

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك وانعكاسها على انجاز اعمال تسوية
الاراضي من وجهة نظر ذوي الاختصاص: جنوب الضفة الغربية انموذجا

فردوس عقيل موسى العمامرة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1445 هـ / 2024 م

الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك وانعكاسها على انجاز اعمال تسوية الاراضي من وجهة نظر ذوي الاختصاص: جنوب الضفة الغربية انموذجا

اعداد:

فردوس عقيل موسى العميرة

بكالوريوس تربية ابتدائية - جامعة القدس المفتوحة - فرع دورا

اشراف: د. زياد قنام

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة - مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس.

القدس - فلسطين

1445 هـ / 2024 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك وانعكاسها على انجاز اعمال تسوية الاراضي من وجهة
نظر ذوي الاختصاص: جنوب الضفة الغربية انموذجا

إعداد: فردوس عقيل موسى العميره
الرقم الجامعي: 22112368

المشرف: د. زياد صالح قنام

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2024/01/06 من قبل لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم
أدناه:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. زياد قنام
2. ممتحناً داخلياً: د. أكرم رجال
3. ممتحناً خارجياً: د. غادي يونس

القدس - فلسطين

1445 هـ / 2024 م

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى جميع أرواح الشهداء الذين سقطوا دفاعاً عن ارض فلسطين

والى نفسي، والى روح أبي وأمي فلولاهما لما وُجدت في الحياة، ومنهما تعلّمت الثبات والجلد والصبر والمثابرة وحب الحياة، مهما كانت صعبة ومعقدة،

واهديه الى روح اخي، والى أهلي وعائتي والى زملائي المخلصين.

فردوس عقيل موسى العمارة

إقرار

أقر أنا مقدم هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: 

فردوس عقيل موسى العميره

التاريخ: 2024/01/16

شكر وعرافان

الحمد لله العظيم الذي مكنتني من اكمال هذا الإنجاز بنجاح، الحمد لله، يا إلهي رضاك وتوفيقك يا رب لك الشكر ولك الحمد على هذا النجاح الذي منحنتني إياه.

أتقدم بالشكر والعرافان والامتنان للذين مهدوا لي طريق العلم والمعرفة، الى جميع العاملين من إدارة وموظفين والأساتذة الافاضل في جامعة القدس

واخص بالشكر والعرافان الدكتور زياد قنام لما قدمته لي من ارشاد ودعم ومعارف ومتابعة. كنت وما زلت شامخ تعطي بلا حدود، جزاك الله عنا أفضل ما جزى الله المخلصين، وبارك الله لك واسعدك أينما حطت بك الرحال.

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعد في إتمام هذه الرسالة من زملاء ومحكمين: الدكتور عودة الله أبو عريضة، الأستاذ عامر الخطيب، الأستاذ بسام زعارير، الأستاذ يوسف الحوامدة، الأستاذ نزيه حنتش.

وكل الشكر الى زملائي الذين ساندوني

فردوس عقيل موسى العمارة

تعريفات

تعريفات نظرية

- الضريبة : مبلغ نقدي تفرضه الدولة ويتم تحصيله من دافعي الضرائب بشكل جبيري ونهائي دون تعويض وذلك لتغطية النفقات العامة للدولة (أبو حجلة، 2021)
- ضريبة الأملاك : ضريبة تفرض على جميع الأبنية والأراضي الواقعة داخل حدود البلديات وفق لقانون رقم (11) لسنة (1954) وتعديلاته، التي تفرض أيضا على المباني الصناعية وأراضي السقي التي تقع خارج حدود البلديات استنادا الى احكام القانون رقم (30) لسنة (1955) وتعديلاته (الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010).
- الضرائب المباشرة : ما يتم فرضه على الدخل او راس المال او فرض ضريبة بصورة مباشرة على ما هو موجود لدى المكلف من ثروة وراس مال مثل ضريبة الدخل والاملاك. (السلامين والدقة، 2021).
- الضرائب غير المباشرة : ضريبة تفرض بصورة غير مباشرة على الثروة -الدخل وراس المال -أي ليست على الثروة بل على استعمالها مثل ضريبة المبيعات (ض.ق.م) والاستهلاك والاستيراد والتصدير (الجمارك). (السلامين والدقة، 2021).

تعريفات اجرائية

- خدمات ضريبة الأملاك : مجموعة الخدمات التي تقدمها مديرية ضريبة أملاك-دورا جنوب الخليل ممثلة عن ضريبة الأملاك، وتضم كل من تحصيل ضريبة الأملاك، واعمال التخمين، واصدار الشهادات (براءة الذمة وإخراج القيد، ...)، ومعاملات تغيير التصرف، ورخص المهن، وتصديق عقود الايجار، واذونات الشراء، والحجوزات على الأملاك، ومشروعات المحاكم، وتنفيذ قرارات المحاكم، وتوثيق الوكالات الدورية والاملاك المتروكة.
- واقع خدمات ضريبة الأملاك : مجمل ومجموع الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في دورا - جنوب الخليل من اعمال تخمين، وإصدار شهادات، وتحصيل

ضرائب.... الخ، وجودة الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك
تقييم مقارن لما يتوقعه المكلف من الخدمات مع الأداء الفعلي
لعامل ضريبة الأملاك ويتم قياسها بمؤثرات تتضمن الموثوقية
والأمان، والملموسية الخ.

هيئة تسوية الأراضي : مؤسسة حكومية أنشأت استنادا لقرار بقانون رقم (7) لعام 2016،
والمياه بحيث تتبع لمجلس الوزراء وليس لها وزير. تهدف بصورة عامة
للقيام بأعمال تسوية الأراضي والمياه، نحو تحقيق التطور
الحضاري والعمراني والتموي الفلسطيني.

مستوى الرضا عن : الاحساس الذي يتولد لدى المستفيدين من خدمات ضريبة
خدمات ضريبة الاملاك، عبر مقارنتهم لأداء عاملي الضريبة مع توقعاتهم لأداء
الأملاك هؤلاء العاملين على ارض الواقع.

تسوية الأراضي : معالجة وحل كافة الخلافات والنزاعات، بين أصحاب المصالح
والمياه افراد كانوا ام مؤسسات، والتي تتعلق باي حق تصرف او تملك
او انتفاع بالأرض او المياه، معترف به أو متنازع عليه.

اعمال تسوية : مجموع الاعمال التي تقوم بها فرق تسوية الأراضي من تحديد
الاراضي للمنطقة التي ستم فيها التسوية، وإصدار امر التسوية، وإعلانها
والبدء بها، وتنظيم جدول الادعاءات، ومن ثم جدول الحقوق،
وتعليقه والتصديق عليه، وأخيرا إصدار جدول التسجيل النهائي.

الاتجاه نحو تسوية : ميل الافراد نحو تسوية الأراضي واعمالها، مما يدفعهم للاتجاه
الأراضي ايجابا بسلوكهم نحو اعمالها فيدعمونها، او الاتجاه بالسلوك سلبا
فيعارضونها.

دوافع الاتجاه نحو : مجموع العوامل والأسباب والمحفزات المسببة لميل الافراد
تسوية الأراضي بسلوكهم نحو دعم او معاضة تسوية الأراضي، سواء كانت ذاتية
او انعكاسات ومترتبات لأعمال التسوية.

انعكاسات خدمات : جميع الانعكاسات، المباشرة او غير المباشرة، الناتجة عن
ضريبة الاملاك على مترتبات الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك على انجاز اعمال
انجاز اعمال التسوية التسوية، بحيث تساعد على رفع كفاءة انجازها او تتسبب في
تعطيلها كلياً او جزئياً.

ذوي الاختصاص : العاملين لدى دوائر ضريبة أملاك الخليل ودورا والظاهرية
والسموع ويطا، والعاملين في دوائر تسوية الاراضي الخليل ودورا

وريفها والظاهرية، والعاملين لدى محكمة تسوية الأراضي،
والقانونيين ذوي العلاقة بالضريبة والتسوية في جنوب الخليل.

المخلص

جاءت الدراسة بهدف التعرف على واقع خدمات ضريبة الاملاك وانعكاساتها على انجاز اعمال التسوية في مدينة دورا-جنوب الخليل. ولقد أجريت خلال الفترة بين شهري كانون ثاني وتشرين ثاني 2023 بالاعتماد على المنهج الوصفي. ولتحقيق اهدافها تم الاستعانة بتحليل ادلة خدمات ضريبة الأملاك واعمال تسوية الأراضي وبالاستبيان كأداة بحث ميدانية رئيسية. وجاءت المعاينة صدفية من مدراء وموظفين دوائر ضريبة الاملاك وتسوية الأراضي ومحكمة التسوية سلطة الأراضي إضافة الى قانونيين ذوي الاختصاص بإدارة ملفات ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي.

اما اهم النتائج فكانت بان مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة ضريبة الاملاك في دورا يعكس أداء مؤسسي مستوى جودة مرتفع، وان مقرات ضريبة الأملاك واصدار اذونات الشراء ومعالجة قضايا الأملاك المتروكة وإدارة الحجوزات الواردة من المحاكم خصوصا التسوية، وسرعة معالجة الاعتراضات على التخمين، وتحسين اعداد وتأهيل الكادر أهم ما يجب ان يتم العمل على تحسينه للارتقاء بخدمات ضريبة الاملاك. كما وبينت النتائج ان فرص نجاح انجاز اعمال التسوية في دورا كبيرة وهو ما يعكسه اتجاه الباحثين الإيجابي نحوها، وان الآثار الاقتصادية للتسوية والأسباب الاقتصادية والوطنية الكامنة وراءها تمثل اهم عوامل دعم الباحثين للتسوية، وان ثقة الجمهور في الاحكام القضائية في قضايا الأراضي بحاجة للكثير من العمل لتمثل دافعا قويا لدعم الجمهور لأعمال التسوية. اما حول خدمات ضريبة الأملاك وعلاقتها بأعمال التسوية فجاءت النتائج بان خدمات ضريبة الأملاك ذات تأثير داعم حقيقي ومرتفع لإنجاز اعمال التسوية ، وان الاهتمام بتعزيز خدمات ضريبة الاملاك والارتقاء بها هو دعم مباشر وزيادة فعالية وكفاءة لإنجاز اعمال التسوية. واما اهم توصيات الدراسة فكانت بعمل برامج توعية مؤسسية ومجتمعية حول ضريبة الأملاك واعمال التسوية، وبالععمل على بناء شبكة علاقات مؤسسية-مجتمعية ومؤسسية-مؤسسية على أساس التعاون الإيجابي المتكامل والمتخصص بين الاطراف ذات العلاقات، وتوظيف كافة الوسائل التقنية والتكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي لتيسير العمل في كل من خدمات الضريبة واعمال التسوية، لإنجاز الخدمات والاعمال بأكثر الطرق فعالية وكفاءة وأسرعها، والاهتمام بتطوير خدمات ضريبة الأملاك على قاعدة تحسين أدائها ولكن أيضا على انها مرتبطة بقوة وتعطيلها او اعاققتها يعطل اعمال التسوية ويثير النزاعات ويهدد السلم الأهلي.

كلمات مفتاحية: خدمات ضريبة الأملاك، اعمال التسوية، الاتجاه، دورا، جنوب الخليل.

The services provided by the property tax and its reflection on the completion of the land settlement work from the point of view of the specialists: the south of the West Bank as a model

Prepared by: Ferdous AMAYRAH

Supervisor: Dr. Ziad QANNAM

Abstract

The study aimed at identifying the reality of property tax services and their implications on the completion of settlement work in the city of Dura - south Hebron. It was conducted based on the descriptive approach between January and November 2023. To achieve its objectives, the procedural guide of the Property Tax and that of the Land Settlement Works were analyzed and the questionnaire was adopted for field data collection. The directors and employees of the Property Tax and Land Settlement Departments and the Settlement Court, in addition to legal experts related to property tax and land settlement were accidentally sampled.

The results showed that the level of quality of services provided by the Property Tax Department in a role reflects a distinguished institutional performance, that the property tax headquarters, the issuance of purchase permissions, the treatment of left property issues, the management of reservations received from the court What should be improved to improve property tax services. The results also indicated that the chances of success of completing the settlement work in a major role, which is reflected in the direction of the positive researchers towards it, and that the economic effects of the settlement and the economic and national causes inherent behind them represent the most important factors to support the respondents for the settlement, and that the public's confidence in the judicial rulings in land cases needs a lot of work to represent A strong motivation to support the public for the settlement work. As for property tax services and their relationship to settlement work, the results showed that property tax services have a real and high supportive effect on the completion of settlement work, and settlement cannot be completed without them, and that interest in strengthening and upgrading property tax services is a direct support and increases the effectiveness and efficiency of completing settlement work. The study recommended to conduct community and institutional awareness programs about property tax and settlement work, and to work to build a network of institutional-community and institutional-institutional relationships on the basis of positive, integrated and specialized cooperation between the parties involved, and to employ all technical and technological means and means of social media to facilitate work in all matters. From tax services and settlement work, to complete services and work in the most effective, efficient and fastest, Interest in developing property tax services is based on improving their performance, but also on the fact that they are strongly linked, and disrupting or impeding them disrupts settlement work, raises disputes, and threatens civil peace.

Keywords: property tax services, settlement work, direction, Dura, South

الفصل الأول

اساسيات الدراسة

1.1 مقدمة

تعتبر الضرائب من اهم مصادر الايرادات العامة للدول، وتعد ضريبة الاملاك بشكل خاص احدى هذه الضرائب التي بدورها تم تصنيفها من الضرائب المباشرة والتي فرضت على فلسطين منذ القدم وتعتبر ادارة ضريبة الاملاك هي احدى إدارات العامة التابعة لوزارة المالية وتلعب ضريبة الأملاك كغيرها من الضرائب دورا مهما في زيادة حصيله الدولة من الإيرادات التي تساهم في تنمية المجتمع بمختلف المجالات. ولعبت ضريبة الأملاك دورا مهما شبيه بدور تسوية الاراضي، وسلطة الاراضي خلال فترة زمنية معينة، ولا يقتصر دور ضريبة الاملاك بحيازتها على انواع متعددة من السجلات القديمة الإنجليزية، بحكم توالي فترات الانتداب البريطاني عليها والحكم الأردني، الأوامر العسكرية للاحتلال الاسرائيلي الى تسلم السلطة الفلسطينية السلطة في عام 1994 وإدارتها لضريبة الأملاك وإدراة سجلات التخمين القديمة والحديثة، إضافة الى امتلاكها قاعدة بيانات ضخمة، تتضمن بيانات الأراضي والمالكين والمكلفين بدفع الضرائب، كما تقدم ضريبة الأملاك العديد من الخدمات بأنواعها: مثل اعمال التخمين، وتحصيل الضرائب، ورسوم رخصه المهن، واصدار الشهادات بأنواعها... الخ، اضافة الى ارتباطها بالعديد من المؤسسات ذات العلاقة منها: الهيئات المحلية (البلديات)، وسلطة الأراضي، وتسويه الأراضي وغيرها.

تعد ادارة الاملاك من المؤسسات ذات الاختصاص في تسجيل الاراضي منذ سنوات عديدة، وفي غالبية دول العالم، ويرجع ذلك لان ادارة الاملاك ودفع الضرائب مرتبط بتسجيل الاراضي ويصف استخدام الاراضي بشكل قانوني، مثل شهادة دافعي الضرائب لدى ضريبة الأملاك، والايصالات دليل على التصرف وحياسة الأراضي (Enemark, Williamson and Wallace, 2010).

مرت على فلسطين خلال فترة الزمنية الماضية عدة انظمة والتي كان هدفها السيطرة على الارض الفلسطينية بحكم موقعها الاستراتيجي، ومن اجل تحقيق اهداف خاصة، ولا تزال تحت هذه تأثير هذه الانظمة الى يومنا هذا، والتأثير في كافة مناحي الحياة الفلسطينية. ويعتبر تسجيل الاراضي في فلسطين من اهم التحديات التي يواجهها الشعب الفلسطيني، تحدي الصراع على الارض وبعد تسلم السلطة الفلسطينية، تولت ادارة ملفات الاراضي وغيرها تم انشاء هيئة تسوية الاراضي والمياه وذلك بالتعاون مع جهات مانحة الاتحاد الأوروبي، حيث سجل حوالي (35%) من مساحة الضفة الغربية الكلية قبل 2016. وجاء مشروع تسوية الاراضي والمياه في العام 2016 من اجل تحقيق اهداف ونتائج واقعية لتسجيل الاراضي لأصحابها وايجاد حلول مرضي جميع الاطراف مقارنة بالوضع السابق، تبرز أهميتها في تثبيت الحقوق الخاصة بالمواطنين وتسوية جميع الخلافات والنزاعات المتعلقة بالأحواض وقطع الأراضي وملكيته، حيث كانت قضايا الأراضي شائك لعدة أسباب وبحكم الوضع الذي تمر به الأراضي الفلسطينية (حجه، 2023).

تعتبر تسوية الأراضي من المؤسسات الشريكة وذات العلاقة بضريبة الأملاك، وداعم أساس لها منذ البداية، وذلك بتزويد هيئة تسوية الأراضي بنسخة عن السجلات، وقاعدة البيانات الخاصة بالمالكين، إضافة الى إصدار الشهادات بأنواعها، وينعكس الدور المحوري لدوائر ضريبة الأملاك على انجاز اعمال تسوية الاراضي، بحكم انها قامت بدور شبيه بدور تسوية الأراضي وسلطة الأراضي خلال فترة سابقة، ذلك بسبب الظروف الخاصة بالأراضي الفلسطينية، وتعتبر تسوية الأراضي والتي أنشأت بهدف تسوية النزاعات المتعلقة بقطع الاراضي وتنظيم المعاملات التي تتم على الاحواض و قطع الاراضي لغاية تثبيت الملكيات فيها، وقد وجدت هيئة تسوية الأراضي نفسها غير قادرة على الاستمرار والنهوض بعيدا عن دوائر ضريبة الأملاك لما تقدمه هذه الدوائر من خدمات تعتبر الأساس الذي تقوم عليه التسوية ويضمن استمرارها لمعرفة بيانات ومعلومات المالكين ولقطع الاراضي منذ العهد البريطاني والاردني.

ولقد أظهر تحليل عدد مختار من الدراسات السابقة مثل مؤيد حمدان (2003) والحيارى (2021)، انه تم تناول قانون ضريبة الأملاك، والجدوى الاجتماعية والاقتصادية لضريبة الأملاك، ودور الضريبة في تحسين خدمات الهيئات المحلية. وتناول دراسات أخرى مثل حجه (2023) وحن (2019) اعمال تسوية الأراضي وانعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية والتحديات التي تواجهها.

إدراكا من الباحثة لأهمية الدور التنموي للخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك خصوصا في انجاز اعمال تسوية الأراضي والمياه، التي تنشط فرقها في جنوب الضفة الغربية خصوصا في منطقة دورا.

ونتيجة معايشة الباحثة كموظفة لضريبة الأملاك للمشاكل التي تواجه المستفيدين خلال مراجعتهم لدائرة الضريبة، ورغبة من الباحثة في معالجة قضية ذات بعد تنموي تلامس بيئتها وتخدم مجتمعها المحلي فقد اختارت دراسة دور خدمات الضريبة في اعمال التسوية، واختارت جنوب الخليل ليكون اطارا مكانيا لهذه الدراسة.

2.1 مشكلة الدراسة

منذ 2016 يشهد جنوب الضفة الغربية نشاطا ملحوظا لفرق التسوية، في محاولة لإنجاز تسجيل الأملاك والأراضي خصوصا في منطقة دورا. وهذا ما يلزم المستفيدين من اعمال التسوية بمراجعة دوائر ضريبة الأملاك لدفع مستحقات او الحصول على شهادات او وثائق لاستكمال متطلبات تسوية املاكهم. وهو بحسب ملاحظة سابقة للباحثة، موظفة دائرة ضريبة أملاك-دورا، يتزامن مع تدمير شديد من المستفيدين تجاه خدمات ضريبة الأملاك لأسباب عديدة كارتفاع قيمة الضريبة او بطء الإجراءات او عدم الرضا عن تعامل الموظفين. ما سبق دفع الى السعي لإعداد دراسة بحثية ترتبط بعملها وتهم المجتمع المحلي وترتبط بشكل وثيق بتخصصها بناء المؤسسات والتنمية المستدامة، وهو ما دفعها لاختيار هذه الدراسة والتي جاءت بغرض البحث في واقع الخدمات التي تقدمها دوائر ضريبة الأملاك وانعكاساتها على انجاز اعمال تسوية الاراضي في جنوب الضفة الغربية من منظور ذوي الاختصاص؟

3.1 مبررات الدراسة

لكل دراسة مبرراتها ودوافعها، واما ما يخص هذه الدراسة فيتمثل في الآتي:

- بداية التحول في جهات جباية ضريبة الأملاك (من دوائر ضريبة الأملاك الى الهيئات المحلية)، من المقترح تحويل تحصيل ضريبة الأملاك الى بلدية دورا (بلدية دورا، تشرين اول 2023، اتصال شخصي)، استنادا لقرار مجلس الوزراء في جلسته رقم 168 بتاريخ 25-07-2022 بتكليف وزير المالية ووزير الحكم المحلي بالبداة الفوري بتفويض صلاحيات تحصيل ضريبة الاملاك وغرامة المتخلف عنها للبلديات (الأمانة العامة لمجلس الوزراء، 2023).

- ملاحظة الباحثة كموظفة في دائرة ضريبة-دورا للتذمر الشديد للعديد من المستفيدين من خدمات الضريبة وخصوصا من دفعتهم اعمال التسوية لمراجعة الضريبة ودفع المستحقات او استصدار الشهادات والوثائق وغيرها.
- النقص البين في مجموع البحوث المنشورة التي تناولت موضوع خدمات ضريبة الأملاك واعمال التسوية، لتمثل هذه الدراسة باكورة الدراسات في هذا المجال.
- رغبة الباحثة في اعداد دراسة تتلاءم مع واقعها الوظيفي كموظفة ضريبة أملاك وتخصصها في بناء مؤسسات والتنمية المستدامة وتخدم مجتمعها المحلي في جنون الخليل.
- دوافع شخصية لدى الباحثة في تطوير ذاتها مهنيا والارتقاء بموقعها الوظيفي كموظفة في ضريبة الأملاك، عبر اكتساب معارف ومهارات ذهنية ومهنية تلائم وتعمق قدراتها وكفاءتها في مجالها الوظيفي.

4.1 أهمية الدراسة

تتعدد ابعاد هذه الأهمية، فمنها العلمية ومنها التطبيقية، بالإضافة الى أهميتها بالنسبة للباحثة. ويمكن تفصيل هذه الأهمية في الاتي:

- الأهمية العلمية فتتمثل في إتمام النقص في الدراسات السابقة المحلية، والتي تناولت في مجموعها قانون ضريبة الأملاك وجدواها الاجتماعية والاقتصادية لضريبة الأملاك ودورها في تحسين خدمات الهيئات المحلية، وتناولت أيضا اعمال تسوية الأراضي وانعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية والتحديات التي تواجهها. في حين تأتي هذه الدراسة لتربط بين خدمات ضريبة الأملاك وإنجاز اعمال التسوية كأول بحث أكاديمي محلي في حد علم الباحثة وفي ضوء ما أمكن التوصل اليه من دراسات سابقة محلية.
- اما الأهمية التطبيقية فتتمثل في اظهار العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك وإنجاز اعمال التسوية وقنوات هذه العلاقة، مما يساعد المخطط الرسمي والهيئات المحلية وفي ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي بشكل خاص، على إعادة التخطيط في ضوء هذه العلاقة المتداخلة مما يحسن من أداء ضريبة الأملاك ويرفع من كفاءة وفعالية اعمال التسوية ويحقق الرضا الأكبر للجمهور وبالتالي الارتقاء بالواقع المجتمعي التنموي.
- اما فيما يخص الباحثة، فهذه الدراسة ستسهم في زيادة معارف الباحثة حول الضريبة واعمال التسوية، مما يساعدها على فهم أفضل لأسس وتفاصيل وظيفتها كموظفة ضريبة، وعلى حسن أداء عملها وأداء دور أكبر في مؤسستها وخدمة مجتمعها.

5.1 اهداف الدراسة

جاءت الدراسة بهدف التعرف على وجهة نظر ذوي الاختصاص من العاملين في دوائر ضريبة الأملاك ودوائر ومحاكم هيئة تسوية الاراضي والمياه والقانونيين في جنوب الخليل حول:

- واقع الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك.
- واقع تسوية الأراضي.
- انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال تسوية الأراضي.

كذلك هدفت للتعرف على وجود/عدم وجود تأثير لخصائص المبحوثين (الديمغرافية والمؤسسية) على اجاباتهم على أسئلة الدراسة.

6.1 أسئلة الدراسة

تمثلت أسئلة الدراسة فيما هو ات:

أولاً) ما وجهة نظر ذوي الاختصاص من العاملين في دوائر ضريبة الأملاك ودوائر ومحاكم هيئة تسوية الاراضي والمياه في جنوب الخليل حول:

- واقع الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في جنوب الخليل، من حيث:

○ جودتها.

○ مستوى الرضا عنها.

- واقع اعمال تسوية الأراضي جنوب الخليل، من حيث:

○ الاتجاه نحوها

○ دوافع الاتجاه نحوها

○ مستوى الرضا عن انجازها

- انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال تسوية الأراضي في جنوب الخليل.

• مستوى الانعكاسات

• نوع تأثير الخدمات على اعمال التسوية

ثانيا) هل هناك تأثير للخصائص الديمغرافية والمؤسسية للمبجوثين على اجاباتهم على أسئلة الدراسة.

7.1 فرضيات الدراسة

جاءت فرضيات الدراسة في مجموعتين: بحثية وأخرى احصائية، اما البحثية فكانت كما يأتي:

- تمتاز خدمات ضريبة الأملاك بحسب إجابات المبجوثين بدرجة كبيرة.
- يمثل تقديم الخدمات دون تمييز بين المستفيدين اعلى مؤشرات جودة خدمات ضريبة الأملاك.
- مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك من وجهة نظر المبجوثين يأتي بدرجة متوسطة فأعلى.
- توثيق الوكالات الدورية كخدمة تقدمها ضريبة الأملاك حازت على اعلى مستويات رضا المبجوثين.
- المبجوثين داعمين للتسوية بدرجة متوسطة فأعلى.
- يمثل دور التسوية في الحفاظ على هوية الأرض اقوى دوافع الاتجاه الإيجابي نحوها.
- مستوى رضا المبجوثين عن اعمال التسوية يأتي بدرجة كبيرة من المستوى الأول فأعلى.
- تنظيم جدول الادعاءات حاز اعلى درجات رضا المبجوثين عن اعمال التسوية.
- انعكاسات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية في الواقع تأتي بدرجة كبيرة من الوسطى الأول فأعلى من وجهة نظر المبجوثين.
- خدمات ضريبة الأملاك هي داعمة لإنجاز اعمال التسوية.

اما الفرضيات الإحصائية فقد اعتمدها الدراسة لاختبار تأثير خصائص عينة المبجوثين على اجاباتهم، وجاءت كالآتي:

ليس هناك فروق دالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لإجابات المبجوثين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول:

- جودة خدمات ضريبة الأملاك تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)
- مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)
- دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي، تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)
- مستوى رضاهم عن انجاز اعمال التسوية، تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)
- مستوى انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية. تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)
- نوع انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية. تعزى للمتغيرات: (الجنس، العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مؤسسة العمل، طبيعة العمل، سنوات الخبرة)

8.1 انموذج الدراسة

تم البحث في الدراسة الحالية نوعين من المتغيرات المتغير المستقل والمتغير التابع حيث جاء نموذج للدراسة كالآتي:

- المتغير المستقل: هو خدمات ضريبة الأملاك
- المتغير التابع: الانعكاسات على انجاز تسوية الأراضي.

10.1 هيكلية الدراسة

خمسة هي مجموع فصول هذه الرسالة، وجاءت كالآتي:

- الفصل (1): وعنوانه أساسيات الدراسة: وتضمن مقدمة عامة للدراسة، ثم مشكلتها ومبرراتها وأهميتها العلمية والتطبيقية، بالإضافة إلى أهدافها وأسئلتها وفرضياتها وحدودها وهيكلها.
- الفصل (2): وعنوان الإطار النظري والدراسات السابقة: وتضمن أسس ومفاهيم نظرية تأصيلية حول ضريبة الأملاك وشملت وأخرى حول تسوية الأراضي وشملت. كما وتضمن الفصل أرقام واحصاءات حول ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي في جنوب الخليل. وفي نهايته يعرض الفصل مجموعة دراسات سابقة مختارة ثم يحللها ويعقب عليها.
- الفصل (3): وعنوانه منهج وإجراءات الدراسة، وفيه تم تبيان المنهج البحثي الذي اعتمده الدراسة وكافة الإجراءات التي قام بها الباحث في سعيه للإجابات على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وصولاً للنتائج. كما وتناول الفصل تصميم واختبار أداة الدراسة، وعرض مجتمع المبحوثين ومعاينتهم وخصائص المبحوثين الديمغرافية والمؤسسية.
- الفصل (4): وعنوانه نتائج الدراسة ومناقشتها: ويعرض نتائج تحليل البيانات الميدانية، مترافقة مع مناقشتها وصولاً للاستنتاجات والتوصيات، واختتم الفصل بتلخيص مصنف للنتائج.
- الفصل (5): وعنوانه الاستنتاجات والتوصيات: ويعرض الفصل ما توصلت إليه الباحثة من مدلولات للنتائج (الاستنتاجات)، والتي عليها استند في صياغة التوصيات.

