

الخدمات الضريبية الإلكترونية الأردنية وهدى مراعاتها حقوق المكلفين ذوي الإعاقة في النفاذ

د. موفق سهور علي المهاميد
كلية القانون/جامعة آل البيت

المخلص

يعالج هذا البحث الأساس القانوني للخدمات الضريبية الإلكترونية الأردنية والتطورات التي شهدتها قانون ضريبة الدخل، وشملت مسألة الاعتراف بالإقرار الضريبي الإلكتروني والدفع الإلكتروني، وأثر ذلك على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في النفاذ، ومن ناحية عملية تم استعراض الخدمات الضريبية الإلكترونية المتاحة وإخضاعها لسلسلة من الفحوص الإلكترونية المتعلقة بالتمكين وفقاً للمعايير المطبقة عالمياً.

Abstract:

This study covers the legal framework of the Jordanian income tax E-services , and the new modifications of income tax law that includes E-tax returns and E-payment, also, covers the effects of e-tax services on the accessibility of taxpayers with disabilities to such services, the practical side of this study explores the current E-tax services by exposing them to several accessibility related E-tests according to the international standards.

تمهيد

تقتضي اعتبارات العدالة الضريبية معاملة المكلفين المتماثلين معاملة متماثلة (العدالة الأفقية)، ومعاملة المكلفين غير المتماثلين معاملة غير متماثلة (العدالة الرأسية)، وعادة يتم مراعاة ذلك في الجانب المتعلق بضريبة الدخل من النظام الضريبي⁽¹⁾، وعند الحديث عن الإعاقة لا يمكن القول بالتماثل بين الأشخاص في تلقي الخدمات الضريبية بمعزل عن مراعاة ما تقتضيه الإعاقة من ضرورات لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة ورعايتهم بما يكفل تحقيق المساواة الفعلية بينهم وبين غيرهم من الأشخاص، ويشمل ذلك كافة الخدمات الضريبية بما في ذلك الخدمات الضريبية الإلكترونية.

المبحث الأول: الخدمات الضريبية الإلكترونية الأردنية

بدأ العمل ببرنامج الحكومة الإلكترونية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في مطلع عام 2005، ويعدّ ذلك البرنامج - حسب موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات- أول برنامج للحكومة الإلكترونية يتم تطبيقه في المؤسسات والدوائر الحكومية في المملكة، وقد وفر البرنامج خدمة تقديم كشف التقدير الذاتي إلكترونياً والدفع الإلكتروني للأرصدة المستحقة دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة مما يفترض أن يعزز السرعة في إنجاز المعلومات⁽²⁾، إلا أنّ ما أعلن عنه من خدمات لا بد من إسقاطه على الواقع التشريعي لمعرفة حدود ونطاق تلك الخدمات:

المطلب الأول: الأساس الدستوري للخدمات الضريبية الإلكترونية إنّ اتجاه ديوان تفسير القوانين الأردني إلى التأكيد على الهدف المالي للضريبة باعتبارها "فريضة إجبارية من المال يدفعها الفرد للحكومة لمواجهة النفقات العامة دون أن يقابلها منفعة خاصة"⁽³⁾ ليس من شأنه حيادية الضريبة ونفي ارتباطها بتحقيق الأهداف الاجتماعية كهدف رعاية ذوي الإعاقة، فالمادة 111 من الدستور الأردني ركزت على أهمية تحقيق العدالة الاجتماعية، ومراعاة قدرة الأشخاص على الدفع وأكدت على وجود تلك الرابطة الوثيقة.

وقد حرص الدستور الأردني على التركيز على ضرورة مراعاة التشريع الضريبي للعدالة الاجتماعية والمساواة، وذلك من خلال الأخذ بمبدأ التكليف التصاعدي المستند إلى مفهوم المساواة في التضحية، وقد أكد المشرع الدستوري على ضرورة مراعاة قدرة الأفراد على الدفع عند فرض الضرائب وتحصيلها، وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالهدف الاجتماعي للنظام الضريبي، بحيث تقتضي ضرورة احترام هذا الهدف عند سن التشريع وعند تنفيذه، أي أنها تعد ضماناً وغاية في الوقت ذاته، فالتشريع الضريبي بمراعاته لهذه الضمانات والمرتكزات يحقق أهداف النظام الضريبي الاقتصادية والاجتماعية والصحية بصورة

تلقائية، لأن السير مع الضمانة يؤدي إلى تفعيلها ويساهم في الوقت ذاته بتحقيق أهدافها.

