

**حق تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ  
إلى الخدمات الضريبية الإلكترونية  
( دراسة مقارنة )**

إعداد

أ.د / موفق سمور على المحاميد  
أستاذ مشارك فى القانون الإدارى والمالى  
كلية القانون - جامعة آل البيت

**تمهيد**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الضريبي ينطوي على مزايا كثيرة منها: توفير الوقت والجهد والنفقات سواء بالنسبة للإدارة الضريبية أو المكلفين، وتعزيز الشفافية وتبسيط الإجراءات وتحقيق العدالة، إلا أنه قد يخلق عوائق جديدة تعترض طريق الأشخاص المعوقين كفاقدي البصر مما قد يستلزم استخدام أجهزة وأدوات وبرمجيات باهظة الكلفة، كما يثير إشكالية كون تلك التقنيات لا تراعي احتياجاتهم، مما دفع العديد من الدول لتطوير تشريعاتها بما يكفل التغلب على هذه العوائق.

وقبل الخوض في تفاصيل الخدمات الضريبية الإلكترونية لابد من التطرق ابتداءً إلى مفهوم تمكين الأشخاص المعوقين ومعايير تمكين النفاذ في مجال الخدمات الإلكترونية بوجه عام والضريبية بوجه خاص، ومعالجة الخدمات الضريبية المتاحة إلكترونياً من خلال موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية سعياً وراء تطوير مفهوم رعاية حقوق الأشخاص المعوقين فعلياً، فالتقدم التقني لابد أن يرافقه تقدم فكري وقانوني يراعي مبدأ المشروعية ويكفل تحقيق المساواة والعدالة التي حرصت دساتير الدول على جعلها من أهم مقومات النظام الضريبي الجيد.

**مشكلة الدراسة :**

تعالج هذه الدراسة الصلة بين الإعاقة والتقنية في مجال الخدمات الضريبية الإلكترونية في ضوء قيام الإدارة الضريبية بإتاحة الخدمات الضريبية إلكترونياً، من خلال بحث مشكلة مدى مراعاة الإدارة والمشروع لمقتضيات تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ إلى الخدمات الضريبية الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الضريبية الأردنية، وإذا كان من أبرز التشريعات الأردنية التي واكبت تطوير الإجراءات الإدارية

بما يتفق ومتطلبات الحكومة الإلكترونية قانون ضريبة الدخل المؤقت لعام ٢٠٠٩ - والذي أصبح قانونا دائما بعد عرضه على البرلمان و إدخال بعض التعديلات عليه القانون رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ - فلا يكف كمقياس لنجاح الإدارة الضريبية تبنيتها الوسائل الإلكترونية الحديثة؛ وإنما الأهم من ذلك التفكير مليا في مدى عدالة هذه الوسائل والتطبيقات، وهل أتاحت للكافة؟ أم أضافت إلى المصاعب التي يواجهها الأشخاص المعوقين مصاعب جديدة وانتهكت حقوقهم الدستورية.

### أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في إبراز الآتي:

- أهمية احترام حقوق الأشخاص المعوقين عند سن التشريع الضريبي وعند تقديم الخدمات الضريبية المختلفة.
- أهمية تحقيق العدالة لهذه الفئة في البيئة الإلكترونية المتعلقة بالخدمات الضريبية.
- أهمية تطوير التشريع الضريبي بما يحقق الاعتبارات الإنسانية بصورة لا تقل أهمية عن الاعتبارات الإيرادية.

### أهداف الدراسة :

- توضيح حدود التكلفة الضريبي للأشخاص المعاقين
- بيان المعايير التي يجب مراعاتها عند تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية في المجال الضريبي.
- بيان مدى التناسب بين تمكين المعاقين كالتزام دولي والتكلفة الضريبي
- بيان مدى فاعلية الخدمات الضريبية الإلكترونية وأثرها على الإعاقة

### منهجية الدراسة : وتشمل على : منهج الباحث : حيث سيتم الحرص

على تطبيق المنهج الوصفي و استقراء اجتهادات الفقه والقضاء في هذا المجال واستنباط ما يتفق وموضوعات الدراسة، وإخضاع الخدمات الضريبية الإلكترونية لعمليات فحص تقنية لمعرفة مدى توافقها مع المعايير الدولية ، محددات الدراسة :

الاقتصار على الخدمات الضريبية الإلكترونية في إطار التشريع الضريبي الأردني  
النافذ .

### مخطط الدراسة:

• **المبحث الأول:** الإعاقة ونطاق التكليف ومعايير تمكين النفاذ إلى الخدمات الضريبية  
الإلكترونية

- **المطلب الأول:** مفهوم الإعاقة ونطاق التكليف

**الفرع الأول:** مفهوم الإعاقة

**الفرع الثاني:** نطاق التكليف الضريبي للأشخاص المعوقين

- **المطلب الثاني:** معايير تمكين النفاذ في مجال الخدمات الإلكترونية بوجه عام  
والضريبية بوجه خاص

• **المبحث الثاني:** الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الضريبية الأردنية ومدى  
مراعاتها لحقوق الأشخاص المعوقين

- **المطلب الأول:** الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الضريبية الأردنية

- **المطلب الثاني:** مدى مراعاة الخدمات الضريبية الأردنية لحقوق الأشخاص  
المعوقين



## المبحث الأول

### الإعاقه ونطاق التكليف وتمكين النفاذ إلى الخدمات الضريبية الإلكترونية

إن اتجاه ديوان تفسير القوانين الأردني إلى التأكيد على الهدف المالي للضريبة من خلال تعريفها بأنها " فريضة إجبارية من المال يدفعها الفرد للحكومة لمواجهة النفقات العامة دون أن يقابلها منفعة خاصة " ليس من شأنه حيادية الضريبة ونفي ارتباطها بتحقيق الأهداف الاجتماعية كهدف رعاية المعاقين، فالمادة ١١١ من الدستور الأردني ركزت على أهمية تحقيق العدالة الاجتماعية، ومراعاة قدرة الأشخاص على الدفع وأكدت على وجود تلك الرابطة الوثيقة<sup>(١)</sup>،

تقتضي اعتبارات العدالة الضريبية معاملة المكلفين المتمثلين معاملة متماثلة (العدالة الأفقية)، ومعاملة المكلفين غير المتمثلين معاملة غير متماثلة (العدالة الرأسية) ، وعادة يتم مراعاة ذلك في الجانب المتعلق بضريبة الدخل من النظام الضريبي<sup>(٢)</sup>، وعند الحديث عن الإعاقه لا يمكن القول بالتماثل بين الأشخاص في تلقي الخدمات الضريبية بمعزل عن مراعاة ما تقتضيه الإعاقه من ضرورات لتمكين الأشخاص المعوقين ورعايتهم بما يكفل تحقيق المساواة الفعلية بينهم وبين غيرهم من

(١) قرار الديوان الخاص بتفسير القوانين رقم ١٩ لسنة ١٩٨٠، الجريدة الرسمية، العدد (٢٩٧٠)، ص (١٨٠٠)، كذلك القرار رقم ١٤ لسنة ١٩٦٥، الجريدة الرسمية، العدد (١٨٨٥)، ص (١٨٩٠).

(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).

الأشخاص ، ويشمل ذلك كافة الخدمات الضريبية بما في ذلك الخدمات الضريبية الإلكترونية.

تتسم إجراءات الإدارة الضريبية التقليدية في مجال تقديم الخدمة بطولها وبطنها وافتقارها للشفافية، فلغايات الوفاء بالالتزام الضريبي مثلاً فإن على المكلف تعبئة العديد من النماذج ومراجعة إدارات مختلفة وإضاعة وقت طويل ونفقات، وبالنتيجة عدم رضا متلقي الخدمة، أما من خلال إتاحة الخدمة الضريبية إلكترونياً تزداد فرصة تقليص الإجراءات البيروقراطية واحتمالية حدوث الأخطاء والمخالفات، وتوفير الوقت والمال والنفاد للخدمة بصورة مستمرة وفي أي وقت، وزيادة القدرات المرتبطة بمعالجة وتقديم الخدمة ، وتحسن نوعية الخدمة من حيث الوقت والمحتوى وإمكانية النفاذ إليها<sup>(١)</sup>.

ومن السهل على الإدارة عند الحديث عن حق الشخص المعوق في النفاذ للخدمات المتاحة أن تدعى احترامها لهذا الحق بحجة أن الطريق التقليدي لتقديم الخدمة مازال مفتوحاً، وهنا لابد من التأكيد على أن المساواة والعدالة تقتضي الجزم بالقول بأنه لا يعتبر وجود بدائل غير إلكترونية للخدمات الضريبية عذراً يمكن التذرع به للقول بأن من لم يستطع استخدام الخدمات الإلكترونية يمكنه دوماً مراجعة الإدارة الضريبية وتلقي الخدمة بصورة تقليدية، لما تحققت الخدمات الإلكترونية من مزايا تفتقر إليها الصور التقليدية لتلك الخدمات، حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة دون الحاجة لمراجعة الإدارات المختلفة و الانتظار لفترات تطول أو تقصر،

(1)Valentina Ndou, E- Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges, The Electronic Journal On Information Systems In Developing Countries(EJISDC),Vol.18,Issue.1,2004,P.(8).

وبصورة عامة توفير الوقت والجهد والنفقات، مما يعد تقدم ثوريا بالنسبة للأمم التي عانت بها البيروقراطية وأوهن تركيبها الفساد<sup>(١)</sup>، والحديث عن تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ والاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية يقتضي تحديد مفهوم الإعاقة ونطاق التكليف الضريبي للأشخاص المعوقين ومعايير تمكين النفاذ ضمن مطلبين:

### المطلب الأول

#### مفهوم الإعاقة ونطاق التكليف الضريبي للأشخاص المعوقين

ليس غريبا القول عند البحث في مفهوم الإعاقة وصفها بالإعاقة المجتمعية، فهي حالة تقوم بالشخص مصدرها المجتمع ومقوماته وتقبله لأفراده وإحاطتهم بالرعاية والعناية والمساواة، و المجتمعات تقاس بمقدار احترامها لحقوق الإنسان وحرياته، وما وجدت مختلف أجهزة الدولة وسلطاتها إلا لخدمة الإنسان وحمايته وتعميق شعور احترام المجتمع لديه سواء ككيان أو كمجموعة أعضاء، وتحقيق وحدة النسيج الاجتماعي والذي ينبع من شعور الفرد بالمجتمع الذي أنشأه وأصبح عضوا من أعضائه، وما الدستور والقانون وغيرهما من القواعد القانونية إلا أدوات خادمة تخدم ولا تهدم، وتكرس حماية الحقوق والحرريات؛ وتجذر إنسانية الإنسان كما أرادها الرحمن، كما أن أجهزة الدولة المختلفة التي أنشأها الإنسان مهمتها الأساسية تحقيق تلك الحماية والرعاية.

(1) E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING NATIONS, A Project Of Infodev And The Center For Democracy & Technology, November 2002,P(3).



ولكن عندما تتبدل الغايات بحيث تصبح قواعد القانون على اختلافها وأجهزة الدولة على اختلافها مجرد أدوات ودمى تكسر مكاسب لفرد أو فئة دون أخرى، وتستخدم للتكيل لا التبجيل سواء على أساس نفسي أو جسدي أو عرقي أو ديني أو إقليمي أو جهوي وما أكثر وأنكر تلك الأسس!

ولا أعجب من ذلك إلا النظر إلى تلك القواعد القانونية والأجهزة المختلفة ككيان موجود عندما تحقق مصلحة الرائي، لكن فجأة تزول ويكفر بها عندما تتعارض مع تلك المصلحة، والأعجب من ذلك أن تتفشى هذه الظاهرة بحيث تتزاج مع عقيدة الفرد وتصبح عقيدة لمجتمع يجتمع أفرادها ظاهر اجتماعهم الاجتماع وباطن اجتماعهم التشردم والفرقة، عندئذ تغدو المناداة بالحقوق والحريات واحترام إنسانية الإنسان بوجه عام وذي الإعاقة بشكل خاص مجرد أشعار ووقوف على أطلال بحيث لا تتعدى ضرورتها نطاق الحفاظ على بنية القصيد الأمية من خلال خداع الكثير من النفوس البشرية.

فهل يمكن في ظل ما سبق أن نتفق على تعريف واضح للشخص المعوق؟ وما مدى اتساع ذلك التعريف إذا نظرنا إلى الإعاقة نظرة اجتماعية لا فردية؟ وإذا كان المجتمع هو الذي أعاق، وهو كذلك، فلا مناص من القول بأن وراء كل معوق مجتمع معيق ونستثنى من ذلك الأخيار فالخير في الإنسان موجود ومن فقده فهو المفقود، وإذا ما تبيننا ما سبق قد يتسع مفهوم الإعاقة ليشمل كل من أهدرت حقوقه وحرياته باسم الرذيلة المتسترة بالفضيلة وباسم الباطل الذي ألبس ثوب الحق، والنتيجة ستكون إعاقة المعيق نتيجة فقدانه كل موجود وحفاظه على كل مفقود<sup>(١)</sup>.

(١) مضمون الفقرات أعلاه خاطرة غير منشورة راودت نفس الباحث عند بدء الاهتمام بالبحث في مجال حقوق الأشخاص المعوقين، المقصود بها التعبير عن تجذر مفهوم إهدار الحقوق والحريات في الكثير من المجتمعات وما قد يؤدي إليه من اتساع مفهوم الإعاقة بحيث يشمل كل أفراد المجتمع =

ومن عموم إلى خصوص وابتعاد إلى اقتراب واقتراب من ابتعاد فهذا المجتمع الذي أعاق لأبد أن يذلل السبل أمام كل معوق، وحديثنا هنا فيه خصوص، ويقتصر على الأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية أو نفسية بحيث ينبغي تذييل كافة العوائق أمامهم للاستفادة من تطور خدمات الدولة وبوجه خاص الخدمات الضريبية الإلكترونية بصورة تكفل مساواتهم مع غيرهم من المكلفين، وهذا يتطلب الحديث عن مفهوم الإعاقة ونطاق التكليف الضريبي للأشخاص المعوقين ضمن فرعين:

### الفرع الأول: مفهوم الإعاقة

يشمل المدلول الاصطلاحي (للأشخاص المعوقين) لغايات اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على: "كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل، بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفاعلة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين"<sup>(١)</sup>، وظالما أن الإشارة وردت في الاتفاقية على سبيل ذكر ما قد يتضمنه المصطلح وليس تحديد المقصود بالمصطلح على سبيل الشمول، فلا مناص من القول بأن الاتفاقية لم تعرف المقصود بالشخص المعوق، وإنما ذكرت بعض من ينطبق عليهم هذا الوصف، أما قانون حقوق الأشخاص المعوقين فقد عرف المقصود بمصطلح ( الشخص المعوق)

الذين أهدرت حقوقهم وحررياتهم فالعبرة ليس بتبني المجتمعات للتشريعات التي تكفل حقوق وحرريات الإنسان بوجه عام والأشخاص المعوقين بوجه خاص وإنما العبرة باعتراف تلك المبادئ فعليا بحيث تصبح عقيدة مجتمعية.

(١) المادة الأولى من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الجريدة الرسمية الأردني، ع(٤٨٩٥)، ص(١٠٥٨)، والمصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية الأردنية، العدد ذاته، ٢٠٠٨، ص(١٠٥٦).