لاحقاً للفصول السابقة، جاءت قائمة بالمرجع والمصادر التي تم استعانت بها الدراسة، متبوعة بالملاحق والفهارس.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

فيما يأتي يعرض هذا الفصل الأسس النظرية ذات العلاقة بمفاهيم الدراسة ومتغيراتها، وكذلك يعرض مجموعة من الدراسات السابقة المختارة ذات العلاقة ويحلها ويعقب عليها، وذلك بعد ان تم تناول أسس الدراسة ومشكلتها وأهدافها في الفصل الأول السابق.

2.2 الإطار النظري

فيما يأتي عرض للأدب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة (خدمات ضريبة الأملاك واعمال التسوية)، وكذلك العلاقة الرابطة بينهما.

1.2.2. ضريبة الأملاك:

في اقتصادات الدول المتقدمة والنامية تعتبر الضرائب من الموارد المالية الحكومية الرئيسية، حيث تؤثر نسبة الإيرادات على النفقات الحكومية في مختلف مجالات الحياة التي تؤثر على الناتج المحلي الإجمالي، كما وتعتبر أداة مهمة للسياسة المالية الهادفة لتلبية الحاجات العامة للمجتمعات (العامري والحلو، 2020)

وبحسب عفانة (2020)، تمثل الإيرادات الضريبية (المحلية أو عبر "المقاصة" مع إسرائيل)، حوالي (92%) من إجمالي صافي إيرادات السلطة الفلسطينية وفق بيانات وزارة المالية لعام 2020. (عفانة، 2020)

ورغم تعدد الصياغة لتعريفات الضريبة الا انها تتفق في المضمون مع تعريف أبو حجلة (2021) للضريبة بانها مبلغ نقدي تفرضه الدولة ويتم تحصيله من دافعي الضرائب بشكل جبري ونهائي دون تعويض وذلك لتغطية النفقات العامة للدولة. وهو أيضا المعنى المقصود بالضريبة في هذه الدراسة. وبحسب عفانة (2020)، تأتي الإيرادات الضريبية في فلسطين على نوعين:

- ضرائب مباشرة مثل ضريبة الدخل وضريبة الأملاك: يتم جبايتها من المكلفين الذين يعملون في أراضي الدولة المتمتعة بالسيادة القانونية، ويتم فرض هذه الضرائب على ما يتحقق للأفراد والشركات من ربح من الأعمال والرواتب واملاك عقارية من ابنية واراضي ما شابه.
- ضرائب غير مباشرة مثل ضريبة القيمة المضافة وضريبة المحروقات وضريبة الشراء والرسوم الجمركية والمكوس: وتفرض على أنشطة الاستهلاك والإنتاج والاستيراد.

اما ضريبة الأملاك فمن الضرائب المباشرة والتاريخية التي عرفتتها الحضارات منذ القدم، فقد فرضها الفراعنة والرومان واليونانيون على الأملاك والأموال العقارية، كما طبقها ملوك القرون الوسطى وطبقها العثمانيون والذين سموها (ويركو المسققات) مؤيد حمدان، (2003). اما عن القوانين التي حكمت ضريبة الأملاك وطريقة تحصيلها، فقد تباينت من دولة لأخرى باختلاف الظروف التنموية لكل دولة.

وضريبة الأملاك من حيث التعريف هي الضريبة التي تفرض على جميع الأبنية والأراضي التي تقع داخل حدود البلديات استنادا لأحكام القانون رقم (11) لسنة 1954 وتعديلاته، كما تم فرض ضريبة الأملاك على المباني الصناعية وأراضي السقي التي تقع خارج حدود البلديات حسب نوع الصناعة والزراعة استنادا إلى أحكام القانون رقم (30) لسنة 1955 وتعديلاته. وضريبة الاملاك قانونا تفرض على الأراضي (بنسبة 10%)، وعلى الأبنية (17%)، وعلى رخص المهن كرسوم تدفع مقابل مزاوله مهنة معينة بنسب محددة (الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010)

- اهم القوانين المعدلة للقانون رقم (11) لعام 1954 كما هو ات: مؤيد حمدان، (2003)
 - قانون رقم 26 لعام 1955 المنشور في العدد 1255 من الجريدة الرسمية الأردنية.
 - قانون رقم 19 لعام 1956 المنشور في العدد 1267 من الجريدة الرسمية الأردنية.
 - قانون رقم 11 لعام 1957 المنشور في العدد 1323 من الجريدة الرسمية الأردنية.
 - قانون رقم 42 لعام 1963 المنشور في العدد 1730 من الجريدة الرسمية الأردنية.
 - قانون رقم 29 لعام 1966 المنشور في العدد 1926 من الجريدة الرسمية الأردنية.
 - قانون رقم 9 لعام 1967 المنشور في العدد 1978 من الجريدة الرسمية الأردنية.

○ مجموعة الأوامر العسكرية والأنظمة الإسرائيلية المطبقة حتى الان.

1.1.2.2. خدمات ضريبة الأملاك:

تقدم دوائر ضريبة الأملاك في مناطق السلطة الفلسطينية وفق لقانون ضريبة الأملاك رقم (11) لعام (1945)، عدد من الخدمات التي ترتبط بطريقة مباشرة بأعمال التسوية واخرى بشكل غير مباشر وأخرى ليس لها علاقة. ويشترط لحصول المكلفين على الخدمات استيفاء بياناتهم (اسم المالك ورقم الحوض ورقم القطعة والموقع والمساحة) ودفع رسوم المعاملات ورخص المهن وكافة الضرائب المستحقة عليهم. وتقدم الخدمات وفق إجراءات محددة وضمن فترة زمنية تحددها الإدارة العامة لضريبة الأملاك من تاريخ صدورها الى نهاية العام. وتتمثل هذه الخدمات فيما هو ات (وزارة المالية- الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022 ووزارة المالية- الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010):

- أولاً أعمال التخمين: التخمين هو عملية تقدير ثم وضع قيم للأبنية والأراضي بأنواعها (بعلية، زراعية، وصخرية) داخل حدود البلديات وخارجها ثم اخضاعها للضريبة. ويقوم بالتخمين فريق عمل متخصص مكون من ثلاثة موظفين موظفان من ضريبة الأملاك وموظف من البلدية. وتعتمد اعمال التخمين على بيانات المكلفين والعقارات الموجودة في سجلات ضريبة الأملاك /المالية (انجليزية، اردنية، سجلات التخمين، سجلات التخمين الجديد، ومخططات التخمين والتي تشكل قاعدة الأساس لضريبة الأملاك. وتعاد عملية التخمين كل خمس سنوات مرة حسب قرار مجلس الوزراء وفق معايير محددة. وتتم إجراءات عملية التخمين بناء على نوع العقار سواء ارض او بناء او الاثني معا، وكيفية استخدام العقار ارض زراعية أو بناء سواء كان مؤجر، أو غير مؤجر، وصناعي او زراعي. وتقدر قيمة ضريبة الأملاك بـ 17% من قيمة التخمين على المباني او قيمة عقد ايجار البناء بعد حسم 20% من قيمة العقد بدل استهلاك وتقدر قيمة ضريبة الأملاك بـ 10% من قيمة التخمين على الأراضي التي تقع داخل حدود البلديات. ومن اعمال التخمين: تشكيل اللجان (التخمين، الاعتراض، والاستئناف)، ومراجعات التخمين، وتثبيت المساحة، والربط الضريبي، وأراضي السقي والأبنية الصناعية، وتنفيذ عقود الايجار، وتنفيذ شهادات تسجيل الأراضي (كواشين) الطابو، والافراز بأنواعه والتوحيد، والإعفاءات القانونية.
- ثانياً تحصيل ضريبة الأملاك: تتم عملية التحصيل بوسائل عدة: الدفع النقدي مباشرة في البنك، والتحصيل بواسطة الشيكات، والتحصيل من خلال الحوالات البنكية، وعن طريق التقاص الضريبي، والتحصيل من خلال الاستقطاع الضريبي (بدل ايجار، بدل خدمات، بدل

• (سلع)، والدفع خلال البوابة الالكترونية (من خلال نقاط البيع او بطاقات الائتمان). ومن ضمن خدمة تحصيل الضرائب الاسترداد الضريبي (رد الضرائب المحصلة التي استوفيت بالخطأ الى مستحقيها اي المكلف)، واعداد التسويات البنكية، ومعالجة زيادة الدفعات المسبقة. ثالثاً) اصدار شهادات: تصدر ضريبة الإدارة العامة لضريبة الأملاك مجموعة من الشهادات ذات العلاقة بالتسوية، وهي:

- شهادة براءة الذمة: مفاد الشهادة ان المكلف قام بتسديد المبالغ المترتبة عليه من الضرائب عن السنوات السابقة والحالية. ويتلقى المكلف براءة الذمة حسب الغاية منها: البيع، الانتقال بالإرث، الافراز بأنواعه، الرهن، إزالة شيوخ، تحصيل بدل ايجار، توحيد القطع... الخ. وتنتهي صلاحية براءة الذمة بانتهاء العام بغض النظر عن تاريخ صدورها.
- شهادة اخراج القيد: تصدر استناداً الى سجلات ضريبة الأملاك (سجلات دافعي الضرائب، سجلات التخمين) بناء على طلب المالك و/او وكيله القانوني، او أحد ورثته، ومدة صلاحية اخراج القيد تكون لشهر واحد من تاريخ صدوره او المدة التي تحددها الإدارة العامة. وتحتوي الشهادة على بيانات وتفاصيل الأبنية والأراضي المراد اخراج قيد بها إضافة الى الأراضي التي لم تشملها اعمال التسوية. وشهادة اخراج القيد غايات متعددة منها: البيع المباشر، والانتقال بالإرث والتقسيم بين الورثة، وترخيص البناء، وتسجيل مجدد، واثبات الملكية، وتغيير التصرف (ترفق الشهادة للمكلف ضمن الوثائق الخاصة في معاملة تغيير التصرف). كما وتصدر شهادة اخراج القيد للجهات رسمية مثل السفارات وتسوية الأراضي والمحاكم بأنواعها وذلك لعدة غايات منها تنظيم وكالات دورية والبيع ولغايات قضائية.
- شهادة اثبات ملكية: تصدر بناء على طلب المالك او وكيله القانوني او أحد ورثته شاملة تفاصيل الأراضي والأبنية والحصص المراد اصدار الشهادة لها. وتصدر هذه الشهادة استناداً الى سجلات دافعي الضرائب او سجلات التخمين، في حال وجود املاك للمكلف يتم اصدار اخراج القيد او شهادة اثبات الملكية وتقدم للجهة المعنية.
- شهادة اثبات عدم ملكية: تصدر للمتقدم للحصول على الشهادة او وكيله القانوني او أحد ورثته وبالإستناد الى سجلات دافعي الضرائب او سجلات التخمين، وتفيد بعدم وجود أملاك مسجلة باسمه في سجلات ضريبة الأملاك.
- شهادة مطابقة أسماء محاكم شرعية: تصدر بناء على استعلام القاضي الشرعي عن اسم المتوفى الوارد في سجلات ضريبة الأملاك. وتحتوي على الاسم كما في السجلات.

○ شهادة دافعي الضرائب: يتلقى المكلف او ورثته او من ينوب عنهم هذه الشهادة لتفديد بان المكلف قام بتسديد ضريبة الاملاك عن عقار/عقارات محددة ضمن فترة زمنية محددة.

- رابعا) خدمة تغيير التصرف (الملكية): تتم لأجل البيع والافراز والتوحيد والاجارة والرهن والهبة والوقف على اختلاف انواعه والانتقال بالإرث، غير انها لا تشمل نقل الرهن او فكه او تعديل شروطه. وبعد إنجاز المعاملة والمصادقة عليها حسب الأصول من قبل الدوائر المختصة في وزارة المالية تعاد الى دائرة ضريبة الاملاك ذات العلاقة بالمعاملة.
- خامسا) خدمة تصديق عقود الإيجار: عقد الايجار عقد يوضح العلاقة بين طرفين أحدهما المالك أو (المؤجر) والآخر المستأجر وفقاً للشروط والأحكام التي حددها قانون المالكين أو المستأجرين. وتتم عملية تصديق العقد الايجار بناء على طلب أحد طرفي العقد من قبل دائرة ضريبة الاملاك على العقد لغايات مختلفة.
- سادسا) خدمة أدونات الشراء: التقدم عبر ضريبة الاملاك للحصول على موافقة مجلس الوزراء، صالحة لمدة عام من تاريخ قرار مجلس الوزراء، لشراء عقار معين لأفراد أو شركات من حملة الجنسية غير الفلسطينية ولغاية محددة يتم توضيحها.
- سابعا) خدمة الحجوزات: يتم الحجز على العقار او المكلف او رخص المهن بمنع البيع او التصرف او اجراء أي معاملات، وذلك بوضع إشارة على السجل والنظام تفيد بوجود حجز بموجب قرار محكمة (صلح، بادية، استئناف، شرعية، محكمة تسوية) او من جهة امنية (المخابرات او الامن الوقائي) او قرار المدير العام او المحافظ او اية جهة مخولة بالقانون بإقامة الحجوزات.
- ثامنا) خدمة تقديم مشروعات: تقدم المشروعات (معلومات وبيانات عن العقارات من خلال السجلات ضريبة الاملاك والنظام المحوسب) بناء على طلب المحاكم (النظامية، والشرعية ومحكمة تسوية الأراضي) من اجل البت في القضايا الشائكة.
- تاسعا) خدمة تنفيذ قرارات المحاكم (خارج وداخل حدود البلديات): بعد استلام دائرة ضريبة الاملاك لقرارات المحاكم (نظامية، او شرعية او محكمة تسوية الأراضي) ومراجعتها، يتم وضع ملاحظة بالخط الأحمر على السجلات وعلى النظام المحوسب بضمون هذه القرارات، وتتعامل الدائرة وفق هذه القرارات في كل خدماتها.
- عاشرا) توثيق وكالات وسندات عقود البيع والافرازات العدلية (وضع إشارة على سجلات ضريبة الاملاك داخل وخارج حدود البلديات): يتم وضع إشارة على السجل وعلى النظام المحوسب بالحصص المباعة في الاحواض الطبيعية، بغرض منع البيع المزدوج، وحماية

لحقوق المشتريين بهذه الوكالات والعقود والسندات من الضياع والتلاعب من قبل المالكين الأصليين، كون هذه السندات لا تنفذ بشكل مباشر على سجلات الأحواض الطبيعية.

- حادي عشر) الاملاك المتروكة: يقصد بها الأبنية والأراضي التي تعود ملكيتها لأشخاص غادروا البلاد قبل عام 1967، ولا يحملون الهوية الفلسطينية وغير مقيمين في الأراضي الفلسطينية. وتتولى الحكومة مسؤولية ادارتها، وتقوم بتأجيرها وبصفتها وكيل ضمنى لأشخاص بموجب عقد ايجار واضح البنود والقيمة.
- ثاني عشر) صورة طبق الأصل: الى جانب ما سبق من خدمات تساعد دوائر ضريبة الأملاك المكلفين بإصدار وثائق طبق الأصل، والتي هي نسخ من صور مصدقة ومطابقة للوثائق الأصلية التي صدرت عن الدائرة سواء كانت كتب رسمية أو شهادات (مثل شهادة براءة الذمة، أو إخراج القيد، أو تغيير تصرف...الخ).

خدمات ضريبة الأملاك ذات العلاقة بأعمال التسوية يلخصها الجدول (1.2) ادناه.

جدول 1.2: خدمات ضريبة الأملاك ذات العلاقة بأعمال التسوية (اعداد الباحثة بالاستفادة من الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010 والإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022):

خدمات ضريبة الأملاك		تفاصيل
خ-1	اعمال التخمين	<ul style="list-style-type: none"> تشكيل لجنة اعمال التخمين من ثلاثة موظفين (كل 5 سنوات). تسجيل قيمة التخمين واعداد القوائم لها، وارسال التخمين للمكلف. الإعلان بالصحف الرسمية ووسائل أخرى عن قوائم التخمين وتحديد فترة الاعتراض.
خ-1-2	معالجة الاعتراضات	<ul style="list-style-type: none"> تقديم طلبات الاعتراض خطيا على قيمة التخمين من قبل المكلف بعد دفع كافة الضرائب. النظر في الاعتراضات بعد انتهاء المدة المحددة بحضور المكلف. يحق للمكلف الاستئناف خلال 14 يوما من استلامه للتخمين ويتم النظر في الاستئناف. يتم اخبار المكلف بقرار اللجنة، ويقوم المحاسب بإدخال البيانات الجديدة حسب قوائم مراجعة التخمين.
خ-1-3	مراجعة التخمين	<ul style="list-style-type: none"> يقوم المكلف في السنة اللاحقة لعملية التخمين بتقديم طلب مراجعة تخمين. قرار اللجنة بالموافقة على/رفض طلب المكلف بعد دفع كافة الضرائب. تسجيل النتائج في قوائم، ترسل نسخة منها للبلديات المعنية ويقوم المخمن بإدخال البيانات الجديدة الى الحاسوب حسب قوائم التخمين.
خ-2	تحصيل ضريبة الأملاك	تحصيل عبر الدفع نقدا من خلال البنك مباشرة، أو بواسطة الشيكات، أو الحوالات البنكية، أو التقاص الضريبي، أو الاستقطاع الضريبي، أو الدفع الالكتروني.
خ-3	اصدار شهادات	<ul style="list-style-type: none"> لغايات: اثبات الملكية، تنازل للبيع، الانتقال بالأرت، ترخيص بناء، التسجيل المجدد، تغيير التصرف للاستعمال الرسمي، ولغايات قضائية بعد دفع كافة الضرائب ورسوم المعاملات باستثناء طلب جهة قضائية لغايات: بيع مباشر، الانتقال بالإرث والبيع وتقسيم بين الورثة، تنفيذ وكالة دورية، توحيد قطع، الافراز بقصد البيع، الرهن وفك رهن وتغيير رهن، ازالة شيوخ، تنفيذ سند دين (رهن بنكي عقاري) رخصة مهين بعد دفع كافة الضرائب ورسوم المعاملات.
خ-3-1	اصدار	
خ-3-2	شهادة اخراج قيد	
خ-3-2	اصدار شهادة براءة ذمة	

		خ-3-3	اصدار شهادة اثبات الملكية	شهادة بوجود أملاك للمكلف، تقدم للجهات الرسمية بعد دفع كافة الضرائب والرسوم.
		خ-3-4	اصدار شهادة اثبات عدم الملكية	شهادة اثبات عدم وجود أملاك للمواطن، تقدم للجهات الرسمية بعد دفع كافة الضرائب.
		خ-3-5	اصدار شهادة مطابقة أسماء للمحاكم الشرعية	اصدار شهادة مطابقة اسم المتوفى مع الاسم الموجود لدى سجلات ضريبة الأملاك، يقدم الى المحكمة الشرعية بعد دفع كافة الضرائب والرسوم.
		خ-3-6	اصدار شهادة دافعي الضرائب	اصدار شهادة عن العقارات الخاصة بالمالك التي تم دفع الضرائب عنها خلال فترة محددة بعد دفع كافة الضرائب.
4-خ	معاملات تغيير التصرف			المصادقة على معاملة تغيير التصرف من قبل الدائرة القانونية في الإدارة العامة لضريبة الأملاك وتنفيذها على السجلات والنظام المحوسب في الدائرة ذات العلاقة بالمعاملة بعد دفع كافة الضرائب.
5-خ	تصديق عقود الايجار			المصادقة على القيمة الحقيقية لعقود الايجار للعقارات المؤجرة بعد دفع كافة الضرائب.
6-خ	اذونات الشراء			المصادقة على شراء عقارات للشركات/الافراد من مجلس الوزراء بعد دفع كافة الضرائب.
7-خ	تنفيذ الحجوزات			الحجر على الاملاك استنادا الى: قرار المحكمة الشرعية، قرار محكمة تسوية الاراضي، المحاكم النظامية (التحفظي او التنفيذى)، من جهة امنية، من المحافظ، من المدير العام، من اية جهة مخولة بالقانون.
8-خ	مشروعات للمحاكم وجهات أخرى			مشروعات (معلومات وبيانات عن العقارات من خلال السجلات ضريبة الاملاك والنظام المحوسب.) موجهة الى كافة المحاكم النظامية والشرعية، تسوية الأراضي، البلدية، ومحكمة التسوية، والجهات الأمنية.
9-خ	تنفيذ قرارات المحاكم			تنفيذ قرارات المحاكم النظامية والشرعية: بوضع ملاحظة بالخط الأحمر في بند الملاحظات على السجلات وعلى النظام بمضمون القرار. ويتم اصدار او عدم اصدار اخراج قيد، أو براءة ذمة حسب مضمون القرار بعد دفع كافة الضرائب.
10-خ	توثيق وكالات وسندات عقود البيع والافرازات العدلية			<ul style="list-style-type: none"> • وضع إشارة على السجلات المالية خارج حدود البلديات، وضع إشارة على النظام المحوسب • تنفيذ مؤقتة للوكالات الدورية تسري على سجلات الاحواض الطبيعية على الصفحة والسجل بعد دفع كافة الضرائب.

<p>مراحل خدمة الأملاك المتروكة: مرحلة تأجير العقارات، مرحلة تسديد الأجرة، مرحلة فك الحراسة، المصادقة على مخططات البناء لغايات الترخيص، وأخيرا مرحلة استرداد الامانات بعد دفع كافة الضرائب. •</p>	<p>الأملاك المتروكة</p>	<p>11-خ</p>
<p>اصدار نسخ من صور مصدقة ومطابقة للوثائق الأصلية التي صدرت عن الدائرة سواء كانت كتب رسمية أو شهادات (مثل شهادة براءة الذمة، أو إخراج القيد، أو تغيير تصرف...الخ).</p>	<p>صورة طبق الأصل</p>	<p>12-خ</p>

2.1.2.2. الإطار القانوني لضريبة الأملاك:

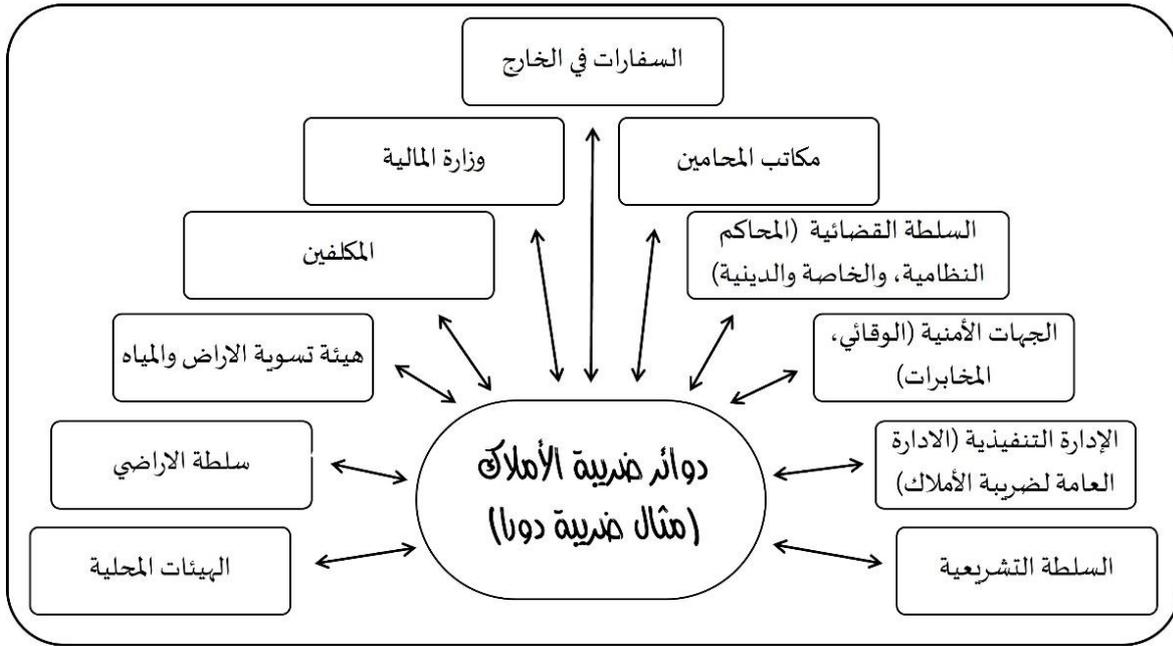
تعتبر ضريبة الأملاك من أول ما فرض من ضرائب في فلسطين، والتي خضعت مثل كافة امور الحياة الفلسطينية لميراث من القوانين وجدت لتخدم الحقب التي توالى على حكم فلسطين ومنها، القانون العثماني الإنجليزي، والقانون الإنجليزي، والقانون الأردني والمصري، وأوامر الاحتلال الإسرائيلي، ومنها (حمدان، 2003 وصوافطة، 2011 والإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022):

- قانون ضريبة قانون الأبنية والأراضي لعام (1926).
- قانون ضريبة الأراضي الإنجليزي (1938): اخضع الأراضي خارج حدود البلديات للضريبة وفق تصنيف وطبيعة الأرض، فأعفى الأراضي الصخرية بسبب صعوبته استغلالها. اما أراضي الأبنية داخل المدن فكان قانون ضريبة الأملاك في المدن لعام (1940) هو الناظم لها.
- القانون الأردني رقم (11) لعام (1954) المسمى قانون ضريبة الأراضي: ألغى ما سبق من قوانين ناظمة لضريبة لأراضي خارج حدود البلديات، وفرض عليها الضريبة بنسب وفئات وفق نوع الأرض، مع اعفاء الأراضي البعلية من الضريبة
- قانون ضريبة الأبنية والأراضي داخل مناطق البلديات والمجالس المحلية قانون رقم (11) لسنة (1954)
- قانون ضريبة الأراضي رقم (30) لعام (1955) وما طرأ عليها من تعديلات اردنية حتى عام (1967) اخضاع أراضي السقي للضريبة، وتعديلات وهي بموجب اوامر عسكرية إسرائيلية سارية المفعول حتى اليوم بالاستناد الى قرار الرئيس الراحل ياسر عرفات رقم (1).

3.1.2.2. أطراف العلاقة بضريبة الأملاك:

لضريبة الأملاك كإدارة عامة وكدوائر موزعة على المحافظات علاقات ضمن إطار من الخدمات المتبادلة والمتشابهة مع غيرها من المؤسسات ومنها التسوية. تمثل لهذه العلاقة في الشكل (1.2).

شرح موجز حول المؤسسات وطبيعة علاقة الضريبة بها فيما هو ات (حجة، 2023 وسلطة الأراضي الفلسطينية، 2023 والإدارة العامة لضريبة الاملاك، 2022 ومدير عام ضريبة الاملاك، 2022 والعمرى والحلو، 2020):



شكل 1.2: أطراف العلاقة بضريبة الاملاك (اعداد الباحثة بالاستفادة من حجة، 2023 وسلطة الأراضي الفلسطينية، 2023 والإدارة العامة لضريبة الاملاك، 2022 ومدير عام ضريبة الاملاك، 2022 والعمري والحلو، 2020)

- وزارة المالية: وتضم الإدارة العامة لضريبة الأملاك التي تزود الخزينة العامة بالإيرادات من أجل سد النفقات العامة للدول كباقي ادارات الضريبة كالدخل والجمارك والقيمة المضافة.
- السلطة التشريعية: تفرض ضريبة الأملاك وفق احكام القانون رقم (11) لعام (1954) وتعديلاته، الذي يحدد فيه الفئة او المكلفين بدفع الضريبة على الأراضي او البناء او المهن وأيضا سعر الضريبة وجميع الإجراءات المتعلقة بضريبة الأملاك.
- الإدارة التنفيذية (الإدارة العامة لضريبة الاملاك): تختص الادارة العامة لضريبة الأملاك ودوائرها الموزعة على المحافظات، بتطبيق قانون ضريبة الأملاك الصادر عن السلطة التشريعية، وإصدار التعليمات اللازمة من أجل التنفيذ والتطبيق بما لا يتعارض مع نصوص القانون.
- السلطة القضائية: وتتكون من المحاكم النظامية (الاستئناف والصلح والبداية) والمحاكم الدينية (الشرعية والكنسية) حيث تنفيذ قرارات المحاكم والردود على مطالبها، والمحاكم الخاصة (محكمة تسوية الأراضي) للفصل في المنازعات بين المالكين من خلال دوائر ضريبة الأملاك بما يختص بالخدمات التي تقدمها.