والعدالة الضريبية تقتضي التمكين، وتجذ مسألة تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ أساسها القانوني في المادة (5/6) من الدستور الأردني لعام 1952 وتعديلاته والتي تنص على أن "يحمي القانون الأمومة والطفولة والشيخوخة ويرعى النشء وذوي الإعاقات ومجيبهم من الإساءة والاستغلال"، والمادة 111 من الدستور الأردني لعام 1952 وتعديلاته والتي قضت بضرورة أن تأخذ الدولة: "...في فرض الضرائب بمبدأ التكليف التصاعدي مع تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، و ألا تتجاوز مقدرة المكلفين على الأداء وحاجة الدولة إلى المال"، وتشكل هذه المادة الضمانة والسند الدستوري لأهداف النظام الضريبي الأردني بحيث تحكم مختلف أنواع الضرائب وبوجه خاص الضرائب المباشرة، وتطبيقا للمادة (3) من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة 2007 وتعديلاته⁽⁴⁾ والتي نصت على ما يلي: "تنبثق فلسفة المملكة تجاه المواطنين ذوي الإعاقة من القيم العربية الإسلامية والدستور الأردني والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمبادئ والأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وتؤكد على المرتكزات التالية: أ- احترام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وكرامتهم وحرية اختيارهم واحترام حياتهم الخاصة، ب- المشاركة في وضع الخطط والبرامج وصنع القرارات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وشؤونهم، ج- تكافؤ الفرص وعدم التمييز...و- توفير التجهيزات المعقولة لتمكين الشخص ذي الإعاقة من التمتع بحق أو حرية ما أو لتمكينه من الاستفادة من خدمة معينة...".

ومن الملاحظ أنّ المشرع أكد هنا على إلزامية ما تضمنه الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وهذا ينعكس بالضرورة على المفهوم المتطور للمادة (21) منه والتي شملت مبدأ أن لجميع حقوقا متساوية في النفاذ للمعلومات والخدمات العامة، وكذلك المبادئ والأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بغض النظر عن مدى

التزام المملكة بها أو انضمامها إليها، كما أكد على مسألة تكافؤ الفرص وعدم التمييز على أساس الإعاقة، وعرفت المادة (2) عدم التمييز على أساس الإعاقة بأنه : "كل حد أو تقييد أو استبعاد أو إبطال أو إنكار مرجعه الإعاقة، لأي من الحقوق أو الحريات المقررة في هذا القانون أو في أي قانون آخر"، ورغم ما يوحي به هذا التعريف من اقتصره على الحقوق أو الحريات المقررة في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أو في أي قانون آخر، إلا أن مفهوم عدم التمييز تشريعياً يشمل المعنى الوارد في هذا القانون والمفهوم الذي تضمنته اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (7) لسنة 2008⁽⁵⁾.

المطلب الثاني: الأساس القانوني للخدمات الضريبية الإلكترونية يعدّ التشريع الضريبي وبمكّم اتصاله بالعاملات التجارية بوجه عام والإلكترونية منها بوجه خاص من أوائل التشريعات التي واكبت تطوير الإجراءات الإدارية بما يتفق ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، لذا نجد أن قانون ضريبة الدخل المؤقت لعام 2009- والذي أصبح بعد عرضه على البرلمان وإدخال بعض التعديلات عليه القانون رقم (34) لسنة 2014 - قد تبنى فكرة الإقرار الضريبي الإلكتروني، حيث نص في المادة (26/أ) على الآتي: "يقدم الإقرار الضريبي إلى الدائرة من قبل المكلف شخصياً أو من ينوب عنه أو بإحدى الوسائل التالية التي توافق الدائرة على اعتمادها وفق الشروط والإجراءات التي تحددها التعليمات التنفيذية: 1- البريد المسجل، 2- البنوك...4- الوسائل الإلكترونية، ب- يعتبر تاريخ تقديم الإقرار الضريبي هو تاريخ تسلمه من قبل الدائرة أو تاريخ ختم البريد أو تاريخ وصل الإيداع لدى البنك أو الشركة المرخصة المعتمدة أيها اسبق ، وفي حال إرساله إلكترونياً تحدد التعليمات التنفيذية التاريخ المعتمد لتقديمه".

ويؤخذ على هذه المادة أنها أشارت إلى تقديم الإقرار من المكلف أو من ينوب عنه أو بإحدى الوسائل، وعبرة (أو بإحدى الوسائل التالية) غير صحيحة لأنه سواء قدم الإقرار المكلف أو من ينوب عنه فسوف يكون ذلك بإحدى الوسائل المشار إليها، حيث لا تعتبر تلك الوسائل بديلاً لتقديم

الإقرار من قبل المكلف، والصواب (...من قبل المكلف شخصيا أو من ينوب عنه بإحدى الوسائل التالية).

