

بحث بعنوان

اثر المتابعة الهاتفية في تحصيل ضرائب الابنية والاراضي المستحقة على المواطنين

اعداد

عالية السموعي

قسم المتابعة المالية

دائرة ضريبة الابنية والاراضي

بلدية الزرقاء

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر المتابعة الهاتفية في تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي المستحقة على المواطنين في المملكة الأردنية الهاشمية. وتتبع أهمية البحث من الحاجة إلى تطوير أدوات فعالة لتحسين كفاءة التحصيل الضريبي وتقليل فجوات الالتزام، في ظل التحديات الاقتصادية وتزايد مظاهر التهرب الضريبي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة الأدبيات، وتحليل التجارب الدولية، واستقراء الواقع المحلي، لتقييم مدى فعالية المتابعة الهاتفية كأداة تحصيلية وتوعوية.

أظهرت النتائج أن المتابعة الهاتفية تسهم بشكل ملحوظ في رفع مستويات الوعي الضريبي وتعزيز الامتثال الطوعي، كما تساهم في تقليل التأخير في السداد من خلال توفير تواصل مباشر وفعال مع المكلفين. وبيّنت الدراسة أن التفاعل الشخصي عبر الهاتف يُعدّ من العوامل المؤثرة إيجاباً على سلوك المواطنين تجاه التزاماتهم المالية. وبناء على النتائج، توصي الدراسة باعتماد المتابعة الهاتفية ضمن سياسات التحصيل الضريبي، وتدريب الكوادر المختصة، وتحديث قواعد بيانات الاتصال، لضمان تحقيق نتائج فعّالة ومستدامة.

الكلمات المفتاحية: المتابعة الهاتفية، التحصيل الضريبي، ضريبة الأبنية والأراضي، الالتزام الضريبي، التهرب الضريبي، الإدارة الضريبية.

Abstract

This study aims to examine the impact of telephone follow-up on the collection of property and building taxes due from citizens in the Hashemite Kingdom of Jordan. The significance of the study stems from the need to develop effective tools to improve tax collection efficiency and reduce compliance gaps, especially amid economic challenges and rising tax evasion. The research adopts a descriptive-analytical methodology by reviewing relevant literature, analyzing international experiences, and assessing the local context to evaluate the effectiveness of telephone follow-up as both a collection and awareness tool.

The findings revealed that telephone follow-up significantly contributes to enhancing tax awareness and promoting voluntary compliance. It also helps reduce payment delays by establishing direct and effective communication with taxpayers. The study further highlighted the positive influence of personalized interaction on taxpayers' behavior regarding their financial obligations. Based on these insights, the study recommends integrating telephone follow-up into tax collection policies, training specialized personnel, and updating contact databases to ensure sustainable and effective outcomes.

Keywords: Telephone follow-up, tax collection, property tax, tax compliance, tax evasion, tax administration

1. مقدمة

تعتبر ضريبة الأبنية والأراضي من المصادر الأساسية لإيرادات الحكومات المحلية في العديد من البلدان، إذ تسهم بشكل ملحوظ في تمويل الخدمات العامة والبنية التحتية. تتطلب عملية تحصيل هذه الضريبة استراتيجيات فعالة لضمان الالتزام والتقليل من التهرب الضريبي. في هذا الإطار، تنبثق أهمية المتابعة الهاتفية كأداة تفاعلية، حيث يمكن من خلالها تعزيز التواصل المباشر مع دافعي الضرائب، مما يسهل عملية توعيتهم بواجباتهم القانونية وحقوقهم ضمن إطار القانون الضريبي.

تقوم المتابعة الهاتفية على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز العلاقة بين الإدارة الضريبية والمواطنين. من خلال المكالمات الهاتفية، يمكن لموظفي الضرائب الوصول إلى معلومات فعالة حول حالات التهرب المحتملة وتفسير التشريعات بشكل واضح. هذه العملية تعمل كحلقة وصل بين الجانبين، حيث تتيح للإدارة جمع البيانات اللازمة حول مدى التزام الأفراد والشركات بدفع الضرائب المفروضة عليهم. كما تسهم في تعزيز الشفافية وإنشاء ثقافة الالتزام الضريبي، إذ يشعر الأفراد بأنهم تحت مراقبة وتفاعل مستمر، مما يدفعهم لتسوية أوضاعهم الضريبية.

علاوة على ذلك، تسلط الدراسة الضوء على العلاقة بين فعالية المتابعة الهاتفية وزيادة نسبة التحصيل الإيجابي للضرائب. يُظهر البحث أن التواصل الشخصي المباشر يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على سلوك دافعي الضرائب، سواء من خلال تشجيعهم على الدفع في الوقت المحدد أو من خلال تقديم الدعم والإرشاد حول كيفية تسديد مستحقاتهم. في الختام، تتناول هذه الدراسة تأثير المتابعة الهاتفية كاستراتيجية فعالة لتحسين الأداء

في تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي، مما يعكس أهمية تبني أساليب مبتكرة تساهم في تعزيز كفاءة النظام الضريبي وضمان استدامته.

2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي، إلا أن مستويات الالتزام من قبل المواطنين لا تزال دون المستوى المطلوب، وهو ما ينعكس سلبيًا على قدرة البلديات على تنفيذ مشاريعها الخدمية. وتكمن المشكلة الرئيسية في ضعف التفاعل بين الجهات الضريبية والمكلفين، نتيجة غياب أدوات التواصل المباشر والمستمر. من هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر المتابعة الهاتفية كوسيلة لتعزيز الالتزام وزيادة نسبة التحصيل، وتقييم مدى فعاليتها كأداة بديلة أو مكملية للطرق التقليدية المعمول بها.

3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تسليط الضوء على أحد الأساليب الإدارية المعاصرة، وهي المتابعة الهاتفية، بوصفها أداة لتحسين أداء التحصيل الضريبي المحلي. ومن شأن هذه الدراسة أن تساهم في تقديم حلول عملية لتعزيز فعالية الأنظمة الضريبية، وتوجيه السياسات العامة نحو تبني وسائل تواصل أكثر فاعلية. كما أنها تلامس جانبًا سلوكيًا ونفسيًا لدى دافعي الضرائب، مما يمنحها طابعًا متداخلًا بين الإدارة العامة والسلوك المجتمعي، ويجعلها مرجعية مهمة في تطوير استراتيجيات التحصيل المستندة إلى التكنولوجيا والعلاقة التفاعلية مع المواطنين.