- المكلفين بدفع الضرائب: الأشخاص الذين يتصرفون بالملك، او من ينوب عنهم قانوناً، وهم مستفيدون بشكل مباشر.
- هيئة تسوية الاراضي والمياه: مؤسسة عامة انشأت بشكل مستقل بموجب قرار (7) لسنة 2016 تحت مسمى هيئة تسوية الأراضي والمياه، بعد ان كانت ضمن هيكلية سلطة الأراضي قبل ذلك. هدفها الرئيس انجاز وتنظيم وإدارة تسوية أراضي دولة فلسطين بكافة ما يتطلب ذلك من اعمال وإجراءات. ويمثلها في منطقة الدراسة دائرة تسوية-دورا.
- دائرة تسجيل الأراضي (الطابو): تأسست عام 1995 بهدف إدارة قطاع الأراضي في فلسطين. وتقدم العديد من الخدمات أهمها إدارة ممتلكات الدولة وتوثيق وحفظ معلومات الملكية العقارية، وتنظيم مهنة المساحة والمكاتب العقارية، وغير ذلك. وتأتي علاقة ضريبة الأملاك مع دائرة تسجيل الأراضي (الطابو) من خلال جداول الحقوق والمخططات الناتجة عن اعمال التسوية الواردة الى ضريبة الأملاك والتي تسند اليها اعمال التخمين وتحصيل الضرائب، مما يزيد من حصيلة ضريبة الأملاك، إضافة الى نقل الملكيات واصدار شهادة براءة الذمة لغايات متعددة.
- الهيئات المحلية والبلديات: تعتبر البلديات من المؤسسات التي تشكل توأمة مع ضريبة الأملاك، بسبب الارتباط بالأحواض، والقطع وأسماء المالكين، في المناطق داخل حدود البلديات، واستخدامات الأراضي والعقارات سواء ابنية او أراضي. وتعتبر تحصيلات ضريبة الأملاك ورخص المهن من اهم قنوات دعم البلديات ودعم موازنتها، ونسبة البلديات من حصيلة ضريبة الأملاك تساوي 90%. كما ترتبط ضريبة الأملاك بالبلديات بما يأتي: تقديم مشروعات حول قرارات لجان الاعتراضات حول القطع والأراضي، المشاركة في لجان التخمين، تقديم كشوفات حول تقدير قيم التخمين، تعديلات على سجلات احواض التخمين، تزويد البلدية بمعاملات تغيير التصرف وقيم التخمين، قرار اغلاق رخص المهن والحرف والصناعات لدى البلدية، شهادة تطابق أسماء من البلدية، تعديل اسم مالك، أو حوض، أو قطعة، أو مساحة، شهادة اثبات مضمونها بيانات عن العقار والمكلف.
- الجهات الأمنية: الفحص الأمني، وتزويد هذه الجهات ببيانات ومعلومات في حال عملية البيع (بيانات عن المالك والمشتري وتفاصيل العقار من حوض وقطع والموقع والمساحة) خوفاً من وجود حجوزات او من التسريب، وأي خلافات أخرى عن العقار من قبل المالكين.
- السفارات الفلسطينية في الخارج: استكمال طلبات البيع لدى السفارة وتنظيم الوكالات الخاصة والعامّة والدورية في حال كان البائع مغترب وذلك من خلال اصدار شهادة اخراج القيد.
- مكاتب المحامين: المعالجة بالطرق القانونية لكافة الاحتياجات من المعاملات والتدخلات في قضايا ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي امام كافة الجهات ذات العلاقة.

4.1.2.2. الجدوى التنموية لضريبة الاملاك (فوائد جبايتها وانفاقها):

تتمثل جدوى خدمات ضريبة الأملاك في مختلف الابعاد التنموية فيما هو ات (الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022 والحياري، 2021 والسلامين والدقة، 2020 وعبد الدايم، 2018 وصوافطة، والخطيب، 2006 وحمدان 2003):

- الجدوى الاقتصادية: اهم الانعكاسات الاقتصادية لجباية ضريبة الأملاك وانفاقها في الخدمات العامة يمكن تلخيصه فيما هو ات:
 - المساهمة في الوفاء باحتياجات إنفاق الهيئات المحلية: حيث تسهم إيرادات ضريبة الاملاك ورخص المهن في إيرادات الدولة، وبالتالي في الانفاق العام.
 - تسهيل وخدمة اعمال التسوية: والذي ينعكس بدوره على زيادة الطلب على وزيادة الاستثمارات في قطاع العقارات البناء والأراضي.
 - تعزيز الواقع المالي للهيئات المحلية: خدمات الضريبة تيسر اعمال التسوية، وهو ما يوسع القاعدة الضريبة عموما، وبالتالي تحسين تمويل موازنات الهيئات المحلية وانفاقها على المشاريع مختلف أنواعها ومجالاتها.
 - مساهمة جباية ضريبة الأملاك تحسن من قدرة الهيئات المحلية على الانفاق على البنى التحتية وهو ما ينعكس بشكل عام على الاستثمار الفردي والمؤسسي.
 - حل مشاكل اقتصادية: خفض ضريبة الأملاك يمكن انا يشجع الاستثمار في قطاع الاراض والعقارات وهو ما سيسهم في خلق فرض عمل وخفض مستويات البطالة.
- الجدوى الاجتماعية: اهم الانعكاسات الاجتماعية لجباية ضريبة الأملاك وانفاقها في الخدمات العامة يمكن تلخيصه فيما هو ات:
 - جباية ضريبة الأملاك ترجمة عملية للمواطنة عبر التزام المواطن بالواجبات اتجاه الدولة.
 - جباية الضريبة تقلل الفجوة الاجتماعية: الجباية تكون من اصحاب الأملاك (الأغنياء) عموما، ويعاد انفاقها في الخدمات العامة وهو ما يقلص الفجوة الفقراء والاغنياء.
 - تحسين مستوى المجتمع المعيشي: جباية الضريبة تسهم وتساعد الدولة والهيئات المحلية على تطوير البنى التحتية وتقديم الخدمات للمواطنين (صحية وتعليمية وغيرها)، وهو ما يحسن من المستوى المعيشي للمجتمع ويسهم في تحقيق رفاهيته عموما.

- ارتفاع حصيلة الجباية وتحسن ميزانية الهيئات المحلية، سيحسن من خدماتها وبالتالي يحس العلاقات بين مجالس الهيئات والمجتمع.
- حل مشاكل اجتماعية (الإسكان): يمكن استخدام الاعفاء الضريبية في تحفيز الاستثمار على التوجه نحو بناء المساكن وبأسعار اقل، مما يسهم في حل مشاكل المساكن للجمهور.

● الجوى البيئية: جباية ضريبة الأملاك وانفاقها في الخدمات العامة من قبل الجهات الرسمية والهيئات المحلية، يحسن الواقع البيئي من خلال:

- تحسين البيئة العامة للمجتمع عبر توجيه الانفاق على تحسين الخدمات البيئية والصحية في مجال النفايات الصلبة وخدمات الصرف الصحي.
- تحسين جمال المنطقة عموماً: يمكن الاستفادة بعوائد الضرائب في زراعة الحدائق والمنتزهات والجزر في منتصف الطرقات.
- تحسين التخطيط لاستخدامات الأراضي: تحسين الإمكانيات المادية للهيئات المحلية، وارتفاع مستوى قدرة الافراد على الاستثمار، يسمح بتحسين تخطيط وتنفيذ جيد لاستخدامات الأراضي وهو ما سينعكس ايجابيا بيئياً وصحياً على المجتمع.
- تحسين وحماية الأراضي من التعديات والتحول لمكبات للنفايات: تحسين القدرة على الاستثمار يزيد الاهتمام بالأراضي وبحميتها وهو ما يمنع تحولها لمكبات عشوائية للنفايات.

● الجوى الادارية-التقنية: جباية ضريبة الأملاك وادارتها السليمة من قبل الجهات الرسمية والهيئات المحلية، يمكن ان تسهم إدارياً وتقنياً في:

- تحسين مستوى توظيف التكنولوجيا ووسائل الاتصال والبرامج المحوسبة في العمل والتواصل الإداري والمؤسسي باختلاف اشكاله ومستوياته.
- جباية الضريبة وما يرافقها من أنشطة، تقوم على وتقود الى قواعد بيانات حديثة وناضجة ومستوفاه، تمكن من اتخاذ القرار التنموي في الوقت والمكان المناسبين.
- تدريب العاملين توعوياً وفنياً في مختلف مجالات العمل، مما يؤدي الى أداء فردي ومؤسسي أكثر كفاءة وأكثر فعالية.
- استقطاب كوادر خبيرة ومؤهلة وفق احتياجات المؤسسات ووفق متطلبات العمل.

5.1.2.2. المعوقات التي تواجه عمل دوائر ضريبة الأملاك:

هناك العديد من المعوقات الداخلية والخارجية التي تعطل جباية ضريبة الأملاك وتقلل من فعاليتها في خدمة المواطنين عموماً، والمكلفين فيما يتعلق بأعمال التسوية خصوصاً، وأهمها (إدارة دائرة ضريبة أملاك دورا، تشرين ثاني، 2023 وحمدان، 2023، وحمدونة، 2020):

- العقبات الداخلية: معوقات مرتبطة بضريبة الأملاك وموظفيها وإجراءاتها وضوابطها، وأهمها:
 - القوانين والتشريعات المعمول بها القديمة والموروثة لا تلبي حاجات الوضع الفلسطيني.
 - عقبات مرتبطة بالكادر ومعرفته ومهارته وخبرته في إدارة الملف الضريبي عموماً وبإجراءاته التفصيلية وضوابطها: عدم كفاية العدد لتقديم الخدمة وضعف التأهيل والخبرة في تقديم الخدمات بالشكل الكفوء والفعال. وكثرة الأخطاء في ادخال بيانات المكلفين وفي معالجة الاعتراضات والتباطؤ في إدخال جداول تسجيل الحقوق.
 - معوقات مرتبطة بالإدارة والمدير: التهرب من تحمل مسؤولية اتخاذ القرار وبالتالي تأخيره أو عدم اتخاذه من الأصل.
 - معوقات مرتبطة بإجراءات تحصيل الضريبة: ضعف إجراءات التحصيل ما يعطي الفرضة للامتناع عن الدفع، وعدم توحيد الإجراءات مما يسبب التفاوت في نسب تحصيلها.
 - معوقات مرتبطة بنظام المعلومات حول المكلفين وادارتها: مثل تعدد ارقام المكلف على النظام مما يقدر يتسبب في وجود ضرائب عليه لا علم له بها، وحالات الازدواج الضريبي، وربط المكلفين ببعض ضريبياً (كالابن مع والده المتوفى) مما يتسبب في تعطيل الخدمة.
 - معوقات مرتبطة بالزمن المطلوب: طول الفترة اللازمة لإعلان الجرائد للوكالات الواردة من السفارات في الخارج، الفحص الأمني، الفترة اللازمة لانتظار موافقة مجلس الوزراء على ادونات الشراء لحملة الجنسيات غير الفلسطينية،... الخ.
- التحديات الخارجية: تحديات مرتبطة بالمؤسسات والمجتمع وبالمكلفين، وأهمها:

- الواقع السياسي وممارسات الاحتلال الإسرائيلي، خصوصاً في مجال تعطيل وصول فرق التخمين للعديد من المناطق.
- الواقع الاقتصادي العام، والذي لا يساعد على الالتزام الضريبي.
- الاتجاه غير الإيجابي من المكلفين نحو الضريبة وعدم التزامهم بالتسديد، وضعف ثقافتهم الضريبية، وعدم الثقة في موضوعية تخمين الممتلكات.

- حاجة النظام الضريبي الي التطوير لمواكبة العصر في الكفاءة والفعالية والسرعة ويسر الإجراءات ونظام المعلومات، ...الخ.
- معيقات مرتبطة بالمكلفين: عدم الإفصاح عن الأملاك، والتهرب الضريبي، ...الخ.
- ضعف التعاون بين المؤسسات، بل والتنافس السلبي فيما بينها.

6.1.2.2. ضريبة الأملاك احصائيات وأرقام لها علاقة بتسوية الأراضي:

فيما يأتي (جدول 2.2) عرض لإحصاءات وأرقام مرتبطة حول خدمات ضريبة الأملاك في مكتب دورا، من حيث اعداد هذه الخدمات الصادرة وتحصيلات ضريبة الأملاك خلال فترة ما قبل اعمال التسوية (عامي 2015 و2016)، وفترة اثناء وما بعد اعمال التسوية (عامي 2022 و2023).

جدول 2.2: ضريبة الأملاك احصائيات وأرقام لها علاقة بتسوية الأراضي حتى نهاية 2032(دائرة ضريبة الأملاك-دورا، تشرين اول 2023، اتصال شخصي).

عدد الخدمات (اثناء وبعد التسوية)		عدد الخدمات (قبل التسوية)		اسم الخدمة
2023	2022	2016	2015	
9	4	605	816	اخراج القيد
1288	1535	899	460	عدد براءة الذمة
*	*	86	59	تغيير التصرف
4	8	6	5	اثبات ملكية
12	15	11	8	اثبات عدم ملكية
15	22	13	9	شهادة دافعي الضرائب
**	**	183	198	شهادة مطابقة أسماء (محاكم شرعية)
33	49	10	7	تصديق عقود ايجار
*	*	18	22	اذن الشراء
94	153	25	19	مشروعات
3	7	13	16	وضع إشارة وتوثيق وكالات دورية
5	11	9	7	صورة طبق الأصل
38	40	14	18	الحجوزات
43	54	21	38	تنفيذ قرارات محاكم

156,264,295,1	942,549,241,1	670,576,536	564,773,65	تحصيلات (بالدينار)
إحصاءات عن اعداد الاحواض وانواعها واعداد السجلات وانواعها والاعتراضات تم معالجتها				
23	عدد السجلات الإنجليزية	64 حوض	عدد الاحواض الطبيعية	
28	عدد السجلات لأردنية	295 حوض	عدد احواض التخمين	
362	عدد سجلات التخمين	52 حوض	عدد احواض لوائح التوزيع	
66	عدد اعتراضات التخمين	91 ملف	عدد ملفات أملاك المتروكة	

*: عدم وجود احصائيات بسبب اعمال التسوية

** : بسبب قرار اداري لدى المحكمة الشرعية،

من الجدول يلاحظ زيادة في مجموع الخدمات التي تقدمها دائرة الضريبة باختلاف أنواعها فكانت الزيادة في عدد براءة الذمة بسبب اعمال التسوية كما يلاحظ تضاعف في التحصيلات أيضا خلال عام 2022 و2023 نتيجة اعمال التسوية، كما ويلاحظ انخفاض في عدد اخراج وتغيير التصرف بسبب اعمال التسوية وإيقاف إصدارها، وانخفاض في التحصيلات خلال العام 2015 و2016 قبل اعمال التسوية.

2.2.2. تسوية الأراضي:

وفق قانون رقم (40) لسنة (1952) تعرف تسوية الأراضي بانها معالجة وتسوية كافة الاختلافات بين الأشخاص والمؤسسات والمرتبطة باي حق (معترف به او متنازع عليه) سواء كان حق تصرف او تملك او حق منفعة او اية حقوق قابله للتسجيل، في الارض او المياه (هيئة تسوية الاراضي والمياه، 2018).

1.2.2.2. أعمال التسوية:

فيما يأتي يلخصه الجدول (3.2) اعمال التسوية (هيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018).

جدول 3.2: الأعمال الجوهرية لتسوية الأراضي والمياه (هيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018).

تفاصيل	اعمال التسوية
• تقسيم المنطقة وبمشاركة الهيئات المحلية الى احواض، وفق مسميات متعارف عليها في المحيط.	ت-1 تحديد منطقة التسوية

		<ul style="list-style-type: none"> • تحدد المنطقة (استنادا للحوض الطبيعي / حدود المنطقة على المخطط الهيكل المرفق مع امر التسوية).
ت-2	اصدار امر التسوية	<ul style="list-style-type: none"> • نشر قرار رئيس هيئة التسوية بالبدء بأعمال التسوية في الجريدة الرسمية. • توجيه كتاب الى مجلس القضاء لتعيين قاضي تسوية. • توجيه كتاب بوقف جميع معاملات التسجيل لدى سلطة الأراضي. ونتيجة لهذا الوقف للمعاملات فوض القانون مأمور التسوية وقاضي التسوية إدارة معاملات التسجيل والتصرف بأنواعها وفي الحالات الطارئة كوفاة مالك وانتقال الأملاك للورثة. • توجيه كتاب بوقف جميع معاملات تغيير التصرف الى ضريبة الاملاك، وتزويد التسوية بكافة سجلات وبيانات دافعي الضريبة.
ت-3	اعلان التسوية	<ul style="list-style-type: none"> • اصدار رئيس هيئة التسوية اعلان التسوية، بعد تجهيز مكاتب وفرق العمل، • اخطار أصحاب الحقوق وذوي العلاقة (افراد ومؤسسات) بتاريخ بدء العمل وبتناول التسوية لجميع أنواع الحقوق. • توجيه كتب للمؤسسات الحكومية والى وزارة الخارجية والمؤسسات التي تتبعها في الخارج والى سلطة الأراضي، بضرورة وقوف أصحاب الحقوق على رقبة الأرض وتقديم الادعاء بحقوقهم. • توعية المجتمع بعملية التسوية والوثائق المطلوبة لها
ت-4	البدء بأعمال التسوية	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد نهائي لحدود المنطقة المنوي تسويتها. • نشر مأمور التسوية لإعلان تسوية لوقوف أصحاب الحقوق على رقبة الأرض وتقديم ادعاءاتهم ووثائقهم (اخراج قيد، وكالات دورية، شهادات تصرف من البلدية، اتفاقية قسم رضائية، ...الخ) بتاريخ محدد. • ترسيم القطع بحضور المجاورين على مخطط الموقع، وحل أي خلافات. ثم يرسل المخطط للهيئة المحلية لتحديد الطرق وفق مخططها الهيكل ومن ثم ختمه رسميا.
ت-5	تنظيم جدول الادعاءات	<ul style="list-style-type: none"> • اعداد لوائح الادعاء مدعمة بكافة المستندات الموقعة رسميا. • تنظيم جدول الادعاءات (معترف بها/ممتازع عليها) بعد التحقق منها حسب الأصول القانونية • ارسال الجدول مع تقرير بقضايا النزاع للإدارة العامة للتسوية. • العمل على حل النزاعات ومعالجة حقوق الغائبين والأراضي غير المدعى بها، وتسوية وتنظيم وافرار حصص المياه، وغيرها. • حل النزاعات بالطرق القانونية (محاكم نظامية بدأت فيها القضايا قبل التسوية، أو محكمة التسوية بعد بدء التسوية)، او حل النزاعات بطرق البديلة (التفاوض، التصالح، ...الخ)
ت-6	تنظيم جدول الحقوق	<ul style="list-style-type: none"> • بعد تدقيق جدول الادعاءات والتقارير المرفقة، يتم تنظيم "جدول الحقوق" بكل قطعة ارض (القيمة، المالك، الحصة، نوع الرقبة)

ت-7	تعليق جدول الحقوق	بعد التوقيع الرسمي لجدول الحقوق، يعمم وينشر حسب الأصول حتى يتمكن أصحاب الحقوق من تقديم الاعتراضات بالطرق القانونية
ت-8	التصديق على جدول الحقوق	يصادق قاضي التسوية على جدول الحقوق بعد تصحيحه، ويرسل لرئيس الهيئة (يسمى بجدول الحقوق النهائية).
ت-9	اصدار جدول التسجيل	بعد استلام مدير الأراضي والمساحة لجدول الحقوق النهائي، يتم تنظيم هذا الجدول ويودع في سلطة الأراضي. ويعلن بموجبه رسميا وقانونيا عن تاريخ فتح السجل لأصحاب العلاقة.

2.2.2.2. الصعوبات التي تواجه أعمال التسوية (خصوصا المرتبطة بضريبة الاملاك):

بحسب حجة (2023) وهيئة تسوية الأراضي والمياه (2020) ونعيرات (2020) تواجه اعمال تسوية الأراضي والمياه العديد من الصعوبات لإنجاز اعمالها ومنها المرتبطة بضريبة الاملاك، خاصة المرتبطة بضريبة املاك دورا. فيما يأتي اهم هذه الصعوبات:

- الاحتلال والمستوطنات: يعتبر الاحتلال العائق الرئيسي امام انجاز اعمال التسوية، حيث يعمل على اعاقه فرق العمل لدرجة تصل الى حد تعريض حياتهم للخطر في بعض المناطق، ومصادرة بعض الأجهزة واعطالها عن العمل أحيانا. كما انه يتم تسريب الأراضي للمستوطنات التي تقدم سندات شراء تطالب بتسوية الأراضي لصالحها.
- القوانين والتشريعات: القوانين المعمول بها في فلسطين موروثه من عدة حقبة حكم سابقة وعلى شاكلتها القوانين الناظمة لأعمال التسوية، والتي بدورها لا تلبى احتياج خصوصية ومنظور الفلسطيني والحالة التي تعيشها الأرض الفلسطينية، كما ان هناك تضارب قوانين في الملكية على اساس وضع اليد.
- الهيئات المحلية: في بعض الحالات تكون معطلا لأعمال التسوية خصوصا عند سيطرة بعض رؤسائها على اعمال التسوية وتسييرها وفق مصالحهم الشخصية، وكذلك فان خلافاتها مع شركات المساحة قد تعطل اعمال التسوية في كثير من الأحيان.
- صعوبات مرتبطة بأصحاب الحقوق: عدم وعيهم بأهمية وإجراءات وجدوى اعمال التسوية، وغياب عدد كبير منهم عن الوقوف على رقاب ممتلكاتهم بسبب الاغتراب في الخارج وصعوبة التواصل معهم وغير ذلك. كما ان حاملي هوية القدس-الهوية الإسرائيلية وجوزات السفر الأجنبية بحاجة الى اذن شراء، معارضة بعض الشركاء الورثة لإعطاء الحقوق لأصحابها،... الخ.

- النزاعات على الملكية: يترتب على اعمال التسوية العديد من النزاعات خاصة حق المرأة في الميراث وميل الاهل لحرمانها منه واستغلال اعمال التسوية في تراجع بعض الشركاء عن اتفاقيات بيع سابقة من اجل تحقيق مكاسب مادية، كذلك النزاعات الناتجة عن وجود مساحات كبيرة من الأراضي غير المفروزة وغير المقسمة على الاحواض الطبيعية، إضافة خلافات على الحدود الأراضي مع المجاورين، ورفض المواطنين المساهمة بأرض لفتح الطرق.
- صعوبات تقنية: ترتبط بأنظمة توثيق البيانات والمعلومات اليدوية او المحوسبة، ومرتبطة بكفاءة وسرعة عمل مدخلي البيانات.
- معيقات مالية: منها ارتفاع رسوم المساحة، ودفع مستحقات الهيئات والبلديات، وضريبة الأملاك او اية مستحقات مالية أخرى.
- صعوبات مرتبطة بمعلومات الأراضي ومستندات: مثل الخلل في اتفاقيات بيع او خلل في قسمة الأرض، أو في أسماء أصحاب الحقوق، وفقدان المالكين للمستندات القانونية لأثبات الحقوق نتيجة لقلّة وعي المواطنين بأهمية السندات والاوراق القانونية (اتفاقيات البيع وحجة حصر الارث واخراج القيد، والوكالات...الخ). وطول فتره استخراجها والحاجة لموافقات من الجهات الأمنية وجهات أخرى.
- معيقات ذات علاقة بضريبة الأملاك تتعلق بالإدارة والموظفين: كالتلكؤ في اتخاذ القرار، وعدم كفاءة المعرفة التخصصية ونقص الخبرة والكفاءة.
- معيقات تتعلق بإدارة وموظفي التسوية: مثل ضعف المعرفة التخصصية وقلة الخبرة وضعف المهارات وعدم كفاية العدد لإنجاز الاعمال.

2.2.2.3. أطراف التسوية في مدينة دورا:

- تتعدد الجهات ذات العلاقة بتسوية الأراضي، وهذه الجهات في مدينة دورا بحسب (المجلس الأعلى للقضاء الشرعي (2021) وهيئة تسوية الأرض والمياه (2018) وحجه (2023) هي:
- هيئة تسوية الأراضي والمياه رام الله: مؤسسة عامة انشأت بشكل مستقل بموجب قرار (7) لسنة 2016 تحت مسمى هيئة تسوية الأراضي والمياه، بعد ان كانت ضمن هيكلية سلطة الأراضي قبل ذلك. هدفها الرئيس انجاز وتنظيم وإدارة تسوية أراضي دولة فلسطين بكافة ما يتطلب ذلك من اعمال وإجراءات.

- أصحاب الحقوق المالكين: الافراد والمؤسسات الرسمية (مثل وزارة الأوقاف الإسلامية، وزارة التربية والتعليم، وزارة الزراعة) والجمعيات للوقوف على رقبة الأرض وتقديم الادعاءات واكمال الإجراءات حتى نهايتها.
- سلطة الأراضي: وتقوم بوقف كافة معاملات التسجيل في منطقة التسوية، وتصادق دائرة المساحة فيها على مخططات المساحة، كما وتوعز للإدارة العامة لأملاك الدولة من اجل الوقوف على ارضي الدولة.
- الهيئات المحلية (بلدية دورا): ويتمثل دورها بشكل رئيس في تقديم معلومات التخطيط وتزويد التسوية بمخططات المساحة للأحواض الطبيعية، والدعم للجان المعرفين ولجان الإصلاح والفرق الميدانية للتسوية في فصل حدود منطقة التسوية عن محيطها وحدود القطع عن تلك المجاورة لها، ونشر إعلانات التسوية، وتوقيع وثائق التسوية تحديد لجنة المعرفين، إضافة الى تشكيل لجنة الاصلاح من عائلات المنطقة، ورفع مستوى الوعي بأعمال التسوية وأهميتها وإجراءاتها والوثائق اللازمة وكل ما يتعلق بها.
- لجنة المعرفين ولجنة الإصلاح: لجنة المعرفين لجنة تحدها الهيئات المحلية للمنطقة المشمولة بأعمال التسوية من الذين يثق بهم المجتمع المحلي والملاك، والذين يعرفون المالكين وحدود ملكياتهم. أما لجنة الإصلاح فلجنة يتم تشكيلها الهيئة المحلية بالتعاون مع هيئة التسوية بهدف العمل على حل النزاعات وتخفيفها وتجنبها ما أمكن. والمشاركة مع مأمور التسوية والهيئات المحلية في الفصل بين حدود منطقة التسوية والتجمعات المجاورة.
- ضريبة الأملاك: وقف معاملات تغيير التصرف، وتزويد سلطة التسوية بجداول دافعي الضرائب، وتقييم الاحواض الواردة من التسوية التي تهدف إلى دفع الضرائب داخل حدود المدينة وفقا لقانون ضريبة الأملاك رقم (11) لعام 1954.
- محكمة التسوية: محكمة تم تشكيلها وفقا للمادة رقم 13 من قانون تسوية الأراضي والمياه رقم 40 لعام 1952، اختصاصها ضمن تسوية الأراضي هو التعامل القانوني مع جميع الأمور المتعلقة بالنزاع على ملكية الأراضي.
- المحكمة الشرعية: مختصة بالنظر في المسائل الشرعية والاحوال الشخصية على مختلف درجاتها، وتقدم العديد من الخدمات لإتمام معاملاتها مثل اصدار حجة حصر ارث والتخارج وغيرها من المعاملات.
- مكاتب المحامين: استكمال إجراءات جميع المعاملات القانونية والتدخلات ذات العلاقة بالتسوية، وأي مسائل قانونية ناتجة عن ذلك ومتابعة تلك القضايا في محكمة التسوية.
- المكاتب الهندسية: انجاز اعمال المساحة والمخططات التي يتطلبها استكمال انجاز اعمال التسوية.

- المصارف او البنوك: مؤسسات مالية تقدم العديد من خدمات الإقراض والتوفير والمدفوعات، ويتم دفع تحصيلات بعض الدوائر والمؤسسات في حساب تلك المؤسسات في المصارف.

3.2.2.3. تكاليف اعمال التسوية (خصوصا المرتبطة بضريبة الاملاك):

حسب إجراءات العمل لهيئة تسوية الأراضي والمياه، يتطلب الامر نفقات متعددة المصادر لإنجاز اعمال التسوية. واهمها بحسب حجه (2023) وهيئة تسوية الأراضي والمياه (2018) وحن (2019) ما يأتي:

- نفقات خاصة بضريبة الأملاك: تتطلب اعمال التسوية مستندات واوراق قانونية من عدة مؤسسات شريكة. فمثلا من ضريبة الأملاك اصدار شهادة براءة الذمة: تعني دفع كافة المستحقات المالية على المالك، وإصدار شهادة إخراج القيد أيضا من مطالب التسوية من اجل اثبات الملكية، وتكاليف أصدرها كبيرة من دفع ضرائب ودفع الرسوم وتوكيل محامين من اجل المساعدة في استصدارها يتطلب تكاليف مالية عالية.
- نفقات الصفقات العقارية: تتم معاملات تسجيل اثناء اعمال التسوية حسب ظروفها الخاصة، ولاستكمال هذه المعاملات يتطلب دفع مستحقات مالية لعدة جهات: دفع ضريبة الأملاك، دفع المستحقات المالية للهيئات المحلية والبلديات، دفع الاحكار لوزارة الأوقاف، في حال إذا كانت الأرض وقفية دفع رسوم المعاملة لدى حساب هيئة تسوية الأراضي والمياه.
- نفقات استصدار وثائق قانونية وبدل فاقد: نتيجة لضعف الوعي لدى بعض المواطنين بأهمية الأوراق القانونية ومستندات الملكية، لا يحافظون عليها بالشكل المطلوب وبالتالي يفقدونها، وهو ما يتطلب تكاليف مالية لإعادة استصدارها.
- نفقات مسح احواض مناطق التسوية: يتطلب عمل فرق المساحة في الميدان) تحديد الاحواض واعداد المخططات لها) تكاليف مالية كبيرة.
- نفقات حل النزاعات: يظهر العديد من النزاعات المختلفة نتيجة اعمال التسوية، ويتطلب ذلك جهد وتكاليف من اجل حلها بالطرق القانونية.
- نفقات الموارد البشرية: التكاليف المترتبة على حاجة انجاز اعمال التسوية لعدد كبير من الموظفين بتخصصات وظيفية مختلفة.
- اجرة مقرات دوائر التسوية: يتطلب الامر في كل منطقة مشمولة بأعمال التسوية وجود مقرات لتسهيل انجاز اعمال التسوية يتم تجهيزها لتيسير على المواطنين.