بأنه " كل شخص مصاب بقصور كلي أو جزئي بشكل مستقر في أي من حواسه أو قدراته الجسمية أو النفسية أو العقلية إلى المدى الذي يحد من إمكانية التعلم أو التأهيل أو العمل بحيث لا يستطيع تلبية متطلبات حياته العادية في ظروف أمثاله من غير المعوقين " (١).

يتبين مما سبق أن الاتفاقية لم تتضمن تعريفا لمصطلح (الإعاقة) أو مصطلح (الأشخاص المعوقين) تحديدا وإنما قدمت موجهاً لتحديد المقصود بمصطلح (الإعاقة)، وقد أوضحت مقدمة الاتفاقية المفهوم أو النموذج الاجتماعي للإعاقة: (Social Approach To Disability/ The Social Model Of Disability) (The)، حيث تضمنت الإشارة إلى أن " الإعاقة تشكل مفهوما لا يزال قيد التطور، وأنها تحدث بسبب التفاعل بين الأشخاص المصابين بعاهة والحوادث في المواقف والبيئات المحيطة التي تحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة وفاعلة في مجتمعهم على قدم المساواة مع الآخرين " (٢)، ونلاحظ هنا ورود خطأ في ترجمة الفقرة السابقة عند الإشارة إلى ( ... بين الأشخاص المصابين بعاهة والحوادث في المواقف والبيئات المحيطة) (٣) حيث ورد النص باللغة الإنجليزية:

(١) قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته، الجريدة الرسمية الأردنية، ع (٤٨٢٣)، ص (٢٦١٢).

(٢) الفقرة (هـ) من مقدمة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، مرجع سابق.

(3) The convention Preamble provides that: "The States Parties to the present Convention, (e) Recognizing that disability is an evolving concept and that disability results from the interaction between persons with impairments and attitudinal and environmental barriers that hinders their full and effective participation in society on an equal basis with others.

( persons with impairments and attitudinal and environmental )  
 (barriers)<sup>(١)</sup> والترجمة الأنسب هي (بين الأشخاص ذوي الإعاقات والحواجز  
 البيئية وتلك المتصلة بالمواقف) تجاه الإعاقة أضف إلى ذلك أن كلمة (عاهة) لم تعد  
 مقبولة وغير متناسبة مع الاتفاقية.

### الفرع الثاني

#### نطاق التكليف الضريبي للأشخاص المعوقين

إن من أبرز خصائص النظام الضريبي في دولة القانون مراعاته للظروف  
 الشخصية للمخاطب بأحكامه، والمقصود بالظروف الشخصية للمكلف أعباءه الشخصية  
 والعائلية وظروفه الصحية والاجتماعية، وتعتبر الإعاقة من قبيل الظروف الشخصية  
 للمكلف والتي يجب مراعاتها تحقيقاً للعدالة الضريبية، ويستوي في المعاملة الضريبية  
 إعفاء وإخضاعا المكلف المعوق والمكلف غير المعوق، لذا فعلى الدولة أن تستهدف  
 من خلال فرضها الضريبة كفريضة مالية تحقيق أهدافها المختلفة، ومن بينها الهدف  
 الاجتماعي الذي يشمل في طياته توفير الحياة الكريمة للمعاقين و اتخاذ كافة التدابير  
 اللازمة للحد منها بكل السبل الممكنة، بما فيها برامج الصحة الوقائية ونشر الوعي

(1) United Nations, United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, and Inter-Parliamentary Union, From Exclusion to Equality Realizing the rights of persons with disabilities, Handbook for Parliamentarians on the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol, No.( 14),UN: Geneva, 2007,p(2).

والتثقيف وتوفير كل الخدمات الصحية المناسبة لهم ، وإعادة التأهيل لدمجهم في المجتمع<sup>(١)</sup>.

والتشريع الضريبي الأردني لم يجعل من الإعاقة بوجه عام سببا في الإعفاء وهذا لا ينفي إعفائه بعض الدخل لبعض الإعاقات ومنحه معاملة ضريبية خاصة للوازم المعوقين وفقا لقانون الضريبة العامة على المبيعات وقانون الجمارك ، فحتى نهاية عام ٢٠٠٩ كان قانون ضريبة الدخل رقم ٥٧ لسنة ١٩٨٥ وتعديلاته (الملغى اعتبارا من السنة المالية ٢٠١٠) يتضمن المادة (٥/٧/١٠ و ١٢) التي تنص على إعفاء دخل الأعمى والمصاب بعجز كلي من حرفة أو وظيفة، وإعفاء أي تعويض مقطوع يدفع بسبب إصابات العمل أو الوفاة، أما قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ فقد تضمن في المادة (٤) إعفاء دخل الأعمى والمصاب بعجز كلي من وظيفة (الفقرة ١٦/أ) ، ونلاحظ أن هذا القانون لم يشمل إعفاء دخل الأعمى أو المصاب بعجز كلي (من الحرفة) وإنما قصر الإعفاء على الدخل (من الوظيفة) رغم أن الحكمة من الإعفاء تتحقق بصورة أظهر و أولى بالنسبة للدخل من الحرفة، لذا يرى الباحث بأن هذا الأمر يعد خطوة إلى الوراء في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، وعندما عرض هذا القانون المؤقت على مجلس الأمة ورغم خضوعه لعدد من التعديلات بحيث أصبح قانونا دائما (لم يعد قانون مؤقت) رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ ليسري بصورته تلك ابتداء من عام ٢٠١٥ فقد تضمن في المادة (٤) إعفاء دخل الأعمى والمصاب بعجز كلي من الوظيفة (الفقرة ١٤/أ) ، أي أن هذا القانون بدوره لم يشمل إعفاء دخل الأعمى

(١) المادة (٤٠)، الميثاق العربي لحقوق الإنسان لسنة ٢٠٠٤، الجريدة الرسمية، العدد (٤٦٧٥)، ٢٠٠٤، ص (٤٤٧٨)، كما أكدت على حق الرعاية الصحية لذوي الإعاقات في المادة (٢٥) من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية، العدد (٤٨٩٥)، ٢٠٠٨، ص (١٠٥٨).

أو المصاب بعجز كلي (من الحرفة) وإنما قصر الإعفاء على الدخل (من الوظيفة) رغم أن الحكمة من الإعفاء تتحقق بصورة أظهر و أولى بالنسبة للدخل من الحرفة، ولا يمكن القول بشمولهم بهذا بالإعفاء قياساً وأخذاً بمفهوم من باب أولى، لأن النصوص الضريبية لا مجال للقياس فيها، كما أن الدستور ذاته في المادة (١١٨) لم يجز إعفاء احد من تأدية الضرائب والرسوم في غير الأحوال المبينة في القانون.

ومن المواد التي اتصلت بالمعاملة الضريبية للأشخاص المعوقين المادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته<sup>(١)</sup> والتي تنص على أنه: "مع مراعاة التشريعات النافذة، توفر الجهات ذات العلاقة كل حسب اختصاصها للمواطنين المعوقين الحقوق والخدمات المبينة وفقاً لأحكام هذا القانون في المجالات التالية: "و-الإعفاءات الجمركية والضريبية:

- ١- إعفاء التجهيزات المعقولة للأشخاص المعوقين بما في ذلك المواد التعليمية والطبية والرياضية والوسائل المساعدة والأدوات والآلات وقطعها من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات ورسوم طوابع الواردات ومن أي رسوم أو ضرائب أخرى بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية.
- ٢- إعفاء واسطة نقل واحدة لاستخدام الشخص المعوق ولمرة واحدة من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات ورسوم طوابع الواردات واي رسوم أخرى، وتحدد أسس وشروط منح هذه الإعفاءات وتبديل واسطة النقل بما في ذلك درجة الإعفاء بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية.

(١) المادة (٤)، قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة (٢٠٠٧) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد(4823)، تاريخ ٢٠٠٧/٥/١، ص(٢٦١٢).

٣- إعفاء الأشخاص شديدي الإعاقة من دفع رسوم تصريح العمل لعامل واحد غير أردني بهدف خدمتهم في منازلهم بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية .

٤- إعفاء مدارس الأشخاص المعوقين ومراكزهم ومؤسساتهم التابعة للجمعيات الخيرية من جميع الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات، وضريبة الأبنية والمسقفات والمعارف ورسوم طوابع الواردات ورسوم تسجيل هذه العقارات، وأية ضرائب أو عوائد تحسين أخرى بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية.

٥- إعفاء مدارس الأشخاص المعوقين ومراكزهم ومؤسساتهم من الرسوم والضرائب المنصوص عليها في البند (٤) من هذه الفقرة، إذا قدمت خدمات مجانية للأشخاص المعوقين المحولين إليها من المجلس أو من وزارة التنمية الاجتماعية، على أن تحدد الأسس والشروط الواجب توافرها لمنح هذا الإعفاء بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية"

وظاهر النص قد يوحي بعموميته إلا أن هذه المادة قاصرة على المواطنين المعوقين ولا تتسع لتشمل كل الأشخاص المعوقين المقيمين في المملكة، ومفهوم المواطن المقصود تشريعياً لا يقتصر بمجرد من اتخذ له موطناً في المملكة وإنما يرتبط بالجنسية، ومما يدعم هذا التفسير أن نظام إعفاء الأشخاص المعوقين رقم (١٤) لسنة ٢٠١٣ الذي صدر بموجبها أكدت هذا المعنى عندما أشار إلى شرط الجنسية الأردنية وحمل الرقم الوطني (المادة (٦/أ) والمادة (٧/أ) من النظام)، وهذا يشكل بدوره مخالفة صريحة للمادة (٢) المتعلقة بعدم التمييز في اتفاقية حقوق الأشخاص المعوقين المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨ وكذلك خروجاً على المادة التاسعة منها، وسوف يشار إلى تلك المواد من الاتفاقية تفصيلاً لاحقاً، و ندعو المشرع الأردني إلى

إعادة النظر في كل من قانون حقوق الأشخاص المعوقين و نظام إعفاء الأشخاص المعوقين لغايات شمول هذه الإعفاءات للشخص المعوق بغض النظر عن جنسيته إذا أقام في المملكة وذلك التزاما باتفاقية حقوق الأشخاص المعوقين والمواثيق الدولية الأخرى المتعلقة بحقوق الإنسان ، كما نتمنى على المشرع الأردني رفع الغموض والتداخل بين التشريعات التي عاجت إعفاءات الأشخاص المعوقين وبصفة خاصة قانون الجمارك وقانون ضريبة الدخل وقانون الضريبة العامة على المبيعات كما يتضح في الفقرات التالية.

وقد نصت المادة (١٥٨) من قانون الجمارك الأردني رقم (٢٠) لعام ١٩٩٨ وتعديلاته: "تعفى من الرسوم الجمركية وغيرها من الرسوم والضرائب المواد المبينة في أدناه ضمن الشروط التي يحددها المدير : ... جميع المواد التعليمية والطبية والوسائل المساعدة والأدوات والآلات وقطعها ووسائل النقل اللازمة لمدارس ومؤسسات وبرامج المعوقين والمشاريع الإنتاجية الفردية والجماعية التي يملكها المعوقون ويديرونها، ووسائل النقل المعدة إعدادا خاصا لاستعمال الأفراد المعوقين بتوصية من وزارة التنمية الاجتماعية، ووفق الشروط التي يتفق عليها بين وزارة التنمية الاجتماعية والجمارك الأردنية"<sup>(١)</sup>.

وهذه المعاملة الضريبية التفضيلية للشخص المعوق يمكن أن تصطدم بما ورد في المادة (٦٧) من قانون ضريبة الدخل رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ وتعديلاته والتي تنص على أنه: " ... لا تطبق أي أحكام وردت في أي تشريع آخر تتعلق بالإعفاء من

(١) قانون الجمارك الأردني رقم (٢٠) لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته، من خلال موقع دائرة الجمارك الأردنية:

- <http://www.customs.gov.jo/customs-law-8.shtm>.



الضريبة كلياً أو جزئياً باستثناء ما ورد النص عليه بمقتضى أحكام كل من القوانين التالية...<sup>(١)</sup> ، والمطابقة لنص المادة (٧٨/أ) من قانون ضريبة الدخل رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ الساري ابتداء من عام ٢٠١٥ ، والمادة (٢٤) من قانون الضريبة العامة على المبيعات التي بدأت بعبارة: "على الرغم مما ورد في القوانين الأخرى من إعفاءات ضريبية لا تسري الإعفاءات على هذه الضريبة إلا ما نص عليه في هذا القانون" ، والذي يزيد من هذا الاحتمال أن قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته في المادة (٣) بدأ بعبارة: "مع مراعاة التشريعات النافذة" ، أي أن الأولوية في التطبيق هي للتشريعات النافذة وليست لقانون حقوق الأشخاص المعوقين،

(١) قانون ضريبة الدخل الأردني رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (٥٠٠٥)، ص (٧١٣١)، ولم يرد من بين القوانين المستثناة في ذلك النص قانون حقوق الأشخاص المعوقين، وإنما اقتصر الاستثناء على القوانين التالية:

١. قانون صندوق الزكاة رقم (٨) لسنة ١٩٨٨.
  ٢. قانون مؤسسة الحسين للسرطان رقم (٧) لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته.
  ٣. قانون مؤسسة الملك الحسين بن طلال رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٩.
  ٤. قانون الهيئة الوطنية لإزالة الألغام وإعادة التأهيل رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٠.
  ٥. قانون المجلس الوطني لشؤون الأسرة رقم (٢٧) لسنة ٢٠٠١.
  ٦. قانون مؤسسة نهر الأردن رقم (٣٣) لسنة ٢٠٠١.
  ٧. قانون صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية رقم (٣٧) لسنة ٢٠٠٤.
  ٨. قانون الاعفاء من الاموال العامة رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٦.
  ٩. قانون الصندوق الهاشمي لإعمار المسجد الأقصى المبارك وقبة الصخرة المشرفة رقم (١٥) لسنة ٢٠٠٧.
  ١٠. قانون مؤسسة آل البيت الملكية للفكر الإسلامي رقم (٣٢) لسنة ٢٠٠٧.
  ١١. القوانين الخاصة بالتصديق على اتفاقيات الامتياز.
- ب. تطبق الاحكام الواردة في كل من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وقانون المناطق التنموية النافذ المفعول فيما يتعلق بفرض الضريبة والاعفاء منها".

كما أن المشرع في تلك التشريعات النافذة ( قانون ضريبة الدخل، قانون الضريبة العامة على المبيعات) قد أعطى الأولوية في التطبيق لها بغض النظر عما ورد في غيرها، مما قد يلقي بظلاله على الإدارة وقد ينتهي بها المطاف إلى إخضاع التقيد بقانون حقوق الأشخاص المعوقين لسلطتها التقديرية مما يفتح المجال أمام مزاجية التطبيق لذا يدعو الباحث المشرع الأردني لرفع هذا التداخل والغموض.