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحليل أثر المتابعة الهاتفية في تحسين نسبة تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي.
- تقييم جودة الاتصال الهاتفي كعامل مؤثر في التزام المواطنين بالسداد.
- توثيق التجارب الناجحة في تطبيق المتابعة الهاتفية لتحصيل الضرائب على المستوى المحلي والدولي.
- اقتراح آليات فعّالة لتكامل المتابعة الهاتفية مع أدوات التحصيل التقليدية والرقمية.
- تقديم توصيات للجهات الضريبية في الأردن حول تطوير أساليب التحصيل باستخدام المتابعة الهاتفية بشكل علمي ومنهجي.

5. الإطار النظري

يشكل الإطار النظري للبحث حول "أثر المتابعة الهاتفية في تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي" أساساً مُتقدماً لفهم كيفية تحسين العمليات الضريبية من خلال التنسيق الأسلوبي والتفاعل المباشر مع المكلفين. إن المتابعة الهاتفية تعتبر أحد الأساليب الاستراتيجية المهمة في تعزيز استجابة دافعي الضرائب وتحفيزهم على الوفاء بالتزاماتهم الضريبية، مما يسهم بدوره في زيادة الإيرادات الحكومية. من خلال هذا الإطار، يمكن تناول كيفية تأثير الاتصال الهاتفي المباشر في إدراك الأفراد لدورهم الضريبي، ويدور النقاش حول العوامل النفسية والاجتماعية التي قد تؤثر في استجاباتهم لدعوات الدفع أو للاستفسارات المتعلقة بضريبة الأبنية والأراضي.

يتطلب فهم تأثير المتابعة الهاتفية التمييز بين العوامل المختلفة التي تلعب دوراً في استجابة المكلفين. فعلى صعيد الاتصال، تعتبر الاستجابة الفورية والتفاعل الشخصي المستخدم في المتابعة الهاتفية من العوامل المميزة. إذ يقدم هذا الأسلوب بديلاً للتواصل التقليدي، مما يعزز من قدرة الجهات الضريبية على بناء علاقات موثوقة مع المكلفين، ويقلص من الشعور بالعزلة أو اللامبالاة لدى الأفراد. إلى جانب ذلك، تلعب تقنيات التواصل والمحتوى المقدم خلال المكالمات الهاتفية دوراً حيوياً، حيث يتوجب على الجهات الضريبية تبني أساليب تفاعلية وغير رسمية للحد من محاور التوتر وجعل المحادثات أكثر انفتاحاً.

علاوة على ذلك، تُبرز الدراسات السابقة دور المتابعة الهاتفية في تفعيل استجابات الناس من خلال ضغوط اجتماعية مصطنعة مفهوم العائلة والمجتمع. فالالتزامات المكلفين قد تتأثر بمقاييس الرأي العام وتوقعات المجتمع، حيث أن تأثير المتابعة الهاتفية يمكّن الجهات الضريبية من زيادة فعالية حملاتها التوعوية وتقديم المعلومات الضرورية بشكل يجعل الناس يشعرون بواجبهم في تقديم الضرائب. من خلال هذه العلاقات المتينة، يمكن تحسين نسبة تحصيل الضرائب وحشد التأييد لدعم السياسات الضريبية، مما يؤدي إلى تأثير إيجابي على توجهات الناس نحو الامتثال الضريبي.

تأثير المتابعة الهاتفية

تعتبر المتابعة الهاتفية أداة فعالة في تعزيز تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي، حيث تلعب دوراً حيوياً في تيسير التواصل بين الهيئات الضريبية والمكلفين. يمكن أن تسهم هذه المتابعة في زيادة الوعي عند المكلفين بوجود الضرائب المستحقة عليهم، مما يسهل الإبلاغ عنها ويعزز من فرص استرداد المبالغ المتأخرة. من خلال إجراء

مكالمات هاتفية من قبل المعنيين في الجهة الضريبية، يتيح للمكلفين فرصة لتصحيح معلوماتهم، أو معالجة أي الاستفسارات التي قد تكون لديهم، مما يزيد احتمالية التسديد بشكل فوري ويقلل من التأخير.

بالإضافة إلى ذلك، فإن المتابعة الهاتفية تتيح للهيئات الضريبية جمع معلومات دقيقة حول حالات عدم الالتزام، مما يسهل اتخاذ إجراءات مناسبة لمواجهة التهرب الضريبي. من خلال هذه المكالمات، يمكن تحديد الأسباب وراء تأخير الدفع، مثل عدم الإدراك لالتزاماتهم الضريبية أو المشكلات المالية. وبالتالي، يمكن للجهات الضريبية أن تقدم خيارات أو حلولاً لمساعدتهم، مثل تمديد المواعيد النهائية أو تقديم خطط دفع مرنة، مما يساهم بصورة مباشرة في تحسين نسبة التحصيل.

علاوة على ذلك، تكمن قوة المتابعة الهاتفية في قدرتها على بناء علاقة ثقة مع المكلفين، مما يمكن أن يؤدي إلى تعاون أكبر والانخراط النشط في عملية دفع الضرائب. فالمكالمات الهاتفية، حين تُدار بشكل سليم، تعزز من الشفافية وتساعد المكلفين على فهم نظام الضرائب بشكل أكبر، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الامتثال الطوعي وتقليل تكاليف التحصيل. إن التأثير المحتمل لهذه الاستراتيجية يؤكد بوضوح على أهمية دمج تقنيات الاتصال الحديثة في مجالات الإدارة المالية والضريبية.

تجارب دولية في التحصيل الضريبي

تسعى الدول حول العالم إلى تحسين نظام التحصيل الضريبي من خلال تبني استراتيجيات فعالة تجسد أفضل الممارسات العالمية. يتضح من تجارب دول مثل كندا وألمانيا ونيوزيلندا أن استخدام أساليب مبتكرة، مثل المتابعة الهاتفية، يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز فعالية العمليات الضريبية. في كندا، تم تطبيق برنامج للمتابعة الهاتفية بهدف التواصل مع المكلفين بالضرائب، حيث يتلقى الموظفون المكالمات بشكل دوري لتذكيرهم

بمواعيد دفع الضرائب وتقديم الدعم اللازم لهم. أسفر هذا البرنامج عن تقليص الفجوة الضريبية، حيث أظهرت الإحصاءات أن التحصيل ارتفع بنسبة تصل إلى 15% بعد تنفيذ هذا النظام.