- نفقات التنقل: تحتاج فرق العمل لدى تسوية الأراضي التنقل بين مكاتبها ومناطق العمل الميداني وهو ما يتطلب الكثير من النفقات.
 - نفقات متابعة شؤون التسوية من قبل المواطنين: يحتاج انجاز اعمال التسوية المتابعة من المواطنين ويترتب على ذلك الانقطاع عن العمل لعدة أيام والحاجة الى الوقت والجهد والمال.
- 4.2.2.3. تسوية الأراضي في دورا: إحصاءات وأرقام:**

الجدول (4.2) يقدم عرض عام لاهم انجازات أعمال التسوية في محافظة الخليل، للفترة 2016-2018 (هيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018).

الجدول (4.2) يعرض إحصاءات وانجازات تقريبية لدائرة تسوية الأراضي في دورا وذلك بحسب مأمور تسوية دورا خلال اتصال شخصي في تشرين الثاني (2023).

جدول 4.2: المتغيرات الأساسية لمشروع تسوية الأراضي في محافظة الخليل للفترة 2016-2018 (هيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018).

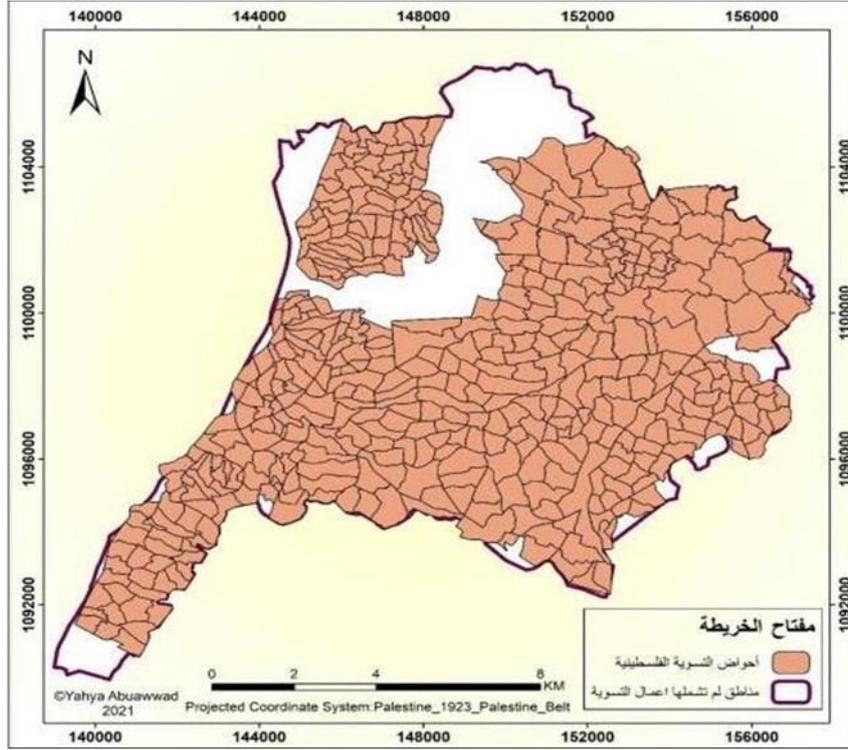
المتغيرات	السنة		
	2018	2017	2016
عدد الاحواض المعلقة	94.000	40.000	27.000
عدد القطع	447.000,11	608.000,2	377000,2
المساحة النهائية بدون شق طرق / دونم	363.828,22	712.895,9	010.893,8
التخمين	000,579,674,606	114.553,846,155	988.000,251,61
عدد الملاك	000,724,18	927.000,4	234.000,5
عدد الملاك الذكور	000,934,13	525.000,3	236.000,3
عدد الملاك الاناث	000,870,3	051.000,1	642.000,1
عدد القطع المسجلة لدى خزينة دولة فلسطين	000,52	1 1.000	6.000
عدد القطع المسجلة باسم دائرة الأوقاف الإسلامية	000,45	7.000	29.000
عدد الاحواض المصدقة	000,75	29.000	16.000
عدد الاعتراضات	000,690	000,388	000,196
عدد القطع المصدقة	000,078,6	2.015.000	1.759.000
المساحة النهائية المصدقة بدون شق طرق /دونم	930,551,15	780,682,8	5.075.710
المساحة المنجزة /دونم	359.551,16	000,756,18	253.000,8

من نواتج عملية التسوية في محافظة الخليل ودورا جزء منها تتأثر بما تتأثر به المحافظة في هذا القطاع وهذه الإحصاءات التي لم نستطيع ان نوفرها على مستوى دورا فيتم قراءتها على مستوى المحافظة يعد هذا الجدول مثال لإيضاح فوائد التسوية في المحافظة وينعكس على دورا، وان اعمال التسوية تعمل على تغيير في عدد الاحواض، والقطع وعدد الملاك، وعدد القطع المسجلة لخزينة الدولة والاقواف، وعدد الاحواض والقطع المصدقة، وعدد الاعتراضات، كما تغير تسوية الأراضي في المساحات النهائية، والمساحات المنجزة، وهذا التغيير ينعكس على دورا كجزء من المحافظة.

جدول 5.2: إحصاءات وأرقام حول التسوية في دورا 2023 (مأمور تسوية دورا، تشرين الثاني 2023، اتصال شخصي).

المتغير	الإحصاءات
مساحة دورا الكلية	145 الف دونم
عدد مكاتب التسوية في مدينة دورا	2
المساحة المعلنة والمنتهية	65 الف دونم
المساحة المتبقية	80 الف دونم مع ريف دورا
عدد معاملات البيع التي تمت اثناء اعمال التسوية من 2013 لغاية تاريخ 30.10.2023	808 معاملة
عدد الاحواض المعلقة للعمل الميداني	100 حوض
عدد الاحواض المعلقة	236 حوض
عدد الاحواض الغير معلقة	133 حوض
مجموع عدد احوض التسوية	369 تقريبا

اما فيما يتعلق بأحواض التسوية لأراضي دورا فيعرضها شكل (2.2).



شكل 2.2: أحواض التسوية في دورا (أبو عواد، 2018)

اما إحصاءات محكمة التسوية في دورا ففيما يأتي أهمها بحسب مجلس القضاء الأعلى (2022)

- بلغ عدد الدعاوى الواردة الى محاكم التسوية لعام 2022 بشكل عام حوالي (18354) دعوى.
- عدد الدعاوى التي تخص محكمة تسوية دورا بلغت (561) دعوى، وقد ارتفع عدد الدعاوى خلال عام 2022 بنسبة 192% مقارنة مع العام 2021.
- ارتفعت عدد الدعاوى المفصولة لديها بنسبة 58.6 % عما كان عليه الوضع عام 2021، وقد كان المفصول منها امام محكمة تسوية دورا (561) دعوى.
- محكمة تسوية دورا بلغ مجموع المدور والمفصول من العام 2020 الى 2021 حوالي (3649) من الدعاوى، حيث بلغت نسبة الفصل الى الوارد 156.9 %، وبلغت نسبة الفصل الى الوارد المدور 24.1%.

3.2.2. العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي:

فيما يأتي تتناول الدراسة العلاقات والترابط بين خدمات ضريبة الاملاك واعمال التسوية وذلك بالاستناد الى تحليل عميق لأدلة إجراءات العمل لضريبة الأملاك لعام (2010)، وللعام (2022)، ودليل اعمال

تسوية الأراضي والمياه لعام (2018). وسيتم فيما هو ات تناول هذه العلاقة بطرح كل خدمة لضريبة الملاك وتدخلاتها مع اعمال التسوية (الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022 والإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010 وهيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018):

أولاً) اعمال التخمين: اهم محاور العلاقة بين اعمال التخمين كخدمة لضريبة الأملاك واعمال التسوية تتمثل في الاتي:

- تحديد منطقة التسوية، من خلال الأحواض الطبيعية وهي التي تمت عليها عملية تسجيل الارضي خلال الفترة من عام 1957 -1958. وهي عامل مشترك بين الطرفين من اجل بيان الحدود والمساحات والموقع، وتم الاستناد عليها في خدمات ضريبة الأملاك واعمال التسوية من خلال تحديد مسار الحوض الطبيعي الذي تم اعتماده في فترة الانتداب البريطاني 1936.

إصدار أمر التسوية حيث تقوم ضريبة الأملاك بتزويد هيئة تسوية الأراضي بنسخة عن كافة السجلات الخاصة ببيانات الأراضي والمالكين منها السجلات الأردنية، لوائح التوزيع، سجلات التخمين، بالإضافة إلى قرار إيقاف كافة معاملات تغيير التصرف الصادرة عن ضريبة الأملاك بسبب اعمال التسوية.

تقديم شهادة اخراج القيد باعتبارها وثيقة رسمية لإثبات الملكية، بالإضافة إلى مخططات التخمين، ومن أجل تثبيت الملكية وتسجيل العقار.

كما ترتبط أعمال التخمين الخاصة بضريبة الأملاك بجدول تسجيل الأراضي الصادر عن دائرة تسوية الأراضي والمياه، وذلك من خلال إصدار شهادة براءة الذمة بكافة أنواعها، ولأغراض متعددة من اجل تسجيل الأملاك.

التخمين يساعد في تطوير بيئة الاراضي، مسح الاراضي مسح مساحات كبيرة من الاراضي واعطاء مساحات حقيقية، والافراز لقطع الاراضي، واعطاء الحقوق لأصحابها، وتحديد الحدود بين القطع المجاورة وتفتيت الملكيات وتسوية الخلافات والنازعات، اعطاء النساء الحقوق في الحصة الارثية، وضع الحدود النهائية للأحواض وقطع الأراضي، اضافة الى توسيع قاعده بيانات الأراضي، تنظيم استخدام الأراضي بشكل أفضل، توسيع حدود المخطط الهيكلي للبلديات، وتخمين الاحواض الجديدة، وبالتالي زيادة تحصيل الضرائب والتي في مجملها تعود بنسبه ما يقارب 90% الى البلديات من حصيلة ضريبة الأملاك، ينتج عنها تقديم خدمات من بنية تحتية وشوارع ومراكز صحية وتعليمية تنعكس إيجاباً على البيئة وعلى المجتمع المحلي .

ثانياً) تحصيل ضريبة الأملاك: تمثل الآتية قنوات العلاقة بين تحصيل ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي:

• معاملات التصرف أثناء أعمال التسوية ومنها معاملات البيع المباشر، الانتقال بالإرث، والرهن العقاري وغيرها من المعاملات، وكذلك بالشهادات ومنها اخراج القيد وبراءة الذمة. جداول التسجيل الصادرة عن تسوية الأراضي من خلال تقديم خدمة براءة الذمة بكافة أنواعها وأغراضها المتعددة.

عمليات البيع أثناء أعمال التسوية، من خلال تقديم خدمة إصدار شهادة براءة الذمة وإخراج القيد. إصدار شهادة براءة الذمة من أجل استلام سند التسجيل، وشهادة تسجيل الأراضي (الطابو) الصادرة عن دائرة تسجيل الأراضي، ومن خلال عملية تعديل الملكية بعد عملية البيع.

• كما يرتبط تحصيل ضريبة الأملاك مع أعمال تسوية الأراضي بزيادة في إيرادات ضريبة الأملاك من خلال اصدار الشهادات وأعمال التخمين...الخ من خدمات أخرى مرتبطة بأعمال التسوية، وهذه الزيادة في الإيرادات تساهم في التنمية الاقتصادية للبلديات والتي نسبتها من ضريبة الأملاك 90 % من إيراداتها.

ثالثاً) اصدار الشهادات: إصدار الشهادات: تقدم ضريبة الأملاك العديد من الخدمات، ومنها إصدار الشهادات، والتي بدورها ترتبط بأعمال تسوية الأراضي وهي على النحو الآتي:

• شهادة اخراج القيد، وإثبات الملكية، شهادة براءة الذمة، وشهادة دافعي الضرائب وذلك لتقديمها كمستندات وأوراق ثبوتية لتقديم الادعاء من أجل عملية التسجيل، ومن أجل إجراءات عمليات البيع التي ترتبط بدورها مع عملية بداية أعمال التسوية.

ترتبط خدمة اصدار الشهادات لدى ضريبة الأملاك مع عملية تنظيم جداول الادعاءات من خلال تقديم الأوراق الثبوتية، التي تساعد ضريبة الأملاك في ذلك بتقديم شهادة اخراج القيد وإثبات الملكية والتي بدورها تعتمد على تسلسل الملكية.

خدمة إصدار شهادات ضريبة الأملاك ذات علاقة بمعاملات تسجيل الأراضي او معاملات التسجيل في المناطق التي تقع ضمن أعمال التسوية مع شهادة اخراج القيد والتي تتعدد أغراضها: منها اخراج القيد للبيع المباشر وللانتقال بالإرث وإثبات الملكية.... الخ، وبراءة

الذمة بأنواعها المختلفة وأغراضها المتعددة، بالإضافة إلى مطابقة أسماء المحاكم الشرعية المقدمة إلى المحكمة الشرعية من أجل إصدار حجة حصر الميراث من المحكمة الشرعية.

- توجد علاقة بين ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي، والتي ترتبط أيضًا بإصدار شهادة تسجيل الأراضي، وسند تسجيل الأراضي من خلال إصدار شهادة براءة الذمة. ينعكس تقديم الشهادات على أعمال انجاز أعمال التسوية تسهيل إجراءاتها في تقديم الادعاءات وتسريع أعمال التسوية واثبات الحقوق والاستخدام مما يسرع من انجاز الاعمال بشكل أفضل.

رابعاً) معاملات تغيير التصرف: ترتبط معاملات تغيير التصرف المقدمة من ضريبة الأملاك مع أعمال تسوية الأراضي، وذلك بإصدار أمر التسوية / بإيقاف كافة معاملات تغيير التصرف الصادرة عن ضريبة الأملاك في مناطق أعمال التسوية. يأتي دور إيقاف معاملات تغيير التصرف من طرف تسوية الأراضي، هذا الاجراء يأتي خوفاً من التضارب في تسجيل الأراضي بحكم ان ضريبة الأملاك كانت تقوم بدور شبيه بدور تسوية الأراضي وسلطة الأراضي، كما ان التسوية هي الجهة الوحيدة المخولة بتسجيل الأراضي ينعكس على العمل الإداري بالتنظيم وتنفيذ للقرارات السليمة والتكامل والتعاون المؤسسي.

خامساً) تصديق عقود الأيجار: العلاقة قائمة من خلال التعامل مع جداول التسجيل الصادرة عن دائرة تسجيل الأراضي على أحواض التخمين الجديدة، والمصادقة على عقود الأيجار بعد عملية التخمين الجديدة، ومن خلال جداول الحقوق الواردة من تسوية الأراضي والتصديق على القطع الجديدة مما يعود بتحصيل ضرائب وبنسب متفاوتة.

سادساً) اذن الشراء: يظهر اذن الشراء في علاقة غير مباشرة مع أعمال تسوية الأراضي، في معاملات تسجيل الأراضي أثناء أعمال التسوية او معاملات التصرف اثناء اعمال التسوية، قبل عملية البيع ويتطلب الامر إصدار شهادة اخراج القيد، ومن إجراءات اخراج القيد اذن الشراء بالحصول على الموافقة من مجلس الوزراء. وهو مطلب أساسي للفلسطينيين الذين يحملون الجنسية غير الفلسطينية، لحاملي جواز السفر الأجنبي، وحاملي الهوية المقدسية، وذلك لاستكمال عملية البيع لدى تسوية الأراضي. مما ينعكس هذا الاجراء في الحفاظ على هوية الأرض، وحماية الأراضي من التسريب للإسرائيليين.

سابعاً) الحجوزات: تتلقى ضريبة الأملاك الحجوزات من عدة جهات، منها جهات امنية، والإدارة العامة لضريبة الأملاك، والمحاكم النظامية، والمحكمة الشرعية، محكمة تسوية الأراضي، ومضمونها عدم

التصرف أو حدوث أي بيع على الاحواض الطبيعية، وعدم اصدار اخراج القيد، ومنع اصدار براءة الذمة على سجلات التخمين داخل او خارج حدود البلديات. وينعكس ذلك على حماية الحقوق والملكيات من التعديلات القانونية، منع التصرف بها للأسباب قضائية وقانونية الى ان يتم حل القضايا والاشكاليات التي تسببت بالحجز منها قضايا اقتصادية كرهن للبنوك، قانونية كالتعديلات، اجتماعية كالميراث، وأخرى...الخ، وحل هذه القضايا مما ينتج عنه تطوير البيئة القانونية والقضائية.

ثامنا) مشروعات المحاكم: ترتبط خدمة المشروعات المقدمة من ضريبة الأملاك، الى عدة جهات منها المحاكم النظامية، والشرعية، وأهمها محكمة تسوية الأراضي وذلك من خلال خطاب من دائرة ضريبة الأملاك موجه إلى محكمة تسوية الأراضي مضمونه بيانات عن المالك من اسم، رقم الحوض، والقطعة، الموقع، والمساحة. سواء عن السجلات الأردنية او سجلات التخمين. من خلال تقديم المشروعات مما ينعكس على البيئة الاجتماعية والقضائية بشكل إيجابي من البت في القضايا العالقة، تثبيت الحقوق خاصة حق المرأة في الميراث، حل النزاعات، ويعم السلم الأهلي وإعطاء الحقوق لأصحابها.

تاسعا) تنفيذ قرارات المحاكم: تنفيذ قرارات المحاكم النظامية، والشرعية، ومحكمة تسوية الأراضي، واردة الى ضريبة الأملاك، ومضمونها تنفيذ قرار المحكمة على السجلات وعلى النظام المحوسب إما عن طريق وضع حجز أو إزالة الحجز على العقار. وينعكس على المجتمع بالأمن والسلم، وسلامة الملكيات والحفاظ على الحقوق بتنفيذ القانون.

عاشرا) توثيق الوكالات الدورية خارج حدود البلديات وداخلها: تصدر الوكالة الدورية عن كاتب العدل لدى محكمة الصلح، ويوثق مضمونها على السجلات والنظام المحوسب لدى ضريبة الأملاك، والذي يرتبط بدوره بأعمال تسوية الأراضي بشكل غير مباشر بتحديد منطقة التسوية، بتقديم بيانات عن المالكين، من اسم المالك، واسم الحوض، ورقم الحوض ورقم القطعة، والمساحة والموقع. يعكس تثبيت الحقوق وحمايتها.

أحد عشر) فك الحراسة الأملاك المتروكة: يرتبط ملف الأملاك المتروكة لدى ضريبة الأملاك باعتبارها حارس املاك الغائبين، مع ملف املاك الغائبين في تسوية الأراضي، بموضوع ادعاء المقدم من بعض الأشخاص في تلك الأملاك لدى تسوية الأراضي، والمطلوب معرفة تفاصيل تقديم الادعاء، او تسجيل هل تم إجراءات بيع من قبل المالك الأصلي. تقديم الأوراق الثبوتية لدى ضريبة الأملاك

وهنا تعمل ضريبة الأملاك على فك الحراسة عنها بعد تقديم طلب من الشخص المعني وبعد واستيفاء المستحقات المالية. تسهيل الاجار والاستفادة من العقارات، إمكانية البيع، والانتقال لمالكين جدد.

اثني عشر) صورة طبق الأصل: نسخة مصدقة ومطابقة للمصدر الأصلي للكتب والشهادات الصادرة عن ضريبة الأملاك مثل شهادة براءة الذمة، وإخراج القيد وترتبط بأعمال تسوية الأراضي، من خلال معاملات التسجيل اثناء اعمال التسوية ومحكمة التسوية. ينعكس على اعمال التسوية بتسهيل انحازا عمالها من خلال توفر نسخة مصدقة عن الشهادة او الوثيقة المطلوبة بسبب ضياع او فقدان النسخة الاصلية منها.

تلخيص للعلاقة بين خدمات ضريبة الاملاك واعمال التسوية يعرضه جدول (6.2)

جدول 6.2: العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك و أعمال التسوية (الإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2022 والإدارة العامة لضريبة الأملاك، 2010 وهيئة تسوية الأراضي والمياه، 2018).

	خدمات ضريبة الاملاك	اعمال تسوية الأراضي والمياه	العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك و أعمال تسوية الأراضي
خ.ض.1	اعمال التخمين	1.ت.1	تحديد منطقة التسوية
		2.ت.2	اصدار امر التسوية
		4.ت.4	بداية اعمال التسوية
خ.ض.2	تحصيل ضريبة الاملاك	9.ت.9	اصدار جداول التسجيل
		11.ت.11	معاملات التسجيل اثناء اعمال التسوية
		9.ت.9	اصدار جداول التسجيل
		11.ت.11	معاملات التسجيل اثناء عملية التسوية /البيع
		9.ت.9	اصدار جداول تسجيل/سند تسجيل (طابو)
		11.ت.11	معاملات التسجيل اثناء عملية التسوية /البيع
خ.ض.3	اصدار شهادات	4.ت.4	بداية اعمال التسوية
		5.ت.5	تنظيم جداول الادعاءات
		11.ت.11	معاملات التسجيل اثنا عملية التسوية بأنواعها
		9.ت.9	اصدار جداول تسجيل الأراضي/اصدار سند تسجيل (الطابو)
خ.ض.4	معاملات تغيير تصرف	2.ت.1	اصدار امر التسوية

خ.ض.5	تصديق عقود ايجار	ض.ت.9	اصدار جداول التسجيل	المصادقة على عقود الايجار (علاقة غير مباشرة)
خ.ض.6	اذن الشراء	11.ت.1	معاملات التسجيل اثناء اعمال التسوية	اخراج القيد (علاقة مباشرة)
خ.ض.7	الحجوزات	12.ت.1	محكمة تسوية الأراضي	<ul style="list-style-type: none"> عدم التصرف او حدوث بيع على سجلات الاحواض الطبيعية، عدم اصدار اخراج قيد (علاقة مباشرة). عدم اصدار براءة ذمة على سجلات التخمين الجديد حسب بيانات المالك (علاقة غير مباشرة)
خ.ض.8	مشروعات محاكم	12.ا.ت	محكمة تسوية	كتاب مشروعات موجه الى محكمة التسوية (مضمونه اسم المالك ورقم الحوض والقطعة والمساحة والموقع ونوع السجل أردني، سجل تخمين (علاقة مباشرة)
خ.ض.9	تنفيذ قرارات محاكم	12.ا.ت	محكمة تسوية	تنفيذ قرار محكمة التسوية على السجلات والنظام بمضمون القرار اما وضع حجز او فك الحجز (علاقة مباشرة)
خ.ض.10	توثيق وكالات دورية (وضع إشارة على سجلات خارج حدود البلديات)	3.ا.ت	اعلان تسوية	مشروعات: بيانات المالك، اسم المالك، رقم الحوض، رقم القطعة، الموقع، المساحة (علاقة مباشرة)
		5.ا.ت	تنظيم جدول الادعاءات	
		12.ا.ت	محكمة التسوية	
خ.ض.11	الأملك المتوركة	10.ا.ت	أملك الغائبين	شروعات من تسوية الأراضي حول الادعاءات المقدمة، اسم المالك ورقم الحوض ورقم القطعة والموقع والمساحة، وهل تمت عملية بيع من المالك الأصلي، من اجل فك الحراسة (علاقة مباشرة)
خ.ض.12	صورة طبق الاصل	11.ا.ت	معاملات التسجيل اثناء اعمال التسوية	اخراج قيد + براءة ذمة (علاقة مباشرة)

3.2 دراسات سابقة

فيما يأتي عرض لاهم الدراسات السابقة التي استفادت بها الباحثة في هذه الدراسة.

1.3.2. دراسات سابقة حول ضريبة الأملاك:

الحيارى (2021): دراسة بعنوان دور الضريبة على المباني والأراضي في تحسين تقديم الخدمات المحلية (دراسة حالة بلدية السلط الكبرى). اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت العينة من 30 عاملاً. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور ضريبة المباني والأراضي في تحسين تقديم الخدمات المحلية في بلدية السلط الكبرى. ومن أهم النتائج أن ضريبة الأراضي والمباني تساهم بشكل كبير في زيادة إيرادات البلديات، تسعى بلدية السلط الكبرى إلى تحسين تقديم الخدمات المحلية في البلدية، تساهم الضريبة على المباني والأراضي المطبقة في بلدية السلط الكبرى مسؤول عن تحسين ما نسبته 62.2% من الخدمات المحلية المقدمة في المنطقة. وأهم التوصيات ضرورة القيام بإجراء دراسات إضافية لمعرفة دور الضريبة على المباني والأراضي في تحسين تقديم الخدمات المحلية وعقد المؤتمرات والندوات حول هذا الموضوع.

الجريسات (2021): دراسة بعنوان: معوقات التحصيل الضريبي والمسقطات وتأثيره في عمل البلديات: دراسة حالة لبلدية الفحيص. هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تحصيل ضريبة الأملاك والمسقطات وتأثيره في أعمال بلدية الفحيص من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيق الاستبيان كأداة بحثية، من أبرز النتائج وجود تأثير لمعوقات التحصيل الضريبي والمسقطات على عمل البلدية بدرجة متوسطة، ووجود فروق لتأثير هذه المعوقات على عمل البلدية يعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وأهم التوصيات التأهيل والتدريب المستمر وعمل الدورات لزيادة الخبرات للكادر الوظيفي لدى البلديات حول موضوع التحصيل الضريبي والمسقطات توفير نظام حوافز لموظفي التحصيل والمحاسبين في البلديات من أجل تشجيعهم على إنجاز الأعمال المكلفين بها ورفع كفاءتهم المهنية.

أبو حجلة (2021): دراسة بعنوان حكم دفع الضرائب والرسوم للبلديات بلدية سلفيت أنموذجاً دراسة فقهيّة. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مشروعية دفع الضرائب والرسوم التي تجبها البلديات، ومعرفة مدى مشروعية اقتطاع الأراضي من قبل البلديات تجاه المواطنين، من أجل تحقيق الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي. من أهم النتائج تطبيق العدالة في توزيع الخدمات على المواطنين، الضرائب

والرسوم المدفوعة تعود على المواطنين بالمنفعة، وجوب صرف الضرائب للغايات التي فرضت من أجلها، ضرورة دفع الضرائب بشكل دوري وعدم تراكمها. من أهم التوصيات تطوير القوانين المعمول بها خاصة ان قانون ضريبة الأملاك الأردني قديم، توضيح طريقة صرف أموال الضرائب والرسوم وتعزيز الثقة بين البلدية والمواطنين.

عبد الدايم (2018): دراسة بعنوان أثر الإعفاءات الضريبية في تحقيق العدالة الاجتماعية في النظم الضريبية (الدخل، القيمة المضافة، الأملاك) المطبقة في فلسطين. المجتمع المبحوث ضم كل من المكلفين والمدققين داخليين وخارجيين والمدراء الماليين العاملين في محافظات رام الله ونابلس وطولكرم. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة دراسة. هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الإعفاءات الضريبية في تحقيق العدالة الاجتماعية في النظم الضريبية المطبقة في فلسطين. وأهم النتائج انه لا وجود لأثر الإعفاءات الضريبية التي تمنحها الأنظمة الضريبية في تحقيق العدالة الاجتماعية، ولا وجود لأثر لتحقيق العدالة الاجتماعية على تخفيض حجم التهرب الضريبي. وأوصت الدراسة بأخذ تحقيق العدالة الاجتماعية بعين الاعتبار عند سن القانون الضريبي، واخضاع المتهربين من الضريبة للعقوبات القانونية بهدف ردعهم.