أما في الولايات المتحدة الأمريكية ووفقا للتعليمات رقم (٩٠٧) لسنة ٢٠١٣ فرغم أن الأصل هو الخضوع للضريبة الفدرالية ما لم ينص القانون صراحة على خلاف ذلك، إلا أنه يمكن أن نجد معاملة ضريبية تفضيلية ابتداء من (خصم نفقات إزالة العوائق أمام المعوقين وكبار السن) **Deduction For Costs Of Removing Barriers To The Disabled and The Elderly** وهو إعفاء يمنح عادة لغايات جعل المنشآت و وسائل النقل أكثر قابلية للاستخدام من قبل الأشخاص المعوقين وكبار السن، وكذلك (تقاص)<sup>(١)</sup> تمكين المعوقين من النفاذ **( Disabled Access )**، وهو عبارة عن مبلغ لا يخصم كمصروف وإنما يخصم من مبلغ الضريبة للمنشآت التجارية الصغيرة المؤهلة والتي تدفع أو تتحمل مصاريف متعلقة بتمكين الأشخاص المعوقين، وهذه المصاريف لا بد إن تكون الغاية من إنفاقها تمكين المشاريع الصغيرة من توفيق أوضاعها لغايات مراعاة قانون الأشخاص المعوقين لعام ١٩٩٠ **(The Americans With Disabilities Act Of 1990)** وصولا إلى إعفاء بعض الدخل أو مفرداتها المدفوعة للشخص المعوق، ومثال ذلك إعفاء المبالغ المدفوعة ضمن إعانة رعاية المعالين **Dependent Care Benefits** ، وهذه تشمل

(١) إن مصطلح (تقاص) في القانون المالي يشمل المبالغ التي تخصم من مبلغ الضريبة مقاصة معها وتقابل كلمة (credit)، وتختلف عن مصطلح خصم (deduction) والذي يشمل المبالغ التي تخصم من وعاء الضريبة أي من مقدار الدخل قبل التوصل إلى مقدار الضريبة.

المبالغ التي يدفعها صاحب العمل مباشرة للشخص المعوق أو لحسابه إلى مقدم خدمات الرعاية مقابل الرعاية التي تقدم للأشخاص الذين يعيهم المكلف (الأطفال المعالين تحت سن (١٣) عام والزوج المعوق غير القادر جسمانياً أو ذهنياً على العناية بنفسه وغيرهم من المعالين)، وكذلك القيمة السوقية العادلة للرعاية في منشأة رعاية يومية مقدمة أو ممولة من رب العمل، إضافة إلى تنزيل مبالغ الرعاية الصحية المدفوعة، والتي تشمل كلفة الأطراف الصناعية والعدسات وأجهزة دعم حاسة السمع، والفرق بين قيمة الكتب والمجلات المكتوبة بطريقة بريـل وقيمة طبـعات تلك الكتب والمجلات العادية، وكلفة ومصاريـف صيانة كرسي المقعدين والوسائط ثلاثية العجلات التي تسمى تجارياً "Autoette" وكلفة ونفقات رعاية الحيوانات المستخدمة في إرشاد الأشخاص العاقين ونفقات الدراسة في مدارس ومراكز التعليم الخاص بالمعوقين<sup>(١)</sup>.

ويخرج عن نطاق مشكلة البحث الحديث عن المعاملة الضريبية الموضوعية التفضيلية للمعوقين حيث أن هذا البحث متخصص في مجال المعاملة الضريبية الإلكترونية الإجرائية للمكلفين ومدى إتاحتها للأشخاص المعوقين بصورة متساوية وعادلة أسوة بغيرهم من غير المعوقين.

(1) USA Department of the Treasury: Internal Revenue Service, Publication 907 titled (Tax Highlights for Persons with Disabilities For use in preparing 2013 Returns, pp(2-5). Through : [www.IRS.gov/pub907](http://www.IRS.gov/pub907)(access date:19/6/2014)

## المطلب الثاني

### متطلبات تمكين الأشخاص المعوقين من الاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية

إن الحديث عن متطلبات تمكين الأشخاص المعوقين من الاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية يقتضي الحديث عن الأساس القانوني لتحقيق التمكين والقواعد الفنية التي يمكن من خلالها تفعيل هذا الأمر واقعياً وذلك على النحو التالي:

#### الفرع الأول

##### الأساس القانوني ومعايير التمكين وفقاً للمواثيق الدولية

يمكن تأصيل الأساس القانوني انطلاقاً من المادة (١٩) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والتي تضمنت التأكيد على حق كل شخص في استقاء الأنباء والأفكار وتلقيها وإذاعتها بأية وسيلة كانت دون تقييد بالحدود الجغرافية وذلك كأحد مفردات الحق في حرية الرأي والتعبير، ورغم أن المادة (٢١) من الإعلان العالمي وفي فقرتها الثانية ترجمت إلى العربية بصيغة (لكل شخص نفس الحق الذي لغيره في تقلد الوظائف العامة في البلاد)<sup>(١)</sup>، إلا أن الفقه بدأ يقرأ تلك الفقرة بصورة تشمل النفاذ للخدمات الحكومية وليس مجرد تقلد الوظائف العامة مما يقتضي معه إعادة النظر في الترجمة العربية للإعلان بحيث تستوعب هذا المعنى، حيث يشير مجموعة من الباحثين ومنهم

(١) المادتين (١٩ و ٢١)، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، الطبعة الخاصة للذكرى الستين ١٩٤٨-٢٠٠٨، ص (٨)، من خلال: موقع الأمم المتحدة على الإنترنت: (access date: pdf format: 10/7/2014)

- <http://www.un.org/arabic/events/humanrights/2007/hrphotos/Declarati on-H-RArabic.pdf>

الباحث مورتن جودون (Morten Goodwin) أنه وان كان من الطبيعي أن لا يحتوي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام ١٩٤٨ - إي قبل اختراع الإنترنت بزمن طويل- على إشارة صريحة لمسألة إمكانية النفاذ للشبكة (Web accessibility) إلا انه احتوى على مبدأ أن للجميع حقوقاً متساوية في النفاذ للمعلومات والخدمات العامة، بحيث انه كلما تم إتاحة النفاذ للخدمات العامة عبر مواقع إلكترونية قد يتعذر النفاذ إليها من قبل بعض الفئات فإن ذلك يؤدي للقول بأن فئات معينة حرمت من النفاذ إلى المعلومات والخدمات العامة، مما يعد انتهاكاً للإعلان العالمي لحقوق الإنسان<sup>(١)</sup>.

إن تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ يتجسد من خلال حرص اتفاقية حقوق الأشخاص المعوقين على تحقيق والمساواة والعدالة وعدم التمييز بين هذه الفئة وغيرها من فئات المجتمع، حيث أكدت الاتفاقية في ديباجتها على أهمية إدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء لا يتجزأ من استراتيجيات التنمية المستدامة ذات الصلة، وأن التمييز على أساس الإعاقة يمثل انتهاكاً للكرامة والقيمة المتأصلتين للفرد، وضرورة إدراك تنوع الأشخاص ذوي الإعاقة، وأهمية تعزيز وحماية حقوق الإنسان المتعلقة بهم، والاعتراف بالمساهمة القيمة للأشخاص المعوقين في تحقيق رفاه مجتمعاتهم وتنوعها، فضلاً على أهمية تمتع الأشخاص المعوقين باستقلالهم الذاتي واعتمادهم على أنفسهم، بما في ذلك حرية تحديد خياراتهم بأنفسهم وأن تتاح لهم فرصة المشاركة بفعالية في عمليات اتخاذ القرارات بشأن السياسات والبرامج، بما في

(1) Morten Goodwin, Deniz Susar, Annika Nietzio, Mikael Snaprud & Christian S. Jensen (2011): Global Web Accessibility Analysis of National Government Portals and Ministry Web Sites, Journal of Information Technology & Politics, 8:1, 41-67,p(43).

<http://dx.doi.org/10.1080/19331681.2010.508011>.

ذلك تلك التي تهمهم مباشرة، و إمكانية الوصول إلى البيئة المادية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وخدمات الصحة والتعليم والإعلام والاتصال و أهمية تمكينهم من التمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية<sup>(١)</sup>.

من هنا يرى الباحث وبوحي من ديباجة الاتفاقية بأن تمكين الأشخاص المعوقين يشتمل على: الاستقلال الذاتي وعدم التمييز السلبي وتعزيز إمكانية الوصول إلى البيئة المحيطة والتمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية.

ويقصد (بعدم التمييز) وفقاً للمادة (٢) من الاتفاقية حظر (أي تمييز أو استبعاد أو تقييد على أساس الإعاقة يكون غرضه أو أثره إضعاف أو إحباط الاعتراف بكافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها، على قدم المساواة مع الآخرين، في الميادين السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية أو المدنية أو أي ميدان آخر. ويشمل جميع أشكال التمييز، بما في ذلك الحرمان من ترتيبات تيسيرية معقولة)، وهذا يقتضي القيام بترتيبات تيسيرية معقولة لضمان تذليل العوائق التي تحول بينهم وبين تمتعهم بحقوقهم وحرياتهم بصورة كاملة وفاعلية، ويقصد بالترتيبات التيسيرية المعقولة: التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئا غير متناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع

(١) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية الأردنية، العدد (٤٨٩٥)، ٢٥/٣/٢٠٠٨. علما بأن سجل التوقيع والتصديق على الاتفاقية يشير إلى أن المملكة وقعت وصدقت على تلك الاتفاقية بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٣٠ وأن عدد الدول المصدقة على الاتفاقية بلغ (١١٩) وأن المملكة وقعت على البروتوكول الاختياري بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٣١ ولم تصدق عليه وفقاً للموقع التالي:

- [http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166\[22/09/2012\]](http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166[22/09/2012]).

الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها<sup>(١)</sup>.

ويقصد بإمكانية الوصول (التمكين) وفقا للمادة (١/٩) من الاتفاقية: ( تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، بحيث تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال، والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، وهذه التدابير، التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها، وتشمل، بوجه خاص ... المعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما فيها الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ)، مع مراعاة أن كلمة (الاتصال) وفقا للمادة (٢) من الاتفاقية ذاتها تشمل (اللغات وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلا عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة، الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميسورة الاستعمال)<sup>(٢)</sup>.

(١) المادة (٢)، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، مرجع سابق.

(٢) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية الأردنية، العدد (٤٨٩٥)، ٢٥/٣/٢٠٠٨.

## الفرع الثاني

### مبادرة التمكين الإلكتروني للأشخاص المعوقين

تحقيقاً للالتزام المتصل بوضع معايير تضمن إتاحة الشبكة لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة لا بد من الإشارة إلى المعايير التقنية التي طورتها جمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C) the World Wide Web Consortium وهي مؤسسة غير حكومية أسسها مؤسس الإنترنت (تيم بيرنرز لي - Tim Berners-Lee) ، حيث قامت المؤسسة المذكورة ومن خلال مبادراتها المتعلقة بإتاحة النفاذ للشبكة Web Access Initiative بنشر مبادئ توجيهية متعلقة بتمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ لمحتويات الشبكة the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)، والتي تضمنت مجموعة من المعايير لضمان إتاحة مواقع الإنترنت لذوي الإعاقة حيث تم أول نشر لوثيقة المبادئ التوجيهية - الإصدار الأول WCAG 1.0 عام ١٩٩٩<sup>(١)</sup> ، تلتها وثيقة المبادئ التوجيهية - الإصدار الثاني WCAG 2.0 في كانون أول ٢٠٠٨<sup>(٢)</sup>:

- 
- (1) Catherine Easton, "Revisiting the law on website accessibility in the light of the UK's Equality Act 2010 and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities", International Journal of Law and Information Technology Vol. 20, No. 1 , Oxford University Press 2011; doi:10.1093/ijlit/ear015 , pp.(20,21)
- (2) W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 17 Dec, 2014).



## أولاً: وثيقة المبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول إلى محتوى شبكة الإنترنت - الإصدار الأول WCAG 1.0

تستهدف المبادئ التوجيهية - الإصدار الأول WCAG 1.0 مطوري المحتوى الشبكي (Web content developers) أي محرري ومصممي صفحات الإنترنت وكذلك مطوري أدوات التحرير الشبكي (authoring tools) والتي تشمل: التحرير بلغة البرمجة (HTML) وأدوات تحويل الملفات من نوع لآخر (document conversion tools) وأدوات تحويل البيانات إلى محتوى شبكي<sup>(١)</sup>، وتعالج مسألة كيفية جعل محتوى الشبكة قابل للنفاذ من قبل الأشخاص المعوقين ويترتب على مراعاتها تعزيز النفاذ للشبكة من قبل جميع الأشخاص أيا كانت وسيلتهم في النفاذ سواء أكانت متصفح نصي أو صوتي (voice browser) أو جهاز جوال أو مشغل وسائط متعددة أو برمجيات تقنيات مساعدة تستخدم مع المتصفح لمساعدة الأشخاص المعوقين مثل قارئ الشاشة (screen reader) و المكبر (screen magnifiers) وبرامج التعرف على الصوت (voice recognition) (software)، ويطلق على هذه الوسائل المعززة للنفاذ مصطلح (user agent) أي عميل المستخدم، مع ملاحظة أن متطلبات تمكين النفاذ إلكترونيا ليس من شأنها إعاقة إقبال مطوري المحتوى الرقمي عن استخدام ملفات الصور ومقاطع الفيديو وغيرها وإنما توضح كيفية جعل تلك المحتويات أكثر قابلية للنفاذ<sup>(٢)</sup>.

(1) Means: "HTML editors, document conversion tools, tools that generate Web content from databases are all authoring tools. Refer to the "Authoring Tool Accessibility Guidelines"

(2)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Retrieved from <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505> (accessed: 17 Dec, 2014).

وركزت المبادئ التوجيهية على موضوعين رئيسيين للتصميم القابل للنفاد (Accessible Design) وهما: ضمان تحول لائق للمحتوى و جعل المحتوى قابل للفهم والتصفح (understandable and navigable)، ولغايات تحقيق تحول لائق للمحتوى الرقمي على مطور المحتوى من خلال اتباع المبادئ التوجيهية - إنشاء صفحات قابلة للتحويل بصورة لائقة بحيث تبقى قابلة للنفاد بالرغم من أي صعوبات وعوائق جسدية أو حسية أو غيرها قد تواجه المستخدم، وهذا يدل على أن مفهوم الإعاقة والقابلية للنفاد أوسع كثيرا من مفهوم الإعاقة الذي تم العرض له سابقا وهذا يمكن استخلاصه من مفهوم الصعوبات التي تبنته وثيقة المبادئ التوجيهية<sup>(١)</sup>.

وقد تطرقت وثيقة المبادئ التوجيهية إلى وصف تفصيلي لتلك الصعوبات والتي تشمل: عدم إمكانية استخدام بعض أدوات الإدخال كالفأرة ولوحة المفاتيح، وصعوبات قراءة وفهم النصوص، والصعوبات المتصلة بالحواس، والصعوبات المادية التي تتصل بكون الشاشة المستخدمة تعرض نصوص فقط أو صغر حجمها، أو الصعوبات المتصلة ببطء الاتصال بالإنترنت، والصعوبات المتعلقة بإمكانية التكلم بطلاقة أو الفهم للغة التي كتبت بها الوثيقة، أو حالة كون الشخص المتصفح في حالة ظرفية بحيث تكون أبصارهم أو أسماعهم أو أيديهم منشغلة بالقيادة أو العمل في بيئة عمل صاخبة، وقد تكون نسخة المتصفح لديهم ليست حديثة، أو يستخدمون متصفح أو نظام تشغيل مختلف وغيرها<sup>(٢)</sup>.