وبالرجوع إلى التعليمات رقم (11) لسنة 2010 (تعليمات طرق تقديم الإقرار)⁽⁶⁾، نجد أن المادة (5) أجازت تقديم الإقرار بوسائل إلكترونية تعتمدها الدائرة، ونصت المادة (6) منها على أنه في حال إرسال الإقرار إلكترونيا يعتبر تاريخ تقديم الإقرار (نهاية آخر ساعة يوم إرساله) في حين يعتبر تاريخ تقديم الإقرار التقليدي تسلمه من قبل الدائرة أو ختم البريد أو تاريخ وصل الإيداع لدى البنك أو الشركة المرخصة، وطالما أنّ المشرع اعتد بتاريخ الاستلام بالنسبة للكشف التقليدي وتاريخ الإرسال بالنسبة للإقرار الإلكتروني، وطالما أنّ الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية تتم من خلال اشتراك المكلف فيها وحصوله على مفتاح خاص (كلمة سر) تمكنه من الدخول إلى موقع الدائرة الإلكتروني وتعبئة الإقرار وإرفاق المستندات المؤيدة، وطالما إن العملية تحت سيطرة الإدارة الضريبية فلا عبرة لعبارة (نهاية آخر ساعة) لأن المعاملات الإلكترونية لا ترتبط بساعات العمل المكتبية طالما أنّ العبارة بالإرسال، ويقترح الباحث حذف تلك العبارة ليصبح تاريخ التقديم هو تاريخ الإرسال خاصة أن الإرسال يتم من داخل الموقع الإلكتروني للدائرة، وهذا لا يمنع من أن النص أجاز اللجوء للوسائل الإلكترونية مما قد يوسع من نطاق وسيلة الإرسال لتشمل البريد الإلكتروني وغيره من الوسائل.

وقد ألزمت المادة (18) من قانون ضريبة الدخل رقم (34) لسنة 2014 المكلف بدفع رصيد الضريبة المستحقة قبل نهاية الشهر الرابع من الفترة التالية للفترة الضريبية ما لم ينص القانون على تاريخ آخر، ومن المفارقات أن المادة (38)، قد نصت على أنه: "أ- إذا دفع المكلف مبلغا يزيد على المبالغ المستحقة عليه فعلى الدائرة تحويل الرصيد الزائد لتسديد أي مبالغ أخرى مستحقة عليه للدائرة بمقتضى أحكام التشريعات النافذة، وإذا تبقى أي مبلغ من هذا الرصيد، تلزم الدائرة برده إلى المكلف خلال مدة لا تزيد على ستين يوماً من تاريخ تسلمها طلبا خطيا

بذلك...ب- إذا لم ترد الدائرة الرصيد الزائد في الموعد المحدد في الفقرة (أ) من هذه المادة فتلزم بدفع فائدة بنسبة (9%) سنوياً"، وكان حريا بالمشرع أن ينص صراحة على تحويل المبلغ إلكترونياً إلى حساب المكلف بمجرد وجود فرق لصالحه دون انتظار المكلف ليبادر إلى تقديم طلب خطي ومرور ستين يوماً كحد أقصى لتقوم الدائرة برد ما قبضته دون وجه حق. وبالرغم من أن المادة (27) من قانون ضريبة الدخل لعام 2014 أجازت للمكلف تعديل الإقرار الضريبي إذا وجد خطأ فيه، وجاء النص بعبارات تسمح بالتعديل التقليدي والتعديل الإلكتروني، إلا أن المادة (7) من التعليمات رقم (11) لسنة 2010 (تعليمات طرق تقديم الإقرار) أشارت إلى أنه إذا تبين للمكلف وجود خطأ في الإقرار المقدم للدائرة فيجوز له تعديل البيانات الواردة فيه بموجب إشعار خطي يقدمه للدائرة، ولا يعتمد التعديل إلا إذا كان مقروناً بدفع الضريبة وغرامة التأخير بحيث يعتبر تاريخ الوصل المالي هو تاريخ التعديل في حال ترتب مبالغ على التعديل، وهذا النص منتقد وهو بمثابة خطوة إلى الوراء لذا يدعو الباحث الإدارة إلى إلغاء هذا النص حيث أن عموم المادة (27) تسمح بالتعديل إلكترونياً.

المبحث الثاني: مدى مراعاة الخدمات الضريبية الإلكترونية اعتبارات التمكين

إن الاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية كتقديم الإقرار وتعديل البيانات والحصول على البيانات والمعلومات الضريبية، تقتضي ضرورة مراجعة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للحصول على (اسم مستخدم وكلمة سر) للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية في المجال الضريبي، مما يتيح للمكلف أيضاً تعديل بيانات الملف الشخصي وتغيير كلمة المرور وتعديل المعلومات المتعلقة بالنشاط الاقتصادي كالعنوان ومكان العمل والشركاء ومصادر الدخل، كما يوفر الموقع الإلكتروني للدائرة خدمات الدفع الإلكتروني للمستحقات الضريبية مع إمكانية الحصول على سند

الدفع إلكترونيًا، وتحميل الوثائق واستقبال الرسائل القصيرة على الهاتف والبريد الإلكتروني وطباعة شهادة بالرقم الضريبي وغيرها⁽⁷⁾.