حمدان (2003): دراسة بعنوان ضريبة الاملاك في الضفة الغربية في ظل قانون 11 لعام 1954 والقوانين المعدلة له. ومثل فيها موظفي دوائر ضريبة الأملاك في الضفة الغربية مجتمع الدراسة. هدفت الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة ضريبة الأملاك في تحقيق أهدافها الرئيسية: المالي والاجتماعي والاقتصادي في ظل قانون ضريبة الأملاك رقم 11 وتعديلاته. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة بحث. ومن أهم النتائج ان القانون رقم 11 وتعديلاته لا تحقق الأهداف الرئيسية المالي والاقتصادي والاجتماعي، وانا ضريبة الأملاك تساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. اما ما اوصت به الدراسة فكان إقرار مشروع ضريبة الأملاك الفلسطيني الذي يوحد شقي الوطن كونه يمثل تشريعا ضريبيا وطنيا ينطلق من الواقع الفلسطيني، وتوعية المكلفين وتسهيل إجراءات السداد، اعفاء الأبنية غير المستغلة للسكن لفترة معينة، تطوير قدرات الموظفين بالدورات المستمرة في جميع الجوانب.

2.3.2. دراسات سابقة حول تسوية الأراضي:

حجه (2023): بعنوان تسوية الأراضي وانعكاساتها الاجتماعية والاقتصادية على المجتمع المحلي في مدينة دورا. هدفت الدراسة الى التعرف على الانعكاسات الاجتماعية والاقتصادية لتسوية الاراضي،

ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي والاستبانة كأداة جمع بيانات. وشكل العاملين في دائرة التسوية أراضي دورا ومحكمة التسوية والعاملين في البلديات، والمحامين، ومهندسي المساحة مجتمع الدراسة، وتم معاينتهم قصديا. وظهرت النتائج ان التسوية تسهم في تحقيق حياة امنة، وتوفير الحماية لأملاك الدولة، وتمنع النزاعات والصراعات المجتمعية، وتحمي أملاك الغائبين، وتحسين الاستثمار في البنى التحتية، وتحسن كفاءة الجباية للهيئات المحلية، وتوسيع القاعدة الضريبية، وتمكن حوصل مالكي الأراضي على تسهيلات بنكية. واوصت الدراسة بالترويج للتسوية والتوعية بأهميتها كقضية وطنية تنموية، والعمل على تطوير القوانين ذات العلاقة بالأراضي بما يتوافق والحالة الفلسطيني.

اقنيبي (2022): دراسة بعنوان الأثر التنموي لتسجيل الاراضي للنساء في الضفة الغربية. تعددت اهداف الدراسة ومن أهمها معرفة الأثر التنموي لتسجيل الاراضي للنساء في الضفة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة جمع البيانات عبر معاينة طبقية. وظهرت النتائج موافقة كبيرة من المبحوثات على مستوى التحديات التي تواجه تسجيل الأراضي للنساء، وان هناك دور تنموي مؤثر لتسجيل الأراضي على النساء الفلسطينيات. واوصت الدراسة بتوعية المواطنين حول اعمال التسوية كونها تسهم حصول المرأة على حقها في الأرض الموروثة.

نعيرات (2020): دراسة بعنوان المشاكل القانونية والاجرائية لمشروع تسوية الاراضي والمياه. ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد المنهج التحليلي القانوني. من الناتج: اهم المعوقات القوانين القديمة للتسوية الغير ملائمة عدم مقدرة تسوية الأراضي في البت القضايا وحل النزعات وتحويل الأراضي لخزينة الدولة، مشكلة التسوية مع حاملي الهوية المقدسية، مشكلة الأراضي في المنطفة (ج) وظروفها الصعبة، تسريب الأراضي لمستوطنات اليهود. وجاءت التوصيات بالتوعية بأهمية التسوية، وتعزيز دور القانون من خلال زيادة عدد القضاة لحل النزاعات، إضافة الى إعفاءات المواطنين لأراضيهم القريبة من الجدار.

شحادة (2020): دراسة بعنوان تسوية الاراضي وتأثيرها على تحقيق التنمية المستدامة في المحافظات الشمالية الفلسطينية (الضفة الغربية) اجريت هذه الدراسة 2020، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمدت على المقابلة العينة القصديية للعاملين في مجال تسوية الأراضي وعدد من المراجعين لدوائر تسوية الأراضي. اهم النتائج جاءت بوجود أهمية اقتصادية كبيرة لأعمال تسوية وأنها داعمة للاستثمار، وانا لها فوائد اجتماعية بالحفاظ على الملكية والمساهمات في السلم الاجتماعي، وحماية حقوق المرأة. واوصت الدراسة بالعمل السريع على انجاز اعمال التسوية، وتوعية المواطنين بأهميتها في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية.

حن (2019): دراسة بعنوان قراءة في الاثار المالية والاقتصادية المتوقعة والتحديات المصاحبة لتسوية الاراضي وتسجيلها في الضفة الغربية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت أدوات تحليل التجارب والمقابلة كأدوات بحثية. اهم النتائج: فوائد اقتصادية تشجع تسوية الأراضي على توسيع اسواق الأراضي من خلال تقليص الاخطار المرتبطة بتجديد الملكية. وتسحين السوق العقاري، كما ساعدت اعمال التسوية في توسع القاعدة الضريبية وزيادة الإيرادات العامة، زيادة التحصيل الضريبي، فوائد اجتماعية وفرت تسوية الأراضي قاعدة بيانات لجميع مالكي الارضي من سندات تسجيل وشهادات تسجيل، اهم التوصيات تسريع وتيره انجاز اعمال التسوية ومضاعفه الجهود لتحقيق الأهداف، بالإضافة الى تخصيص الموازنات لتطوير البنى التحتية في مناطق التسوية.

البياسطة (2017): دراسة عنوان دور تسوية الأراضي في التخطيط المكاني مدينة دورا وقراها في محافظة الخليل. اعتمدت المنهجين الوصفي والتاريخي، واستعانت بالمجموعة البؤرية لجمع البيانات. وشملت الدراسة مدينة دورا وقراها والخرب التابعة لها. من اهم النتائج أن تسجيل الاراضي ساعد على حماية الارض من المصادرة والاستيطان. واوصت الدراية بمنح بلدية دورا الفرصة لإعداد التوسعة لحدود البلدية وتنظيم مساحاتها، وتقديم الخدمات لأكبر شريحة ممكنة، وتنظيم مناطق خارج حدود البلدية. والاسراع في عملية تسوية الأراضي بحيث تكون شاملة لكل الأراضي غير المسجلة.

3.3.2. دراسات اجنبية:

The impact of taxes on investment and economic growth in : (2022) Chaid
the Arab countries: Analytical and Econometric Study. تحت عنوان أثر الضرائب على الاستثمار والنمو الاقتصادي في الدول العربية: دراسة تحليلية واقتصادية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. من اهم النتائج ان هيكل الضرائب في الدول العربية متباين، وتقل الضرائب في دول الخليج، العبء الضريبي يمثل حالة سلبية على النمو الاقتصادي، مما يدعو الى ضرورة التوجه نحو تحقيق العبء الضريبي من اجل تحفيز النمو الاقتصادي واعتماد الدول العربية على الضرائب غير المباشرة كمدخل رئيسي لتمويل النفقات. وأوصت الدراسة باعتماد أفضل النظم الضريبية التي تراعي تحصيل الإيرادات لخزينة الدولة دون ان تأثر على المستوى المعيشي للأفراد، وبإصلاح النظام الضريبي.

Strengthening Local Taxation Through : (2018) Scheeran & Ongeval
Decentralized Development Cooperation. بعنوان تعزيز الضرائب المحلية من خلال

التعاون الإنمائي اللامركزي. أجريت هذه الدراسة دول أوروبا الغربية: بلجيكا وهولندا وألمانيا وفرنسا. هدفت الدراسة الى التعرف على الدروس المستفادة من دعم التعاون الإنمائي اللامركزي لمبادرات الضرائب الوطنية في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل. اعتمد في الدراسة المنهج الاستقرائي ومنهج دراسة الحالة. النتائج تحديد الآليات التي تدعم وتوسع قاعدة الضرائب المحلية في كافة المجالات، وبتقييم طرائق الدعم والأدوات التي يستخدمها المانحون بشكل نقدي. من اهم النتائج الحاجة إلى توسيع نطاق وتركيز دعم المانحين ليشمل جميع مجالات العمل الثلاثة حسب الإمكان، وتجنب التركيز الضعيف على الضريبة. اما اهم التوصيات فكانت وضع اليات جديدة لتحصيل الضرائب، وتشجيع السياسيين لدعم الضرائب ورفع حصيلة الدولة.

Local Government Property Tax Administration and:(2019) Wanjiru et al Collaboration with Central Government: Case Studies of Kiambu, Laikipia and Machakos Counties, Kenya. دراسة بعنوان إدارة ضريبة الممتلكات الحكومية المحلية والتعاون مع الحكومة المركزية دراسات حالة لمقاطعات كيامبو ولايكيبيا وماشا كوس، في دولة كينيا. وتم استخدام منهج دراسة الحالة. وهدفت الدراسة إلى البحث في مجالات التعاون الحالية والمحتملة بين الحكومات الوطنية وحكومات المقاطعات في إدارة ضريبة الممتلكات. أهم النتائج أن ضريبة الأملاك مصدرًا رئيسيًا للإيرادات لدول العالم ولكن إدارتها معقدة، وأنه في كينيا تتمتع حكومات المقاطعات بسلطة تشريعية لفرض ضرائب على الممتلكات ومسؤولية تمويل بعض تكاليف الخدمات التي تقدمها. وان التعاون بين مستويات الحكومة محدود للغاية، وبعدم تمتع المقاطعات بإمكانية الوصول إلى سجلات الملكية على المستوى الوطني.

تحليل الدراسات السابقة يعرضه جدول (7.2).

جدول 7.2: تحليل الدراسات السابقة

الدراسة	المتغيرات	الحدود المكانية	الحدود الزمانية	الحدود البشرية	المنهج	الأداة	النتائج والتوصيات
دراسات عربية حول ضريبة الاملاك							
الحيارى (2021)	ضريبة المباني /تحسين خدمات البلدية	مدينة السلط الأردن	2021	العاملين في البلديات	الوصفي التحليلي	الاستبيان	تساهم ضريبة المباني في زيادة إيراد البلديات، تسعى بلدية السلط الى تحسين تقديم الخدمات. اوصت تأهيل الكادر الوظيفي بالتدريب المستمر من اجل زيادة الخبرة.
الجريسات (2021)	معوقات تحصيل ضريبة المباني /تأثيره على عمل البلديات	بلدية الفحيص الأردن	2021	موظفين التحصيل في البلديات	الوصفي التحليلي	الاستبيان	تأثير متغيرات المؤهل العملي وسنوات الخبرة على الاجابات حول معوقات التحصيل الضريبي على عمل البلدية. واهم التوصيات التأهيل والتدريب المستمر وعمل الدورات لزيادة الخبرات للكادر الوظيفي لدى البلديات للتحصيل الضريبي، وتوفير نظام حوافز لموظفي التحصيل والمحاسبين في البلديات.
أبو حجله (2021)	حكم دفع الضرائب /للبلديات	الضفة الغربية /سلفيت	2021		الوصفي التحليلي		الضرائب والرسوم المدفوعة تعود على المواطنين بالمنفعة، وضرورة دفع الضرائب بشكل دوري وعدم تراكمها، من اهم التوصيات تطوير القوانين المعمول بها خاصة وتوضيح طريقة صرف أموال الضرائب والرسوم وتعزيز الثقة بين البلدية والمواطنين.
عبد الدايم	الإعفاءات	الضفة الغربية	2018	المدققين والمكلفين	الوصفي التحليلي	الاستبيان	الإعفاءات الضريبية لا تؤثر في تحقيق العدالة

الاجتماعية، ولا يوجد أثر لتحقيق العدالة الاجتماعية على تخفيض حجم التهريب الضريبي. ومن التوصيات أعاده النظر في الاعفاءات الضريبية.			والمدرء المالىين		رام الله/ نابلس طول كرم	الضريبية /تحقيق العدالة الاجتماعية	(2018)
ان القانون رقم 11 لعام 1954 والقوانين المعدلة له لا تحقق الأهداف الرئيسة الهدف المالي والاقتصادي والاجتماعي، تساهم ضريبة الأملاك في تحقيق التنمية بمختلف مجالاتها. إقرار مشروع ضريبة الأملاك الفلسطيني. التوصية بتوعية المكلفين وتسهيل إجراءات السداد، اعفاء الأبنية غير المستغلة	الاستبيان / بيانات ضريبة الأملاك	الوصفي	موظفين ضريبة الأملاك	2003	الضفة الغربية	قانون ضريبة الأملاك	حمدان (2003)
دراسات عربية حول تسوية الاراضي							
فرص نجاح اعمال التسوية في مدينة دورا كبيرة ولها دور تنموي، التشريعات الموروثة تمثل عائق امام انجاز اعمال التسوية، التوصيات تضمنت التوعية المجتمعية بأعمال التسوية، واعداد ادلة إجراءات وارشادات حولها.	الاستبيان	الوصفي	العاملين في تسوية الأراضي ومحكمة التسوية والمحاميون والمهندسون والعاملون في البلديات	2023	الضفة الغربية /دورا	تسوية الأراضي /انعكاسات اجتماعية واقصادية	حجه (2023)
وتسجيل الأراضي للنساء مجدي ومؤثر على حياتهن في مجالات عدة. واوصت الدراسة بالعمل على توعية المواطنين حول دور اعمال	الاستبيان	الوصفي التحليلي	النساء المسجل بأسمائهن أراضي	2022	الضفة الغربية	الأثر التنموي /تسجيل الاراض	اقنيبي (2022)

التسوية في حصول المرأة على حقها في الأراضي المورثة.							
التسوية تزيد من قيمة الأراضي وتزيد فرص الاستثمار فيها، وتحقق الامان للملكية وتحمي ملكيات النساء. واوصت الدراسة بالتوعية بأهمية وجدوى اعمال التسوية وبتأهيل كوادرها	المقابلة	المنهج الوصفي	موظفين التسوية، أصحاب الحقوق	2020	الضفة الغربية	أثر التسوية / تحقيق التنمية المستدامة	شهادة (2020)
تتمثل اهم التحديات في القوانين الناظمة للتسوية وعدم ملاءمتها للواقع، وعدم قدرة هيئة تسوية الأراضي على البت في العديد من قضايا الأراضي المعطلة.	المقابلات والزيارات الملاحظة غير المباشرة	الوصفي التحليلي وثائقي (تحليل قانوني)		2020	الضفة الغربية	المشاكل القانونية والاجرائية / لتسوية الاراضي	نعيترات (2020)
لتسوية تسهم في زيادة الاستثمار في الأراضي والتوسع في أسواقها وتوسيع القاعدة الضريبية وزيادة الإيرادات العامة، كما وتسهم في حفظ الملكيات وحل النزاعات. واهم التوصيات العمل الجاد على سرعة إنجاز اعمال التسوية.	الملاحظة غير المباشرة / المقابلة	تحليل تجارب، المنهج الوصفي الكيفي	رؤساء هيئات محلية، وممثلين هيئة التسوية	2019	الضفة الغربية هيئات محلية	الاثار المالية والاقتصادية / وتحديات المصاحبة للتسوية	حن (2019)
تسجيل الاراضي ساعد في حماته الارض من المصادرة والاستيطان. التوصية بالإسراع في عملية تسوية الأراضي بحيث تكون شاملة لكل الأراضي غير المسجلة	المجموعات البؤرية	الوصفي التحليلي		2017	الضفة الغربية /دورا	التسوية /التخطيط العمراني	البسيطة (2017)
دراسات اجنبية							
اهم النتائج تبين هيكل الضرائب في الدول العربية، والعبء الضريبي يمثل حالة سلبية على		الوصفي التحليلي/	13دولة عربية	2022	مجموعة دول عربية	The impact of taxes on	Chaid (2022)

النمو الاقتصادي، التوجه نحو نظام ضريبي يحفز النمو الاقتصادي. التوصية بتطبيق النظم الضريبية التي تراعي تحصيل الإيرادات لخزينة الدولة دون الاضرار بالمستوى المعيشي للأفراد		المنهج الكمي منهجية (البائل) الديناميكي GMM				investment/ Economic growth	
ضريبة الأملاك مصدرًا رئيسيًا للإيرادات في دول العالم، تتمتع حكومات المقاطعات بسلطة تشريعية لفرض ضرائب على الممتلكات ومسؤولية تمويل الخدمات التي تقدمها. التوصية بعلاج نقاط الضعف في إدارة ضريبة الممتلكات في مجالات مشاركة البيانات وإدارتها.		منهج دراسة الحالة الوصفي الاستكشافي	مقاطعات كيامبو لايكيبيا، ماشاكوس	2019	دولة كينيا	ضريبة الممتلكات الحكومية المحلية والتعاون مع الحكومة المركزية	Wanjiru et al (2019)
تحديد الآليات التي تدعم وتوسيع قاعدة الضرائب المحلية، وتقييم طرق الدعم والأدوات التي يستخدمها المانحون ماديًا. التوصية بتطوير أساليب تحصيل الضرائب،		الاستقراضي ومنهج دراسة الحالة	4 دول أوروبية	2018	بلجيكا المانيا فرنسا، هولندا	الضرائب المحلية/التعاون الإنمائي اللامركزي	Scheeran & Ongevalle (2018)

4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

لقد تم الاستفادة بالدراسات السابقة بها في هذه الدراسة في الجوانب الاتية:

- توظيفها في اعداد الأجزاء النظرية للدراسة من إطار نظري ودراسات سابقة.
- تحديد مكانة هذه الدراسة بين الدراسات التي تناولت خدمات ضريبة الأملاك واعمال التسوية: والذي يبين ان المحلي من الدراسات السابقة لم يتناول موضوع العلاقة بين المتغيرين والمؤسستين التي تديرهما، وانما كل موضوع تم دراسته بشكل منفرد، حيث تناولت دراسات ضريبة الأملاك الفوائد التنموية لضريبة الأملاك وتمويل البلديات من تحصيلات ضريبة الأملاك مثل دراسة الحيارى (2021) تناولت والعدالة الاجتماعية دراسة عبد الدايم (2018)، كما تناولت قانون ضريبة الأملاك دراسة حمدان (2003). وتناولت دراسات تسوية الأراضي في منطقة الدراسة، الجدوى الاقتصادية والاجتماعية دراسة حجه (2023)، ودراسة حن (2019)، اما غيرها من الدراسات فتناولت العديد منها الإطار القانوني لتسوية الأراضي، ومن المعوقات والتحديات في دراسة نعيترات (2020) في جزء محدود.
- استفيد بها في هذه الدراسة الحالية في تصميم الأداة البحثية (الاستبيان)، ومناقشة النتائج وتفسيرها.
- واهم ما تختلف به هذه الدراسة عن سابقتها انها تناولت جودة خدمات ضريبة الأملاك وإنجاز اعمال التسوية والعلاقة بينهما مستوى الرضا عن خدمات الضريبة واعمال التسوية وطبيعة العلاقة بينهما، ومعيقاتها، وأطراف العلاقة إضافة الى الجدوى التنموية باستخدام الاستبيان كأداة بحثية.

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة

1.3 مقدمة

في الفصل الثاني تم عرض الأسس النظرية للدراسة من إطار نظري ودراسات سابقة، وهي ما تم تحليله والتعقيب عليه أيضا. ثم يأتي هذا الفصل ليبين تفاصيل العمل الميداني وإجراءاته.

2.3 منهج الدراسة وإجراءاتها

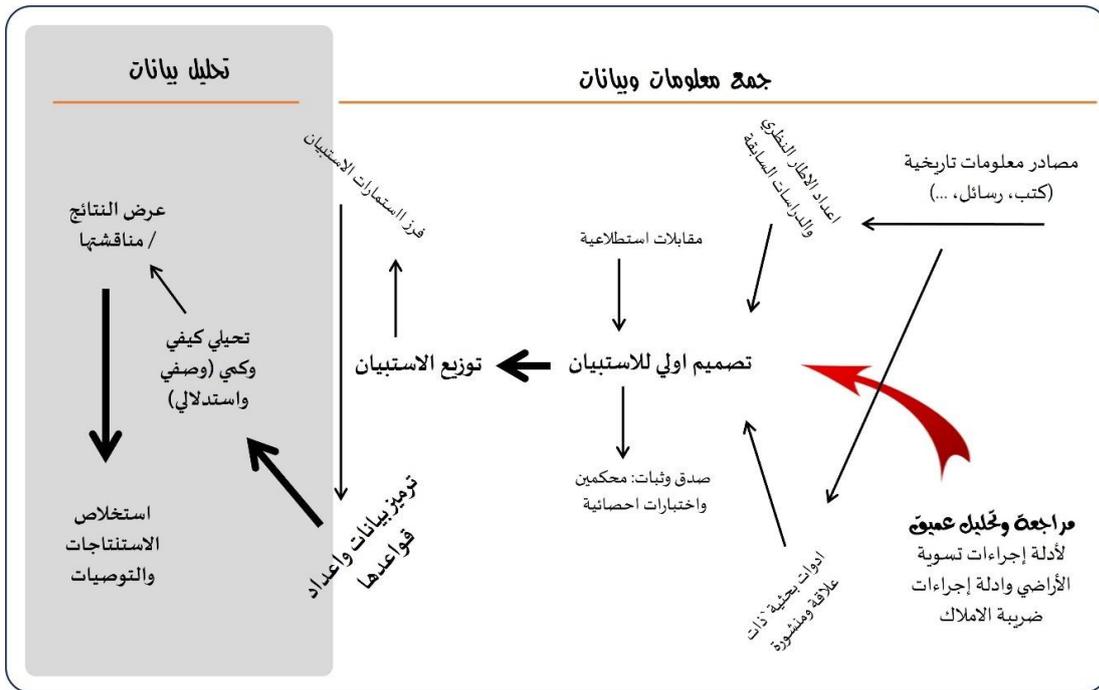
المنهج الوصفي هو المنهج العلمي الذي اتبع واعتمد في هذه الدراسة، كونه يتلاءم مع رغبة الباحث في وصف الحالة الراهنة للظاهرة المبحوثة لتحديد طبيعتها والتعرف على العلاقات المتداخلة في حدوثها وتفسيرها.

- جمع البيانات التاريخية: في هذا الإطار تم مراجعة العديد من المصادر الثانوية من كتب ورسائل ماجستير واطروحات دكتوراه ومواقع الانترنت ومجموعة من الدراسات البحثية المختارة، واعتمد عليها فيما بعد في اعداد الإطار النظري وجزئية الدراسات السابقة في هذه الدراسة، والحصول على استمارات بحثية تم الاستفادة بها في بعض عناصر أداة الدراسة.
- تحليل ادلة إجراءات ضريبة الأملاك وإجراءات تسوية الأراضي: لتغطية الجانب النظري الخاص بخدمات ضريبة الأملاك، والتي لم تتحدث عنها أي من الادبيات السابقة ولم تتناولها أي من الدراسات السابقة، لجئت الباحثة الى تحليل دليل إجراءات ضريبة الاملاك بعمق

واستنباط الخدمات من محتوياته، ولربط العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك وأعمال التسوية لجنت الباحثة لتحليل معمق مقارنة لدليلي إجراءات التسوية إجراءات الضريبة.

- أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة بحث، وبنيت بالاستعانة بالإطار النظري والدراسات السابقة ومخرجات تحليل ادلة إجراءات ضريبة الأملاك والتسوية. ثم تم عرضها على مجموعة خبراء ومحكمين للتأكد من صدقها، تم اختبار ثباتها قبل توزيعها على كامل المبحوثين.
- تحليل البيانات: بعد توزيع الاستبانات وجمعها، تم فرزها وترميز بياناتها ومن ثم تحليلها وصفيًا واستدلاليًا لإجابة للأسئلة واختبار للفرضيات.
- عرض النتائج: مخرجات تحليل البيانات تم عرضها بالارتباط مع الأهداف والأسئلة البحثية، ومن ثم تم تلخيص النتائج مبوبة، ثم تم استنباط الاستنتاجات ومن بعدها التوصيات.

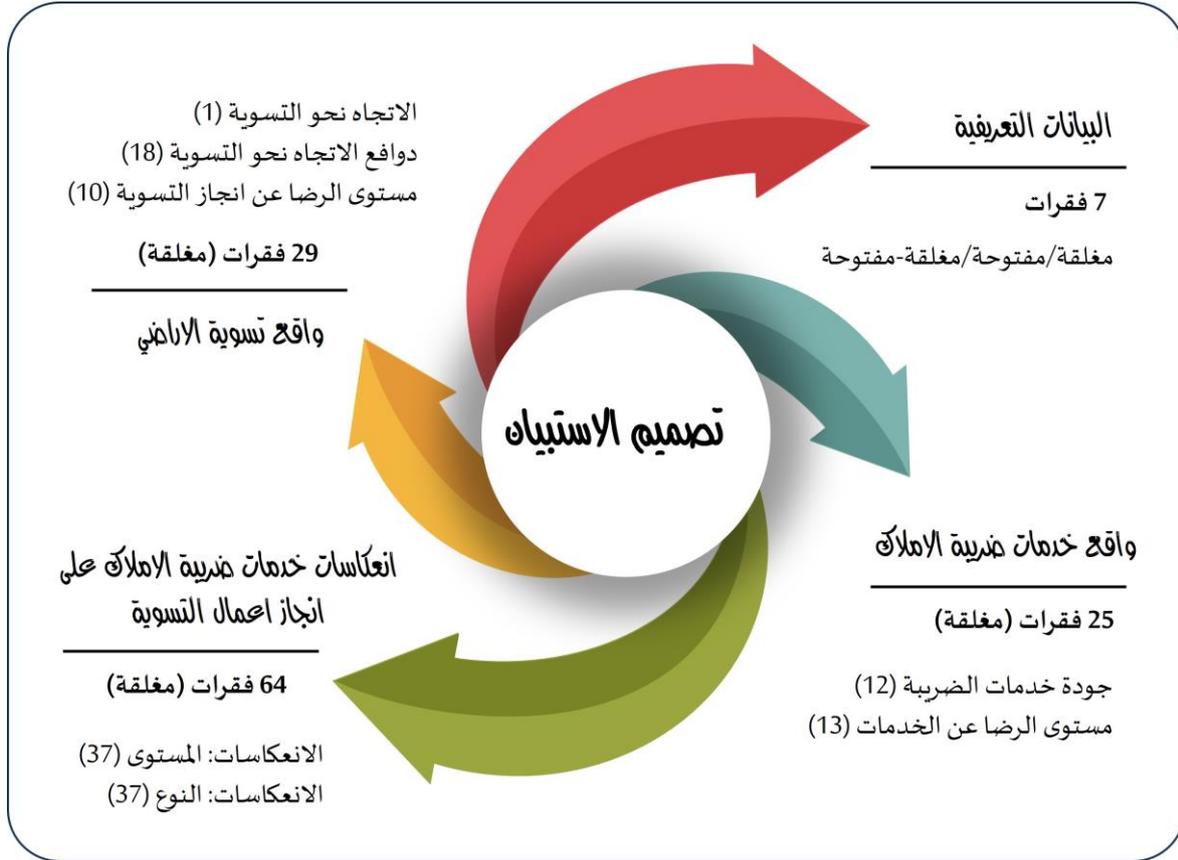
ملخص لإجراءات الدراسة يعرضه شكل (1.3)



شكل 1.3: الإجراءات والخطوات الرئيسية للدراسة

3.3. أداة الدراسة - التصميم:

تم اختيار الاستبيان من قبل الباحثة (ملحق 1.3) كأداة بحث رئيسية نتيجة لكبر حجم المجتمع المستهدف بالبحث. ونتيجة للحاجة انت تكون الإجابات مغلقة تيسيرا على المبحوثين. ولقد تم تطوير الاستبيان بالاستفادة بالدراسات السابقة والتحليل العميق لأدلة إجراءات ضرب الأملك والتسوية بالإضافة الى ملاحظات بعض المبحوثين عبر مقابلات استطلاعية. تصميم الأداة البحثية وتوزيعها على المحاور، وفقرات كل محور نوعها يعرضها شكل (2.3).



شكل 2.3: تصميم أداة (الاستبيان).

واما مقياس الأداة، فجاء بحسب المحاور كما يأتي:

- محور البيانات التعريفية: جاء ثنائي ومتعدد.
- محور الاتجاه نحو جودة خدمات ضريبة الأملك ومحور مستوى الرضا عن خدمات التي تقدمها ضريبة الأملك، ومحور دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي ومحور مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية ومحور الانعكاسات النظرية لخدمات ضريبة الأملك على انجاز اعمال التسوية: جاء المقياس ثلاثيا (درجة كبيرة: 3، درجة متوسطة: 2، درجة صغيرة: 1).

- محور الاتجاه نحو تسوية الأراضي جاء سباعيا (داعم بدرجة كبيرة: 7، داعم بدرجة متوسطة: 6، داعم بدرجة ضعيفة: 5، محايد: 4، رافض بدرجة ضعيفة: 3، رافض بدرجة متوسطة: 2، رافض بدرجة كبيرة: 1).
- محور الانعكاسات في الواقع لخدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية: جاء المقياس ثلاثيا (داعم: 3، محايد: 2، معطل: 1).