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0), Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

(2)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0), Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

ولغايات تحقيق تحول لائق للمحتوى الرقمي لابد من فصل بنية الصفحة ( المقصود كيفية ترتيبها المنطقي) عن واجهة عرضها (كنص مطبوع أو بطريقة بريـل أو كصورة أو غيرها) (Separate structure from presentation)، وتوفير النصوص بما في ذلك البدائل المكافئة للعناصر غير النصية، وإنشاء صفحات ووثائق يمكن التعامل معها حتى لو كان المستخدم لا يرى أو يسمع من خلال توفير معلومات تؤدي ذات الغرض أو الوظيفة التي يؤديها النص كملفات الفيديو أو الملفات الصوتية، وجعل النصوص والوثائق لا تعتمد فقط على نوع معين من الأجهزة والتجهيزات، بحيث يمكن التعامل مع الصفحات من قبل الأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام الفأرة أو لوحة المفاتيح أو لديهم شاشات صغيرة أو ذات جودة عرض متدنية أو غير ملونة (ابيض واسود) أو حتى أجهزة دون شاشة عرض تعتمد على مخرجات صوتيه ، وهذا الموضوع الأول الذي ركزت عليه المبادئ التوجيهية غطته الأدلة ذوات الأرقام (١١-١)<sup>(١)</sup>.

أما الموضوع الثاني الذي ركزت عليه المبادئ التوجيهية والمتعلق بجعل المحتوى قابل للفهم والتصفح فقد غطته الأدلة ذوات الأرقام (١٢-١٤)، ولا يقتصر على اتصاف اللغة المستخدمة بالبساطة والوضوح وإنما يشمل توفير آليات يمكن إدراكها للتنقل ضمن ذات الصفحة و بين الصفحات، ولا يستطيع كل المستخدمين الاستفادة من الأدلة المرئية كالخرائط الصورية (image maps)<sup>(٢)</sup> وأشرطة التمرير

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

(٢) يعرف الباحث الخريطة الصورية أنها: خريطة لموقع أو صفحة أو جزء منها أو معلومات أو بيانات معبر عنها على هيئة صورة تفاعلية تكون فيها أجزاء الصورة تحمل أدوات الربط بين تلك الخريطة والبيانات أو المعلومات المتصلة بها، حيث أن الصورة التي يتم تقسيمها إلى مناطق =

(scroll bars)، كما أن المستخدم قد يفقد ترابط سياق المعلومات عندما لا يتمكن إلا من استعراض جزء من الصفحة ، كما أن عدم وجود المعلومات التوجيهية قد تعيق قدرة المستخدم على فهم الجداول والقوائم الكبيرة مثلا، وقد تضمنت وثيقة المبادئ التوجيهية على ترتيب للأولويات ومؤشرات أداء (١٤ مؤشرا) وإرشادات تقنية تفصيلية لمراعاة مؤشرات الأداء<sup>(١)</sup>.

### وقد احتوى الإصدار الأول من المبادئ التوجيهية على ثلاث أولويات:

١- الأولوية الأولى ( ويسمياها الباحث بالضروريات تأثرا بتصنيف الشريعة الإسلامية الغراء لمقاصد الأحكام الشرعية إلى ضروريات وحاجيات وتحسينيات وإسقاطا لتلك التصنيفات على التشريع الوضعي): يجب (must) على مطور محتوى الموقع مراعاة مؤشرات الأداء (checkpoints) التي تتضمنها هذه الأولوية، ويترتب على عدم مراعاتها أن يصبح من المستحيل على مجموعة أو أكثر من الأشخاص النفاذ إلى المعلومات، بحيث تعتبر مراعاتها متطلبا أساسيا لبعض المجموعات حتى يتمكنوا من استخدام صفحات (وثائق الشبكة)، ومن الأمثلة على مؤشرات هذه الأولوية: المؤشر (Checkpoint 1.1) ضمن الدليل الإرشادي رقم (١) الذي

(أجزاء) تفاعلية بحيث يرتبط كل جزء من الصورة بأداء وظيفة أو تنفيذ أمر بمجرد الضغط عليه أو تمرير مؤشر الفأرة فوقه وهذه الأجزاء المرتبطة بأداء وظيفة أو تنفيذ أمر تصبح أجزاء تفاعلية تسمى بالمناطق الساخنة (hotspots).

- Image Map means: "An image that has been divided into regions with associated actions. Clicking on an active region causes an action to occur". W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0), Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

تطلب ضرورة وجود محتوى نصي مكافئ لجميع العناصر غير النصية، و المؤشر (Checkpoint 2.2) ضمن الدليل الإرشادي رقم (٢) والذي ينص على عدم الاعتماد على الألوان فقط بحيث أن جميع المعلومات التي تنقلها الألوان متوفرة دون استخدام الألوان، وأن استخدام الألوان المتعددة في متن وخلفية الصفحة (بالنسبة للصور) ينطوي على تباين كافٍ عند استعراضها من قبل شخص يعاني من صعوبات تمييز الألوان أو عندما تعرض على شاشة بالأبيض والأسود، و ضمن الدليل الإرشادي رقم (٧) المتعلق بضرورة الحرص على ضمان سيطرة المستخدم على تغيرات المحتوى الزمنية تضمن المؤشر (Checkpoint 7.1) النص على أنه وإلى أن تصبح وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم قادرة على تمكينه من السيطرة على وميض الشاشة لابد من تجنب جعل الشاشة تومض<sup>(١)</sup>.

٢- الأولوية الثانية) ويسمىها الباحث الحاجيات): ينبغي (should) على مطور محتوى الموقع مراعاة مؤشرات الأداء التي تتضمنها هذه الأولوية ويترتب على عدم مراعاتها أن يصبح من الصعوبة على مجموعة أو أكثر من الأشخاص النفاذ إلى المعلومات، ويترتب على مراعاتها زوال عوائق هامة تحول دون استخدام صفحات (وثائق) الشبكة)، ومن الأمثلة على مؤشرات هذه الأولوية : المؤشر (Checkpoint 7.1) ضمن الدليل الإرشادي رقم (٧)، والذي ينص على أنه و إلى أن يمكن لوسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم تمكينه من السيطرة على الوميض يجب تجنب وميض محتويات الصفحة أو الموقع ، والمؤشر (Checkpoint 7.3) والذي ينص على أنه و إلى أن تصبح وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم قادرة على تمكينه من تثبيت المحتوى يجب تجنب حركة

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

المحتوى ( و توضيحا يرى الباحث أن المقصود هنا هو احتواء صفحات أي موقع إلكتروني على نصوص متحركة أو أن يكون كل قالب الصفحة يتحرك، وقد يتم تقسم الصفحة إلى أبواب متحركة أي أجزاء الصفحة يتحرك كل منها حركة مستقلة عن الآخر ، وقد تكون الحركة داخل نفس الصفحة دون الانتقال لغيرها، وقد تحتوي بعض المواقع على حركات انتقالية من صفحة إلى أخرى بحيث أن الموقع ذاته ينقل من يتصفحه و يوجهه تلقائيا إلى صفحات أو أجزاء من صفحات أخرى)، والمؤشر (Checkpoint 7.4) والذي ينص على أنه والى أن تصبح وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم قادرة على تمكينه من إيقاف التحديث (refresh) يجب عدم إنشاء صفحات تجري تحديثا تلقائيا لمحتواها ، كذلك الأمر بالنسبة لإعادة التوجيه التلقائي (auto-redirect) للصفحات ضمن المؤشر (Checkpoint 7.5) ، ولم يورد الباحث (مؤشرات متعلقة بهذه الأولوية ضمن الدليلين الإرشاديين رقمي (١) و(٢)) بسبب عدم وجود مؤشرات متعلقة بهذه الأولوية الثانية ضمنهما<sup>(١)</sup>.

٣- الأولوية الثالثة ( ويسمىها الباحث التحسينيات): ويمكن (may) لمطور محتوى المواقع الإلكترونية مراعاة الإجراءات التي تتضمنها هذه الأولوية، ويترتب على عدم مراعاتها أن يصبح من الصعوبة نوعا ما - (نوع من المشقة) على مجموعة أو أكثر من الأشخاص النفاذ إلى المعلومات، ويترتب على مراعاتها تحسين النفاذ إلى صفحات (وثائق) الشبكة)، ومن الأمثلة على مؤشرات هذه الأولوية ضمن الدليل الإرشادي رقم (١) المتعلق بضرورة وجود محتوى نصي مكافئ لجميع العناصر غير النصية: المؤشر (Checkpoint 1.5) الذي ينص على أنه والى أن تصبح وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم (user agents) قادرة على

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Ibid., (accessed: 17 Dec, 2014).

استخراج المكافئات النصية (text equivalents) لوصلات الخرائط الصورية (image map links) - وهذه الوصلات هي ذاتها الأجزاء تفاعلية التي تسمى بالمناطق الساخنة (hotspots) والتي اشرنا لها سابقا. فلا بد من توفير وصلات نصية (text links) لكل جزء أو منطقة تفاعلية من مناطق أو أجزاء الخريطة الصورية<sup>(١)</sup>، ومن مؤشرات هذه الأولوية: المؤشر (Checkpoint 2.2) ضمن الدليل الإرشادي رقم (٢) والذي ينص على أن استخدام الألوان المتعددة في متن وخلفية الصفحة (بالنسبة للنصوص) ينطوي على تباين كافٍ عند استعراضها من قبل شخص يعاني من صعوبات تمييز الألوان أو عندما تعرض على شاشة بالأبيض والأسود، ولا توجد مؤشرات لهذه الأولوية ضمن الدليل الإرشادي رقم (٧)<sup>(٢)</sup>.

وباستعراض الأولويات الثلاثة نجد بأنها متدرجة بحيث تعتبر الأولوية الأولى (من قبيل الضروريات) والأولوية الثانية (من قبيل الحاجيات) والأولوية الثالثة (من

(١) لتوضيح ذلك بلغة مبسطة: يجد الباحث إن الخرائط الصورية- أي الصور التي نجدها في الكثير من المواقع بحيث يترتب على الضغط على أجزاء منها الانتقال إلى مناطق أخرى داخل الصفحة ذاتها أو إلى صفحات أو أجزاء خارج الصفحة (وقد تكون داخل نفس المواقع أو ضمن مواقع إلكترونية أخرى)، أي أن المرء يجد نفسه أمام صورة لكن هذه الصورة تفاعلية أي أجزاءها حية وبالتالي فالتعامل معها يكون ممكنا بالنسبة للشخص غير المعوق أما من يعاني من إعاقة بصرية ويقراً الموقع عن طريق جهاز قارئ للشاشة فقد لا يتمكن عبر ذلك الجهاز من قراءة الخريطة الصورية وما تحمله من وصلات (أبواب تنقلنا إلى صفحات أخرى) لضعف قدرة أجهزة الدعم التي يستعين بها الشخص المعوق على استخراج النصوص التفاعلية المحملة على الصور، لذا فعلى مطور الصفحة أو الموقع الإلكتروني إذا استخدم خريطة صورية أن يورد تكراراً لها بصورة وصلات نصية (أي كلمات مفتاحية متجاورة تؤدي ذات وظيفة الخريطة الصورية بحيث تؤدي كل كلمة مفتاحية وظيفية جزء من أجزاء الصورة التفاعلية).

(2)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0),Ibid., (accessed: 19 Dec, 2014).

قبيل التحسينيات)، وقد تضمنت وثيقة المبادئ التوجيهية في نسختها الأولى ثلاث مستويات لمراعاتها:

- المستوى (A): ويتحقق عند مراعاة جميع متطلبات الأولوية الأولى.
- المستوى (Double-A): ويتحقق عند مراعاة جميع متطلبات الأولويتين الأولى والثانية.
- المستوى (Triple-A): ويتحقق عند مراعاة جميع متطلبات الأولويات الثلاثة معا<sup>(١)</sup>.

**ثانياً:** وثيقة المبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول إلى محتوى شبكة الإنترنت - الإصدار الثاني (WCAG 2.0)

تم تحديث المبادئ التوجيهية المتعلقة بتمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ لمحتويات الشبكة في كانون أول ٢٠٠٨، وتم شمول نطاق واسع من الإعاقات بحيث تتضمن الإعاقات البصرية والسمعية والبدنية، وتلك المتعلقة بالنطق والإدراك، والإعاقات اللغوية والعصبية، ومع ذلك فهي لا تغطي احتياجات الأشخاص من جميع الإعاقات والدرجات ومتعددي الإعاقة إلا أنها تجعل محتويات الشبكة أكثر قابلية للاستخدام من قبل كبار السن متغيري القدرات بسبب العمر، وتحسن قابلية الاستخدام من قبل الأشخاص بوجه عام<sup>(٢)</sup>.

وقد تم تبويب وثيقة المبادئ التوجيهية - الإصدار الثاني ضمن اربع قواعد رئيسة عامة يندرج تحت تلك القواعد مبادئ توجيهية تحمل في طياتها عدة تقسيمات فرعية، ولكل منها معايير نجاح قابل للاختبار **testable success criteria** من

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0) ,Ibid., (accessed: 19 Dec, 2014).

(2)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 19 Dec, 2014).



ثلاث مستويات (A,AA, or AAA) ومجموعة غنية من التقنيات التي تضمن التطبيق المناسب للمعايير وتقنيات أخرى إضافية موصى بها ، إضافة إلى الأخطاء الشائعة التي يتم توثيقها في هذا المجال مع الأمثلة التوضيحية، وقد تم تطوير الإصدار في إطار الجهود الدولية للتوافق على معيار موحد مشترك لتمكين النفاذ إلى محتوى الشبكة يلبي احتياجات الأشخاص الطبيعيين والمنظمات والحكومات دوليا، وما ينبغ أن يبق في الحسبان أن هذا الإصدار بني على الإصدار الأول (WCAG 1.0) بحيث صمم ليطبق بصورة موسعة على مختلف التقنيات الشبكية الحالية والمستقبلية بحيث يكون قابلا للاختبار بصورة دقيقة سواء أوتوماتيكيا أو عن طريق التقييم البشري<sup>(١)</sup>. إن وثيقة المبادئ التوجيهية للتمكين -الإصدار الثاني (WCAG 2.0) تتكون من اثني عشر مبدأ توجيهيا تم تبويبها وتنظيمها ضمن أربع قواعد عامة على النحو التالي<sup>(٢)</sup>:

١- **القاعدة الأولى** : قابلية الإدراك (*Perceivable*)، أي أن المعلومات ومكونات واجهة التطبيق للمستخدم لا بد من تقديمها للمستخدمين بطرق يمكنهم إدراكها، ويندرج تحت هذه القاعدة مجموعة من المبادئ منها: المبدأ التوجيهي (Guideline 1.1) بعنوان البدائل النصية، ويتطلب توفير بدائل نصية لأي محتوى غير نصي لغايات إتاحة المجال لتحويله إلى أشكال أخرى يحتاجها الأفراد مثل الطباعة بأحرف كبيرة (large print) و بطريقة بريـل و طريقة الكلام المسموع أو الإشارات أو اللغة المبسطة، ويشمل هذا المبدأ عدة مبادئ فرعية منها: المبدأ الفرعي رقم (1.1.1) بعنوان المحتوى غير النصي حيث أقتضى ضرورة أن تكون جميع المحتويات غير النصية المقدمة للمستخدم لها بديل نصي

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 19 Dec, 2014).