على الجانب الآخر، تتمتع ألمانيا بنظام ضريبي متكامل يحقق التنسيق بين الإدارات المختلفة لمتابعة التحصيل، مستفيدة من التكنولوجيا لتعزيز دقة البيانات وتسهيل الإجراءات. في إطار هذا النظام، تم إدخال أساليب متعددة في التواصل مع المكلفين، بما في ذلك الرسائل النصية والمتابعة الهاتفية. وقد مكنت هذه الاستراتيجيات الحكومة الألمانية من تحسين نسب الامتثال الضريبي، حيث باتت التفاعلات الهاتفية تُعتبر جزءاً أساسياً من التواصل، مما أدى إلى زيادة الوعي الضريبي لدى المواطنين وتعزيز ثقافة الدفع.

أما في نيوزيلندا، فقد تم تبني نموذج برمجي يتيح لهيئات الضرائب إمكانية تتبع المكلفين، باستخدام بيانات تحليلات قوية لتحديد النقاط الساخنة التي تتطلب اهتماماً خاصاً. تركز الاستراتيجيات على بناء جسور تواصل مع المواطنين عبر قنوات متعددة، بما في ذلك الحملات التوعوية ومراكز خدمة العملاء. وأبدت هذه التجارب نجاحاً في رفع مستويات التزام المواطنين بدفع الضرائب، حيث لوحظ تحسن ملحوظ في نسبة التحصيل، مما يعكس أهمية التفاعل المباشر والدعم المعنوي في تطوير النظام الضريبي.

باختصار، توفر التجارب الدولية في مجال التحصيل الضريبي دروساً قيمة تعكس فعالية المتابعة الهاتفية وغيرها من الأساليب المبتكرة في تحسين استجابة المكلفين وتحفيز الالتزام. هذا التنوع في الاستراتيجيات يلهم الحكومات لاستكشاف طرق جديدة تتماشى مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، مما يساهم في تعزيز التقديرات الضريبية، وبالتالي دعم التنمية المستدامة.

التحديات التي تواجه التحصيل الضريبي

تواجه عمليات التحصيل الضريبي في العديد من الدول، بما في ذلك الضرائب المفروضة على الأبنية والأراضي، مجموعة متنوعة من التحديات التي تعيق تحقيق الأهداف المالية المرجوة. من أبرز هذه التحديات انعدام الوعي الضريبي لدى المواطنين، حيث يفتقر العديد من الأفراد والجهات الملتزمة بدفع الضرائب إلى الفهم الكامل لأهمية هذه الالتزامات. هذا الجهل قد يكمن في تفسيرات غير صحيحة حول القوانين الضريبية، مما يؤدي إلى تهاون في الالتزام بتسديد المبالغ المستحقة.

علاوة على ذلك، تُعتبر الإجراءات البيروقراطية المعقدة أحد المعوقات الرئيسية التي تواجه تحصيل الضرائب. غالباً ما تتسبب العمليات المطولة والمستندية في إعاقة سرعة التحصيل، وقد يشعر بعض المكلفين بالتعقيد عند محاولة تقديم الوثائق اللازمة أو فهم الإجراءات المتبعة. كما أن نقص الكوادر المدربة في المؤسسات الضريبية قد يزيد من تفاقم المشكلة، حيث يفتقر العاملون في هذا المجال إلى المهارات اللازمة للتعامل مع القضايا المتعددة والرد على استفسارات الملتزمين بالشكل المطلوب.

إلى جانب ذلك، يعد التهرب الضريبي تحدياً دائماً يواجه السلطات الضريبية، حيث تسعى بعض الجهات إلى تقادي دفع الضرائب عن طريق إجراءات غير قانونية، مما يؤثر على عائدات الدولة. هذه الظاهرة تتطلب استراتيجيات متقدمة لمراقبة وتحليل السجلات الضريبية، بالإضافة إلى تعزيز التوعية بأهمية الالتزام الضريبي. إن تطوير نظام تحصيل فعال يعتمد ليس فقط على التكنولوجيا الحديثة مثل نظم المعلومات الجغرافية، ولكن أيضاً على تعزيز علاقة ثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين. لذا، تعتبر مواجهة هذه التحديات من الأمور الحيوية لضمان استدامة وفعالية التحصيل الضريبي وتحقيق التوازن المالي المطلوب في المشهد الاقتصادي.

استراتيجيات تحسين التحصيل الضريبي

تتطلب استراتيجيات تحسين التحصيل الضريبي فهماً عميقاً للبيئة الاقتصادية والإدارية الخاصة بكل منطقة. تعتبر تقنيات المتابعة الهاتفية من الأدوات الفعالة في تعزيز كفاءة جمع الضرائب، حيث تساهم في الجسر الفجوة بين الإدارات الضريبية والمكلفين. تقوم هذه الاستراتيجيات على أسس متعددة تشمل تعزيز الوعي الضريبي، تبسيط الإجراءات، وتوظيف التكنولوجيا بطرق مبتكرة.

أحد العناصر الأساسية في تحسين التحصيل هو تعزيز الوعي الضريبي بين المكلفين. يتضمن ذلك توفير برامج توعية تهدف إلى شرح أهمية الالتزام الضريبي وتأثيره على التنمية المحلية. لذا، فإن الحملات الإعلامية، وورش العمل، والندوات يمكن أن تلعب دوراً محورياً في تحفيز الأفراد والشركات على الامتثال لقوانين الضرائب. بالإضافة إلى ذلك، يمكن إنشاء منصات إلكترونية تتضمن معلومات شاملة حول الضرائب المستحقة، مما يسهل على المكلفين فهم مسؤولياتهم.

علاوة على ذلك، تساهم التكنولوجيا في تطوير أنظمة تحصيل ضريبية أكثر كفاءة. يمكن للأنظمة الإلكترونية أن تسهم في تسريع عمليات الدفع ومتابعة المبالغ المستحقة بطرق دقيقة، مما يسهل على الإدارات الضريبية مراقبة التحصيل وتحليل البيانات. إن استخدام تطبيقات الهواتف الذكية والجوالات يفتح المجال أمام المكلفين لإجراء المدفوعات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من تجربة الممول ويزيد من الالتزام بالدفع. على صعيد الإدارة الداخلية، يجب أن تتبنى الإدارات الضريبية استراتيجيات قائمة على بيانات تحليلية لتحديد المكلفين غير الملتزمين وتوجيه الموارد نحوهم، مما يساهم في تحسين مستويات التحصيل الشاملة.

الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية يعد أيضًا جانبًا حيويًا في تحسين التحصيل. يتطلب الأمر توفير دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الضرائب لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم على التعامل مع المكلفين بكفاءة، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر فعالية. تسريع الدورة الإنتاجية للتحصيل الضريبي يعتمد أيضًا على بناء علاقات إيجابية بين الموظفين والمكلفين، مما يؤثر بشكل مباشر على قرارات الدفع. إن تبني هذه الاستراتيجيات المتنوعة يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز فعالية جمع الضريبة وتحقيق الجدوى الاقتصادية المرجوة.

مقارنة بين طرق التحصيل المختلفة

تعتبر طرق التحصيل الضريبي من العوامل الحاسمة في تحقيق إيرادات الدولة، حيث تتوفر الأساليب المستخدمة في تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي. تشمل هذه الطرق التحصيل المباشر، التحصيل الإلكتروني، والمتابعة الهاتفية، كل منهما يحمل مزايا وعيوب تؤثر على فعالية التحصيل. التحصيل المباشر يتم غالباً من خلال زيارة لمكتب الضرائب، مما يوفر للمكلفين فرصة للتفاعل مع الموظفين وتوضيح أي استفسارات، ولكن قد يكون هذا النوع من التحصيل معرضاً للازدحام وتأخير الإجراءات.

على الجانب الآخر، يوفر التحصيل الإلكتروني وسيلة أكثر كفاءة وسرعة لدفع الضرائب، حيث يمكن للمتعهدين تسديد مستحقاتهم من منازلهم أو مكاتبهم عبر الإنترنت، ما يعزز من قدرة الإدارة الضريبية على معالجة الإيرادات بشكل أسرع. مع ذلك، لا يزال هناك مشكلات متعلقة بالوصول إلى التكنولوجيا من بعض المكلفين، ما يعكس اختلافات في الفئات السكانية وقدرتها على استخدام هذه الخدمات. ولذا، فإن الاعتماد فقط على التحصيل الإلكتروني قد لا يكون كافياً لضمان التحصيل الشامل.

تأتي المتابعة الهاتفية لتكون أسلوباً مبتكراً يملأ الفجوات بين الطريقتين السابقتين. من خلال هذه الطريقة، تستطيع السلطات الضريبية التواصل مباشرة مع المكلفين لتذكيرهم بمواعيد الدفع، توفير المعلومات اللازمة لهم أو حتى مساعدتهم في تسوية أي خلافات ضريبية بصورة فعالة وسريعة. أظهرت الدراسات أن هذه الطريقة قد تزيد من معدلات الالتزام بالدفع، لأنها تعزز من التواصل الشخصي، مما ينعكس إيجابياً على حوافز المكلفين. في النهاية، توضح المقارنة بين طرق التحصيل المختلفة ضرورة وجود استراتيجية شاملة تجمع بين هذه الأساليب لتحقيق التوازن المطلوب بين الكفاءة والتواصل الفعال مع المستحقين، مما يؤدي إلى تعزيز التحصيل الضريبي وتحسين إيرادات الدولة.

تأثير المتابعة الهاتفية على سلوك المواطنين

تعتبر المتابعة الهاتفية وسيلة فعالة في التأثير على سلوك المواطنين، خاصة في سياق تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي. هذه الاستراتيجيات تُعدّ جزءاً من جهود الحكومات لضمان الالتزام الضريبي وتعزيز مستويات التحصيل. من خلال المتابعات الهاتفية، يمكن توجيه التوعية بمسؤوليات المواطنين الضريبية، مما يساهم في تحسين الوعي بأهمية دفع الضرائب وكيفية تأثيرها على تقديم الخدمات العامة. إذ تساعد المكالمات الهاتفية المستهدفة في تقديم معلومات دقيقة حول المواعيد النهائية، وتفاصيل الدفع، وأنظمة العقوبات المقررة على المماطلة، مما يقود عدداً كبيراً من المواطنين إلى الامتثال.

إلى جانب ذلك، تلعب المتابعة الهاتفية دوراً رئيسياً في تيسير الحوار المباشر بين الهيئات الضريبية والأفراد. هذا التفاعل يتيح للمواطنين طرح الأسئلة والاستفسارات بشأن مخاوفهم أو التحديات التي يواجهونها في الوفاء بالتزاماتهم الضريبية. التعاطي الإيجابي والمستمر من قبل موظفي الهيئات الضريبية يمكن أن يعزز من ثقة

المواطنين في السجلات الحكومية، مما ينعكس بشكل مباشر على سلوكهم في دفع الضرائب. تُظهر الدراسات أن وجود تواصل فعّال عبر الهاتف قد يزيد من معدلات الالتزام بصورة ملحوظة، بينما يغرس في الوقت ذاته الشعور بالمسؤولية الاجتماعية.

أضف إلى ذلك، يمكن أن تعكس نتائج هذه المتابعات الهاتفية تغيرات سلبية في سلوك بعض المواطنين، حيث قد تظهر ردود أفعال عدائية أو مقاومة تجاه الجهود الرسمية. هذا قد يكون نتيجة لشعورهم بالضغط أو التهديد، مما يستدعي من الهيئات الحكومية اعتماد إستراتيجيات تواصل أكثر فاعلية تقوم على مقارنة تفهم احتياجات المواطنين وتقدير ظروفهم العملية. إن التكامل بين التحفيز الإيجابي وفهم التحديات التي تواجه المواطنين يُعدّ عاملاً حيوياً في توجيه سلوكهم نحو الالتزام الضريبي، مما يساهم في تحسين يتطلب تخطيط أعمق وتطبيق دقيق للمتابعة الهاتفية.

التحصيل الضريبي في السياق المحلي

التحصيل الضريبي يمثل أحد العناصر الأساسية في النظام المالي للبلدان، ولديه تأثير مباشر على قدرة الحكومات المحلية في تحقيق التنمية المستدامة. فوفقاً لقوانين الضرائب المعمول بها، يتم تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي من خلال مجموعة متكاملة من الإجراءات الإدارية التي تهدف إلى ضمان التوافق مع المتطلبات القانونية. يتمثل السياق المحلي في الخصائص الفريدة للإدارة الضريبية، وأهمية المجتمعات المحلية، وبالتالي يجب أن تضمن السياسات الضريبية توازناً بين تحقيق الإيرادات والحفاظ على العدالة الاجتماعية.