1.3.3. صدق الأداة:

استكمالا لإعداد الاستبيان وللتأكد من صدقه قبل توزيعه على كامل المبحوثين، اتجهت الباحثة الى:

- عرضه على عينة تجريبية من المبحوثين، لاختبار مدى ملائمة لهم،
- عرضها على مجموعة خبراء وأكاديميين ومهنيين (ملحق 2.3).
- لاحقا لجمع البيانات تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات كل محور والمعدل العام له، وجاءت النتائج كما في الجدول (1.3).

استندا للنتائج في الجدول (1.3)، يمكن القول برفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود ارتباط بين الفقرات ومحاورها، كون قيم الدلالة الإحصائية المحسوبة في مجموعها جاءت اقل من 0.05، ويؤكد ذلك أيضا قوة معاملات الارتباط، وذلك يشير ويؤكد على صدق الارتباط.

2.3.3. ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة تم اختبارها على مرحلتين: الاولى قبل التوزيع الكامل للاستبيانات، والأخرى بعده. الاختبار القبلي جاء باحتساب معامل ارتباط بيرسون لبيانات جمعت باستمارات وزعت على عينة مصغرة من المبحوثين واعيد توزيعها عليهم/مجموعة مماثلة بعد 10 أيام (الاختبار واعادة الاختبار). والثانية باحتساب معلمي كرو نباخ الفا إضافة الى معامل التجزئة النصفية بعد جمع البيانات. والجدول (2.3) يعرض نتائج الاختبارات.

جدول 1.3: نتائج اختبار بيرسون (معامل الارتباط والدلالات) بين الفقرات والمحاور التي تنتمي اليها.

B10	B9	B8	B7	B6	B5	B4	B3	B2	B1	الفقرة	
.785**	.778**	.670**	.613**	.789**	.834**	.826**	.639**	.514**	.561**	م. ارتباط	جودة خدمات ضريبة الاملاك
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
								B12	B11	الفقرة	
								.767**	.774**	م. ارتباط	
								0.000	0.000	الدلالة	
C10	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	الفقرة	
.824**	.824**	.814**	.763**	.813**	.713**	.705**	.612**	.588**	.664**	م. ارتباط	مستوى الرضا عن خدمات ضريبة الاملاك
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
							C13	C12	C11	الفقرة	
							.782**	.785**	.840**	م. ارتباط	
							0.000	0.000	0.000	الدلالة	
E10	E9	E8	E7	E6	E5	E4	E3	E2	E1	الفقرة	
.390**	.694**	.747**	.669**	.732**	.650**	.717**	.780**	.697**	.520**	م. ارتباط	دوافع الاتجاه نحو تسوية الاراضي
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
	E19	E18	E17	E16	E15	E14	E13	E12	E11	الفقرة	
	.615**	.644**	.643**	.591**	.610**	.631**	.671**	.528**	.738**	م. ارتباط	

	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
F10	F9	F8	F7	F6	F5	F4	F3	F2	F1	الفقرة		مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية
.778**	.734**	.735**	.743**	.775**	.807**	.744**	.718**	.729**	.676**	م. ارتباط		
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		
G10	G9	G8	G7	G6	G5	G4	G3	G2	G1	الفقرة		تأثير ضربية الاملاك نظريا على انجاز اعمال التسوية
.350**	.530**	.607**	.657**	.557**	.604**	.562**	.520**	.551**	.587**	م. ارتباط		
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		
G20	G19	G18	G17	G16	G15	G14	G13	G12	G11	الفقرة		
.570**	.578**	.629**	.215*	.562**	.666**	.676**	.582**	.454**	.482**	م. ارتباط		
0.000	0.000	0.000	0.022	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		
G30	G29	G28	G27	G26	G25	G24	G23	G22	G21	الفقرة		
.671**	.675**	.671**	.736**	.694**	.687**	.617**	.594**	.590**	.557**	م. ارتباط		
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		
			G37	G36	G35	G34	G33	G32	G31	الفقرة		
			.628**	.626**	.663**	.664**	.725**	.424**	.675**	م. ارتباط		
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		
H10	H9	H8	H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1	الفقرة		
.573**	.580**	.661**	.681**	.559**	.673**	.706**	.510**	.678**	.660**	م. ارتباط		
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة		

H20	H19	H18	H17	H16	H15	H14	H13	H12	H11	الفقرة	تأثير ضريبية الاملاك في الواقع على انجاز اعمال التسوية
.465**	.605**	.577**	.640**	.661**	.664**	.677**	.630**	.596**	.575**	م. ارتباط	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24	H23	H22	H21	الفقرة	
.645**	.652**	.692**	.647**	.598**	.693**	.620**	.620**	.580**	.588**	م. ارتباط	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
			H37	H36	H35	H34	H33	H32	H31	الفقرة	
			.596**	.603**	.655**	.609**	.667**	.700**	.666**	م. ارتباط	
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	

جدول 2.3: نتائج اختبارات ثبات الاستبيان (ارتباط بيرسون: معاملات الارتباط والدلالات الإحصائية للاختبار وإعادة الاختبار، ومعاملات كرو نباخ الفا ومعامل جتمان للتجزئة النصفية).

معامل جتمان للتجزئة النصفية	معامل كرونباخ الفا	نتائج بيرسون للاختبار وإعادة الاختبار		المحاور
		الدلالة	معامل الارتباط	
0.827	0.910	0.000	**0.742	جودة خدمات ضريبية الأملاك
0.903	0.930	0.000	**0.852	مستوى الرضا عن خدمات ضريبية الأملاك
0.861	0.922	0.000	**0.910	دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي

0.850	0.909	0.000	**0.0814	مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية
0.814	0.878	0.000	**0.922	تأثير ضريبة الاملاك نظريا على انجاز اعمال التسوية
0.903	0.958	0.000	**0.931	تأثير ضريبة الاملاك في الواقع على انجاز اعمال التسوية

من الجدول (2.3)، يتضح ثبات نتائج الاستبيان، وهو ما يؤكد انخفاض قيم الدلالات الإحصائية التي جاءت كلها اقل من 0.05 نافية فرضية عدم ثبات الاستبيان، ويؤكد ارتفاع قيم معامل الارتباط في الاختبار وإعادة الاختبار، وارتفاع قيم معاملي كرونباخ الفا وجتمان للتجزئة النصفية.

4.3 حدود الدراسة:

جاءت حدود الدراسة متمثلة في الآتي:

- الحدود المكانية: مكاتب ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي ومحكمة التسوية والمحامين وسلطة الأراضي في مدينة دورا.
- الحدود الزمانية: أعدت الدراسة خلال الفترة بين كانون ثاني 2023 وتشرين ثاني 2023. واما توزيع الاستبيانات فكان في شهر حزيران 2023.
- الحدود البشرية: مثل العاملين في ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي ومحكمة التسوية والمحامين وسلطة الأراضي وقانونيين في مدينة دورا مجتمع المبحوثين.

5.3 عينة الدراسة

تم استهداف المؤسسات المبحوثة قصدياً، لتوزيع المؤسسات للاستبيانات على المبحوثين بعيداً عن الباحثة في غالب الأحيان، جاءت العينة صدفية. ولقد تم توزيع 170 استبيان استعداد منها 142، بسبب استبعاد بعض الاستبيانات كون عدد منها غير مكتمل الإجابة ولعدم جدية بعض المبحوثين في الإجابة للعدد الآخر وبعد الفرز كان الصالح للتحليل منها 114. خصائص المبحوثين يعرضها جدول (3.3).

جدول 3.3: الخصائص الديمغرافية والمؤسسية لعينة المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص	
57.9	66	نكر	الجنس
42.1	48	انثى	
100.0	114	المجموع	
47.4	54	30 سنة فأقل	العمر

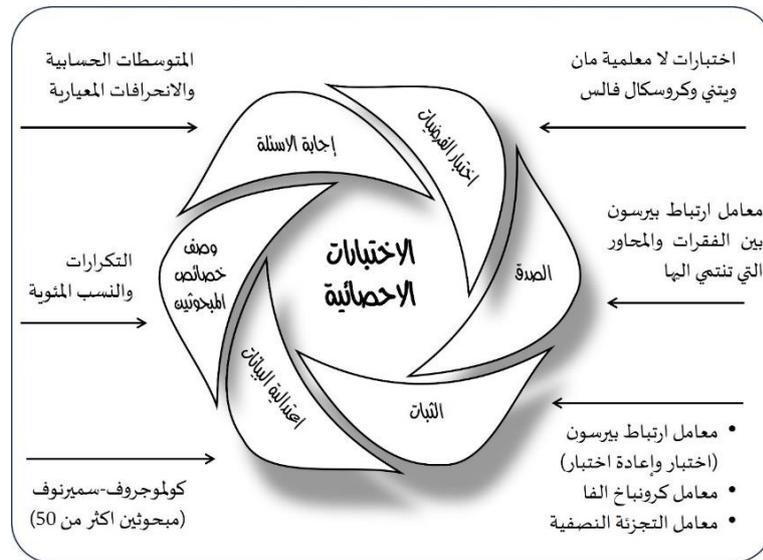
26.3	30	35-31 سنة	
8.8	10	40-36 سنة	
5.3	6	45-41 سنة	
4.4	5	50-46 سنة	
7.9	9	51 سنة فأكثر	
100.0	114	المجموع	
16.7	19	دبلوم متوسط فأدنى	المؤهل العلمي
66.6	76	بكالوريوس	
16.7	19	دراسات عليا	
100.0	114	المجموع	
35.1	40	قانون	التخصص العلمي
13.2	15	هندسة (مدنية، معمارية)	
7.0	8	مساحة	
28.9	33	علوم إدارية واقتصادية	
7.0	8	كمبيوتر وتكنولوجيا معلومات	
8.8	10	غير ذلك	
100.0	114	المجموع	
37.7	43	دائرة التسوية	مؤسسة العمل
31.6	36	ضريبة الأملاك	
1.8	2	محاكم التسوية	
28.9	33	محامين تسوية	
100.0	114	المجموع	
27.2	31	اداري	طبيعة العمل
12.3	14	مالي	
32.5	37	قانوني	
18.4	21	فني	
9.6	11	غير ذلك	
100.0	114	المجموع	
41.2	47	4 سنوات فأقل	الخبرة في التسوية
28.9	33	5-8 سنوات	
17.5	20	9-12 سنة	
12.3	14	13 سنة فأكثر	
100.0	114	المجموع	

من الجدول (3.3) يمكن تلخيص اهم خصائص المبحوثين في الاتي:

- غالبية المبحوثين من الذكور (57.9%)، وهو ما يؤكد التشغيل للذكور أكثر من الاناث.
- غالبية المبحوثين: الفئة العمرية من 30 سنة فاقل (47.4%) مما يعكس التوظيف الجديد لفئة كبيرة من الشباب، خاصة ان البداية الفعلية لمشروع التسوية في مدينة دورا كانت 2016.
- الغالبية يحملون درجة البكالوريوس (66.6%)، فدرجة الماجستير (16.7%) فالدبلوم المتوسط فأدنى (16.7%). هو ما ينسجم ما واقع ان درجة البكالوريوس الأكثر شيوعا.
- التخصصات العلمية تخصص القانون (35.1%)، ثم علوم وإدارية اقتصادية (28.9%)، الهندسة (مدنية ومعمارية) (13.2%)، ثم جاءت التخصصات المختلفة (غير ذلك) (8.8%) وجاءت المساحة (7.0%)، كمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات (7.0%)
- مؤسسات العمل: جاءت تسوية الأراضي (73.7%)، ثم ضريبة الأملاك (31.6%)، ثم محامي التسوية (28.9%)، ثم جاءت محاكم التسوية (1.8%).
- طبيعة العمل قانوني كانت الفئة السائدة (32.5%)، ثم اداري (27.2%)، فني (18.4%)، مالي (12.3%) غير ذلك (9.6%).
- سنوات الخبرة في التسوية: 4 سنوات فاقل (41.2%)، ثم من 5-8 سنوات (28.9%).

6.3 المعالجة الإحصائية

الشكل (3.3) يعرض اهم الاختبارات الإحصائية توظيفها بهدف الاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بالإضافة لوصف خصائص عينة المبحوثين.



شكل 3.3: الاختبارات الإحصائية التي اعتمدت في الدراسة

7.3 اختبار اعتدالية البيانات

اختبار جولموجروف -سميرنوف هو الاختبار الذي اعتمدته الدراسة لاختبار اعتدالية البيانات، وذلك كون عدد المبحوثين أكبر من 50. ويقوم الاختبار على فرضية صفرية تقول بان توزيع البيانات هو توزيع طبيعي. ملحق (3.3) يعرض نتائج الاختبار.

من نتائج الاختبار يتضح ان قيم الدلالة المحسوبة جاءت اقل من 0.05، مما يعنى إمكانية القول برفض الفرضية الصفرية، وان توزيع البيانات هو توزيع غير طبيعي.

8.3 تصنيف المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

نتيجة لكون المتوسطات الحسابية المحتملة لإجابات مقياس ثلاثي هي 200، كان لابد لتيسير تناولها وتيسير قراءة النتائج ان يتم تصنيفها. التصنيف المعتمد يعرضه جدول (4.3).

جدول 4.3: التصنيف المعتمد للمتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين (معدل عن قنام، 2009).

1.00-1.49	1.50-1.99	2.00	2.01-2.50	2.51-3.00	المجالات والمحاور
درجة صغيرة		درجة متوسطة	درجة كبيرة		
مستوى-2	مستوى-1		مستوى-1	مستوى-2	
جودة اقل	← ←		→ →	جودة اعلى	جودة خدمات ضريبة الأملاك
رضا أقل	← ←		→ →	رضا أكبر	مستوى الرضا عن خدمات ضريبة الأملاك
دوافع أضعف	← ←		→ →	دوافع اقوى	دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي
رضا أقل	← ←		→ →	رضا أكبر	مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية
تأثير اقل وأضعف	← ←		→ →	تأثير أكبر واقوى	تأثير ضريبة الاملاك على انجاز اعمال التسوية

على الجانب الآخر تم أيضا اعتماد التصنيف المبين في جدول (5.3) للانحراف المعياري لتسهيل قراءة قيمه.

جدول 5.3: تصنيف نسبي لانحرافات إجابات المبحوثين المعيارية

مدلول التصنيف	التصنيف	قيمة الانحراف المعياري
اجماع أعلى	تشتت أدنى	0.050 فأقل
اجماع متوسط	تشتت متوسط	0.999-0.051
اجماع أدنى	تشتت اعلى	1.000 فما فوق

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4 مقدمة

يعرض هذا الفصل النتائج الخاصة بإجابة الأسئلة وباختبار الفرضيات المتعلقة بواقع خدمات ضريبة الأملاك وواقع اعمال تسوية الأراضي والعلاقة فيهما، وذلك بعد ان تم عرض منهجية واجراءات الدراسة في الفصل السابق.

2.4 النتائج حول واقع ضريبة الأملاك

بههدف إجابة السؤال البحثي " ما واقع خدمات ضريبة الأملاك في مدينة دورا من وجهة نظر العاملين في المؤسسات ذات العلاقة من حيث:

- جودة خدمات ضريبة الأملاك؟
- مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك؟

احتسبت تحليل إجابات المبحوثين وصفا (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية) وجاءت النتائج كما هو ادنا:

1.2.4. جودة خدمات ضريبة الأملاك:

إجابات المبحوثين حول جودة خدمات ضريبة الأملاك، يعرضها الجدول (1.4) ادناه، معبرا عنها بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول 1.4: إجابات المبحوثين حول خدمات ضريبة الأملاك (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
B1	مقرات قريبة مكانيا (انتشار وتوفر مراكز تقديم الخدمة) من السهل على المستفيدين الوصول إليها عدد المقرات ،خمس مقرات	2.55	0.596	كبيرة -م2
B2	مقر ملائم لخدمة المستفيدين (ملائم لذوي الاحتياجات الخاصة، مريح وصحي للانتظار، ...)	2.09	0.793	كبيرة -م1
B3	ساعات عمل ملائمة للمستفيدين (معلنة للجميع، التزام العاملين بها، ...)	2.57	0.611	كبيرة -م2
B4	جودة تقديم الخدمات (سرعة، قصر فترة الانتظار، ...الخ)	2.48	0.694	كبيرة -م1
B5	الحرص على تقديم خدمات صحيحة من المرة الأولى	2.55	0.653	كبيرة -م2
B6	تقديم الخدمات للمستفيدين دون تمييز	2.50	0.694	كبيرة -م2
B7	الاستفادة بتكنولوجيا المعلومات في إدارة الخدمات (التوثيق وإصدار الوثائق، ...)	2.42	0.704	كبيرة -م1
B8	توفر عاملين بأعداد كافية نسبة للمستفيدين تلبى احتياجاتهم بكفاءة	2.37	0.732	كبيرة -م1
B9	عاملين مؤهلين (بالكفاءة والخبرة) لإنجاز الاعمال المسندة إليهم	2.53	0.627	كبيرة -م1
B10	عاملين موثوق في تقديمهم للخدمات دون تأخير	2.41	0.714	كبيرة -م1
B11	عاملين سلوكهم يحظى بثقة المستفيدين (اهتمام بالمشاكل التي تواجههم، ...الخ)	2.47	0.668	كبيرة -م1
B12	عاملين يتمتعون بالحس الإنساني (يوفرون الإحساس بالأمان للمستفيدين، يحترمون العادات والتقاليد، ...الخ)	2.48	0.681	كبيرة -م1
	القيم الكلية للمحور	2.45	0.484	كبيرة -م2

استنادا الى النتائج في الجدول (1.4) يمكن القول بما يأتي:

- ان المتوسط العام لإجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك جاء بدرجة كبيرة من المستوى الأول (متوسط حسابي 2.45).
- أن إجابات المبحوثين حول مؤشرات جودة الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستويين الأول والثاني (بمتوسطات حسابية 2.09-2.57). على الجانب الاخر تنازليا جاءت أهم المؤشرات كالاتي:

- ملائمة ساعات العمل للمراجعين بمتوسط حسابي (2.57).
- انتشار وتوافر مراكز ضريبة الأملاك مما يسهل على المستفيدين تلقي الخدمات بشكل أفضل بمتوسط حسابي (2.55).
- حرص الدائرة على تقديم الخدمات بشكلها الصحيح من أول مرة وتحقيق نتائج مرضية بحيث يتم تدقيق الخدمة الصادرة من قبل أكثر من موظف (2.55).
- وجود موظفين يمتلكون الكفاءة والخبرة بمتوسط حسابي (2.53).

● أما أقل مؤشرات جودة الخدمات بحسب المتوسطات الحسابية للمبحوثين فكان ملائمة المقر لخدمات المستفيدين (2.09) والذي جاء بدرجة كبيرة من المستوى الاول.

هذا التقييم الإيجابي من قبل المبحوثين لخدمات ضريبة الأملاك تعزوه الباحثة الى التزام العاملين بساعات الدوام الرسمية المحددة بحيث تكون كافية من الساعة 8 صباحا حتى الثالثة مساء لتقادي حدوث منازعات وإعاقة نتيجة تأخير تقديم الخدمات للمواطنين، مما يؤثر على تحصيلات وإيرادات ضريبة الأملاك وبالتالي اقتصاد الدولة على اعتبار أن ضريبة الاملاك احدى مواردها الرئيسية. كما وتعزوه الى اهتمام الحكومة بإنشاء مقرات قريبة من أماكن سكن المواطنين، وتوزيعها جغرافياً بما يتناسب مع احتياجاتهم، وتسهيل وصولهم إلى الدوائر للحصول على الخدمات حيث توجد 4 مكاتب: مكتب دورا-مجمع الدوائر الحكومية، مكتب الظاهرية-مجمع مؤسسات وقريب من بنك فلسطين، ومكتب السموع ومقره في بلدية السموع وسط البلد، ومكتب يطا وسط المدينة مقابل البلدية وجميعها في مواقع حيوية من السهل الوصول اليها.

اما فيما يتعلق بالانحراف المعياري فلقد جاءت النتائج بالتشتت من الفئة الوسطى، حيث تراوحت القيم بين 0.596 و0.793، في اشارة الى إجماع نسبي بينهم على جودة الخدمات التي تقدمها الضريبة. من النتائج أعلاه يمكن القول بما يأتي: قبول الفرضية البحثية "جودة خدمات ضريبة الأملاك من وجهة نظر المبحوثين تأتي بدرجة كبيرة". وكذلك رفض الفرضية القائلة بان تقديم الخدمات دون تمييز بين المستفيدين اعلى مؤشرات جودة خدمات ضريبة الأملاك.

2.2.4. مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك:

النتائج المتعلقة بمستوى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك معبرا عنها بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات يعرضها جدول (2.4).

جدول 2.4: النتائج المتعلقة برضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية).

الرقم	رضا المبحوثين عن خدمات ضريبة الأملاك	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
C1	الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في المجلد	2.58	0.578	كبيرة -م2
C2	تحصيل ضريبة الأملاك (مصادر تحصيل متعددة: رسوم معاملات، تقاص/استقطاع/استرداد ضريبي، وبطرق متعددة: شبكات، حوالات بنكية، ... الخ)	2.54	0.627	كبيرة -م2
C3	اعمال التخمين (تخمين، معالجة اعتراضات ومراجعة تخمين)	2.52	0.627	كبيرة -م2
C4	اصدار شهادات (اخراج القيد، براءة الذمة، اثبات ملكية، ... الخ)	2.68	0.554	كبيرة -م2
C5	معاملات تغيير التصرف (مصادقة على المعاملة، وتنفيذها على السجلات)	2.51	0.694	كبيرة -م2
C6	رخص المهن (اصدار، تجديد، تغيير، اغلاق)	2.58	0.623	كبيرة -م2
C7	تصديق عقود الايجار	2.48	0.668	كبيرة -م1
C8	اذونات الشراء (مصادقة على شراء عقارات من مجلس الوزراء)	2.41	0.726	كبيرة -م1
C9	الحجوزات على الأملاك (بموجب قرار محكمة، جهة امنية، المحافظ، ... الخ)	2.47	0.681	كبيرة -م1
C10	مشروعات المحاكم (محكمة التسوية: تقديم ادعاء او اعتراض، المحاكم النظامية والشرعية)	2.52	0.694	كبيرة -م2
C11	تنفيذ قرارات المحاكم (التسوية، الصلح، البداية، الشرعية)	2.58	0.637	كبيرة -م2
C12	توثيق الوكالات الدورية (تنفيذ مؤقت للوكالات الدورية: تأشير على السجل بالوكالات)	2.52	0.694	كبيرة -م2
C13	الأملاك المتروكة (تأجير عقارات، فك حراسة، ... الخ)	2.41	0.726	كبيرة -م1
	القيم الكلية للمحور	2.52	0.493	كبيرة -م2

من النتائج في الجدول (2.4) يمكن القول بما يأتي:

- ان المتوسط العام لإجابات المبحوثين حول الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك جاءت بدرجة كبيرة من المستوى الثاني (متوسط الحسابي 2.52).
 - أن استجابات المبحوثين حول الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستويين الأول والثاني (بمتوسطات حسابية بين 2.41 و 2.68).
- واما اهم المؤشرات تنازليا بحسب المتوسطات الحسابية فجاءت كالاتي:

- سهولة إصدار الشهادات بمتوسط حسابي (2.68).
- الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في المجمل بمتوسط حسابي (2.58).
- الرضا عن خدمات إصدار رخص المهن، والرضا عن تنفيذ قرارات المحاكم (2.58).
- تحصيل ضريبة الأملاك بمتوسط حسابي (2.54).

● أما أقل مؤشرات الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك وذلك بحسب المتوسطات الحسابية للمبحوثين، فكانت الرضا عن الخدمات للأملاك المتروكة بمتوسط حسابي (2.41)، وبنفس الدرجة الرضا عن أدونات الشراء.

الرضا عن الخدمات تراه الباحثة في مستوى مرتفع، كونه يأتي في ظل عدد مرتفع من الخدمات المقدمة وحجم كبير من المبالغ المالية التي تم التعامل بها. فمن الجدول (2.2) يتضح بان حجم ما قدمته ضريبة الأملاك في دورا من خدمات كان في العامين 2022 و2023 أكثر من 3442 خدمة، في حين بلغت التحصيلات خلال 2022 بالدينار الأردني 1,241,549,942، وخلال عام 2023 بالدينار الأردني أيضا 1,295,264,156.

اما فيما يتعلف بالانحراف المعياري فقد جاء ليعبر عن تشتت من الفئة الوسطى، فقد تراوحت القيم بين 0.554 و0.726، وهو ما يعبر عن وجود اجماع نسبي بين المبحوثين في رضاهم عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك. هذا المستوى من الرضا تعزوه الباحثة إلى ملائمة الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك مع احتياجات المواطنين، مما يزيد شعورهم بالرضا عن هذه الخدمات.

من النتائج أعلاه يمكن القول بقول الفرضية البحثية القائلة بان مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك من وجهة نظر المبحوثين يأتي بدرجة متوسطة فأعلى. كما ويمكن القول برفض الفرضية البحثية القائلة بان توثيق الوكالات الدورية كخدمة تقدمها ضريبة الأملاك حازت على اعلى مستويات رضا المبحوثين.

3.4 النتائج حول واقع تسوية الاراضي

لغرض الإجابة على سؤال الدراسة " ما واقع تسوية الاراضي في مدينة دورا من وجهة نظر العاملين في المؤسسات ذات العلاقة من حيث:

- الاتجاه نحوها.
- دوافع الاتجاه نحوها.
- مستوى الرضا عن انجاز اعمالها.

احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين وجاءت كما هو ادنا:

1.3.4. الاتجاه نحو تسوية الأراضي:

النتائج حول اتجاه المبحوثين نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا (تكرارات ونسب مئوية) يعرضها جدول (3.4) فيما هو ات:

جدول 3.4: إجابات المبحوثين حول اتجاهاتهم نحو التسوية في مدينة دورا (تكرارات ونسب مئوية)

رافض (ضد) لتطبيق تسوية الأراضي بدرجة			محايد (لا رأي)	داعم (مؤيد) لتطبيق تسوية الاراضي بدرجة			الاتجاه
كبيرة	متوسطة	ضعيفة		ضعيفة	متوسطة	كبيرة	الدرجة
1	0	1	7	9	18	78	التكرار
0.9	0	0.9	6.1	7.9	15.8	68.4	النسبة المئوية
الانحراف المعياري 1.071			المتوسط الحسابي 6.41				

من النتائج في الجدول (3.4)، يتضح ان المتوسط الحسابي العام للإجابات هو 6.41 أي ان المبحوثين هم داعمين وبدرجة بين المتوسطة والكبيرة لأعمال التسوية. ويتبين ان غالبية المبحوثين (92.1%) داعمين لتسوية الأراضي باختلاف مستويات الدعم، وان نسبة (1.8%) هم معارضون لتسوية الأراضي بمختلف المستويات للمعارضة. كما ويتضح أن المبحوثين الداعمين بدرجة كبيرة شكلوا ما نسبته (68.4%) من إجمالي المبحوثين، وأن الداعمين بدرجة متوسطة كانوا بنسبة (15.8%) ثم الداعمين بدرجة ضعيفة بنسبة (7.9%).

برغم هذا ان الاتجاه العام للمبحوثين هو دعم التسوية الا ان الانحراف المعياري العام (1.071) يشير الى تشتت مرتفع في الإجابات في إشارة الى ان الاجماع لم يأتي من نفس المستوى من الدعم وانما بمستويات مختلفة، وفي بعض الحالات جاء بعض المبحوثين برفضهم لأعمال التسوية.

النتائج أعلاه تعزوها الباحثة ان دعم المبحوثين لتسوية الاراضي بسبب ما تحققه من اهداف اقتصادية، واجتماعية، وقانونية، وبيئية، إضافة الى توفر فرص عمل للشباب الخريجين من عدة تخصصات القانون والهندسة والمساحة، ان المعارضون لتسوية الاراضي هم من فئة يرفضون اعطاء الحقوق لأصحابها، وان الرفض مرتبط بتحديات قانونية واقتصادية واجتماعية خاصة بحق المرأة في الميراث.

استنادا الى ما سبق من نتائج يمكن القول بقبول الفرضية البحثية بان المبحوثين داعمين للتسوية بدرجة متوسطة فأعلى.