(2)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 19 Dec, 2014).

يخدم هدفها بصورة مكافئة) وهذا يحقق معيار النجاح المستوى الأول (A))، مع ورود مجموعة من الاستثناءات منها: إذا كان المحتوى غير النصي عبارة عن اختبار (CAPTCHA)<sup>(١)</sup> المتعلق بتمييز إذا ما كان المستخدم الذي يحاول النفاذ للمحتوى شخص طبيعي أم برنامج كمبيوتر<sup>(٢)</sup>، وينوه الباحث هنا أن ما يسمى اختبار (CAPTCHA) يستخدم بالدرجة الأولى عادة لحماية المحتوى الإلكتروني فعندما يريد أي شخص مثلا التسجيل في موقع لتلق خدمة كالتسجيل في البريد الإلكتروني وقبل أن ينهي إجراءات التسجيل تظهر له صورة عليها أرقام أو أحرف أو رموز أو مزيج منها مشوهة لا يمكن تمييزها إلا من قبل العين البشرية مع وجود خيار صوتي لسماعها، ويطلب منه إدخال ما يشاهد أو يسمع من رموز أو أرقام أو أحرف ومزيج بينها.

إلا أن الباحث يجد أن هذا الاختبار رغم أهميته كوسيلة حماية إلا أن مكن ضعفه هو الخيار الصوتي الذي يحتويه لأن برامج تمييز الصوت تستطيع أن تميز الأحرف والرموز الملفوظة دون الحاجة لتدخل وسيط بشري، من هنا فإن وجود هذا البديل الصوتي يهدر من أهمية هذا الاختبار لذا يدعو الباحث ابتداء إلى عدم تكرار ظهور هذا الاختبار عند تلقي الخدمة وعدم تضمين هذا الاختبار أي بديل صوتي لضمان عدم تمييز محتواه إلكترونيا، ولا يشكل هذا الاختبار مساسا بحقوق الأشخاص المعوقين طالما أنه لا يتكرر ظهوره وإنما يتم فقط عند التسجيل لتلقي الخدمة، أما إذا تكرر هذا الاختبار كلما أراد الشخص الاستفادة من الخدمة عندئذ فإنه يشكل إعاقة حقيقية تحول دون الاستفادة من الخدمة.

(1) Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart.

(2) W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 19 Dec, 2014).

٢- **القاعدة الثانية** : قابلية التوظيف (*Operable*) – أي أن مكونات واجهة المستخدم والتصفح ينبغي أن تكون قابلة للاستعمال ويندرج تحت هذه القاعدة مجموعة من المبادئ منها: المبدأ التوجيهي (Guideline 2.1) بعنوان : قابلية النفاذ عن طريق لوحة المفاتيح، حيث لابد من جعل كل الوظائف متوفرة من خلال لوحة المفاتيح، ويشمل هذا المبدأ عدة مبادئ فرعية منها: المبدأ الفرعي رقم (2.1.1) بعنوان لوحة المفاتيح : حيث أقتضى ضرورة أن يكون بالإمكان التحكم في كل وظائف المحتوى عن طريق لوحة المفاتيح دون اشتراط توقيت خاص لضغط الفرد على المفاتيح (key strokes) ( وهذا يحقق معيار النجاح- المستوى الأول (A) ) ، والمبدأ التوجيهي (Guideline 2.2) بعنوان : إتاحة الوقت الكافي ، ويتمثل في منح المستخدمين وقتا كافيا لقراءة المحتوى واستعماله، ويشمل هذا المبدأ عدة مبادئ فرعية منها: المبدأ الفرعي رقم (2.2.5) حول إعادة التحقق من هوية المستخدم : حين تنتهي فترة الاستخدام المتحقق منه (an authenticated session) ويتطلب الأمر إعادة تحقق، ويمكن للمستخدم أن يواصل النشاط بعد إعادة التحقق دون أن يفقد البيانات المدخلة سابقا ( وهذا يحقق معيار النجاح- المستوى الثالث (AAA) )<sup>(١)</sup>.

٣- **القاعدة الثالثة** : قابلية الفهم (*Understandable*)- يجب أن تكون المعلومات ووظيفية واجهة المستخدم مفهومة، ويندرج تحت هذه القاعدة مجموعة من المبادئ منها: المبدأ التوجيهي (Guideline 3.1) بعنوان : قابلية القراءة، من خلال جعل المحتوى النصي قابلاً للقراءة والفهم، ويشمل هذا المبدأ عدة مبادئ فرعية منها: المبدأ الفرعي رقم (3.1.4) بعنوان الاختصارات، بحيث يجب توفير آلية لتحديد الصيغة الكاملة للاختصارات أو معناها ( وهذا يحقق معيار النجاح-

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Ibid., (accessed: 19 Dec, 2014).

المستوى الثالث (AAA) )، المبدأ الفرعي رقم (3.1.6) بعنوان كيفية اللفظ (النطق)، ولا بد من توفير آلية تحديد كيفية النطق الخاص للكلمات عندما يكون تحديد معناها في السياق غامضا دون معرفة كيفية نطقها ( وهذا يحقق معيار النجاح- المستوى الثالث (AAA) )<sup>(١)</sup>.

٤- **القاعدة الرابعة** : المتانة (robust) – يجب أن يكون المحتوى متينا وموثوقا بصورة كافية تسمح بتفسيره بواسطة طائفة واسعة ومتنوعة من وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم (والتي تسمى اختصارا عملاء المستخدم) user agents) بما في ذلك التكنولوجيات المساعدة<sup>(٢)</sup>، ويندرج تحت هذه القاعدة المبدأ

(1)W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Ibid., (accessed: 19 Dec, 2014).

(٢) خلال إعداد هذا البحث وعند بدء الحديث عن وثيقة المبادئ الإرشادية - الإصدار الثاني تمكن الباحث من العثور على وثيقة تمثل : مشروع ترجمة عربية لوثيقة المبادئ التوجيهية الإصدار الثاني تم إعدادها من قبل المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع : المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر- دمشق ، بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٤ و تلك الترجمة ما تزال كمشروع و تفتقر للدقة أحيانا وعلى سبيل المثال وبالرجوع إلى ترجمة المبدأ الرابع في وثيقة الترجمة تلك نجده ورد بالنص التالي : " ينبغي أن يكون المحتوى متينا بقدر كاف حتى يمكن تأويله بالربط مع مجموعة كبيرة من المستخدمين بما في ذلك التكنولوجيات المساعدة" وهي ترجمة للنص الإنجليزي:

"Content must be robust enough that it can be interpreted reliably by a wide variety of user agents, including assistive technologies".

يرى الباحث: أن الترجمة لمصطلح (user agents) ضمن مشروع الترجمة تفتقر للدقة حيث أن هذا المصطلح ورد بالمعنى اللغوي التالي (بالربط مع مجموعة كبيرة من المستخدمين) رغم أن المقصود به (بواسطة طائفة واسعة ومتنوعة من وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم) والتي تسمى اختصارا عملاء المستخدم (user agents) ويبدو أن من قام بالترجمة أغفل وجود تعريف اصطلاحي ورد بين قائمة المصطلحات ضمن المبادئ التوجيهية – الإصدار الأول ١٩٩٩ وهو:

=

التوجيهي (Guideline 4.1) بعنوان الانسجام، ويقتضي ضمان درجة قصوى من تجانس المحتوى مع وسائل الدعم الحالية والمستقبلية والتي يستعين بها المستخدم (والتي تسمى اختصاراً عملاء المستخدم (user agents) بما في ذلك التكنولوجيات المساعدة، ويشمل هذا المبدأ الفرعي رقم (4.1.1) بعنوان التحليل (Parsing)<sup>(١)</sup>، ويقتضي أنه عند استعمال اللغات الترميزية/ لغات الوسم

=

**User agent:** Software to access Web content, including desktop graphical browsers, text browsers, voice browsers, mobile phones, multimedia players, plug-ins, and some software assistive technologies used in conjunction with browsers such as screen readers, screen magnifiers, and voice recognition software.

وهو برمجيات تستخدم للنفاذ إلى محتوى الشبكة وتشمل المتصفحات الصورية أو النصية أو الصوتية (voice browser) أو أجهزة الجوال أو مشغلات الوسائط المتعددة والبرمجيات المضافة plug-ins وبعض تقنيات البرمجيات المساعدة التي تستخدم مع المتصفح لمساعدة الأشخاص المعوقين مثل قارئ الشاشة (screen reader) والمكبر (screen magnifiers) وبرامج التعرف على الصوت (voice recognition software) ويطلق على هذه الوسائل المعززة للنفاذ مصطلح (user agent) أي عميل المستخدم.

(١) جعل الباحث كلمة (التحليل) مقابل كلمة (Parsing) رغم أن المعنى اللغوي لتلك الكلمة هو (الإعراب) ترجيحاً لمعنى تلك الكلمة الاصطلاحي كما هو موضح في المبادئ التوجيهية، حيث ورد ضمن الشرح التوضيحي للمبدأ الفرعي (Understanding SC 4.1.1) أن القصد من معيار النجاح المتصل بالمبدأ الفرعي (4.1.1) هو ضمان أن وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم (والتي تسمى اختصاراً عملاء المستخدم (user agents) بما في ذلك التقنيات المساعدة قادرة على تفسير وتحليل المحتوى، وإذا كان المحتوى لا يمكن تحليله إلى بنية بيانية فإن وسائل الدعم التي يستعين بها المستخدم قد تعرضها بصورة مختلفة عن بعضها البعض أو قد تعجز بصفة كلية عن تحليلها.

“The intent of this Success Criterion is to ensure that user agents, including assistive technologies, can accurately interpret and parse content. If the content cannot be parsed into a data structure, then different user agents may present it differently or be completely

=

(markup languages) في صياغة المحتوى يكون للعناصر علامات (وسم) بداية وعلامات (وسم) نهاية كاملة ولا تكون علامات (وسوم) البداية والنهائية كاملة إذا كان ينقص في مكوناتها علامة أساسية مثل قوس إغلاق الوسم أو غياب علامات التنصيص في سمات الوسم (وهذا يحقق معيار النجاح- المستوى الأول (( A)).

والجديد في هذه المجال أن معايير (WCAG 2.0) أصبحت معايير عالمية للجودة في مجال تقنية المعلومات حيث أن كلاً من المنظمة الدولية للمعايير (منظمة الأيزو) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) قد شكلتا لجنة تقنية مشتركة (ISO/IEC JTC 1) لصياغة معايير دولية في مجال تقنية المعلومات ونتج عن ذلك شهادة المعايير (ISO/IEC 40500) والتي تبنت معايير (WCAG 2.0) لتصبح معايير عالمية في مجال تقنية المعلومات<sup>(1)</sup>.

unable to parse it". - W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Understanding WCAG 2.0, and Retrieved from: <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/ensure-compat-parses.html> (accessed: 20 Dec, 2014).

(1) 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](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625) (accessed date 14th, December 2014).



## المبحث الثاني

### الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الضريبية الأردنية ومدى مراعاتها لحقوق الأشخاص المعوقين

بدأ العمل ببرنامج الحكومة الإلكترونية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في مطلع عام ٢٠٠٥، ويعتبر 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<sup>(١)</sup>، إلا أن ما أعلن عنه من خدمات ضريبية إلكترونية لا بد من إسقاطه على الواقع التشريعي لمعرفة حدود ونطاق الخدمات الإلكترونية ومدى مراعاته لحقوق المكلفين بوجه عام والأشخاص المعوقين بوجه خاص:

#### المطلب الأول

#### الأساس القانوني للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الضريبية الأردنية في المجال الضريبي

تجد مسألة تمكين الأشخاص المعوقين من الاستفادة من الخدمات الضريبية الإلكترونية أساسها القانوني في المادة (٥/٦) من الدستور الأردني لعام ١٩٥٢

(١) دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، الموقع الرسمي: خدمات الحكومة الإلكترونية:

- retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date December ٢٢<sup>nd</sup>, 2014).



وتعديلاته والتي تنص على أن " يحمي القانون الأمومة والطفولة والشيخوخة ويرعى النشء وذوي الإعاقات ويحميهم من الإساءة والاستغلال"، والمادة ١١١ من الدستور الأردني لعام ١٩٥٢ وتعديلاته والتي قضت بضرورة أن تأخذ الدولة: "... في فرض الضرائب بمبدأ التكليف التصاعدي مع تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، وأن لا 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، وتطبيقاً للمادة (٣) من قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته<sup>(١)</sup> والتي نصت على ما يلي: " تنبثق فلسفة المملكة تجاه المواطنين المعوقين من القيم العربية الإسلامية والدستور الأردني والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمبادئ والأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص المعوقين، وتؤكد على المرتكزات التالية:

- أ- احترام حقوق الأشخاص المعوقين وكرامتهم وحرية اختيارهم واحترام حياتهم الخاصة،
- ب- المشاركة في وضع الخطط والبرامج وصنع القرارات الخاصة بالأشخاص المعوقين وشؤونهم.
- ج- تكافؤ الفرص وعدم التمييز بين الأشخاص على أساس الإعاقة... وتوفير التجهيزات المعقولة لتمكين الشخص المعوق من التمتع بحق أو حرية ما أو لتمكينه من الاستفادة من خدمة معينة، ز- قبول الأشخاص المعوقين باعتبارهم

(١) المادة (٣)، قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة (٢٠٠٧) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد(4823)، تاريخ ٢٠٠٧/٥/١، ص(٢٦١٢).

جزءاً من طبيعة التنوع البشري، ح-الدمج في شتى مناحي الحياة والمجالات وعلى مختلف الصعد بما في ذلك شمول الأشخاص المعوقين وقضاياهم بالخطط التنموية الشاملة".

ومن الملاحظ أن المشرع هنا قد أكد على إلزامية ما تضمنه الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وهذا ينعكس بالضرورة على المفهوم المتطور للمادة (٢١) منه والتي شملت - كما ذكر آنفاً - مبدأ أن للجميع حقوقاً متساوية في النفاذ للمعلومات والخدمات العامة، وكذلك المبادئ والأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص المعوقين بغض النظر عن مدى التزام المملكة بها أو انضمامها إليها، كما أكد على مسألة تكافؤ الفرص وعدم التمييز على أساس الإعاقة، وعرفت المادة (٢) 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 يوحى به هذا التعريف من اقتصاره على الحقوق أو الحريات المقررة في قانون حقوق الأشخاص المعوقين 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 (٧) لسنة ٢٠٠٨<sup>(١)</sup>.

(١) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، ويشير سجل التوقيع والتصديق على الاتفاقية يشير إلى أن المملكة وقعت وصدقت على تلك الاتفاقية بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٣٠ وأن عدد الدول المصدقة على الاتفاقية بلغ (١١٩) وأن المملكة وقعت على البروتوكول الاختياري بتاريخ ٢٠٠٧/٣/٣١ ولم تصدق عليه وفقاً للموقع التالي:

- [http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166\[22/09/2012\]](http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166[22/09/2012]).

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 والأخذ بمبدأ التكليف التصاعدي ومراعاة قدرة الأفراد على الدفع وحاجة الدولة إلى المال، 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.

