مشاكل ضعف الانترنت، والتي قد تعيق تواصل المكلفين مع موظفي الهيئة العامة للضرائب وتعرقل انجاز المعاملات الضريبية الكترونيا، مما يحتم عليهم ايجاد الحلول الملائمة.

٣- ضرورة اعتماد الهيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لإنشاء قواعد بيانات متكاملة عن المكلفين وانشطتهم بدلا عن الاضابير الورقية المعرضة للتلف والسرقة والحوادث السلبية الاخرى التي تترتب عليها، ووضع مختصين لمتابعة الية استخدام وتحديث بيانات هذه القواعد المعلوماتية باستمرار.

٤- منح كل مكلف رقم ضريبي موحد خاص به، يتضمن معلوماته حول: الاسم الكامل، العنوان، نوع النشاط، الاسم التجاري، بصمته الالكترونية وتوقيعه الالكتروني...، يمكن للمكلف من خلال هذا الرقم اجراء تعاملاته الضريبية بما فيها التحاسب ضريبيا في جميع فروع العراق في حال تعددت انشطته جغرافيا وبدون قيود الوقت والتكلفة والاجراءات الروتينية الاخرى.

٥- مع الاخذ بنظر الاعتبار تقادم التكنولوجيا، يجب على اصحاب القرار وبالتعاون مع المختصين تأهيل قدرات الملاكات الوظيفية للهيئة بأحدث اصدارات التقنيات الالكترونية من خلال تكثيف الدورات والورش التدريبية المتعلقة بشبكة الانترنت والانترانت، بهدف بناء نظام ضريبي اكثر انسجاما لتبادل المعلومات بين الهيئة والاطراف ذات العلاقة.

٦- في حال فشل محاولات تأهيل موظفي الهيئة في قضايا التحول الالكتروني، يجب استقطاب الكوادر الكفؤة المتخصصة في مجال ICT الامر الذي يمكن الهيئة من التكيف مع مناهج العمل الحديثة التي يتطلبها التحول الالكتروني في الضرائب.

٧- ضرورة تفعيل دور الموقع الالكتروني الرسمي للهيئة في بناء وتنضيج الوعي الضريبي للمواطنين، من خلال قيام الهيئة بنشر اخر التحديثات الخاصة برؤية واهداف الهيئة، والضوابط والتعليمات الضريبية، وتقارير الاداء السنوية، ...الخ، اضافة الى بث برامج التوعية والتثقيف بمختلف الوسائل المرئية والمسموعة.

٨- يعد العائد الاجتماعي الفعلي من دفع المكلفين للضرائب المفروضة عليهم عاملا مؤثرا في زيادة مستوى الوعي الضريبي للمكلفين ويحفزهم على تسديد مستحقاتهم الضريبية برضا تام دون اللجوء الى محاولات التهرب الضريبي.

٩- لكي يتم تحفيز المكلفين على الخوض في غمار التعامل الضريبي ضمن اطار الحكومة الالكترونية، لا بد من جعلهم يثقون في النظام الضريبي الالكتروني، من حيث الحفاظ على سرية وخصوصية معلوماتهم. وهذا الامر لا يتم الا من خلال قيام وزارة المالية وتحديدا الهيئة بوضع استراتيجية امنية محكمة تعزز ثقة المكلفين وقادرة على مواجهة الاختلالات الامنية المتعلقة بمحاولات هجمات القراصنة وسوء الاستخدام في حال حدوثها.

المصادر والمراجع

اولا: المصادر العربية

١- الجنابي، نبيل مهدي، و الزبيدي، محمد نعمة محمد، "تطبيقات الامم المتحدة للحكومة الالكترونية في العراق للمدة (٢٠٠٣-٢٠١٦)"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية الصادرة عن كلية الادارة والاقتصاد جامعة واسط، العدد ٢٨، الجزء الثاني، كانون الثاني ٢٠١٨.

٢- قرباتي، مليكة، "دور الحكومة الالكترونية في مكافحة الفساد"، اطروحة دكتوراه ل.م.د في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة غرداية، الجزائر، ٢٠١٨.