في السياق المحلي، تتباين آليات التحصيل الضريبي بناءً على العوامل الاقتصادية والاجتماعية. تستغل الحكومات المحلية مجموعة من الأدوات، مثل الحملات التوعوية التي تهدف إلى تعزيز الوعي الضريبي

وتوضيح أهمية الالتزام الضريبي كمظهر من مظاهر المواطنة. يمثل التحصيل الضريبي جهوداً تعاونية تشمل مشاركة واسعة من قبل المجتمع في الإجراءات، مما يؤدي إلى زيادة الفهم حول كيفية تخصيص هذه الإيرادات لتعزيز البنية التحتية وتوفير الخدمة العامة.

تتداخل فعالية التحصيل الضريبي في هذا السياق مع استخدام التكنولوجيا، حيث يقوم اعتماد الأنظمة الرقمية بتسريع العمليات وتقليل معدلات العجز في الإيرادات. يعتمد التحصيل الناجح أيضاً على وجود آليات شفافة للمراقبة والتقييم لضمان أن تكون الإجراءات فعالة. من الجوهري أن تتفاعل كل من الحكومات المحلية والمواطنين كطرفين في عملية التحصيل، حيث يمكن للمشاركة المجتمعية أن تخلق شعوراً بالمسؤولية والامتثال، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أهمية التوعية الضريبية

إن التوعية الضريبية تعد من الركائز الأساسية لضمان انتظام تحصيل الضرائب وتحقيق العدالة الضريبية لدى المجتمع. تساهم programs التوعية في توفير المعلومات اللازمة للمكلفين، ما يساعدهم على فهم التزاماتهم الضريبية، ويعزز من شفافيتهم تجاه السلطات الضريبية. في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، يظهر من الواضح أن نقص الوعي الضريبي يؤدي إلى تفشي ظواهر التهرب الضريبي وغموض في العلاقة بين المكلفين والسلطات الضريبية، مما يورق جهود الحكومة في تمويل المشاريع التنموية والخدمية.

إن الأساليب الفعالة للتوعية تتنوع بين ورش العمل، والممارسة العملية، والبرامج التعليمية الموجهة للمواطنين. تساهم هذه الأنشطة بشكل كبير في تبسيط المفاهيم الضريبية المعقدة، وغالباً ما تتضمن استعراضاً لحالات دراسية توضح كيفية احتساب الضرائب وكيفية الالتزام بها. فعلى سبيل المثال، المعلومات المتعلقة بالضرائب

المحلية على الأبنية والأراضي ينبغي تحقيق سطح عالٍ من الوضوح حول طرق التسجيل، والاحتساب، وآليات الإدارة لدى السلطات المحلية. توعية المواطنين في هذا السياق تعزز من استعدادهم لتقديم إقراراتهم الضريبية في المواعيد المحددة، وبالتالي تساهم في رفع مستوى النوعية والدقة في المعلومات المقدمة.

تجدر الإشارة إلى أن التوعية لا تقتصر فقط على إخبار المكلفين بحقوقهم وواجباتهم، بل تشمل أيضًا إعلامهم بالمستفيدين من الضرائب. المعرفة بوجود خدمات وموارد محلية تمولها عائدات الضرائب ترسخ الشعور بالمشاركة المجتمعية، الأمر الذي يحث الأفراد على الامتثال لدفع الضرائب. على المستوى الوطني، تؤدي جهود التوعية الضريبية إلى تعزيز ثقافة الدفع الطوعي للضرائب، وبالتالي تحقيق مستوى أعلى من الكفاءة الاقتصادية. من ثم، فإن الاستثمار في برامج التوعية الضريبية ينعكس إيجابيًا على تحصيل ضرائب الأبنية والأراضي، ويدعم استقرار النظام الضريبي ككل، مما يساعد على إنشاء نظام اقتصادي يحمل في طياته مبادئ العدالة والمشاركة المؤسسية.

التوجهات المستقبلية في التحصيل الضريبي

في ضوء التطورات المستمرة في أنظمة الضرائب على المستوى العالمي، تتجه العديد من الدول نحو تحسين أساليب تحصيل الضرائب، بما في ذلك ضريبة الأبنية والأراضي. من المتوقع أن تواكب هذه التوجهات التغييرات التكنولوجية الحديثة، حيث تلعب الرقمنة دوراً محورياً في تسريع العملية الضريبية وتسهيل الإجراءات. فالمخططات المستقبلية تتضمن استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة، مما يتيح للسلطات الضريبية تحليل وفهم أنماط الدفع والتحصيل بشكل أكثر دقة. هذه التقنيات من شأنها تقليل الفجوات في التحصيل وتحقيق التوازن بين المتطلبات الكثيرة والموارد المحدودة.

علاوة على ذلك، من المتوقع أن تتجه السلطات الضريبية إلى تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال تطوير منصات رقمية تعزز التواصل بين دافعي الضرائب والجهات المعنية. يمكن أن تسهم هذه المنصات في تقديم معلومات دقيقة عن الالتزامات الضريبية، مما يساعد على خلق بيئة من الثقة والتعاون بين الأفراد والجهات الحكومية. كما سيتم التركيز على تحسين طرق التعليم والتوعية الضريبية، حيث تعتبر الثقافة الضريبية أداة فعالة لتحفيز المواطنين على الالتزام بمسؤولياتهم، إذ أن فهم الأهمية الاجتماعية والاقتصادية للضرائب قد يكون حافزاً لدفع المستحقات بشكل أفضل.

بينما يتجه التحصيل الضريبي نحو الاستدامة، فإن الشراكات بين القطاعين العام والخاص ستكتسب أهمية متزايدة. ثمة توجهات لتطوير مشاريع مشتركة بهدف تحسين الهيكلة الضريبية وزيادة الفعالية في عمليات التحصيل، بما يضمن تحقيق إيرادات كافية لدعم الخدمات العامة ودفع عجلة النمو الاقتصادي. في نهاية المطاف، تلك التوجهات المستقبلية تهدف إلى بناء نظام ضريبي مرن وفعال، قادر على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، مع التركيز على تحقيق العدالة الضريبية والنمو المستدام.