ويعد التشريعي الضريبي وبحكم اتصاله بالمعاملات التجارية بوجه عام والإلكترونية منها بوجه خاص من أوائل التشريعات التي واکبت تطوير الإجراءات الإدارية بما يتفق ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، لذا نجد أن قانون ضريبة الدخل المؤقت لعام ٢٠٠٩ - والذي أصبح بعد عرضه على البرلمان و إدخال بعض التعديلات عليه القانون رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ - قد تبنى فكرة الإقرار الضريبي الإلكتروني (E-Filing) حيث نص في المادة (٢٦/أ) على ما يلي: " 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 :- ١- البريد المسجل ، ٢- البنوك ... ٤- 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 وعبارة ( 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 بديلا لتقديم الإقرار من قبل المكلف، والصواب (... من قبل المكلف شخصيا أو من ينوب عنه بإحدى الوسائل التالية).

وبالرجوع إلى التعليمات رقم (١١) لسنة ٢٠١٠ (تعليمات طرق تقديم الإقرار)<sup>(١)</sup>، نجد أن المادة (٥) أجازت تقديم الإقرار بوسائل إلكترونية تعتمدها الدائرة، ونصت المادة (٦) 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 أن المشرع اعتد بتاريخ الاستلام بالنسبة للكشف التقليدي وتاريخ الإرسال بالنسبة للإقرار الإلكتروني، وطالما أن 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 أن العبرة 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.

(١) هذه التعليمات صدرت وفقا للقانون المؤقت لعام ٢٠٠٩ والذي أصبح قانونا دائما برقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤.

وألزمت المادة (١٨) من قانون ضريبة الدخل رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ 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 (٣٨)، 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 طلباً خطياً بذلك ... ب- إذا لم ترد الدائرة الرصيد الزائد في الموعد المحدد في الفقرة (أ) من هذه المادة فتلزم بدفع فائدة بنسبة (٩%) سنوياً"، وقد كان حرياً بالمشروع أن ينص صراحة على تحويل المبلغ إلكترونياً إلى حساب المكلف بمجرد تبين وجود فرق دون انتظار المكلف ليبادر إلى تقديم طلب خطي وانتظار ستين يوماً لتقوم الدائرة برد ما قبضته دون وجه حق، وقد يعتقد بأن تقرير فائدة ٩% سنوياً على تأخر الدائرة قد يحول دون تأخرها في رد المبالغ، حيث أن ذلك النص يمكن تفسيره بما يسمح للدائرة بالتأخر حتى قبل نهاية السنة بيوم أو عدة أيام لتقوم بالرد فتتفادى دفع الفائدة.

وبالرغم من أن المادة (٢٧) (١) من قانون ضريبة الدخل لعام ٢٠١٤ أجازت للمكلف تعديل الإقرار الضريبي إذا وجد خطأ فيه، وجاء النص بعبارات تسمح بالتعديل التقليدي والتعديل الإلكتروني، إلا أن المادة (٧) من التعليمات رقم (١١) لسنة ٢٠١٠

(١) تنص المادة (٢٧) على أن: " للمكلف تعديل الإقرار الضريبي إذا تبين له وجود خطأ فيه سواء بالزيادة أو النقص وسواء كان ذلك بالدخل أو بالضريبة، وفي هذه الحالة يلزم المكلف بدفع الضريبة وغرامة التأخير المستحقة نتيجة لذلك ولا يعتبر المكلف مرتكباً لمخالفة أو جرم ما لم تكن الدائرة قد سبقته إلى اكتشاف هذا الخطأ أو ما لم يكن المدقق قد أصدر مذكرة تدقيق بشأن ذلك الإقرار".

(تعليمات طرق تقديم الإقرار)<sup>(١)</sup> 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 مقرونا 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 (٢٧) تسمح بالتعديل إلكترونياً.

## المطلب الثاني

### الخدمات الإلكترونية في المجال الضريبي ومدى

#### مراعاتها لاعتبارات التمكين

تشمل الخدمات الضريبية الإلكترونية المتاحة في المملكة: الاطلاع على التشريعات والإجراءات المتبعة، إلا أن الاستفادة من الخدمات التفاعلية كتقديم الإقرار وتعديل البيانات والحصول على البيانات والمعلومات الضريبية، ومنها البيانات المتعلقة بالسنوات الضريبية المقدرة، تقتضي ضرورة مراجعة الدائرة للحصول على اسم مستخدم وكلمة سر للاشتراك في خدمات الحكومة الإلكترونية، 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 خدمات الدفع الإلكتروني للمستحقات الضريبية مع إمكانية الحصول على سند الدفع إلكترونياً، وتقديم الإقرارات الضريبية (E-filing)، وتحميل الوثائق واستقبال

(١) هذه التعليمات صدرت وفقاً للقانون المؤقت لعام ٢٠٠٩ والذي أصبح قانوناً دائماً برقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤.

الرسائل القصيرة على الهاتف والبريد الإلكتروني و طباعة شهادة بالرقم الضريبي وغيرها<sup>(١)</sup>، والسؤال الذي يثور هنا هل راعت الإدارة عند تطبيق القانون مسألة تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ للخدمات الضريبية الإلكترونية؟

للإجابة على السؤال لا بد من التأكيد ابتداءً على أن الإدارة الضريبية ملزمة بمراعاة النصوص وثيقة الصلة بالخدمات الإلكترونية كالمادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ( ٣١ ) لسنة (٢٠٠٧) والتي نصت: " مع مراعاة التشريعات النافذة ، توفر الجهات ذات العلاقة كل حسب اختصاصها للمواطنين المعوقين الحقوق والخدمات المبينة وفقاً لأحكام هذا القانون في المجالات التالية: " أ- الصحة ... هـ- التسهيلات البنائية : ... ٤- وصول الأشخاص المعوقين 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<sup>(٢)</sup> ... " وهذه المادة تقرأ مع المادة (٣) من القانون، والتي أكدت على

(١) دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، الموقع الرسمي: خدمات الحكومة الإلكترونية:

- retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date December 22<sup>nd</sup>, 2014).

(٢) وفقاً للمادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين تشمل الإعفاءات الجمركية والضريبية: -

١- إعفاء التجهيزات المعقولة للأشخاص المعوقين بما في ذلك المواد التعليمية والطبية والرياضية والوسائل المساعدة والأدوات والآلات وقطعها من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات ورسوم طوابع الواردات ومن أي رسوم أو ضرائب أخرى بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية .

٢- إعفاء واسطة نقل واحدة لاستخدام الشخص المعوق ولمرة واحدة من الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات ورسوم طوابع الواردات واي رسوم أخرى، وتحدد أسس وشروط منح هذه الإعفاءات وتبديل واسطة النقل بما في ذلك درجة الإعاقة بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية .

=

توفير التجهيزات المعقولة لتمكين الشخص المعوق من التمتع بحق أو حرية ما أو لتمكينه من الاستفادة من خدمة معينة و الدمج في شتى مناحي الحياة ، وعليه فإن إمكانية استخدام الشخص المعوق للخدمات الضريبية الإلكترونية يندرج ضمن مفهوم التجهيزات المعقولة والتي عرفتها المادة (٢) بأنها: التجهيزات اللازمة لمواءمة الظروف البيئية من حيث المكان والزمان وتوفير المعدات والأدوات والوسائل المساعدة حيثما كان ذلك لازماً لضمان ممارسة الأشخاص المعوقين لحقوقهم على قدم المساواة مع الآخرين، على أن لا يترتب على ذلك ضرراً جسيماً بالجهة المعنية<sup>(١)</sup>، 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، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها<sup>(١)</sup>.

٣- إعفاء الأشخاص شديدي الإعاقة من دفع رسوم تصريح العمل لعامل واحد غير أردني بهدف خدمتهم في منازلهم بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية .

٤- إعفاء مدارس الأشخاص المعوقين ومراكزهم ومؤسساتهم التابعة للجمعيات الخيرية من جميع الرسوم الجمركية والضريبة العامة على المبيعات وضريبة الأبنية والمسققات والمعارف ورسوم طوابع الواردات ورسوم تسجيل هذه العقارات وأية ضرائب أو عوائد تحسين أخرى بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية .

٥- إعفاء مدارس الأشخاص المعوقين ومراكزهم ومؤسساتهم من الرسوم والضرائب المنصوص عليها في البند (٤) من هذه الفقرة إذا قدمت خدمات مجانية للأشخاص المعوقين المحولين إليها من المجلس أو من وزارة التنمية الاجتماعية على أن تحدد الأسس والشروط الواجب توافرها لمنح هذا الإعفاء بمقتضى نظام يصدر لهذه الغاية

(١) المادة (٢)، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، مرجع سابق.



وبالنظر إلى أن إصدار المملكة لقانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة (٢٠٠٧) وتعديلاته راعي وواكب التصديق على الاتفاقية فإن مراعاة الترتيبات التيسيرية المعقولة في مجال الخدمات الإلكترونية تقتضي الانطلاق من مراعاة المادة (٢/٩) من الاتفاقية ، والتي أصبحت جزءاً من التشريع الوطني بعد التصديق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨ ، 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<sup>(١)</sup>.

وتفتقر المملكة لمعايير تمكين خاصة بالمعوقين متعلقة بالخدمات الإلكترونية بوجه عام والضريبية بوجه خاص ، وبالرجوع إلى الموقع الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين نجد : أن الموقع بحد ذاته لا يتضمن مراعاة تمكين المعوقين كموقع إلكتروني فباستثناء إمكانية تكبير وتصغير الخط لا يراعي الموقع الإلكتروني الذي يمثل الجهة القائمة على الإشراف على رعاية الأشخاص المعوقين في المملكة مثلاً 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 للتأكد من مراعاته لمعايير التمكين وذلك من خلال موقع

(١) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨.

المستوي الثاني (Level AA) من المعيار (WCAG 2.0) وهي معايير متعلقة بإتاحة المواقع لاستخدام ذوي الاحتياجات الخاصة (كما تم توضيحه سابقاً)، نجد أن الموقع احتوى مخالفات متعلقة بالبدايل النصية للمحتويات غير النصية (Text Alternatives) ومخالفات أخرى متعلقة بقابلية التكيف (Adaptability): أي جعل المحتويات للموقع قابلة للعرض بطرق متعددة (كاستخدام قوالب إلكترونية مبسطة) دون التأثير سلباً على المعلومات التي يتحها الموقع، ومخالفات متعلقة بإمكانية تمييز المحتوى (Distinguishable) من خلال التسهيل على مستخدمي الموقع لمشاهدة وسماع المحتويات<sup>(١)</sup>.

ووفقاً للفحص الإلكتروني لموقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية بتاريخ ٢٠١٥/١/٢١ وبواسطة (W3C Validator Suite) تبين وجود (45) خطأ و(8) تحذيرات (أخطاء محتملة) متصلة بتمكين النفاذ<sup>(٢)</sup>، أما الفحص الثاني فقد تم من

(١) تم فحص الموقع الإلكتروني الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين 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 المعوقين من النفاذ (Web Accessibility Checker) وقد أجري الفحص (Thursday November 27, 2014) وحرصاً على التأكد من صحة الفحص تم إخضاع الموقع لفحص ثان باستخدام <https://validator-suite.w3.org> Validator والمتاح على الموقع الرسمي لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C) the World Wide Web Consortium ، والتي كان لها السبق في وضع المعايير العالمية (WCAG) المتعلقة بإتاحة النفاذ لذوي الإعاقة حيث تبين وجود ما يتجاوز (٣١) مخالفة للمعايير.

(2) W3C Validator Suite test of the website ([www.istd.gov.jo/ISTD/English/AboutISTD/Homepage.html](http://www.istd.gov.jo/ISTD/English/AboutISTD/Homepage.html)), retrieved form : <https://validator-suite.w3.org/> (accessed date: 21st, January, 2015).

=

خلال (Website Accessibility Testing) المتاح على موقع مكتب تمكين النفاذ لشبكة الإنترنت (The Bureau of Internet Accessibility) حيث كانت نتيجة الفحص (D-) وهي تمثل (تمكين نفاذ ضعيف)، وقد شمل الفحص عدد (١٠١) صفحة (HTML) و (١٠١) ملف وسائط متعددة (media files) و (٣) ملفات بصيغة برمجة (Java-script)<sup>(١)</sup> أي ادنى درجات التقييم مقارنة مع كندا والولايات المتحدة.

وقد تبين للباحث وجود فحص إلكتروني أكثر شمولاً للمواقع (Sort Site Scan) يتيح الموقع الإلكتروني لشركة (power mapper)، ويشمل الفحص الجمع بين مدى مراعاة معايير القسم (٥٠٨) المتعلقة بالتشريع الأمريكي والمعايير العالمية (WCAG2.0) وغيرها، وبتطبيق هذا الفحص على موقع دائرة ضريبة الدخل

=

- لضمان عدالة النتائج تم فحص النسخة الإنجليزية من الموقع الإلكتروني للإدارة الضريبية الأردنية واعتبارها أساساً للمقارنة، خاصة أن هذه الدراسة تغطي المواقع الإلكترونية للإدارة الضريبية الأمريكية والكندية، لذا اقتضى الأمر توحيد الأساس من خلال الانطلاق من النسخة الإنجليزية، وتجنباً لاحتمال تأثر نتائج الفحص الإلكتروني باللغة المستخدمة في صلب الموقع، رغم أن لغات البرمجة المستخدمة في تصميم المواقع عالمية وباللغة الإنجليزية.

(١) شمل التصنيف ثلاث درجات (١ مستوى (A+ إلى B+) ودرجته يقابلها عبارة (Good Accessibility) أي (تمكين نفاذ بدرجـة جيـد)،  
٢- مستوى (B إلى C-) ودرجته يقابلها عبارة (fair Accessibility) أي (تمكين نفاذ بدرجـة مقبول)،  
٣- مستوى (D إلى F) ودرجته يقابلها عبارة (poor Accessibility) أي (تمكين نفاذ بدرجـة ضعيف).

- (Website Accessibility Testing) of the website (www.cra-arc.gc.ca) ,  
2015, retrieved form: <http://www.boia.org/seal/performance>  
(accessed date: 21st , January, 2015).

والمبيعات الأردنية (ISTD) <sup>(١)</sup> 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 خلافا للأولوية الأولى (A) في كل من معايير القسم (٥٠٨) المتعلقة بالتشريع الأمريكي والمعايير العالمية (WCAG2.0)، أما الأولوية الثانية (AA) فتراعي معايير القسم (٥٠٨) الأمريكية ولا تراعي جزئياً المعايير 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 توافقا تاما باستثناء الإصدار السابع والإصدار الثامن لبرنامج (Internet Explorer) دون الإصدارات الأخرى الأكثر حداثة، إضافة إلى إشكاليات متعلقة بمخالفة المبادئ التوجيهية التي تحكم محركات البحث (Yahoo, Bing, Google) <sup>(٢)</sup>.

(١) تم فحص موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية (ISTD) من خلال الفحص الإلكتروني (Sort Site Scan) الذي يتيح الموقع الإلكتروني لشركة (power mapper) حيث تمثلت نتيجة الفحص في تقرير تفصيلي عن كافة عيوب الموقع وبصفة خاصة تلك المتعلقة بتمكين النفاذ:

- retrieved form: <http://try.powermapper.com/Reports/47bb7f2b-e25b-4d82-90a5-10d70a3e5ff2/>

Report/map.htm (accessed date: 21st, January, 2015).