٣- القريشي، عمر موسى جعفر، "اثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري"، رسالة ماجستير في القانون العام، كلية الحقوق جامعة النهرين، العراق، ٢٠١٢.

ثانيا: المصادر الاجنبية

1- Kettani , Driss & Moulin , Bernard, "L'e - gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement l'expérience du Projet eFez", Presses de l'Université Laval, Centre de recherches pour le développement international, Ottawa, Canada, 2014.

2- Abdulbaqi , Reem Jabbar , "E-Government in Amarah: Challenges and Recommendations for Future Implementation", Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science in

Networking and System Administration, Rochester Institute of Technology, B. Thomas Golisano College of Computing and Information Sciences, Department of Information Sciences & Technologies, USA, 2016.

3- Nyang'au , Joshua Okemwa , "A Context Based E-Government Implementation Framework For County Governments: A Case of Selected County Governments In Kenya" , A Research Thesis Submitted To The School of Post-Graduate Studies In Partial Fulfillment of The Requirements of The Master Degree of Information Systems of The Faculty of Information Science And Technology, Department of Computing Sciences , KISII University , Kenya , June 2016 .

4- Uyar, Ali & Nimer, Khalil & Kuzey, Cemil & Shahbaz, Muhammad & Schneider, Friedrich , "Can e-government initiatives alleviate tax evasion? The moderation effect of ICT", Technological Forecasting & Social Change , 166 , 120597 , 2021.

5- Btoush, Mohammad A. Hjouj, "Evaluation of E-Government Services in Jordan: Providers' & Users' Perceptions" , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of Sheffield Hallam University for the Degree of Doctor of Philosophy , UK , January 2009.

6- Almalki , Obaid , "A Framework for e-Government Success from the User's Perspective" , A thesis submitted to the University of Bedfordshire in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy , UK , September 2014 .

7- Kečo , Nada , "Evaluation of E-Government Service Quality: THE Case of A Local E-Government in Bosnia and Herzegovina" , MASTER'S THESIS, School of Economics and Business University of Sarajevo and Faculty of Economics , University of Ljubljana , Sarajevo , Bosnia and Herzegovina , May 2014 .

8- Sisniega C. Luis & Gutiérrez-Diez M. del Carmen & Arras-Vota A. M. de Guadalupe , & Bordas-Beltrán J. Luis , " Barriers to the use of Electronic Government as Perceived by Citizens at the Municipal Level in México", Facultad de Contaduría y Administración , Universidad Autónoma de Chihuahua , México , International Journal of Management Excellence , Volume 7 No.3 October 2016 .

9- Fasheyitan , Adebayo Olajide , "Electronic Government: An Investigation of Factors Facilitating and Impeding The Development of E-Government in Nigeria" , A Thesis submitted for the Degree of Doctor of Philosophy , School of Management , Cardiff Metropolitan University , Wales , August 2019 .

10- Alkhatib , Hala , "E-Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality" , A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy , Brunel Business School , Brunel University , London , United Kingdom (UK) , February 2013 .

11- Alshehri, Mohammed & Drew, Steven, "E-government principles : implementation , advantages and challenges" , Griffith University, Queensland, Australia, International Journal of Electronic Business, Vol. x , No. x , xxxx , 2011 .

12- Ali , Ishrat Liaquat & Sunitha , Vegi Venkat , "E-Government in developing countries (Opportunities and Implementation Barriers)" , Master Thesis .Continuation Courses Electronic Commerce, Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Industrial marketing and e-commerce, Lules University of Technology , Sweden , March 2007 .

13- Ibrahim , Thaer Esmaeel , "A Road Map To A Successful Application of E-Government in Iraq" , in Partial Fulfillment of The Requirements For The Degree of Master in The Department of Computer Engineering , Çankaya University , Turkey , June 2014.

14- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA) , "E-Government Survey: The Future of Digital Government" , United Nations , New York , 2022 .