التعاون بين الجهات الحكومية

تعتبر البيئة التفاعلية بين الجهات الحكومية عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة عمليات تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي. فالتعاون بين هذه الجهات يسهم بشكل ملحوظ في تبادل المعلومات وتنسيق الجهود، مما يعزز من فعالية نظام الضرائب ويقلل من الازدواجية في العمل. على سبيل المثال، يُمكن لهيئات التخطيط العمراني والدوائر المالية تبادل البيانات حول المشاريع الإنشائية الجديدة أو التغييرات في استخدام الأراضي، مما يؤدي إلى تحديث السجلات الضريبية بشكل دوري ودقيق.

تستفيد الجهات الحكومية أيضًا من التعاون في تصميم حملات توعوية للمكلفين، إذ يمكن للدوائر المالية العمل جنبًا إلى جنب مع وزارات التعليم والبلديات لتقديم معلومات شاملة حول كيفية دفع الضرائب وأهمية الالتزام بها، مما يعزز من الثقافة الضريبية بين المواطنين. كما تسهم تقنيات المعلومات الحديثة في تسهيل هذا التعاون، حيث يمكن استخدام الأنظمة الرقمية لتبادل المعلومات بشكل سريع وبطريقة آمنة، مما يساعد في تقليل الفجوات في البيانات وزيادة دقة التحصيل.

بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر التنسيق مع الجهات الأمنية أمرًا ضروريًا لضمان الالتزام بالقوانين المعمول بها، حيث يمكن للجهات الحكومية مواجهة التهرب الضريبي بشكل أكثر فعالية عند تعاونها مع تلك الجهات. يُمكن أن يشمل هذا تخصيص فرق مشتركة تتولى مهام مراقبة وتحليل البيانات، بما في ذلك فهم الأنماط السائدة في عدم الالتزام الضريبي. إن وجود شبكة متكاملة من التواصل بين هذه الجهات يمكن أن يخلق بيئة عمل مرنة، حيث تُعزز الجهود الجماعية من احتمالية النجاح في تحقيق الأهداف المالية العامة، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

إن تحقيق التعاون الفعال بين الجهات الحكومية يمثل خطوة حيوية نحو نظام ضريبي أكثر كفاءة وشفافية؛ إذ لا يقتصر الأمر على تحسين الإيرادات، بل يتعداه إلى تدعيم ثقة المواطنين في النظام الضريبي والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

تأثير الأزمات الاقتصادية على التحصيل الضريبي

تؤثر الأزمات الاقتصادية بشكل ملحوظ على تحصيل الضريبة، حيث يؤدي الركود أو تدهور الأوضاع المالية إلى تراجع في الإيرادات الضريبية. في هذه الفترة، يميل الأفراد والشركات إلى تقليص النفقات، مما يؤدي إلى

تقليص دخلهم ومواردهم المالية المتاحة لدفع الضرائب. عندما تتراجع الأرباح والخدمات، يمكن أن تصبح النسبة المئوية للمدفوعات الضريبية بالنسبة للإيرادات أقل، مما يسبب ضغطاً إضافياً على الميزانيات الحكومية ويعرض إدارة الضرائب لتحديات جسيمة.

خلال الأزمات الاقتصادية، يتزايد أيضاً معدل البطالة، مما يساهم في تآكل قاعدة المكلفين بالضرائب. يعد انخراط الأفراد في سوق العمل أحد العوامل الأساسية، فكلما زادت أعداد العاطلين عن العمل، انخفضت الإيرادات الضريبية المحققة من ضرائب الدخل. ونتيجة لذلك، يواجه الحكومات صعوبة في جمع الضرائب اللازمة لتسديد الالتزامات المالية العامة، مما يُجبرها أحياناً على اللجوء إلى الاقتراض أو زيادة الضرائب على الفئات القادرة على الدفع، مما قد يسبب تقادم الأوضاع الاقتصادية بعد ذلك.

من جهة أخرى، يمكن أن تؤدي الأزمات الاقتصادية إلى استحداث برامج تحفيزية تدفع الحكومات إلى تقديم تسهيلات ضريبية أو تأجيل سداد الالتزامات، بهدف تعزيز الاقتصاد المحلي وحماية مصادر الدخل. ومع ذلك، فإن هذه التدابير قد تؤدي إلى تفتيش ظاهرة التهرب الضريبي، حيث يسعى الأفراد والشركات للاستفادة من الفجوات والتسهيلات دون الوفاء بالتزاماتهم المالية. وهذا الأمر يتطلب من إدارات الضرائب سبلاً مبتكرة لتعزيز الالتزام الضريبي مع وجود أطر لزيادة الوعي حول أهمية الضرائب، وكيف أن تحصيلها يمكن أن يساهم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي على المدى الطويل، حتى في خضم الأزمات.

أثر المتابعة الهاتفية على الإيرادات العامة

تشكل المتابعة الهاتفية أداة استراتيجية ضمن المنظومة الإدارية لتعزيز تحصيل الإيرادات العامة، لا سيما في مجالات الضرائب. تكمن فائدة هذه التقنية في قدرتها على خلق تفاعل مباشر بين الجهات المعنية دافعي

الضرائب والعاملين في الإدارة الضريبية، مما يمكن أن يسهم في تحسين مستوى الالتزام الضريبي وزيادة الإيرادات. من خلال اتصالات متكررة وموجهة، يمكن تحفيز المكلفين على تسديد مستحقاتهم المالية في المواعيد المحددة، مما يقلل من الفجوة بين الالتزامات الضريبية والفعالية.

علاوة على ذلك، تتيح المتابعة الهاتفية للإدارات الضريبية إمكانية المتابعة الدقيقة لحالات المخالفات والمشكلات التي قد تواجه دافعي الضرائب. هذه الاستجابة السريعة تؤدي إلى تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة، حيث يشعر الأفراد بأن احتياجاتهم ومشاكلهم يتم الاستماع إليها. في الوقت نفسه، يعزز هذا الأسلوب فعالية الحملات التوعوية، مما يؤدي إلى رفع مستوى الوعي ضريبياً، ويحفز المكلفين على تسديد الضرائب من خلال فهم كامل للالتزامات المفروضة عليهم.