(٢) تقرير فحص موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية (ISTD) من خلال الفحص الإلكتروني (Sort Site Scan):

- Retrieved form <http://try.powermapper.com/Reports/47bb7f2b-e25b-4d82-90a5-10d70a3e5ff2/report/map.htm> (accessed date: 21st, January, 2015).

ومن حيث الأخطاء (Errors) في موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات: فقد خلا الموقع من أي أخطاء، ومن حيث مراعاة الضوابط المتعلقة بالحقوق الخصوصية فموقع الدائرة يتوافق مع الضوابط التشريعية الأمريكية دون الأوروبية المتعلقة بالخصوصية (حيث أن بعض الصفحات تخالف الضوابط التشريعية الأوروبية المتعلقة بالخصوصية) ومنها احتواء بعض الصفحات على كوكيز (cookies) وهي عبارة عن ملفات صغيرة تخزن نفسها في جهاز الشخص الذي يتصفح موقع الدائرة بحيث إذا زار الموقع مرة أخرى يمكن تتبعه كاستذكار آخر صفحة كان قد زارها أو الروابط التي كان قد دخل عليها، ويفتقر موقع الدائرة إلى سياسة خصوصية واضحة خاصة بهذه الكوكيز وخلو العديد من صفحات الموقع لروابط بعنوان سياسة الخصوصية "Privacy Policy"<sup>(١)</sup>، 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 (W3C) دون الأدلة التوجيهية الأمريكية لفاعلية الاستخدام (Usability.gov Guidelines) حيث أن هناك عدة مخالفات ( اربع ملاحظات في ثمان صفحات) تضمنتها بعض صفحات موقع الدائرة ( ومن ذلك وجود عدة صفحات بعنوان واحد وهو أخبار (News)<sup>(٢)</sup>.

(١) تتمثل الضوابط التشريعية الأمريكية المتعلقة بالخصوصية، والتي شملها الفحص، القانون 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).

(٢) تقرير فحص موقع مصلحة الإيرادات الفدرالية الأمريكية (IRS) من خلال الفحص الإلكتروني (Sort Site Scan) المشار إليه.

وقد أقتصر اهتمام المجلس الأعلى على المعايير الآتي ذكرها والتي لا تتضمن معايير متخصص بالتمكين الإلكتروني وهي: معايير اعتماد مراكز التشخيص، ومعايير الاعتماد الخاص لمؤسسات و برامج الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية، ومعايير الاعتماد الخاص لبرامج وخدمات التوحد، ومعايير اعتماد مؤسسات و برامج الأشخاص المعوقين في الأردن، وبالرجوع إلى الاستراتيجية الوطنية للأشخاص المعوقين- خطط العمل للمرحلة الثانية ٢٠١٠- ٢٠١٥، المحور الثامن: إمكانية الوصول(ص-٧٢ ٧٧) فقد ورد تحت عنوان الجهة المسؤولة عن التنفيذ: وزارة الأشغال العامة، مما يؤكد بأن تمكين الوصول المقصود يقتصر على البيئة المادية ولا يتعداها للبيئة الإلكترونية، و أن كان الهدف العام الثامن المتمثل (بكفالة إمكانية وصول الأشخاص المعوقين 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 تشمل ضمن بنودها المتعلقة بالمحور الثامن سواء أكان ذلك ضمن الأنشطة أو الجهات المنفذة أو غيرها سوى البنود المتعلقة بالبيئة المادية<sup>(١)</sup>.

لذا يدعو الباحث المشرع الأردني إلى تبني معايير خاصة بالتمكين الإلكتروني مع ملاحظة أن الإدارة 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 ٢٠١٢ الصادر بمقتضى المادة (١٢٠) من الدستور والذي عرف معايير تقديم الخدمة في المادة (٢) بأنها: "مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة تقديمها من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والأساليب

(١) الموقع الإلكتروني الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين الأردني، ويتضمن الاستراتيجية الوطنية: المرحلة الثانية (٢٠١٠- ٢٠١٥) وبصفة خاصة الصفحات (٧٢-٧٧):

URL: <http://hcd.gov.jo/ar/> (accessed date: Thursday November 27, 2014)

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 واي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لأحكام النظام) بتطوير مستوى خدماتها وبمعايير تقديمها والقيام بذلك بكفاءة وفاعلية من خلال مجموعة من الالتزامات منها : "ج- تحديد احتياجات متلقي الخدمة وتطلعاته ، د- قياس مستوى الأداء الفعلي للخدمة دورياً 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 مجموعة من المهام منها: "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"<sup>(١)</sup>.

ومن الجهات ذات الاختصاص في مجال تطوير معايير لتمكين المعوقين من النفاذ للخدمات الإلكترونية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات حيث نصت المادة (٣) من قانون الاتصالات لعام ١٩٩٥ وتعديلاته على أن تتولى الوزارة: "هـ - متابعة تنفيذ التزامات المملكة المترتبة على الاتفاقيات الدولية التي ترتبط بها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"<sup>(٢)</sup>، كما يتولى المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين وفقاً للمادة السابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين لعام ٢٠٠٧ وتعديلاته "هـ- وضع المعايير اللازمة لجودة البرامج والخدمات

(١) نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (٦٤) لسنة (٢٠١٢)، الجريدة الرسمية، العدد(5179)، ص(4270) -وهو من الأنظمة المستقلة التي لها قوة القانون حيث أن التشريع في موضوعات المادة ١٢٠ من الدستور من الاختصاصات الحصرية للسلطة التنفيذية وبأنظمة مستقلة.

(٢) قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة (١٩٩٥) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد(4072)، ص(2970).

المقدمة للأشخاص المعوقين بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة" (١)، 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 اعتماداً على الدليل الإرشادي لجعل محتويات الشبكة قابلة للنفاد من قبل ذوي الإعاقات WCAG 2.0 انسجاماً مع متطلبات تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة و قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته.

وقد أشارت دراسة بعنوان (تقويم مدى قابلية المواقع الحكومية الأردنية للنفاد من قبل الأشخاص المعوقين) استندت في منهجيتها إلى الفحص الإلكتروني والعملي لعدد من المواقع الحكومية اعتماداً على الإصدار الأول من المبادئ التوجيهية لعام ١٩٩٩ (WCAG 1.0) لجمعية (اتحاد) الشبكة العلمية (W3C) أن جميع المواقع الإلكترونية الحكومية التي تم فحصها تعاني من مشاكل جوهرية متعلقة بمدى قابلية النفاذ (التمكين الإلكتروني) وحث مطوري المواقع على الأخذ بالاعتبار المبادئ التوجيهية لاتحاد (W3C) (٢).

وفي دراسة بعنوان (نحو حكومة إلكترونية أكثر قابلية للتمكين من النفاذ في الأردن) استندت في منهجيتها إلى التجربة من خلال الاستعانة بعدد من المستخدمين

(١) قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة (٢٠٠٧) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (4823)، ص(2612).

(2) 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)



الذين يعانون من إعاقات بصرية (عشرين شخصا : (٥) إناث و (١٥) ذكر) ومسح شمل مطوري الشبكات وغطت عددا من المواقع الرسمية تم الإشارة إلى أن أغلب المواقع الحكومية تفتقر إلى القابلية للنفاد من قبل الأشخاص المعوقين، وأن القواعد الإرشادية المتعلقة بالتمكين من النفاذ لم تتضمنها أي وثائق رسمية، ولم تتحها أي جهة رسمية، وأشارت إلى ضرورة وضع قوانين وطنية وأدلة إرشادية متعلقة بالنفاذ، و 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، كما يجب على الحكومة الإلكترونية والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين دعم هذه الجهود وتخطيط استراتيجيات وطنية متعلقة بتمكين النفاذ، وتقويم مدى نجاح تطبيقها في المملكة مع ضرورة حرص الحكومة على الالتزام بتطبيقها كتضمن حد أدنى لمستوى قابلية النفاذ في جميع العقود المتعلقة بتطوير المواقع الإلكترونية الحكومية<sup>(١)</sup>.

ولابد من الإشارة - في نهاية الحديث عن التجربة الأردنية - إلى أن السلطة التقديرية التي تتمتع بها الإدارة الضريبية الأردنية قد تدفعها أحيانا إلى الرجوع خطوة للوراء في مجال المعاملات الإلكترونية، فبالرغم من أن القانون يتحدث عن الإقرار الضريبي وإرساله إلكترونيا إلا أن الباحث قد لاحظ باعتباره احد مشتركى خدمة الحكومة الإلكترونية الضريبية ظهور اجتهاد جديد للإدارة الضريبية خلال عام ٢٠١٤ فيما يتعلق بالإقرارات الضريبية المقدمة خلال تلك السنة حيث يتلقى مرسل الإقرار رسالة (SMS) تشير إلى أن (طلب تقديم) الإقرار إلكترونيا قيد الدراسة بحيث تطلب

(1) 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).

الإدارة من مرسل الإقرار إجراء تعديلات على إقراره لغايات (قبول تقديمه) إلكترونيا وليس لغايات قبوله إلكترونيا، أي أن مقدم الإقرار إما أن يضطر للتسليم بوجهة نظر الإدارة حول ضرورة تعديل احد عناصر الإقرار حتى يصبح ما أرسله إقرارا ضريبيا إلكترونيا 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 أسبوعيا ويعتبر أجزاء الأسبوع لغايات احتسابها أسبوعا كاملا، كما أن الإقرارات الضريبية المقدمة إلكترونيا وخاصة لفترة ما قبل ٢٠١٣ تفتقر للأمن المعلوماتي في مسألة حفظها حيث يمكن ببساطة شطبها إلكترونيا دون ترك أي اثر على مسألة وجودها أو تقديمها.

مما 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 أن السجلات الإلكترونية تختلف عن الورقية لإمكانية حذفها أو تغيير مضمونها، كما انه وفي حالة حدوث نزاع بين الإدارة الضريبية والمكلف فهذه الأدلة الإلكترونية تخضع للسيطرة المطلقة للعنصر البشري لاحد اطراف 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.

**الخاتمة :**

إن قيام الإدارة الضريبية الأردنية بإتاحة الخدمات الضريبية إلكترونيا وما شابه من ممارسات بدت أحيانا تراجعاً عن تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية رافقه تردد لدى المشرع في التشريع الضريبي أوقعه في العديد من التناقضات واستحياء شاب نصوص قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته فيما يتصل بأولويتها في التطبيق على غيرها من النصوص مصحوب باندفاع لدى الإدارة في تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية دون الاحتياط لأثر ذلك على حقوق الأشخاص المعاقين للحيلولة دون أن تصبح هذه التقنية المستخدمة عائقاً جديداً أمام الأشخاص المعوقين يعترض سبيل متطلبات تمكينهم ورعايتهم ويحول دون تحقيق المساواة الفعلية بينهم وبين غيرهم من الأشخاص، كما إن تقديم الخدمات الضريبية الإلكترونية وتمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ إليها يقتضي ضرورة وجود معايير تقنية تكفل هذا النفاذ، ومن خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ١- لا يعتبر وجود بدائل غير إلكترونية للخدمات الضريبية عذراً يمكن التذرع به للقول بأن من لم يستطع استخدام الخدمات الإلكترونية يمكنه دوماً مراجعة الإدارة الضريبية وتلقي الخدمة بصورة تقليدية، لما تحققه الخدمات الإلكترونية من مزايا تفتقر إليها الصور التقليدية لتلك الخدمات.
- ٢- إن تمكين الأشخاص المعوقين يشتمل على كفاية استقلالهم الذاتي وعدم التمييز السلبي ضدهم وتعزيز إمكانية الوصول إلى البيئة المحيطة والتمتع الكامل بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية.
- ٣- أن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لم تعرف المقصود بالشخص المعوق، وإنما ذكرت بعض من ينطبق عليهم هذا الوصف وتبنت المفهوم الاجتماعي للإعاقة، واحتوت في نسختها العربية على بعض الأخطاء العائدة للترجمة واستخدام كلمات غير مناسبة كاستخدام كلمة (عاهة) في الاتفاقية والتي لم تعد مقبولة ولا مناسبة مع مضمون الاتفاقية وأهدافها.

٤- إن قانون ضريبة الدخل المؤقت رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ والذي أصبح قانونا دانما برقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ تضمن إعفاء دخل الأعمى والمصاب بعجز كلي من وظيفة، و لم يشمل إعفاء دخل الأعمى أو المصاب بعجز كلي (من الحرفة) رغم أن الحكمة من الإعفاء تتحقق بصورة أظهر و أولى بالنسبة للدخل من الحرفة.

٥- تضمن قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته الحديث عن المعاملة الضريبية للأشخاص المعوقين في المادة الرابعة والتي شمل سلسلة من الإعفاءات الجمركية والضريبية، وظاهر النص قد يوحي بعموميته إلا أن هذه المادة قاصرة على المواطنين المعوقين ولا تتسع لتشمل غيرهم من الأشخاص.

٦- إن نظام إعفاء الأشخاص المعوقين رقم (١٤) لسنة ٢٠١٣ الذي صدر بموجب المادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته أشار إلى شرط الجنسية الأردنية وحمل الرقم الوطني ، وهذا يشكل بدوره مخالفة صريحة للمادة (٢) المتعلقة بعدم التمييز في اتفاقية حقوق الأشخاص المعوقين المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨ وكذلك خروجاً على المادة التاسعة منها.

٧- أن المشرع في ( قانون ضريبة الدخل، قانون الضريبة العامة على المبيعات) أعطى الأولوية في التطبيق لهما بغض النظر عما ورد في غيرها من نصوص، مما قد يلقي بظلاله على الإدارة الضريبية وقد ينتهي بها المطاف إلى إخضاع الإعفاءات الواردة في قانون حقوق الأشخاص المعوقين لسلطتها التقديرية مما يفتح المجال أمام مزاجية التطبيق.

٨- هناك نوع من الغموض والتداخل بين المادة الرابعة من قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته المتعلقة بالإعفاءات و المادة (٦٧)

من قانون ضريبة الدخل رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ وتعديلاته ، والمطابقة لنص المادة (٧٨/أ) من قانون ضريبة الدخل رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ الساري ابتداء من عام ٢٠١٥ ، والمادة (٢٤) من قانون الضريبة العامة على المبيعات، والذي يزيد من هذا الاحتمال أن قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته في المادة (٣) بدأ بعبارة: " مع مراعاة التشريعات النافذة " ، أي أن الأولوية في التطبيق هي للتشريعات النافذة الأخرى وليس لقانون حقوق الأشخاص المعوقين.

٩- رغم أن المادة (٢١) من الإعلان العالمي وفي فقرتها الثانية ترجمت إلى العربية بصيغة (لكل شخص نفس الحق الذي لغيره في تقلد الوظائف العامة في البلاد) ، إلا أن الفقه بدأ يقرأ تلك الفقرة بصورة تشمل النفاذ للخدمات الحكومية وليس مجرد تقلد الوظائف العامة مما يقتضي معه إعادة النظر في الترجمة العربية للإعلان بحيث تستوعب هذا المعنى.