المطلب الأول: مدى مراعاة الإدارة للنصوص التشريعية التي تكفل التمكين إنّ الإدارة الضريبية ملزمة بمراعاة النصوص وثيقة الصلة بالخدمات الإلكترونية، كالمادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة (2007) والتي نصت: "مع مراعاة التشريعات النافذة، توفر الجهات ذات العلاقة كل حسب اختصاصها للمواطنين ذوي الإعاقة الحقوق والخدمات المبينة وفقاً لأحكام هذا القانون في المجالات التالية: أ- الصحة...هـ- التسهيلات البيئية...4- وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا ونظم المعلومات بما في ذلك شبكة الإنترنت ووسائل الإعلام المختلفة المرئية والمسموعة والمقروءة وخدمات الطوارئ بما في ذلك تأمين مترجمي للغة الإشارة، و- الإعفاءات الجمركية والضريبية..."، وهذه المادة تقرأ مع المادة (3) من ذلك القانون، والتي أكدت على توفير التجهيزات المعقولة لتمكين الشخص ذي الإعاقة من التمتع بحق أو حرية ما أو لتمكينه من الاستفادة من خدمة معينة و الدمج في شتى مناحي الحياة ، وعليه فإن إمكانية استخدام الشخص ذي الإعاقة للخدمات الضريبية الإلكترونية يندرج ضمن مفهوم التجهيزات المعقولة والتي عرفتھا المادة (2) بأنها: التجهيزات اللازمة لمواءمة الظروف البيئية من حيث المكان والزمان وتوفير المعدات والأدوات والوسائل المساعدة حيثما كان ذلك لازماً لضمان ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم على قدم المساواة مع الآخرين، على أن لا يترتب على ذلك ضرراً جسيماً بالجهة المعنية"، وهذا بدوره يتفق مع مفهوم (الترتيبات التيسيرية المعقولة) الواردة في الاتفاقية والتي نصت على معيار التناسب بين الإجراءات والتدابير المتخذة والعبء المفروض، بحيث تكون لازمة ومناسبة لا تفرض عبئاً غير متناسب أو غير ضروري⁽⁸⁾.

وبالنظر إلى أنّ إصدار المملكة لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة (2007) وتعديلاته راعى وواكب التصديق على الاتفاقية فإن

مراعاة الترتيبات التيسيرية المعقولة في مجال الخدمات الإلكترونية تقتضي الانطلاق من مراعاة المادة (2/9) من الاتفاقية، والتي أصبحت جزءاً من التشريع الوطني بعد التصديق عليها بالقانون رقم (7) لسنة 2008، بحيث يشمل ذلك: وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لتهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها؛ وضرورة تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيا ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما فيها شبكة الإنترنت؛ وتشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيات ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيات والنظم في المتناول بأقل تكلفة⁽⁹⁾.

ولابد من الإشارة إلى أنّ السلطة التقديرية التي تتمتع بها الإدارة الضريبية الأردنية قد تدفعها أحيانا إلى الرجوع خطوة للوراء في مجال المعاملات الإلكترونية، فبالرغم من أنّ القانون يتحدث عن الإقرار الضريبي وإرساله إلكترونياً إلا أنّ الباحث قد لاحظ باعتباره أحد مشركي خدمة الحكومة الإلكترونية الضريبية ظهور اجتهاد جديد للإدارة الضريبية خلال عام 2014 فيما يتعلق بالإقرارات الضريبية المقدمة خلال تلك السنة حيث يتلقى مرسل الإقرار رسالة (SMS) تشير إلى أن (طلب تقديم) الإقرار إلكترونياً قيد الدراسة بحيث تطلب الإدارة من مرسل الإقرار إجراء تعديلات على إقراره لغايات (قبول تقديمه) إلكترونياً وليس لغايات قبوله إلكترونياً، أي أنّ مقدم الإقرار إما أن يضطر للتسليم بوجهة نظر الإدارة حول ضرورة تعديل أحد عناصر الإقرار حتى يصبح ما أرسله إقراراً ضريبياً إلكترونياً وليس مجرد طلب تقديم إقرار أو لن يقبل منه التقديم الإلكتروني لإقراره بحيث لا يسجل بأن الإقرار قد قدم، وقد يصبح عرضة للغرامة المرتبطة بالتقديم خارج الموعد القانوني والغرامة المتعلقة بالتأخر في دفع المبلغ المستحق خاصة أن الغرامة تحسب أسبوعياً ويعتبر أجزاء الأسبوع لغايات احتسابها أسبوعاً كاملاً، كما أنّ الإقرارات

الضريبية المقدمة إلكترونيا وخاصة لفترة ما قبل 2013 تفتقر للأمن المعلوماتي في مسألة حفظها حيث يمكن ببساطة شطبها إلكترونيا دون ترك أي أثر على مسألة وجودها أو تقديمها.