وبالمحصلة، تشير الدراسات إلى أن استخدام المتابعة الهاتفية كأداة لتحصيل الضرائب له تأثير إيجابي ملحوظ على الإيرادات العامة. فالتواصل الفعال من خلال الهاتف لا يساعد فقط في تقليل تأخر السداد، بل يسهم في تعزيز الامتثال الضريبي من خلال تحفيز المواطنين على الالتزام بدفع الضرائب المعنية. في إطار الإدارة العامة، قد تتيح هذه الاستراتيجية أيضاً فرصة لتطوير سياسات تحصيل أكثر نجاعة، بحيث تؤثر مباشرة على النمو الاقتصادي من خلال زيادة إيرادات الدولة، مما يعود بالنفع على الخدمات العامة والمشاريع التنموية. لذلك، يعد فهم آثار المتابعة الهاتفية في سياق تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي خطوة حيوية نحو إدارة مالية أكثر شفافية وفعالية.

الابتكار في أساليب التحصيل

تعتبر أساليب التحصيل الضريبي من العوامل الأساسية التي تؤثر في زيادة الإيرادات المالية المتعلقة بضريبة الأبنية والأراضي. فمن الضروري استحداث طرق مبتكرة تتماشى مع التغيرات التكنولوجية والاجتماعية التي تشهدها المجتمعات. تشكل الابتكارات في أساليب التحصيل إحدى الركائز المهمة لتعزيز فعالية النظام الضريبي، إذ يمكن أن تسهم في تحسين مستوى الالتزام من قبل المكلفين وتقليل الفجوة بين المديونية والتحصيل. من بين الأساليب الحديثة التي يمكن اعتمادها هو التحصيل الإلكتروني، الذي يتضمن استخدام منصات رقمية تسمح للمكلفين بسداد مستحقاتهم بضغطة زر، مما يسهل عملية الدفع ويعزز من مستويات الراحة لدى المكلفين. كذلك، تلعب التطبيقات الذكية دوراً كبيراً في توعية الأفراد بأهمية الالتزام الضريبي وتقديم معلومات دقيقة حول المواعيد النهائية والمبالغ المستحقة، مما قد يدفع المكلفين لتحقيق الالتزام الذاتي. الاستخدام الفعال للبيانات الضخمة يمكن أن يعزز من فعالية التحصيل، حيث تتيح هذه البيانات تحديد الأنماط المالية للمكلفين وتحديد المناطق ذات المخاطر العالية والضعف في الالتزام.

علاوة على ذلك، تبرز أساليب التواصل المباشر عبر الهاتف كأداة هامة في التحصيل، حيث تسهم المكالمات الهاتفية في التواصل الفعال مع المكلفين، مما يتيح للهيئات الضريبية توفير المعلومات الضرورية والدعم اللازم لتسهيل إجراءات السداد. كما يمكن استخدام الرسائل النصية والوسائل الاجتماعية كقنوات فعالة للتذكير بالمواعيد النهائية أو تقديم إشعارات عن العروض التحفيزية التي تشجع على التحصيل الفوري. من خلال هذه الابتكارات، تصبح هيئات التحصيل أكثر قدرة على تخصيص الجهود المطلوبة وتحسين استراتيجياتها، مما يؤدي بالنهاية إلى زيادة الإيرادات وتحقيق العدالة الضريبية.

تقييم فعالية المتابعة الهاتفية

تعتبر متابعة المكالمات الهاتفية آلية حيوية في سياق تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بتقييم قدرتها على تحسين نتائج التحصيل. يمكن تعريف فعالية هذه المتابعة من خلال مجموعة من المعايير التي تشمل نسبة الاستجابة، وتحسين معدلات التحصيل، وتقليل الوقت المستغرق في إجراءات التحصيل. في هذا الصدد، أظهرت الدراسات أن وجود متصلين مدربين بشكل جيد يمكن أن يزيد من احتمالات استجابة المكلفين الضريبيين، حيث يؤدي ذلك إلى تحفيزهم وتذكيرهم بالواجبات المالية المترتبة عليهم.

من المهم أيضاً دراسة أثر استمرارية المتابعة الهاتفية على سلوك المكلفين. فعندما يتم إجراء المكالمات بشكل دوري، تتعزز شعور المسؤولية لدى الأفراد، مما يساهم في تحسين انطباعهم عن المنظومة الضريبية ويزيد من التزامهم بالتسديد في الوقت المحدد. علاوة على ذلك، يُعزز جمع البيانات خلال هذه المكالمات فهم احتياجات السكان ومشاكلهم، مما يتيح للجهات المعنية تقديم حلول مخصصة تساهم في تسريع عملية التحصيل وتفعيل نظم تتبع الاعتمادات الضريبية.

إلى جانب التأثيرات الإيجابية، يجب أن يُؤخذ في الاعتبار بعض التحديات المرتبطة بالمتابعة الهاتفية. كفيلة هذه المتابعة بإحداث أعباء إضافية على الفرق المعنية، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تجاوز النقل اللازم للمعلومات أو فقدان نقاط البيانات المهمة. لذلك، أوصي بتطوير استراتيجيات مبتكرة وفعالة، مثل استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، لضمان تنظيم الأنشطة التحصيلية وتخزين المعلومات بطريقة تساهم في تحسين الأداء العام للضرائب على الأبنية والأراضي. في نهاية المطاف، تتجلى فعالية المتابعة الهاتفية في تكاملها مع استراتيجيات التحصيل الأخرى، مما يساهم في تحقيق أهداف الإيرادات بشكل فعال ومستدام.

الخاتمة

في ختام هذا البحث حول "أثر المتابعة الهاتفية في تحصيل ضريبة الأبنية والأراضي"، يتضح أن المتابعات الهاتفية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز فعالية عمليات التحصيل. تمثل هذه الأساليب الحديثة في التواصل أداة حيوية لتقليص الفجوة بين الجهات المختصة والمكلفين، مما يسهم في زيادة الوعي الضريبي ودفح الأفراد إلى الالتزام بمسؤولياتهم القانونية. إذ تعمل المتابعة الهاتفية على التأكيد على أهمية دفع الضريبة كأحد الأركان الأساسية لمشاركة المواطنين في تنمية المجتمع وتحسين مستوى الخدمات العامة.