١٠- إن من أبرز المعايير التقنية التي تحكم التمكين الإلكتروني للأشخاص المعوقين المعايير التي طورتها جمعية (اتحاد) الشبكة العلمية لضمان إتاحة مواقع الإنترنت وتمكين النفاذ إليها حيث تم أول نشر لوثيقة المبادئ التوجيهية المتعلقة بها - الإصدار الأول WCAG 1.0 عام ١٩٩٩ ، تلتها وثيقة المبادئ التوجيهية - الإصدار الثاني WCAG 2.0 في كانون أول ٢٠٠٨.

١١- إن متطلبات تمكين النفاذ إلكترونيا ليس من شأنها إعاقه تطوير الخدمات والتقنيات الإلكترونية ولن تعيق إقبال مطوري المحتوى الرقمي عن استخدام ملفات الصور ومقاطع الفيديو وغيرها وإنما ستكفل توضح كيفية جعل تلك المحتويات أكثر قابلية للنفاذ.

١٢ - تضمنت وثيقة المبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول إلى محتوى شبكة الإنترنت- الدعوة الى إنشاء صفحات قابلة للتحويل بصورة لائقة بحيث تبقى قابلة للنفاد بالرغم من أي صعوبات وعوائق جسدية أو حسية أو غيرها قد تواجه المستخدم، وهذا يدل على أن مفهوم الإعاقة والقابلية للنفاد الكترونيا أوسع بكثير من مفهوم الإعاقة التقليدي.

١٣ - يؤخذ على نص المادة (٢٦/أ) قانون ضريبة الدخل أشارته إلى تقديم الإقرار من (المكلف أو من ينوب عنه أو بإحدى الوسائل) وعبارة ( أو بإحدى الوسائل التالية) غير صحيحة لأنه سواء قدم الإقرار المكلف أو من ينوب عنه فسوف يكون ذلك بإحدى الوسائل المشار إليها.

١٤ - إن المادة (٣٨) قانون ضريبة الدخل والتي تتطلب تقديم طلب خطي لاسترداد المكلف المبالغ المدفوعة وغير المستحقة عليه لا يتفق ومتطلبات تبني ذات القانون مفهوم الإقرار الالكتروني فكما تطلب المشرع ايفاء الإدارة الضريبية حقوقها الكترونيا كان حريا به أن ينص صراحة على تحويل المبلغ إلكترونيا إلى حساب المكلف بمجرد تبين وجود فرق دون انتظار المكلف ليبادر إلى تقديم طلب خطي وانتظار ستين يوما لتقوم الدارة برد ما قبضته دون وجه حق

١٥ - بالرغم من أن المادة (٢٧) من قانون ضريبة الدخل لعام ٢٠١٤ أجازت للمكلف تعديل الإقرار الضريبي إذا وجد خطأ فيه، وجاء النص بعبارات تسمح بالتعديل التقليدي والتعديل الإلكتروني، إلا أن المادة (٧) من التعليمات رقم (١١) لسنة ٢٠١٠ (تعليمات طرق تقديم الإقرار) أشارت إلى تعديل البيانات الواردة فيه بموجب إشعار خطي يقدمه للدائرة، ولا يعتمد التعديل إلا إذا كان مقرونا بدفع الضريبة وغرامة التأخير، وهذا النص منتقد وهو بمثابة خطوة إلى الوراء.

- ١٦- تشمل الخدمات الضريبية الإلكترونية المتاحة في المملكة: الاطلاع على التشريعات والإجراءات المتبعة، وتقديم الإقرار وتعديل البيانات و الحصول على البيانات والمعلومات الضريبية، وخدمات الدفع الإلكتروني للمستحقات الضريبية مع إمكانية الحصول على سند الدفع إلكترونياً.
- ١٧- تفتقر المملكة لمعايير تمكين خاصة بالمعوقين متعلقة بالخدمات الإلكترونية بوجه عام والضريبية بوجه خاص .
- ١٨- إن الفحص الإلكتروني لموقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية بتاريخ ٢٠١٥/١/٢١ وبواسطة (W3C Validator Suite) اظهر وجود (45) خطأ و(8) تحذيرات (أخطاء محتملة) متصلة بتمكين النفاذ، أما الفحص الذي تم من خلال (Website Accessibility Testing) فقد كانت نتيجته (D-) وهي تمثل (تمكين نفاذ ضعيف)، وبتطبيق الفحص (Sort Site Scan) على موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية (ISTD) تضمنت النتيجة وجود ملاحظات على 72% من الصفحات التي شملها الفحص.
- ١٩- إن الاستراتيجية الوطنية للأشخاص المعوقين- خطط العمل للمرحلة الثانية ٢٠١٠-٢٠١٥ لم تشتمل ضمن بنودها المتعلقة بالمحور الثامن سواء أكان ذلك ضمن الأنشطة أو الجهات المنفذة أو غيرها سوى البنود المتعلقة بالبيئة المادية.

### كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ١- يدعو الباحث المشرع الأردني إلى تبني معايير خاصة بالتمكين الإلكتروني مع ملاحظة أن الإدارة لديها من التشريعات ما يسعها في تبني وتطبيق تلك المعايير باعتبارها معايير متصلة بجودة ومستوى الخدمة المقدمة .
- ٢- دعوة الإدارة الضريبية الأردنية إلى ضرورة معاملة الإقرارات الضريبية الإلكترونية اسوة بالإقرارات الضريبية الخطية وضرورة التراجع عن اجتهادها

- الجديد الذي ظهر خلال عام ٢٠١٤ فيما يتعلق بالتعامل مع الإقرارات الضريبية الإلكترونية المقدمة خلال تلك السنة على أنها مجرد طلبات تقديم إقرار.
- ٣- ضرورة تعديل المادة (٣٨) قانون ضريبة الدخل والتي تتطلب تقديم طلب خطي لاسترداد المكلف المبالغ المدفوعة وغير المستحقة عليه من خلال تبني إمكانية تقديم الطلب إلكترونياً، والأفضل من ذلك تعديل تلك المادة لتصبح تنص صراحة على تحويل المبلغ إلكترونياً وبصورة تلقائية إلى حساب المكلف بمجرد تبين وجود فرق لصالحه دون انتظار المكلف ليبادر إلى تقديم طلب خطي وانتظار ستين يوماً لتقوم الدائرة برد ما قبضته دون وجه حق.
- ٤- يدعو الباحث إلى توحيد الجهات الإدارية المختصة في مجال وضع المعايير فيما يتعلق بالخدمات الحكومية مع الحرص على تبني معايير موحدة اعتماداً على الدليل الإرشادي لجعل محتويات الشبكة قابلة للتنفيذ من قبل ذوي الإعاقات WCAG 2.0 انسجاماً مع متطلبات تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقات و قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته
- ٥- 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 ذلك اختصاص حفظ السجلات الإلكترونية والوثائق وتوفير الأمن المعلوماتي لها، وعدم إبقاء ذلك تحت السيطرة المطلقة للإدارة الضريبية حرصاً على تعميق الشفافية الإلكترونية.
- ٦- يدعو الباحث الإدارة إلى إلغاء المادة (٧) من التعليمات رقم (١١) لسنة ٢٠١٠ (تعليمات طرق تقديم الإقرار) المتعلقة بتصحيح الخطأ في الإقرار المقدم للدائرة بموجب إشعار خطي حيث أن عموم المادة (٢٧) من قانون ضريبة الدخل لعام ٢٠١٤ تسمح بالتعديل إلكترونياً.
- ٧- يقترح الباحث حذف عابرة (نهاية آخر ساعة يوم إرساله) الواردة في نص المادة (٦) التعليمات رقم (١١) لسنة ٢٠١٠ (تعليمات طرق تقديم الإقرار)



فطالما أن المشرع اعتد بتاريخ الاستلام بالنسبة للكشف التقليدي وتاريخ الإرسال بالنسبة للإقرار الإلكتروني، وطالما أن الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية تتم من خلال موقع الدائرة الإلكتروني و إن العلمية تحت سيطرة الإدارة الضريبية زمانيا واجرائيا فلا عبارة لعبارة (نهاية آخر ساعة) لأن المعاملات الإلكترونية لا ترتبط بساعات العمل المكتبية حيث أن العبارة بالإرسال.

٨- دعوة المشرع الأردني إلى إعادة النظر في كل من قانون حقوق الأشخاص المعوقين و نظام إعفاء الأشخاص المعوقين لغايات شمول هذه الإعفاءات للشخص المعوق بغض النظر عن جنسيته إذا أقام في المملكة وذلك التزاما باتفاقية حقوق الأشخاص المعوقين والمواثيق الدولية الأخرى المتعلقة بحقوق الإنسان

٩- دعوة المشرع الأردني رفع الغموض والتداخل بين التشريعات التي عالجت إعفاءات الأشخاص المعوقين وبصفة خاصة قانون الجمارك وقانون ضريبة الدخل وقانون الضريبة العامة على المبيعات.

١٠- ضرورة توفيق موقع الإدارة الضريبية وموقع المجلس الأعلى لشؤون المعاقين بوجه خاص والمواقع الإلكترونية للإدارة العامة المركزية واللامركزية وما تشتمل عليه من خدمات الكترونية مع متطلبات تمكين الأشخاص المعوقين من النفاذ.

١١- إعادة النظر في الاستراتيجية الوطنية للأشخاص المعوقين والتركيز بصورة صريحة على التمكين الإلكتروني.

**المراجع:**

- ١- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، الطبعة الخاصة بالذكرى الستين ١٩٤٨-٢٠٠٨، من خلال: موقع الأمم المتحدة على الإنترنت:
- [http://www.un.org/arabic/events/humanrights/2007/hrp\\_hotos/Declaration-H-RArabic.pdf](http://www.un.org/arabic/events/humanrights/2007/hrp_hotos/Declaration-H-RArabic.pdf) (access date: 10/7/2014)
- ٢- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصدق عليها بالقانون رقم (٧) لسنة ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية الأردنية، العدد (٤٨٩٥)، ٢٥/٣/٢٠٠٨. علما بأن سجل التوقيع والتصديق على الاتفاقية يشير إلى أن المملكة وقعت وصدقت على تلك الاتفاقية بتاريخ ٣٠/٣/٢٠٠٧ وأن عدد الدول المصدقة على الاتفاقية بلغ (١١٩) وأن المملكة وقعت على البروتوكول الاختياري بتاريخ ٣١/٣/٢٠٠٧ ولم تصدق عليه وفقا للموقع التالي:
- [http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166\[22/09/2012\]](http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166[22/09/2012]).
- ٣- الميثاق العربي لحقوق الإنسان لسنة ٢٠٠٤، الجريدة الرسمية، العدد (٤٦٧٥)، ٢٠٠٤، ص (٤٤٧٨).
- ٤- قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (٣١) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته، الجريدة الرسمية الأردنية، ع (٤٨٢٣)، ص (٢٦١٢).
- ٥- قانون الجمارك الأردني رقم (٢٠) لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته، من خلال موقع دائرة الجمارك الأردنية: <http://www.customs.gov.jo/customs-law-8.shtm>

- ٦- قانون ضريبة الدخل الأردني المؤقت رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٩ وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (٥٠٠٥)، ص (٧١٣١).
- ٧- قانون ضريبة الدخل الأردني رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٤ ، الجريدة الرسمية، ٣١ كانون الاول ٢٠١٤، العدد (٥٣٢٠)، ص (٧٣٩٠).
- ٨- قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة (١٩٩٥) وتعديلاته، الجريدة الرسمية، العدد (4072)، ص (2970).
- ٩- نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (٦٤) لسنة (٢٠١٢)، الجريدة الرسمية، العدد (5179)، ص (4270) - وهو من الأنظمة المستقلة التي لها قوة القانون حيث أن التشريع في موضوعات المادة ١٢٠ من الدستور من الاختصاصات الحصرية للسلطة التنفيذية وبأنظمة مستقلة.
- ١٠- مشروع ترجمة عربية لوثيقة المبادئ التوجيهية : الإصدار الثاني ، إعداد المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر- دمشق ، بتاريخ ٢٠١٤/٢/١٤ .
- ١١- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، الموقع الرسمي: خدمات الحكومة الإلكترونية:
- Retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date: December 22<sup>nd</sup> , 2014).
- ١٢- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، الموقع الرسمي: خدمات الحكومة الإلكترونية:

- retrieved form: <http://www.istd.gov.jo/ISTD/Arabic/E-Government/E-GovernmentServices/> (accessed date December 22nd, 2014).

١٣- نتيجة الفحص الإلكتروني (Sort Site Scan) لموقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية (ISTD) الذي يتيح الموقع الإلكتروني لشركة ( power mapper) حيث تمثلت نتيجة الفحص في تقرير تفصيلي عن كافة عيوب الموقع وبصفة خاصة تلك المتعلقة بتمكين النفاذ:

- retrieved form: <http://try.powermapper.com/Reports/47bb7f2b-e25b-4d82-90a5-10d70a3e5ff2/Report/map.htm> (accessed date: 21st, January, 2015).

١٤- الموقع الإلكتروني الرسمي للمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين الأردني، ويتضمن الاستراتيجية الوطنية: المرحلة الثانية (٢٠١٠- ٢٠١٥)

- retrieved form <http://hcd.gov.jo/ar/>(accessed date: Thursday November 27, 2014)

#### References:

- 1- Catherine Easton, "Revisiting the law on website accessibility in the light of the UK's Equality Act 2010 and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities", International Journal of Law and Information Technology Vol. 20, No. 1 , Oxford University Press 2011; doi:10.1093/ijlit/ear015

- 2- Valentina Ndou, E- Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges, The Electronic Journal On Information Systems In Developing Countries(EJISDC), Vol.18,Issue.1,2004,P.(8).
- 3- E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING NATIONS, A Project Of Infodev And The Center For Democracy & Technology, November 2002.
- 4- United Nations, United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, and Inter-Parliamentary Union, From Exclusion to Equality Realizing the rights of persons with disabilities, Handbook for Parliamentarians on the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol, No.( 14),UN: Geneva, 2007.
- 5- USA Department of the Treasury: Internal Revenue Service, Publication 907 titled (Tax Highlights for Persons with Disabilities For use in preparing 2013 Returns, pp(2-5). Through : [www.IRS.gov/pub907](http://www.IRS.gov/pub907)(access date:19/6/2014)
- 6- 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).

- 7- 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).
- 8- W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> (accessed: 17 Dec, 2014).
- 9- W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.1.0), Retrieved from <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT0mwfgs-19990505>(accessed: 17 Dec, 2014).
- 10-Morten Goodwin, Deniz Susar, Annika Nietzio, Mikael Snaprud & Christian S. Jensen (2011): Global Web Accessibility Analysis of National Government Portals and Ministry Web Sites, Journal of Information Technology & Politics, 8:1, 41-67. <http://dx.doi.org/10.1080/19331681.2010.508011>.

- 11-W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG.2.0), Understanding WCAG 2.0, and Retrieved from: <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/mwf-compat-parses.html> (accessed: 20 Dec, 2014).
- 12-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?mwfg=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?mwfg=58625) (accessed date 14th, December 2014).
- 13-W3C Validator Suite test of the website ([www.istd.gov.jo/ISTD/English/AboutISTD/Homepage.html](http://www.istd.gov.jo/ISTD/English/AboutISTD/Homepage.html)) ,retrieved form : <https://validator-suite.w3.org/> (accessed date: 21st, January, 2015).
- 14-(Website Accessibility Testing) of the website ([www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)) , 2015,retrieved form: <http://www.boia.org/seal/performance> (accessed date: 21st , January, 2015).