كما سبق يدعو الباحث المشرع والإدارة الأردنية إلى العمل على فصل تبعية الجهة التي تشرف على تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجال الضريبي عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بحيث يشمل اختصاص الجهة: حفظ السجلات الإلكترونية والوثائق وتوفير الأمن المعلوماتي لها، وعدم إبقاء ذلك تحت السيطرة المطلقة للإدارة الضريبية حرصا على تعميق الشفافية الإلكترونية حيث إن السجلات الإلكترونية تختلف عن الورقية لإمكانية حذفها أو تغيير مضمونها، كما أنه وفي حالة حدوث نزاع بين الإدارة الضريبية والمكلف فهذه الأدلة الإلكترونية تخضع للسيطرة المطلقة للعنصر البشري لأحد أطراف المنازعة مما قد يسهل مسألة اصطناع الدليل أو إخفائه، والباحث ينزه الإدارة الضريبية عن مثل هذه الأفعال لكن ومن باب (سد الذرائع)، فلا بد من فصل تبعية الجهة التي تشرف على تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجال الضريبي خاصة أن الوثائق والسجلات قد تكون محور خصومة أمام الإدارة الضريبية ذاتها في مرحلة الاعتراض الإداري على التدقيق.

المطلب الثاني: غياب معايير التمكين الوطنية ومدى مراعاة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عمليا يعالج هذا المطلب مسألة غياب معايير التمكين الوطنية في المملكة وعدم مراعاة حقوق الأشخاص في النفاذ إلى الخدمات الضريبية عمليا وذلك في فرعين على النحو الآتي:

الفرع الأول: غياب معايير وطنية تكفل التمكين من النفاذ أقتصر اهتمام المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة على طائفة من المعايير دون أن تتضمن معايير خاصة بالتمكين الإلكتروني وهي: معايير اعتماد مراكز التشخيص، ومعايير الاعتماد الخاص لمؤسسات وبرامج الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية، ومعايير الاعتماد الخاص لبرامج وخدمات التوحد، ومعايير اعتماد مؤسسات وبرامج الأشخاص ذوي الإعاقة في

الأردن، وبالرجوع إلى الاستراتيجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة 2010-2015، حيث وردت إمكانية الوصول ضمن المحور الثامن، ووردت تحت عنوان الجهة المسؤولة عن التنفيذ: وزارة الأشغال العامة، مما يؤكد بأن تمكين الوصول يقتصر على البيئة المادية ولا يتعداها للبيئة الإلكترونية، وإن كان الهدف العام الثامن المتمثل (بكفالة إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل متكافئ إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات والمرافق والخدمات العامة) من العمومية، بحيث يتسع لشمول التمكين من النفاذ للبيئة الإلكترونية إلا أن الاستراتيجية لم تشتمل ضمن بنودها المتعلقة بالمحور الثامن سوى البنود المتعلقة بالبيئة المادية⁽¹⁰⁾، وتفتقر المملكة لمعايير تمكين خاصة بذوي الإعاقة متعلقة بالخدمات الإلكترونية بوجه عام والضريبية بوجه خاص.

وحيث إن معايير (WCAG 2.0) في مجال تمكين النفاذ التي طورتها جمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C)، ذات صبغة عالمية للجودة في مجال تقنية المعلومات بعد ارتباطها بشهادة المعايير (ISO/IEC 40500) في مجال تقنية المعلومات⁽¹¹⁾، لذا يدعو الباحث المشرع الأردني إلى تبني تلك المعايير وقبولتها بمعايير وطنية خاصة بالتمكين الإلكتروني، فالإدارة لديها من التشريعات ما يسعها في تبني وتطبيق تلك المعايير باعتبارها معايير متصلة بجودة ومستوى الخدمة المقدمة خاصة بعد ارتباطها بالأيزو، ومنها نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2012 الصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور والذي عرف معايير تقديم الخدمة في المادة (2) بأنها: "مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة تقديمها من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والأساليب والجودة ومن خلال مستوى أداء محدد وملائم وقابل للقياس"، ووفقاً للمادة الرابعة تلتزم (أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو سلطة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة وأي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لأحكام النظام) بتطوير مستوى خدماتها ومعايير تقديمها والقيام بذلك بكفاءة وفاعلية من خلال مجموعة من الالتزامات منها: "ج- تحديد احتياجات متلقي الخدمة وتطلعاته، د- قياس مستوى