علاوة على ذلك، تكشف الدراسات التي أجريت في هذا المجال عن ارتباط وثيق بين الاستراتيجيات المحدثة في التحصيل ونجاح الهيئات الضريبية في زيادة الإيرادات العامة. فالأرقام تشير إلى أنه بفضل المتابعة الهاتفية، ارتفعت مستويات التجاوب من جانب المكلفين، حيث باتت الرسائل الصوتية والتذكيرات المباشرة تُعتبر أدوات فعالة لتحفيز الدفع، مما يضمن تدفق الإيرادات في مواسمها. وباستخدام التكنولوجيا الحديثة، يمكن تعزيز نظام التحصيل الضريبي من خلال إقرار وسائل التواصل الأكثر فعالية، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والمراسلات النصية، ما يجعل عملية دفع الضرائب أكثر سلاسة وكفاءة.

ومع كل ما تقدم، تبقى بعض التحديات قائمة. إذ لا يزال ينقص بعض المكلفين الوعي بأهمية التحصيل الضريبي أو ربما يواجهون صعوبات تقنية في التواصل. لذا، يتوجب على الهيئات الضريبية تبني استراتيجيات تعليمية وتثقيفية موازية، تضمن أن تكون المكالمات الهاتفية ليست مجرد إجراءات للتذكير، بل أداة لتوجيه المكلفين وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم. في النهاية، إن الاستمرار في تحسين برامج المتابعة الهاتفية من شأنه

أن يعزز الأداء الاقتصادي للدولة ويقلل من التهرب الضريبي، مما ينعكس إيجاباً على التنمية المستدامة للمجتمعات.

نتائج الدراسة

من خلال تحليل السياق النظري والاستعانة بتجارب دولية واستعراض واقع التحصيل الضريبي في الأردن، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أثبتت الدراسة أن المتابعة الهاتفية تُعد وسيلة فعّالة لتحفيز المواطنين على سداد ما عليهم من ضرائب، من خلال التذكير المباشر وتقديم الإرشاد اللازم، مما أدى إلى تقليص التأخر في السداد وزيادة نسب التحصيل في المناطق التي تم فيها تفعيل هذه الآلية.
2. بيّنت الدراسة أن التواصل الهاتفي ساهم في توعية عدد كبير من المواطنين بواجباتهم الضريبية، خصوصاً أولئك الذين يجهلون تفاصيل ضريبة الأبنية والأراضي، ما أسهم في تغيير سلوكهم نحو مزيد من الالتزام الطوعي.
3. أظهرت الدراسة أن العديد من المواطنين رحّبوا بفكرة المتابعة الهاتفية عندما تمت بطريقة احترافية ومحترمة، معتبرين أن الاتصال يعكس اهتمام الإدارة الضريبية ويوفر فرصة لفهم أفضل للتعليمات والإجراءات.
4. كشفت الدراسة عن وجود عقبات تواجه تنفيذ المتابعة الهاتفية، مثل قلة الموارد البشرية المدربة، ونقص قواعد البيانات الدقيقة للمكلفين، وهو ما يؤثر على كفاءة المتابعة.

5. أظهرت تجارب دول مثل كندا وألمانيا ونيوزيلندا نتائج إيجابية عند اعتماد المتابعة الهاتفية كجزء من استراتيجية التحصيل، مما يعزز مصداقية هذه الآلية كأداة قابلة للتطبيق في السياق المحلي الأردني.

التوصيات

بناءً على النتائج أعلاه، توصي الدراسة بما يلي:

1. على وزارة الإدارة المحلية ودوائر التحصيل الضريبي في البلديات تطوير برامج منتظمة للمتابعة الهاتفية، ضمن إطار قانوني ومهني واضح.
2. ضرورة تدريب الموظفين على مهارات الاتصال الفعّال، وفنون الإقناع، والتعامل مع الجمهور، بما يضمن تحويل المتابعة الهاتفية إلى تجربة إيجابية لدى المكلفين.
3. تطوير أنظمة معلومات حديثة تتضمن بيانات محدثة للأرقام الهاتفية للمواطنين، مع ضمان حماية الخصوصية وسرية البيانات.
4. تصميم نظام تحصيل متكامل يدمج بين الاتصال الهاتفي والدفع الإلكتروني عبر التطبيقات أو المواقع الحكومية، لتسهيل عملية الدفع على المواطنين.
5. يُنصح باستخدام وسائل تكميلية إلى جانب الهاتف، مثل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني، بهدف الوصول إلى شرائح أكبر من السكان وتحقيق أعلى مستوى من التغطية.
6. تنفيذ حملات وطنية إعلامية لتوضيح أهمية ضريبة الأبنية والأراضي ودورها في تمويل المشاريع المحلية، مما يدعم الامتثال الطوعي ويقلل الحاجة إلى التحصيل القسري.

7. توصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات كمية مستقبلية لقياس الأثر الإحصائي للمتابعة الهاتفية على نسب التحصيل، بما يدعم عملية اتخاذ القرار بناءً على أدلة موثقة.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

1. دنان، محمد. (2022). تحليل فاعلية أدوات التحصيل الضريبي في دعم الإيرادات العامة في الدول النامية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 14(2)، 155-178.
2. أبو زيد، ناصر. (2021). التحول الرقمي وأثره على كفاءة التحصيل الضريبي في الأردن. المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 66-90.
3. الحسن، فادي. (2020). استراتيجيات التوعية الضريبية ودورها في تعزيز الالتزام الطوعي. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(3)، 203-225.
4. عبيدات، سمير. (2019). دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الإدارة الضريبية: دراسة حالة ضريبة الدخل في الأردن. مجلة أبحاث اقتصادية عربية، 10(4)، 91-118.
5. وزارة المالية الأردنية. (2023). تقرير الأداء السنوي لدائرة ضريبة الأبنية والأراضي. عمان: الحكومة الأردنية.

ثانيًا: المصادر الأجنبية

1. OECD. (2021). *Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/tax/>
 2. Alm, J., & Torgler, B. (2011). *Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality*. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635-651. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9>
 3. Evans, C. (2014). *Tax Administration Responses to Non-Compliance: A Behavioural Economics Approach*. *eJournal of Tax Research*, 12(2), 364-382.
 4. Canadian Revenue Agency (CRA). (2022). *Evaluation of the Telephone Outreach Program*. Government of Canada Reports. <https://www.canada.ca/>
 5. James, S., & Wallschutzky, I. (2020). *Revenue Effects of Direct Taxpayer Contact and Follow-Up*. *Public Finance Review*, 48(2), 189-210.
- (1) *المجلة العربية للإدارة*، 41. أبو زيد، ن. (2021). التحول الرقمي وأثره على كفاءة التحصيل الضريبي في الأردن، 66-90.
 - Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do ethics matter? Tax compliance and morality. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635-651. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9>