الأداء الفعلي للخدمة دوريا مقارنة مع معايير تقديم الخدمة"، كما تضمن النظام التأكيد على دور وزارة تطوير القطاع العام في هذا المجال، حيث نصت المادة الثالثة على تولى الوزارة: "أ- وضع السياسة الخاصة بتطوير الخدمات الحكومية ورفعها إلى مجلس الوزراء لإقرارها ومتابعة تنفيذها، ب- وضع البرامج والمنهجيات والأدوات اللازمة لتمكين الدائرة من تطوير خدماتها وتقديم الاستشارات اللازمة لهذه الغاية"⁽¹²⁾.

ومن الجهات ذات الاختصاص في مجال تطوير معايير لتمكين ذوي الإعاقة من النفاذ للخدمات الإلكترونية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات، حيث نصت المادة (3) من قانون الاتصالات لعام 1995 وتعديلاته على أن تتولى الوزارة: "هـ- متابعة تنفيذ التزامات المملكة المترتبة على الاتفاقيات الدولية التي ترتبط بها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"⁽¹³⁾، كما يتولى المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة وفقا للمادة السابعة من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لعام 2007 وتعديلاته "هـ- وضع المعايير اللازمة لجودة البرامج والخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة"⁽¹⁴⁾.

ومن المؤسف أنه رغم تعدد الجهات المختصة لا يوجد إلى تاريخ إعداد الدراسة معايير تعالج هذا الشأن، لذا يدعو الباحث إلى توحيد الجهات المختصة في مجال وضع المعايير مع الحرص على تبني معايير موحدة اعتمادا على المبادئ التوجيهية WCAG 2.0 انسجاما مع متطلبات تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة 2007 وتعديلاته.

الفرع الثاني: مدى مراعاة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عمليا في ظل غياب المعايير الوطنية إن الموقع الإلكتروني الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة والذي يفترض أن يكون أكثر حرصا على حقوق ذوي الإعاقة لا يتضمن مراعاة تمكين ذوي الإعاقة، فباستثناء إمكانية تكبير وتصغير الخط لا يراعي الموقع مثلا وجود بديل

نصي مكافئ لمختلف عناصر الموقع الإلكتروني، كما يتضمن عناصر (كالاستراتيجية الوطنية بصيغة برنامج Acrobat Reader أي بصيغة pdf) فقط، ولا يحتوي على أي معايير متعلقة بالتمكين بالنسبة للخدمات الإلكترونية، وبفحص الموقع إلكترونياً للتأكد من مراعاته لمعايير التمكين، نجد أن الموقع احتوى مخالقات متعلقة بالبدائل النصية للمحتويات غير النصية (Text Alternatives) ومخالفات أخرى متعلقة بقابلية التكيف (Adaptability): أي جعل المحتويات الموقع قابلة للعرض بطرق متعددة (كاستخدام قوالب إلكترونية مبسطة) دون التأثير سلباً على المعلومات التي يوفرها الموقع، ومخالفات متعلقة بإمكانية تمييز المحتوى (Distinguishable) من خلال تسهيل مشاهدة وسماع المحتويات⁽¹⁵⁾.

ووفقاً للفحص الإلكتروني لموقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية بتاريخ: 2015/1/21 وبواسطة اختبار (W3C Validator Suite) تبين وجود (45) خطأ و(8) تحذيرات (أخطاء محتملة) متصلة بتمكين النفاذ⁽¹⁶⁾، أما الفحص الثاني فقد تم من خلال اختبار (Website Accessibility Testing) حيث كانت نتيجة الفحص (D-) وهي تمثل (تمكين نفاذ ضعيف)⁽¹⁷⁾.

ووفقاً للفحص الإلكتروني (Sort Site Scan)، والذي يشمل الجمع بين مدى مراعاة معايير القسم (508) المتعلقة بالتشريع الأمريكي والمعايير العالمية (WCAG2.0)⁽¹⁸⁾ تضمنت النتيجة وجود ملاحظات على 72% من الصفحات التي شملها الفحص (شمل الفحص عشرة صفحات من الموقع وظهر وجود 195 ملاحظات مرتبطة بسبع صفحات منها)، ومنها: من حيث تمكين النفاذ (Accessibility)، استحالة استخدام بعض الصفحات خلافاً للأولوية الأولى (A) في كل من معايير القسم (508) المتعلقة بالتشريع الأمريكي والمعايير العالمية (WCAG2.0)، ومن حيث توافقية الاستعراض (التصفح) (Compatibility): والتي تشمل طائفة واسعة من برامج وأجهزة استعراض المواقع الشبكية أظهر موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات توافقاً تاماً معها باستثناء الإصدار السابع والإصدار الثامن لبرنامج (Internet Explorer) دون الإصدارات الأخرى الأكثر

حادثة، إضافة إلى إشكاليات متعلقة بمخالفة المبادئ التوجيهية التي تحكم محركات البحث (Yahoo, Bing, Google)⁽¹⁹⁾.

ومن حيث الأخطاء (Errors) قد خلا الموقع من أي أخطاء، أما من حيث مراعاة الضوابط المتعلقة بالحق في الخصوصية فموقع الدائرة يتوافق مع الضوابط التشريعية الأمريكية دون الأوروبية المتعلقة بالخصوصية، وخلو العديد من صفحات الموقع لروابط بعنوان سياسة الخصوصية، "Privacy Policy"⁽²⁰⁾، أما من حيث فعالية الاستخدام (Usability)، ويشمل هذا مدى مراعاة الأدلة التوجيهية الأمريكية لفاعلية الاستخدام (Usability.gov Guidelines) والممارسات الفضلى لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C)، فقد أظهر الفحص توافقا مع الممارسات الفضلى لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية دون الأدلة التوجيهية الأمريكية لفاعلية الاستخدام، حيث إن هناك عدة مخالفات (أربع ملاحظات في ثمان صفحات) تضمنتها بعض صفحات موقع الدائرة (ومن ذلك وجود عدة صفحات بعنوان واحد وهو أخبار News)⁽²¹⁾.

وقد أشارت دراسة بعنوان (تقويم مدى قابلية المواقع الحكومية الأردنية للنفاز من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة) استندت في منهجيتها إلى الفحص الإلكتروني والعملي لعدد من المواقع الحكومية اعتمادا على الإصدار الأول من المبادئ التوجيهية لعام 1999 (WCAG 1.0) لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C) أن جميع المواقع الإلكترونية الحكومية التي تم فحصها تعاني من مشاكل جوهرية متعلقة بمدى قابلية النفاز (التمكين الإلكتروني) وحث مطورو المواقع على الأخذ بالاعتبار المبادئ التوجيهية لاتحاد (W3C)⁽²²⁾.

وفي دراسة بعنوان (نحو حكومة إلكترونية أكثر قابلية للتمكين من النفاز في الأردن) استندت في منهجيتها إلى التجربة من خلال الاستعانة بعدد من المستخدمين الذين يعانون من إعاقات بصرية (عشرين شخصا: 5) إناث و (15) ذكور) ومسح شمل مطوري الشبكات وغطت عددا من المواقع الرسمية، تم الإشارة إلى أن أغلب المواقع الحكومية تفتقر إلى القابلية للنفاز

من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، وأن القواعد الإرشادية المتعلقة بالتمكين من النفاذ لم تتضمنها أي وثائق رسمية، وأشارت إلى ضرورة وضع تعليمات تكفل تطبيق قواعد تمكين النفاذ الإلكتروني على أقل تقدير بالنسبة للمواقع الرسمية، والتزام برنامج الحكومة الإلكترونية بتعميم تطبيق قابلية النفاذ بالنسبة لجميع المواقع، مع ضرورة حرص الحكومة على الالتزام بتطبيقها كتضمن حد أدنى لمستوى قابلية النفاذ في جميع العقود المتعلقة بتطوير المواقع الإلكترونية الحكومية⁽²³⁾.

الخاتمة:

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها: غياب معايير تمكين وطنية متعلقة بالخدمات الإلكترونية بوجه عام والضريبية بوجه خاص، وإن الاستراتيجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة: 2010-2015 لم تشمل مسألة التمكين الإلكتروني، كما تبين من خلال الفحص الإلكتروني لموقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية وموقع المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة عدم مراعاتهما اعتبارات التمكين الإلكتروني، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: دعوة المشرع الأردني إلى تبين معايير خاصة بالتمكين الإلكتروني و توحيد الجهات الإدارية المختصة في مجال وضع المعايير فيما يتعلق بالخدمات الحكومية مع الحرص على تبين معايير موحدة الوثيقة التوجيهية WCAG 2.0، ودعوة المشرع والإدارة الأردنية إلى العمل على فصل تبعية الجهة التي تشرف على تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجال الضريبي عن دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بحيث يشمل ذلك اختصاص حفظ السجلات الإلكترونية والوثائق وتوفير الأمن المعلوماتي لها، حرصا على تعميق الشفافية الإلكترونية.

الهوامش والمراجع المعتمدة

- (1) Howell H. Zee, General Issues And Concepts : Theoretical Underpinnings, **Tax Policy Handbook** ,edited by Parthasarathi Shome, International Monetary Fund, Washington,D.C.,1995,p (4).
- (2) ISTD website, retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date December 22nd, 2014).

- (3) قرار الديوان الخاص بتفسير القوانين رقم 19 لسنة 1980، الجريدة الرسمية، العدد(2970)، ص (1800)، كذلك القرار رقم 14 لسنة 1965، الجريدة الرسمية، العدد (1885)، ص (1890).
- (4) المادة (3)، قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة (2007) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد(4823)، تاريخ 2007/5/1، ص(2612).
- (5) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (7) لسنة 2008.
- (6) هذه التعليمات صدرت وفقا للقانون المؤقت لعام 2009 والذي أصبح قانونا دائما برقم (34) لسنة 2014.
- (7) ISTD website, retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date December 22nd, 2014).
- (8) المادة (2)، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (7) لسنة 2008، مرجع سابق.
- (9) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (7) لسنة 2008.
- (10) الموقع الإلكتروني الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة الأردني، ويتضمن الاستراتيجيّة الوطنيّة: المرحلة الثانية (2010 - 2015) وبصفة خاصة الصفحات (72- URL: <http://hcd.gov.jo/ar/>(accessed date: Thursday November 27, 2014):(77
- (11) ISO (the International Organization for Standardization) and IEC (the International Electrotechnical Commission, ISO/IEC JTC 1. ISO/IEC 40500:2012, Information technology : W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 retrieved form : http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625 (accessed date 14th, December 2014).
- (12) نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (64) لسنة (2012)، الجريدة الرسمية، العدد(5179)، ص(4270).
- (13) قانون الاتصالات رقم (13) لسنة (1995) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (4072)، ص(2970).
- (14) قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (31) لسنة (2007) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (4823)، ص(2612).
- (15) تم فحص الموقع الإلكتروني للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة الأردني من قبل الباحث، وذلك من خلال موقع [http:// atutor.ca/achecker](http://atutor.ca/achecker) URL: والذي يحتوي على برنامج لفحص مدى مراعاة معايير تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ (Web Accessibility Checker) وقد أجري الفحص (Thursday November 27, 2014) وحرصا على التأكد من صحة الفحص تم إخضاع الموقع لفحص ثان باستخدام Website Validator <https://validator-suite.w3.org/> والمتاح على الموقع الرسمي لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية the World Wide Web Consortium (W3C) ، والتي كان لها السبق في وضع المعايير العالمية (WCAG) المتعلقة بإتاحة النفاذ لذوي الإعاقة حيث تبين وجود ما يتجاوز(31) مخالفة للمعايير.
- (16) W3C Validator Suite test of the website (www.istd.gov.jo/ISTD/English/AboutISTD/Homepage.html),retrieved form : <https://validator-suite.w3.org/> (accessed date: 21st, January, 2015).

- (17) (Website Accessibility Testing) of the website (www.istd.gov.jo), 2015, retrieved form: <http://www.boia.org/seal/performance> (access date: 21st, January, 2015).
- (18) (Sort Site Scan Testing) of the website (www.istd.gov.jo) , 2015, retrieved form: <http://try.powermapper.com/Reports/47bb7f2b-e25b-4d82-90a5-10d70a3e5ff2/Report/map.htm> (accessed date: 21st, January, 2015).
- (19) (Sort Site Scan Testing) of the website (www.istd.gov.jo), Ibid.
- (20) تتمثل الضوابط التشريعية الأمريكية المتعلقة بالخصوصية القانوني المسمى (CAN-SPAM Act 2003)، أما الضوابط التشريعية الأوروبية المتعلقة بالخصوصية فتتمثل بالتعليمات التنفيذية للدليل التوجيهي المتعلق بالخصوصية والمسماة (the Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003).
- (21) (Sort Site Scan Testing) of the website (www.istd.gov.jo), Ibid.
- (22) Mustafa Al-Radaideh, Maryam Nuser & Abdullah Wahbeh, Evaluating Accessibility of Jordanian E-Government Websites for People with Disabilities. The International Conference on Information and Communication Systems, may 22-24, 2011, Irdid, Jordan, (ICICS 2011). Through: <http://www.icics.info/icics/proceeding/ICICS.paper/55.pdf> (accessed date 28 November 2014)
- (23) Iyad Abu-Doush , Ashraf Bany-Mohammed , Emad Ali & Mohammed Azmi Al-Betar (2013) Towards a more accessible e-government in Jordan: an evaluation study of visually impaired users and Web developers, Behaviour & Information Technology, 32:3, 273-293, DOI: 10.1080/0144929X.2011.630416, pp.(283-284).