2.3.4. دوافع الاتجاه نحو تسوية الاراضي في مدينة دورا:

النتائج حول دوافع اتجاه المبحوثين نحو تسوية الاراضي في مدينة دورا (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية) يعرضها جدول (4.4) فيما هو ات:

جدول 4.4: إجابات المبحوثين حول دوافع اتجاههم نحو تسوية الاراضي في مدينة دورا (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
E1	حماية هوية الارض (منع التسريب للإسرائيليين، ...الخ)	2.79	0.685	كبيرة -م2
E2	اطمئنان المالك لسلامة التصرف بالأرض (ثقة الملكية ووضوح التصرف)	2.74	0.581	كبيرة -م2
E3	الحفاظ على السلم الأهلي (زيادة معرفة المالك بمعلومات ارضه، القضاء على التحايل في معاملات الاراضي)	2.71	0.591	كبيرة -م2
E4	حفظ حقوق المرأة في ميراثها	2.78	0.511	كبيرة -م2
E5	زيادة المساحات المتاحة للمرافق العامة (عبر استملاك الهيئات المحلية للأراضي)	2.69	0.582	كبيرة -م2
E6	حماية الملكيات (للأفراد، للغائبين، أراضي الدولة)	2.68	0.600	كبيرة -م2
E7	ربط الملاك بأرضهم (فوائد متعددة للتسوية، ...)	2.71	0.576	كبيرة -م2
E8	تعزيز ثقة المتنازعين في أحكام قضايا نزاعات الأراضي (الحدود والملكيات وغيرها)	2.59	0.621	كبيرة -م2
E9	تأسيس نظام عادل قانونا لتسجيل الأراضي	2.68	0.587	كبيرة -م2
E10	زيادة أسعار الأرض مما يعزز قدرة أصحاب الاراضي على تلبية	2.82	0.446	كبيرة -م2

			احتياجاتهم	
كبيره -م2	0.533	2.74	تحفيز الاستثمار في الارض على المدى البعيد	E11
كبيره -م2	0.470	2.79	ارتفاع الطلب على الأرض للأهداف الاستثمارية	E12
كبيره -م2	0.590	2.67	زيادة الاستثمار في القطاعات العامة (خدمات، بنية تحتية،... الخ)	E13
كبيره -م2	0.533	2.77	زيادة فرص المالكين للأرض في الحصول على التمويل بضماتها (اقتراض، تسهيلات بنكية)	E14
كبيره -م2	0.503	2.76	خلق سوق نزيه (بعيد عن الغش) للأراضي	E15
كبيره -م2	0.508	2.75	توسيع القاعدة الضريبية (الموارد الحكومية)	E16
كبيره -م2	0.511	2.78	رفع كفاءة الهيئات المحلية في التحصيل (معلومات تيسر الجباية)	E17
كبيره -م2	0.488	2.79	رفع كفاءة تخطيط الهيئات المحلية لاستخدامات الأراضي (تخصيص أمثل،... الخ)	E18
كبيره -م2	0.561	2.75	دورها في شق طرق واصلة للأراضي	E19
كبيره -م2	0.358	2.74	القيم الكلية للمحور	

من النتائج في الجدول (4.4) يمكن القول بما يأتي:

- ان المتوسط العام لإجابات المبحوثين حول دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا جاء بدرجة كبيرة من المستوى الثاني (بمتوسط حسابي 2.74).
- أن إجابات المبحوثين حول دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستوى الثاني بمتوسطات حسابية تراوحت بين 2.59 و 2.82. زاما اهم الدوافع بحسب المتوسطات الحسابية فجاءت تنازليا كالاتي:
 - ارتفاع اسعار الأراضي (متوسط حسابي 2.82)،
 - حماية هوية الأرض (متوسط حسابي 2.79)،
 - زيادة الطلب على الأرض (متوسط حسابي 2.79)،
 - تحسين قدرة الهيئات المحلية على تخطيط استخدامات الأراضي (متوسط حسابي 2.78).
 - حماية حقوق المرأة في ميراثها بمتوسط حسابي (متوسط حسابي 2.78).
- أما أقل دوافع اتجاه المبحوثين نحو تسوية الأراضي قوة بحسب المتوسطات الحسابية فكان تعزيز ثقة المتنازعين في أحكام قضايا نزاعات الأراضي (2.59)، يليها الاستثمار في المجال العام (2.67).

وتعزو الباحثة قوة الدوافع للاتجاه إيجابا نحو التسوية الى ان عملية تسجيل الاراضي وتوثيقها والمصادقة من قبل دائرة التسوية ودائرة تسجيل الأراضي رفع من قيمتها المادية بل وضاعف سعرها مما اتاح الفرصة امام المالكين للاستثمار، كما وساهمت التسوية في زيادة الطلب على الأراضي التي صدر فيها شهادة سند تسجيل، وساعدت على الاستثمار أيضا عن طريق البيع والرهن او الاقتراض من مؤسسات الاقراض او البنوك. كما وكان للتسوية أثر حقيقي في معالجة مشاكل الميراث ووصول النساء الى حقهن في الميراث. على الجانب الاخر تضاعف حجم الجباية من الضريبة وهو ما انعكس على خدمات البلدية والبنى التحتية إيجابا.

اما فيما يتعلق بالانحراف المعياري فجاءت قيمه بين 0.446 و0.685 تعبيرا عن تشتت من الفئة الأدنى وتشتت من الفئة الوسطى. هذا المستوى من الاجماع له دلالات حول قوة الدوافع من منظور مجموع المبحوثين.

من النتائج أعلاه يمكن القول برفض الفرضية البحثية "يمثل دور التسوية في الحفاظ على هوية الأرض اقوى دوافع الاتجاه الإيجابي نحوه" حيث جاءت هذا المؤشر في الموقع الثاني لا الأول ضمن دوافع الاتجاه نحو التسوية.

3.3.4. مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية:

النتائج حول مستوى رضا المبحوثين عن انجاز اعمال تسوية الاراضي في مدينة دورا (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية) يعرضها جدول (5.4) فيما هو ات:

جدول 5.4: إجابات المبحوثين حول مستوى رضاهم عن انجاز اعمال تسوية الاراضي في مدينة دورا (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
F1	أعمال التسوية بصورة عامة	2.57	0.579	كبيرة -م2
F2	تحديد منطقة التسوية (بيان حدودها الجغرافية وفق المخطط او الحوض الطبيعي)	2.68	0.554	كبيرة -م2
F3	اصدار امر التسوية (البداية الرسمية للتسوية، وقف كافة المعاملات ذات العلاقة، ...)	2.58	0.650	كبيرة -م2

F4	اعلان التسوية (اعلان تاريخ العمل، ...الخ)	2.57	0.609	كبيرة -م2
F5	بدء عملية التسوية (تحديد حدود عمل التسوية على أرض الواقع)	2.65	0.564	كبيرة -م2
F6	تنظيم جدول الادعاءات (جدول بالادعاءات كان معترف بها أو متنازع عليها)	2.68	0.540	كبيرة -م2
F7	تنظيم جدول الحقوق (يعد بعد تدقيق جدول الادعاءات وتقرير المنازعات)	2.65	0.580	كبيرة -م2
F8	تعليق جدول الحقوق (توقيع رسم له وتعميمه لمنح الفرصة للاعتراضات حسب الأصول)	2.74	0.499	كبيرة -م2
F9	التصديق على جدول الحقوق (يصدره المدير ويصادق عليه قاضي التسوية بعد معالجة الاعتراضات، وينظم جدول يسمى جدول التسجيل)	2.63	0.628	كبيرة -م2
F10	اصدار جدول التسجيل النهائي (يعد بالاستناد لجدول الحقوق النهائي ثم يتم اداعه في سلطة الأراضي، ويتم البدء بعملية التسجيل)	2.59	0.607	كبيرة -م2
	القيم الكلية للمحور	2.63	0.432	كبيرة -م2

من النتائج في الجدول (5.4) يمكن القول بما يأتي:

- ان المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين حول مستوى الرضا عن إنجاز أعمال التسوية (2.63) جاء بدرجة كبيرة من المستوى الثاني.
- أن إجابات المبحوثين حول الرضا عن انجاز اعمال التسوية جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستوى الثاني، بمتوسطات حسابية تراوحت بين 2.57 و2.74. اما اهم مؤشرات الرضا واقواها فكانت بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي:
 - تعليق جدول الحقوق وتعميمه بمتوسط حسابي (2.74)
 - تحديد منطقة التسوية بمتوسط حسابي (2.68)
 - تنظيم جدول الادعاءات، بمتوسط حسابي (2.68)
 - تحديد حدود المنطقة المعلن تسويتها بمتوسط حسابي (2.65).
- أما اقل مؤشرات مستوى الرضا حسب المتوسطات الحسابية فكانت اعلان التسوية (ابلاغ الجمهور بتاريخ عمل فرق التسوية في المنطقة: من حيث التوعية والعمل على توسيع وتنويع وسائل نشر الاعلان) والتي جاءت بمتوسط (2.57).

المستوى المرتفع من الرضا عن انجاز اعمال التسوية، تعزوه الباحثة الى ان إنجاز أعمال التسوية يكون وفق مخطط زمني، يتم الاتفاق عليه مع كل أطراف العلاقة الحكومية والمحلية والمجتمعية المساندة ومنها ضريبة الأملاك، ويتم العمل بموجبه من قبل كافة الأطراف كل بحسب دوره ووظيفته في خطوات متسلسلة تؤمن نجاحه.

اما فيما يتعلق بالانحراف المعياري فجاءت قيمه بين 0.449 و0.650 تعبيرا عن تشتت من الفئة الأدنى وتشتت من الفئة الوسطى. هذا المستوى من الاجماع له دلالات ايجابية حول مستوى الرضا عن اعمال التسوية من منظور مجموع المبحوثين.

من النتائج أعلاه يمكن القول بما يأتي: قبول الفرضية البحثية القائلة بان المستوى العام لرضا المبحوثين عن اعمال التسوية يأتي بدرجة كبيرة من المستوى الأول فأعلى. ورفض الفرضية البحثية القائلة بان تنظيم جدول الادعاءات حاز اعلى درجات رضا المبحوثين عن اعمال التسوية.

4.4 انعكاسات خدمات ضريبة الاملاك على انجاز اعمال التسوية الأراضي (المستوى والنوع):

النتائج حول انعكاسات خدمات ضريبة الاملاك على انجاز اعمال التسوية من ناحية المستوى ونوع التأثير (متوسطات حسابية وانحرافات معيارية لإجابات المبحوثين) يعرضها جدول (6.4)

جدول 6.4: نتائج تحليل استجابات المبحوثين حول انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال تسوية الأراضي من ناحية المستوى ونوع التأثير (دورا نموذجاً)

الرقم	قضايا وخدمات لضريبة الاملاك لها تأثير على انجاز اعمال التسوية			مستوى التأثير			الرقم
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	
G1	2.54	0.567	كبيرة -م2	H1	2.56	0.679	كبيرة -م2
G2	2.47	0.656	كبيرة -م1	H2	2.54	0.583	كبيرة -م2
G3	2.32	0.758	كبيرة -م1	H3	2.37	0.642	كبيرة -م1
G4	2.38	0.709	كبيرة -م1	H4	2.47	0.613	كبيرة -م1
G5	2.35	0.665	كبيرة -م1	H5	2.40	0.606	كبيرة -م1
G6	2.41	0.689	كبيرة -م1	H6	2.50	0.629	كبيرة -م1
G7	2.41	0.702	كبيرة -م1	H7	2.46	0.612	كبيرة -م1
G8	2.39	0.712	كبيرة -م1	H8	2.45	0.639	كبيرة -م1
G9	2.43	0.691	كبيرة -م1	H9	2.39	0.647	كبيرة -م1

G10	التكاليف المالية المترتبة على المستفيدين من اعمال التسوية لصالح ضريبة الأملاك (كبير / قليل، ...الخ)	2.45	0.666	كبيرة -م1	H10	2.30	0.664	كبيرة -م1
G11	حجم الضريبة المشترط تحصيله للحصول على الخدمة (كامل / جزء)	2.37	0.720	كبيرة -م1	H11	2.37	0.671	كبيرة -م1
G12	سهولة وسائل التحصيل الضريبي (شيكات / بوابة الدفع الالكتروني / الحوالات البنكية /...)	2.32	0.733	كبيرة -م1	H12	2.41	0.635	كبيرة -م1
G13	تكامل بيانات الضريبة حول المكلفين (قيمة ضريبة معلومة ومحددة)	2.43	0.665	كبيرة -م1	H13	2.41	0.663	كبيرة -م1
G14	إدارة الملف الضريبي للمكلف (ربطه/عدم ربطه بمكلف اخر، تنقية الأسماء لمنع وجود أكثر من اسم وملف للمكلف، ...الخ)	2.38	0.721	كبيرة -م1	H14	2.40	0.675	كبيرة -م1
G15	عدالة قيمة التخمين (أسس التخمين ومستوى رضى المستفيدين عنها)	2.29	0.763	متوسط	H15	2.37	0.669	كبيرة -م1
G16	دور شخصية المخمن (كفاءته / نظرته، ...الخ) في تحديد قيمة التخمين	2.39	0.647	كبيرة -م1	H16	2.39	0.647	كبيرة -م1
G17	معالجة الاعتراضات المقدمة على التخمين (السرعة / الجدية / الاهتمام، ...الخ)	2.80	2.936	كبيرة -م2	H17	2.46	0.627	كبيرة -م1
G18	تزويد دوائر التسوية بالسجلات المطلوبة (سجلات دافعي الضرائب / سجلات التخمين / مخططات احواض التخمين، ...الخ)	2.62	0.630	كبيرة -م2	H18	2.46	0.598	كبيرة -م1
G19	جودة بيانات الأراضي المقدمة للتسوية (اسم المالك / رقم الحوض ورقم القطعة والمساحة)	2.53	0.668	كبيرة -م2	H19	2.51	0.613	كبيرة -م2
G20	إدارة معاملات تغيير التصرف بناء على طلب التسوية (تعاون كامل / تباطؤ / عدم التزام، ...الخ)	2.64	0.551	كبيرة -م2	H20	2.49	0.641	كبيرة -م1
G21	إدارة عملية التخمين (الكفاءة / السرعة / السلامة، ...الخ)	2.61	0.602	كبيرة -م2	H21	2.49	0.599	كبيرة -م1
G22	إدارة عملية اصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة، ...الخ)	2.62	0.615	كبيرة -م2	H22	2.52	0.583	كبيرة -م2
G23	اتخاذ المدير للقرار بإصدار الشهادة (قوة الشخصية، وقدرة على تحمل المسؤولية)	2.53	0.641	كبيرة -م2	H23	2.53	0.598	كبيرة -م2
G24	إدارة ملف الحصول على فحص أمني كشرط لإصدار الشهادات	2.39	0.647	كبيرة -م1	H24	2.38	0.630	كبيرة -م1

G25	إدارة الموظف للمبرزات المطلوبة للحصول على الشهادات	2.42	0.751	كبيرة -م1	H25	2.37	0.613	كبيرة -م1
G26	إدارة ملف أسماء المستفيدين (تتقية من تعدد الأسماء وسرعة حل تعددها،...الخ)	2.43	0.691	كبيرة -م1	H26	2.40	0.576	كبيرة -م1
G26	إدارة تغيير الملكية (تغيير أسماء الملاك على النظام والسجلات من قبل المخمن)	2.46	0.694	كبيرة -م1	H26	2.38	0.630	كبيرة -م1
G28	إدارة عملية اصدار اذن الشراء (الكفاءة / السرعة / السلامة،...الخ)	2.54	0.681	كبيرة -م2	H28	2.39	0.572	كبيرة -م1
G29	إدارة ملف الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية (موظف خبير ومؤهل، عالم بالإجراءات،...الخ)	2.40	0.700	كبيرة -م1	H29	2.34	0.622	كبيرة -م1
G30	إدارة زمن الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية (اليسر / السرعة،...الخ)	2.46	0.681	كبيرة -م1	H30	2.33	0.619	كبيرة -م1
G31	جودة إدارة موظفي الضريبة لملف الحجز الوارد من محكمة التسوية (سلامة التنفيذ / سرعة التنفيذ،...الخ)	2.46	0.680	كبيرة -م1	H31	2.31	0.667	كبيرة -م1
G32	إدارة الحجوزات الواردة من محكمة التسوية ومن غيرها (من قبل المحافظ، من جهة امنية، مدير عام ضريبة الأملاك،...الخ)	2.81	0.653	كبيرة -م2	H32	2.34	0.636	كبيرة -م1
G33	إدارة ملف مشروعات الموجه لمحكمة التسوية (كفاية المعلومة / سلامتها،...الخ)	2.42	0.703	كبيرة -م1	H33	2.46	0.640	كبيرة -م1
G34	جودة إدارة موظف الضريبة لإدخال مضامين قرار المحكمة (ربطها بالمكلف الصحيح والأرض الصحيحة وهكذا)	2.51	0.641	كبيرة -م2	H34	2.47	0.568	كبيرة -م1
G35	معرفة موظفي الضريبة بالقضايا القانونية ذات العلاقة بقرارات محاكم التسوية	2.44	0.717	كبيرة -م1	H35	2.34	0.577	كبيرة -م1
G36	إدارة الموظف لملف توثيق الوكالات الدورية (وضع الإشارة على السجلات)	2.46	0.627	كبيرة -م1	H36	2.41	0.592	كبيرة -م1
G37	تنفيذ قرار محكمة التسوية (السلامة / السرعة / الكفاءة،...الخ)	2.51	0.641	كبيرة -م2	H37	2.47	0.583	كبيرة -م1
	القيم الكلية للمحاور	2.47	0.449	كبيرة -م1		2.42	0.390	كبيرة -م1

من الجدول (6.4) يمكن القول بما يأتي:

- من المتوسطات الحسابية العامة يتضح ان المبحوثين اجابوا بان مستوى انعكاسات خدمات ضريبية الأملاك على اعمال التسوية جاءت بدرجة كبيرة من المستوى الأول وبمتوسط حسابي (2.47).
- كذلك جاءت المتوسطات الحسابية لنوع التأثير (2.42)، أي ان خدمات ضريبية الأملاك تدعم انجاز اعمال التسوية في الإطار العام.
- تراوحت قوة ومستوى الانعكاسات بين كبيرة من المستوى الأول وكبيرة من المستوى الثاني (متوسطات حسابية 2.29 و 2.81). وجاءت اهم التأثيرات من حيث مستواها بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي:
 - إدارة الحجوزات الواردة من محكمة التسوية ومن غيرها (من قبل المحافظ، من جهة امنية، مدير عام ضريبة الأملاك، ... الخ) 2.81
 - معالجة الاعتراضات المقدمة على التخمين (السرعة / الجدية / الاهتمام، ... الخ) 2.80
 - إدارة معاملات تغيير التصرف بناء على طلب التسوية (تعاون كامل / تباطؤ / عدم التزام، ... الخ) 2.64
 - تزويد دوائر التسوية بالسجلات المطلوبة (سجلات دافعي الضرائب / سجلات التخمين / مخططات احواض التخمين، ... الخ) 2.62
 - إدارة عملية اصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة، ... الخ) 2.62
 - إدارة عملية التخمين (الكفاءة / السرعة / السلامة، ... الخ) 2.61
- من حيث نوع التأثير تراوحت المتوسطات 2.30 و 2.56 في إشارة الى ان كل الخدمات داعمة لأعمال التسوية بمستويات متفاوتة. على الجانب الاخر جاءت أكثر هذه الخدمات دعماً لأعمال التسوية بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي:
 - اتجاه عاملي ضريبة الأملاك نحو تسوية الأراضي (داعم / معارض) 2.56
 - نظرة عاملي الضريبة الى أعمال التسوية (مصدر لضغوط عمل زائدة/عمل وطني تنموي) 2.54
 - اتخاذ المدير للقرار بإصدار الشهادة (قوة الشخصية، وقدرة على تحمل المسؤولية) 2.53

- إدارة عملية اصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة، ...الخ) 2.52
- جودة بيانات الأراضي المقدمة للتسوية (اسم المالك / رقم الحوض ورقم القطعة والمساحة) 251.
- كفاءة انجاز معاملات الضريبة المتعلقة بالتسوية (سرعة/خلو من الأخطاء، ...الخ) 2.50

● اما اقل الانعكاسات والتأثيرات مستوى فكان عدالة قيمة التخمين بمتوسط حسابي (2.29)، يليها سهولة وسائل التحصيل الضريبي، بمتوسط حسابي (2.32)، والعدالة بين المستفيدين عند تلقي الخدمة (2.32)، وجميعها من الدرجة الكبيرة من المستوى الأول.

● من ناحية نوع التأثير كانت الخدمات الاتية الاقل دعما لأعمال التسوية بحسب المتوسطات:

- التكاليف المالية المترتبة على المستفيدين من اعمال التسوية بمتوسط حسابي (2.30)
- جودة إدارة موظفي الضريبة لملف الحجز الوارد من محكمة التسوية بمتوسط حسابي (2.31)،
- ادارة زمن الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية، بمتوسط (2.33).

النتائج أعلاه يمكن ان تعزى الى ان خدمات ضريبة الاملاك تلعب دورا حيويا وفعالاً في انجاز اعمال التسوية، فبدون خدمات ضريبة الاملاك لن يتمكن الملاك من الحصول على الوثائق المطلوبة لإثبات حقوقهم في املاكهم، وبدونها لن يتمكنوا من استكمال الإجراءات لتسجيلها. وكون عملية التسوية تراكمية ومتسلسلة فالعلاقة بخدمات ضريبة الأملاك لا يمكن وصفها سوى بالجوهريّة والجزئية.

فيما يتعلق بالانحراف المعياري فجاءت قيمه لمستوى الانعكاسات ولنوعها (0.450 و 7.80) من المستويين الادنى والمتوسط للتشتت، بما يشير الى اجماع نسبي من المبحوثين حولهما.

● من النتائج أعلاه يمكن القول قبول الفرضية البحثية القائلة بان انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية تأتي بدرجة كبيرة من المستوى الأول فأعلى من وجهة نظر المبحوثين. وكذلك قبل الفرضية القائلة بان خدمات ضريبة المالكات اتى داعمة لإنجاز اعمال التسوية.

5.4 نتائج اختبارات تأثير خصائص المبحوثين على اجاباتهم:

نتائج الاختبارات اللامعلمية (مان وتتي وكروسكال فالس) التي اعتمدت لاختبار تأثير الخصائص التعريفية للمبحوثين على استجاباتهم حول محاور المختلفة الدراسة، يعرضها الجدول (7.4).

جدول 7.4: نتائج اختبارات مان وتتي وكروسكال فالس لتأثير الخصائص التعريفية للمبحوثين على استجاباتهم

المحاور	الجنس	العمر	المؤهل العلمي	التخصص	مؤسسة العمل	طبيعة العمل	سنوات الخبرة
جودة خدمات ضريبة الأملاك	0.927	0.059	0.044	0.008	0.000	0.337	0.004
مستوى الرضا عن خدمات ضريبة الاملاك	0.389	0.163	0.158	0.225	0.014	0.592	0.037
دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي	0.122	0.440	0.905	0.224	0.677	0.902	0.482
مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية	0.092	0.876	0.008	0.046	0.728	0.425	0.049
مستوى تأثير ضريبة الاملاك على انجاز اعمال التسوية	0.513	0.008	0.106	0.020	0.009	0.342	0.008
نوع تأثير ضريبة الاملاك في على انجاز اعمال التسوية	0.582	0.196	0.014	0.606	0.074	0.191	0.118

من الجدول (7.4)، يمكن القول بقبول الفرضيات القائلة بعدم تأثير الجنس والعمر وطبيعة العمل على اجابات المبحوثين لمختلف محاور الدراسة، كون قيم الدلالات جاءت أكبر من 0.05. على الجانب الاخر بشكل عام يمكن القول برفض الفرضيات القائلة بعدم تأثير المؤهل العلمي والتخصص ومؤسسة العمل وسنوات الخبرة كون دلالات فرضياتها الإحصائية جاءت في المجمل اقل من 0.05، في إشارة الي ان اجابات المبحوثين تأثرت بهذه الخصائص دون غيرها.

النتائج أعلاه يمكن ان تعزى الى ان هذه الخصائص هي مفتاح عمق المعرفة بخدمات الضريبة وبأعمال التسوية والعلاقة فيما بينهما وهو بحسب الباحثة السبب الرئيس في تأثير هذه الخصائص على الاجابات.

6.4 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

إضافة للاستفادة بالدراسات السابقة التي تم مراجعتها في اعداد الإطار النظري واعداد جزئية الدراسات السابقة في الفصل الثاني استنادا اليها، والي توظيفها في بناء الاستبيان، يمكن القول بان الدراسات السابقة تدعم نتائج الدراسة الحالية من خلال ما أوردته حول فوائد جباية ضريبة الأملاك وانعكاساتها على المواطنين والبلديات والميزانية العامة ورفاهية السكان. وكذلك حول اعمال التسوية والرضا عن مستوى إنجازها.

7.4 تلخيص النتائج

جودة خدمات ضريبة الاملاك: المتوسط العام لاتجاهات المبحوثين جاء بدرجة كبيرة من المستوى الأول. وإجابات المبحوثين حول مؤشرات جودة الخدمات جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستويين الأول والثاني. واما أهم هذه المؤشرات تنازليا بحسب المتوسطات الحسابية فجاءت كالآتي: ملائمة ساعات العمل للمراجعين، انتشار وتوافر مراكز ضريبة الأملاك مما يسهل على المستفيدين تلقي الخدمات بشكل أفضل، حرص الدائرة على تقديم الخدمات بشكلها الصحيح من أول مرة وتحقيق نتائج مرضية بحيث يتم تدقيق الخدمة الصادرة من قبل أكثر من موظف، وجود موظفين يمتلكون الكفاءة والخبرة. أما أقل مؤشرات جودة خدمات ضريبة الاملاك بحسب المتوسطات الحسابية فكان ملائمة المقر لخدمات المستفيدين والذي جاء بدرجة كبيرة من المستوى الأول.

الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك: المتوسط العام لاتجاهات المبحوثين جاءت بدرجة كبيرة من المستوى الثاني. استجابات المبحوثين جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستويين الأول والثاني. واما اهم المؤشرات تنازليا بحسب المتوسطات الحسابية فجاءت كالآتي: سهولة إصدار الشهادات، الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في المجمل، الرضا عن خدمات إصدار رخص المهن، والرضا عن تنفيذ قرارات المحاكم، تحصيل ضريبة الأملاك. أما أقل مؤشرات الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك وذلك بحسب المتوسطات الحسابية للمبحوثين، فكانت الرضا عن الخدمات للأملاك المتروكة، وبنفس الدرجة الرضا عن أدونات الشراء.

الاتجاه نحو اعمال التسوية: ان المبحوثين هم داعمين وبدرجة بين المتوسطة والكبيرة لأعمال التسوية. ويتبين ان غالبية المبحوثين (92.1%) داعمين لتسوية الأراضي باختلاف مستويات الدعم، وان نسبة (1.8%) هم معارضون لتسوية الأراضي بمختلف المستويات للمعارضة. كما ويتضح أن المبحوثين

الداعمين بدرجة كبيرة شكلوا ما نسبته (68.4%) من إجمالي المبحوثين، وأن الداعمين بدرجة متوسطة كانوا بنسبة (15.8%) ثم الداعمين بدرجة ضعيفة بنسبة (7.9%).

دوافع الاتجاه نحو اعمال التسوية: المتوسط العام جاء بدرجة كبيرة من المستوى الثاني. وإجابات المبحوثين جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستوى الثاني. واما اهم الدوافع بحسب المتوسطات الحسابية فجاءت تنازليا كالآتي: ارتفاع قيمة الأراضي، الحفاظ على هوية الأرض، زيادة الطلب على الأرض، تحسين قدرة الهيئات المحلية على التخطيط، تثبيت حقوق المرأة في الميراث. أما أقل دوافع اتجاه المبحوثين نحو تسوية الأراضي قوة بحسب المتوسطات الحسابية فكان ثقة الجمهور بأحكام قضايا الأراضي، يليها الاستثمار في المجال العام.

الرضا عن انجاز اعمال التسوية: جاء بدرجة كبيرة من المستوى الثاني. وإجابات المبحوثين جاءت في مجملها بدرجة كبيرة من المستوى الثاني، اما اهم مؤشرات الرضا واقواها فكانت بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي: تعليق جدول الحقوق وتعميمه، تحديد منطقة التسوية، تنظيم جدول الادعاءات، تحديد حدود المنطقة المعلن تسويتها. أما اقل مؤشرات مستوى الرضا حسب المتوسطات الحسابية فكانت اعلان التسوية (ابلاغ الجمهور بتاريخ العمل بمنطقة امر التسوية).

انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على اعمال التسوية: من المتوسطات الحسابية العامة يتضح ان المبحوثين اجابوا بان مستوى الانعكاسات جاء بدرجة كبيرة من المستوى الأول. وان المتوسط الحسابي لنوع التأثير (2.42)، أي ان خدمات ضريبة الأملاك تدعم انجاز اعمال التسوية في الإطار العام. تراوحت قوة ومستوى الانعكاسات بين كبيرة من المستوى الأول وكبيرة من المستوى الثاني. وجاءت اهم التأثيرات من حيث مستواها بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي: إدارة الحجوزات الواردة من محكمة التسوية ومن غيرها (من قبل المحافظ، من جهة امنية، مدير عام ضريبة الأملاك،...) ، معالجة الاعتراضات المقدمة على التخمين (السرعة / الجدية / الاهتمام،...) ، إدارة معاملات تغيير التصرف بناء على طلب التسوية (تعاون كامل / تباطؤ / عدم التزام،...) ، تزويد دوائر التسوية بالسجلات المطلوبة (سجلات دافعي الضرائب / سجلات التخمين / مخططات احواض التخمين،...) ، إدارة عملية اصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة،...) ، إدارة عملية التخمين (الكفاءة / السرعة / السلامة،...). من حيث نوع التأثير تراوحت المتوسطات 2.30 و 2.56 في إشارة الى ان كل الخدمات داعمة لأعمال التسوية بمستويات متفاوتة. على الجانب الاخر جاءت أكثر هذه الخدمات دعما لأعمال التسوية بحسب المتوسطات الحسابية تنازليا كالآتي: اتجاه عاملي ضريبة الأملاك نحو تسوية الأراضي (داعم / معارض) ، نظرة عاملي الضريبة الى

أعمال التسوية (مصدر لضغوط عمل زائدة/عمل وطني تنموي) ، اتخاذ المدير للقرار بإصدار الشهادة (قوة الشخصية، وقدرة على تحمل المسؤولية) ، إدارة عملية اصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة...) ،جودة بيانات الأراضي المقدمة للتسوية (اسم المالك / رقم الحوض ورقم القطعة والمساحة) ، كفاءة انجاز معاملات الضريبة المتعلقة بالتسوية (سرعة/خلو من الأخطاء...) . اما اقل الانعكاسات والتأثيرات مستوى فكان عدالة قيمة التخمين، يليها سهولة وسائل التحصيل الضريبي، والعدالة بين المستفيدين عند تلقي الخدمة، وجميعها من الدرجة الكبيرة من المستوى الأول. من ناحية نوع التأثير كانت الخدمات الاتية الاقل دعما لأعمال التسوية بحسب المتوسطات: التكاليف المالية المترتبة على المستفيدين من اعمال التسوية، جودة إدارة موظفي الضريبة لملف الحجز الوارد من محكمة التسوية، ادارة زمن الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية.

تأثير خصائص المبحوثين: قبول الفرضيات القائلة بعدم تأثير الجنس والعمر وطبيعة العمل على اجابات المبحوثين لمختلف محاور الدراسة، ورفض الفرضيات القائلة بعدم تأثير المؤهل العلمي والتخصص ومؤسسة العمل وسنوات الخبرة.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

1.5 الاستنتاجات

فيما يأتي اهم ما تم استنتاجه في هذه الدراسة استنادا لنتائجها:

- مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة ضريبة الاملاك في دورا ذو مستوى مرتفع.
- مقرات ضريبة الاملاك من نقاط ضعف الخدمات نسبة لغيرها من الخدمات.
- هناك حاجة لزيادة اعداد الموظفين لزيادة كفاءة تقديم الخدمات.
- كادر اعلى كفاءة وأكثر تأهيل معرفي ومهاري على كافة الأصعدة كفيل بالارتقاء بمستوى خدمات ضريبة الاملاك من جيدة الى الاجود.
- اصدار اذونات الشراء ومعالجة قضايا الاملاك المتروكة أكثر خدمات ضريبة الاملاك بحاجة للتحسين.
- تحسين إدارة الحجوزات الواردة من محكمة التسوية وغيرها، وسرعة معالجة الاعتراضات على التخمين تمثل اهم ما يجب ان تهتم ضريبة الاملاك بتحسينه.
- فرص نجاح انجاز اعمال التسوية في دورا كبيرة وهو ما يعكسه اتجاه المبحوثين الإيجابي نحوها.
- الاثار الاقتصادية للتسوية والأسباب الوطنية الكامنة وراءها تمثل اهم عوامل دعم المبحوثين للتسوية.
- ثقة الجمهور في الاحكام القضائية في قضايا الأراضي بحاجة للكثير من العمل لتمثل دافعا قوة لدعم الجمهور لأعمال التسوية
- الدوافع الاقتصادية والوطنية تمثل اهم دوافع الاتجاه الإيجابي نحو التسوية.

- خدمات ضريبة الأملاك ذات تأثير داعم حقيقي ومرتفع لإنجاز أعمال التسوية.
- اتجاه ونظرة عاملي ضريبة الأملاك الإيجابية نحو أعمال التسوية تمثل اهم عوامل دعم اعمال التسوية.
- الاهتمام بتعزيز خدمات ضريبة الاملاك والارتقاء بها، هو دعم مباشر وزيادة فعالية وكفاءة لإنجاز اعمال التسوية.
- اعمال التسوية بحاجة للعمل على تحسينها في المجمل غير ان اعلان التسوية هي اكثرها حاجة للتحسين.
- التوعية بأهمية وجدوى خدمات ضريبة الأملاك واعمال التسوية يمكن ان تسهم في الارتقاء بواقعها وفي تحسين الاستفادة بخدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية.

2.5 التوصيات

توصي الدراسة بالاستناد الى ما تم استنتاجه من استنتاجات بما يأتي:

- عمل برامج توعية مجتمعية ومؤسسية حول ضريبة الأملاك واعمال التسوية من حيث اجراءاتها والسبل الأمثل لتقديم الخدمات (بالكفاءة والسرعة)، وأفضل الطرق لإنجاز اعمال التسوية تفصيلا، وعلاقات المؤسسات مع المحيط ودورها وواجباتها وجدوى خدمات ضريبة واعمال التسوية التنموية والاقتصادية والوطنية، عبر:
 - اعداد ادلة ارشادية للموظفين في كلا المؤسسات.
 - دورات تدريبية للموظفين حول المعارف الضرورية لفهم تخصص وإنجاز العمل بأفضل صورة، وحول المهارات التقنية والفنية اللازمة لذلك مع التركيز على مهارات الاتصال والتواصل مع الجمهور.
 - تعميم نماذج النجاح لدوائر مماثلة في الضفة الغربية سواء ضريبة الأملاك او التسوية، وتعميم نماذج النجاح المحلية والوطنية في إدارة الاحواض والتعامل مع الجمهور وحل القضايا العالقة.
 - توظيف كافة وسائل التواصل الاجتماعي برسائل توعوية معدة بتخصصية عالية مكتوبة ومسموعة ومرئية تخاطب كافة الشرائح المستهدفة وذات العلاقة.

- هناك حاجة لتطوير مقرات العمل بحيث تكون أقرب وانسب واريح وأكثر ملائمة صحيا ونفسيا للموظفين وللمستفيدين (تطوير الموجود او استئجار او بناء مقرات جديدة بعد تخطيط استراتيجي).
- استقطاب كادر مؤهل معرفيا وتخصصيا ومهاريا، وتطوير مهارات المتوفرين لأداء أعمالهم بكفاءة وفعالية أكبر، وتوفير الكفاية منهم من حيث العدد لسرعة تلبية احتياجات الجمهور في ظل الرضا والقناعة.
- العمل على بناء شبكة علاقات مؤسسية-مجتمعية ومؤسسية-مؤسسية على أساس التعاون الإيجابي المتكامل والمتخصص بين الاطراف ذات العلاقات، وتوظيف كافة الوسائل التقنية والتكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي لتيسير العمل في كل من خدمات الضريبة واعمال التسوية، لإنجاز الخدمات والاعمال بأكثر الطرق فعالية وكفاءة وأسرعها.
- العمل على تعزيز الثقة بين الجمهور والمجتمع بكل الوسائل الممكنة، وسرعة معالجة القضايا وعدم السماح بغياب الشفافية والعدالة، وان يكون الجميع سواسية امام القانون والعرف.
- التنوع في وسائل اعلان التسوية وتوظيف كافة وسائل التواصل التكنولوجية والعصرية والاجتماعية وغيرها للوصول الى كل الشرائح المستهدفة وبأسرع فترة ممكنة.
- الاهتمام بتطوير خدمات ضريبة الأملاك على قاعدة تحسين أدائها ولكن أيضا على انها مرتبطة بقوة وتعطيلها او اعاققتها يعطل اعمال التسوية ويثير النزاعات ويهدد السلم الأهلي.

على الجانب الاخر توصي الباحثة بإجراء ما يأتي من دراسات:

- جدوى وتحديات تحويل جباية ضريبة الاملاك من دائرة الضريبة الى الهيئات المحلية.
- تحصيل ضريبة الاملاك: الطريقة الأمثل والتحديات.

المراجع

المراجع العربية

- أبو حجلة، سائد (2021): حكم دفع الضرائب والرسوم للبلديات بلدية سلفيت أنموذج دراسة فقهية. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- أبو عواد، يحيى (2021): أثر التسوية على استعمالات الأراضي 2009-2018: دورا كحالة دراسية. جامعة بير زيت، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- الإدارة العامة لضريبة الأملاك (2010): دليل إجراءات العمل الموحدة التشغيلي. رام الله، فلسطين.
- الإدارة العامة لضريبة الأملاك (2022): دليل إجراءات العمل الموحدة التشغيلي. رام الله، فلسطين.
- الإدارة العامة لضريبة الأملاك (2022): دليل إجراءات العمل لعام (2022) -الجزء الأول، يونيو 2020.
- البسايطه، حسن (2017): دور تسوية الاراضي في التخطيط المكاني مدينة دورا حالة دراسية محافظة الخليل. جامعة القدس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- جابر، فراس (2017): التحرر من التبعية للاحتلال والسعي الى العدالة الضريبية. مرصد السياسات الاقتصادية والاجتماعية، تشرين اول-أكتوبر 2017. فلسطين.
- الجريسات، مرام (2021): معوقات التحصيل الضريبي والمسقطات وتأثيره في عمل البلديات: حالة دراسية لبلدية الفحيص. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد التاسع والعشرون.
- حاج ادم، عبد الرحمن (2020): المالية العامة والتشريع الضريبي، جامعة ام درمان كلية الشريعة والقانون. الفرقة الرابعة، السودان.
- حج حمد، دعاء (2018): أثر الإعفاءات الضريبية في تحقيق العدالة الاجتماعية في النظم الغربية والدخل، القيمة المضافة، الأملاك) المطبقة في فلسطين. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- حجه، فراس (2023): تسوية الأراضي وانعكاساتها الاجتماعية والاقتصادية على المجتمع المحلي في مدينة دورا. جامعة القدس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- حمدان، مؤيد (2003): ضريبة الأملاك في الضفة الغربية في ظل قانون 11 لعام 1954 والقوانين المعدلة له. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).

- حمدونة، محمد (2020): معوقات الإصلاح الضريبي في فلسطين دراسة تحليلية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، المجلد العاشر، العدد الثالث.
- حن، حبيب (2019): قراءة في الآثار المالية والاقتصادية المتوقعة والتحديات المصاحبة لتسوية الأراضي وتسجيلها في الضفة الغربية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- الحيارى، عبد المجيد (2021): دور الضريبة على المباني والأراضي في تحسين تقديم الخدمات المحلية: دراسة حالة بلدية السلط الكبرى. المجلة العربية للنشر العلمي، عدد >3
- الخطيب، كمال (2006): دور الإيرادات الضريبية في تمويل الموازنة العامة في فلسطين (1996 - 2003). جامعة النجاح الوطنية. نابلس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- سرور، صابرين (2017): نجو استراتيجية إيرادات السلطة الفلسطينية (2015-2020). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- السلامين، ي. والدقة، ع. (2021): المحاسبة الضريبية وتطبيقاتها في فلسطين، الطبعة السادسة، المكتبة الأكاديمية، فلسطين.
- سليمان، سلمى (2014): النظام القانوني لتسوية الأراضي في فلسطين. جامعة القدس فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- شحادة، ليالي (2020): تسوية الأراضي وتأثيرها في تحقيق التنمية المستدامة في المحافظات الشمالية الفلسطينية (الضفة الغربية). جامعة القدس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- شناعة، الاء (2022): خصوصية إجراءات التقاضي امام محكمة التسوية: دراسة تحليلية. جامعة القدس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- صوافطه، نائلة (2011): مدى جاهزية بلديات (أ وب) في الضفة الغربية لإدارة مسؤولية ضريبة الأملاك ورخص المهن. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- الطلاع، سالم (2018): أثر الإفصاح المحاسبي على ظاهرة التهرب الضريبي دراسة تطبيقية على مكاتب المحاسبة والتدقيق ومفتشي الضرائب. جامعة الأزهر، غزة، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- العامري، س. والحلو، ع. (2020): مدخل معاصر في علم المالية العامة. الطبعة الثانية.
- عفانه، م. (2022): الإيرادات العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية 1996-2020. (تقرير دراسات وابحاث 6/2022). مركز رؤية لتنمية السياسية، فلسطين.

- عمارة، ر (2022): المالية العامة، الطبعة 1، مجلد 1، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع.
- قنام، زياد (2009): تأثيرات الأزمة المائية في منطقة العوجا على الحياة الاقتصادية الاجتماعية للمزارعين، من وجهة نظرهم. اتحاد لجان العمل الزراعي. فلسطين.
- قنام، (2023): تصنيف الانحرافات المعيارية، اتصال شخصي.
- قنبيي، فلسطين (2022): الأثر التتموي لتسجيل الأراضي لنساء الفلسطينيات في الضفة الغربية. جامعة القدس، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- مجلس القضاء الأعلى (2021): دليل خدمات المجلس الأعلى للقضاء الشرعي، فلسطين.
- مشروع تسوية الأراضي في فلسطين (2019): تقرير الوضع الراهن 2016-2028.
- معالي، سامح (2015): معوقات التحصيل لدى الإدارة الضريبية في فلسطين من وجهة نظر موظفي الضرائب. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- نعييرات، هبة (2020): المشاكل القانونية والاجرائية لمشروع تسوية الأراضي والمياه. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).
- هيئة تسوية الأراضي والمياه (2018): دليل إجراءات العمل. رام الله فلسطين
- هيئة تسوية الأراضي والمياه (2018): دليل الإجراءات الموحدة لأعمال تسوية الأراضي والمياه ط 1. رام الله، فلسطين
- بلدية دورا ، تشرين اول ، 2023، اصال شخصي .
- هيئة تسوية الأراضي والمياه (2020): التقرير السنوي. رام الله، فلسطين.
- هيئة تسوية الأراضي والمياه، (2018): تقرير هيئة تسوية الأراضي والمياه. رام الله، فلسطين.

المراجع الأجنبية

- Enemark S., Williamson I., and Wallace J. (2010): Land Administration for Sustainable Development. Redlands California: ESRI Press Academic.
- Faycal: (2022) The impact of taxes on investment and economic growth in the Arab countries: Analytical and Econometric Study. MPRA Munich personal RepEc Archiv
- Scheerens, D., & Van Ongevalle, J. (2018). Strengthening Local Taxation Through Decentralized Development Cooperation. Be Find Working Paper.
- Wanjiru, R., Maina, A. W., Oncome, E., & Stewart-Wilson, G. (2019). Local Government Property Tax Administration and Collaboration with

Central Government: Case Studies of Kiambu, Laikipia and Machakos Counties, Kenya.

مواقع الانترنت

- http://pla.pna.ps/?page_id=2247.
- <http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/Decree>
- <https://almanhal.com> <https://vision->
- <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/114425/>
- <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/114425/>
- <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/114425/>
- <https://www.ajsp.net/>
- <https://www.neelwafurat.com/itempage.aspx?id=egb220225-5234732&search=books>
- <https://www.researchgate.net/publication/341445877>
- <https://www.wattan.net/ar/tv/360903.html>

ملحق 1.3: اداه الدراسة (الاستبيان)



جامعة القدس
معهد التنمية المستدامة
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

الأخت المبحوثة الكريمة / الأخ المبحوث الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان:

الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك و انعكاسها على انجاز اعمال
تسوية الاراضي من وجهة نظر ذوي الاختصاص: جنوب الضفة الغربية
انموذجا

وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس. لذا أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض، مع تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وكمجاميع احصائية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكراً لكم حسن تعاونكم"

الباحثة: فردوس عمارة

القسم الأول: البيانات الأساسية:

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة في المربع المقابل، أو أكمل الفراغ بالشكل الذي ينطبق عليك:

A1	الجنس	()	(1) ذكر	(2) أنثى
A2	العمر بالسنوات الكاملة	()	(1) 30 سنة فأقل	(2) 35-31 سنة
			(4) 45-41 سنة	(6) 51 سنة فأكثر
A3	المؤهل العلمي	()	(1) دبلوم متوسط فأقل	(2) بكالوريوس
A4	التخصص العلمي	()	
A5	مؤسسة العمل	()	(1) دائرة التسوية	(2) ضريبة الأملاك
			(3) محاكم التسوية	
			(4) غير ذلك / حدد:	
A6	طبيعة العمل	()	(1) اداري	(2) مالي
			(3) قانوني	(4) فني
			(5) غير ذلك/حدد:	
A7	الخبرة/ المعرفة بأعمال التسوية بالسنوات	()	

القسم الثاني: واقع خدمات ضريبة الأملاك -دورا

1.2 جودة خدمات ضريبة الاملاك

يرجى وضع إشارة (X) في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك حول جودة الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك

صغيرة	متوسطة	كبيرة	تتميز الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك من حيث الجودة في المجالات ادناه بانها تأتي بدرجة:
			B1 مقرات قريبة مكانيا (انتشار وتوفر مراكز تقديم الخدمة) من السهل على المستفيدين الوصول اليها
			B2 مقر ملائم لخدمة المستفيدين (ملائم لذوي الاحتياجات الخاصة، مريح وصحي للانتظار، ...)
			B3 ساعات عمل ملائمة للمستفيدين (معلنة للجميع، التزام العاملين بها، ...)
			B4 جودة تقديم الخدمات (سرعة، قصر فترة الانتظار، ... الخ)
			B5 الحرص على تقديم خدمات صحيحة من المرة الأولى
			B6 تقديم الخدمات للمستفيدين دون تمييز
			B7 الاستفادة بتكنولوجيا المعلومات في إدارة الخدمات (التوثيق وإصدار الوثائق، ...)
			B8 توفر عاملين بأعداد كافية نسبة للمستفيدين تلبى احتياجاتهم بكفاءة
			B9 عاملين مؤهلين (بالكفاءة والخبرة) لإنجاز الاعمال المسندة إليهم
			B10 عاملين موثوق في تقديمهم للخدمات دون تأخير
			B11 عاملين سلوكهم يحظى بثقة المستفيدين (اهتمام بالمشاكل التي تواجههم، ... الخ)
			B12 عاملين يتمتعون بالحس الإنساني (يوفرون الإحساس بالأمان للمستفيدين، يحترمون العادات والتقاليد، ... الخ)

2.2 مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الاملاك

يرجى وضع إشارة (X) في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن مستوى رضاك عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك

صغيرة	متوسطة	كبيرة	مستوى رضاك عن الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في المجالات ادناه، هو بدرجة:
			C1 الخدمات التي تقدمها ضريبة الأملاك في المجمل
			C2 تحصيل ضريبة الأملاك (مصادر تحصيل متعددة: رسوم معاملات، تقاص/استقطاع/استرداد ضريبي، وبطرق متعددة: شيكات، حوالات بنكية، ... الخ)
			C3 اعمال التخمين (تخمين، معالجة اعتراضات ومراجعة تخمين)
			C4 اصدار شهادات (اخراج القيد، براءة الذمة، اثبات ملكية، ...)
			C5 معاملات تغيير التصرف (مصادقة على المعاملة، وتنفيذها على السجلات)
			C6 رخص المهن (اصدار، تجديد، تغيير، اغلاق)
			C7 تصديق عقود الايجار
			C8 ادونات الشراء (مصادقة على شراء عقارات من مجلس الوزراء
			C9 الحجوزات على الأملاك (بموجب قرار محكمة، جهة امنية، المحافظ، ...)
			C10 مشروعات المحاكم (محكمة التسوية: تقديم ادعاء او اعتراض، المحاكم النظامية والشرعية)
			C11 تنفيذ قرارات المحاكم (التسوية، الصلح، البداية، الشرعية)
			C12 توثيق الوكالات الدورية (تنفيذ مؤقت للوكالات الدورية: تأشير على السجل بالوكالات)
			C13 الأملاك المتروكة (تأجير عقارات، فك حراسة، ... الخ)

القسم الثالث: واقع تسوية الاراضي

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب الذي يتلاءم مع وجهة نظرك حول واقع تسوية الأراضي في مدينة دورا

1.3 الاتجاه نحو تسوية الأراضي

يرجى وضع إشارة (X) في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن اتجاهك نحو تسوية الأراضي:

داعم (مؤيد) لتطبيق تسوية الاراضي بدرجة			محايد	رافض (ضد) لتطبيق تسوية الأراضي بدرجة		
كبيرة	متوسطة	ضعيفة	(لا رأي)	ضعيفة	متوسطة	كبيرة
7	6	5	4	3	2	1

2.3 دو افع الاتجاه نحو تسوية الاراضي في مدينة دورا

الرجاء الاجابة على الأسئلة ادناه وفق وجهة نظرك حول دوافع اتجاهك نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا.

صغيرة	متوسطة	كبيرة	المساهمات الاثية لتسوية الأراضي تمثل دو افع الاتجاه نحوها بدرجة:
			E1 حماية هوية الارض (منع التسريب للإسرائيليين، ... الخ)
			E2 اطمئنان المالك لسلامة التصرف بالأرض (ثقة الملكية ووضوح التصرف)
			E3 الحفاظ على السلم الأهلي (زيادة معرفة المالك بمعلومات ارضه، القضاء على التحايل في معاملات الاراضي)

			حفظ حق المرأة في ميراثها	E4
			زيادة المساحات المتاحة للمرافق العامة (عبر استملاك الهيئات المحلية للأراضي)	E5
			حماية الملكيات (للأفراد، للغائبين، أراضي الدولة)	E6
			ربط الملاك بأرضهم (فوائد متعددة للتسوية، ...)	E7
			تعزيز ثقة المتنازعين في أحكام قضايا نزاعات الأراضي (الحدود والملكيات وغيرها)	E8
			تأسيس نظام عادل قانونا لتسجيل الأراضي	E9
			زيادة أسعار الأرض مما يعزز قدرة أصحاب الأراضي على تلبية احتياجاتهم	E10
			تحفيز الاستثمار في الأرض على المدى البعيد	E11
			ارتفاع الطلب على الأرض للأهداف الاستثمارية	E12
			زيادة الاستثمار في القطاعات العامة (خدمات، بنية تحتية، ... الخ)	E13
			زيادة فرص المالكين للأرض في الحصول على التمويل بضمائمها (اقتراض، تسهيلات بنكية)	E14
			خلق سوق نزيه (بعيد عن الغش) للأراضي	E15
			توسيع القاعدة الضريبية (الموارد الحكومية)	E16
			رفع كفاءة الهيئات المحلية في التحصيل (معلومات تيسر الجباية)	E17
			رفع كفاءة تخطيط الهيئات المحلية لاستخدامات الأراضي (تخصيص أمثل، ... الخ)	E18
			دورها في شق طرق واصله للأراضي	E19

3.3 مستوى الرضا عن انجاز اعمال التسوية

الرجاء الاجابة على الأسئلة ادناه وفق مستوى رضاك عن اعمال تسوية الأراضي في مدينة دورا.

صغيرة	متوسطة	كبيرة	مستوى رضاك عن اعمال تسوية الأراضي في مدينة دورا. في المجالات ادناه، هو بدرجة:	
			أعمال التسوية بصورة عامة	F1
			تحديد منطقة التسوية (بيان حدودها الجغرافية وفق المخطط او الحوض الطبيعي)	F2
			اصدار امر التسوية (البداية الرسمية للتسوية، وقف كافة المعاملات ذات العلاقة، ...)	F3
			اعلان التسوية (اعلان تاريخ العمل، ... الخ)	F4
			بدء عملية التسوية (تحديد حدود عمل التسوية على أرض الواقع)	F5
			تنظيم جدول الادعاءات (جدول بالادعاءات كان معترف بها أو متنازع عليها)	F6
			تنظيم جدول الحقوق (يعد بعد تدقيق جدول الادعاءات وتقرير المنازعات)	F7
			تعليق جدول الحقوق (توقيع رسم له وتعميمه لمنح الفرصة للاعتراضات حسب الأصول)	F8
			التصديق على جدول الحقوق (يصدره المدير ويصادق عليه قاضي التسوية بعد معالجة الاعتراضات، وينظم جدول يسمى جدول التسجيل)	F9
			اصدار جدول التسجيل النهائي (يعد بالاستناد لجدول الحقوق النهائي ثم يتم اداعه في سلطة الأراضي، ويتم البدء بعملية التسجيل)	F10

القسم الرابع: انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال تسوية الاراضي

برجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وجهة نظرك حول انعكاس خدمات ضريبة الأملاك على اعمال التسوية

الرقم	قضايا وخدمات لضريبة الأملاك لها تأثير على انجاز اعمال تسوية الاراضي	مستوى التأثير			نوع التأثير		
		صغير	متوسط	كبير	داعم	محايد	معطل
G1	اتجاه عاملي ضريبة الأملاك نحو تسوية الأراضي (داعم/ معارض)						
G2	نظرة عاملي الضريبة الى أعمال التسوية (مصدر لضغوط عمل زائدة/ عمل وطني تنموي)						
G3	العدل بين متلقي الخدمة (تدخل الوساطة والمحسوبة / تباين المعايير، ...)						
G4	التعامل الإنساني لعاملي الضريبة مع مستفيدي التسوية (الاهتمام بمشاكلهم / الاحترام / تفهم اعتراضاتهم ...)						
G5	جودة كادر الضريبة المسؤول عن معالجة قضايا التسوية (العدد/ التأهيل / الخبرة، ..)						
G6	كفاءة انجاز معاملات الضريبة المتعلقة بالتسوية (سرعة / الخلو من الأخطاء، ...)						
G7	مدى تمسك الضريبة بالقوانين والأنظمة في معالجة قضايا مستفيدي التسوية (تعامل بحرفة الأنظمة ام بروحها)						
G8	إجراءات مراجعة المستفيد لضريبة الأملاك (سلاسة / سرعة، ...)						
G9	حجم المبررات المطلوبة من مستفيدي التسوية عند تقديمهم للحصول على خدمات ضريبة الأملاك (قليل / كثير / سهل / صعب التوفير)						
G10	التكاليف المالية المترتبة على المستفيدين من اعمال التسوية لصالح ضريبة الأملاك (كبير / قليل، ...)						
G11	حجم الضريبة المشترط تحصيله للحصول على الخدمة (كامل / جزء)						
G12	سهولة وسائل التحصيل الضريبي (شيكات / بوابة الدفع الالكتروني / الحوالات البنكية / ...)						
G13	تكامل بيانات الضريبة حول المكلفين (قيمة ضريبة معلومة ومحددة)						
G14	إدارة الملف الضريبي للمكلف (ربطه/عدم ربطه بمكلف اخر، تنقية الأسماء لمنع وجود أكثر من اسم وملف للمكلف، ...)						
G15	عدالة قيمة التخمين (أسس التخمين ومستوى رضی المستفيدين عنها)						
G16	دور شخصية المخمن (كفاءته / نظرتة، ...) في تحديد قيمة التخمين						
G17	معالجة الاعتراضات المقدمة على التخمين (السرعة / الجدية / الاهتمام، ...)						
G18	تزويد دوائر التسوية بالسجلات المطلوبة (سجلات دافعي الضرائب / سجلات التخمين / مخططات احواض التخمين، ...)						
G19	جودة بيانات الأراضي المقدمة للتسوية (اسم المالك / رقم الحوض ورقم القطعة والمساحة)						

				G20	إدارة معاملات تغيير التصرف بناء على طلب التسوية (تعاون كامل / تباطؤ / عدم التزام، ...)
				G21	إدارة عملية التخمين (الكفاءة / السرعة / السلامة، ...)
				G22	إدارة عملية إصدار الشهادات (براءة الذمة، اخراج قيد من حيث الكفاءة / السرعة / السلامة، ...)
				G23	اتخاذ المدير للقرار بإصدار الشهادة (قوة الشخصية، وقدرة على تحمل المسؤولية)
				G24	إدارة ملف الحصول على فحص أمني كشرط لإصدار الشهادات
				G25	إدارة الموظف للمبرزات المطلوبة للحصول على الشهادات
				G26	إدارة ملف أسماء المستفيدين (تنقية من تعدد الأسماء وسرعة حل تعددها، ...)
				G26	إدارة تغيير الملكية (تغيير أسماء الملاك على النظام والسجلات من قبل المخمن)
				G28	إدارة عملية إصدار اذن الشراء (الكفاءة / السرعة / السلامة، ...)
				G29	إدارة ملف الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية (موظف خبير ومؤهل، عالم بالإجراءات، ...)
				G30	إدارة زمن الحصول على اذن الشراء لحملة الجنسية غير الفلسطينية (اليسر / السرعة، ...)
				G31	جودة إدارة موظفي الضريبة لملف الحجز الوارد من محكمة التسوية (سلامة التنفيذ / سرعة التنفيذ، ...)
				G32	إدارة الحجوزات من غير محكمة التسوية (من قبل المحافظ، من جهة أمنية، مدير عام ضريبة الأملاك، ...)
				G33	إدارة ملف مشروعات الموجه لمحكمة التسوية (كفاية المعلومة / سلامتها، ...)
				G34	جودة إدارة موظف الضريبة لإدخال مضامين قرار المحكمة (ربطها بالمكلف الصحيح والأرض الصحيحة وهكذا)
				G35	معرفة موظفي الضريبة بالقضايا القانونية ذات العلاقة بقرارات محاكم التسوية
				G36	إدارة الموظف لملف توثيق الوكالات الدورية (وضع الإشارة على السجلات)
				G37	تنفيذ قرار محكمة التسوية (السلامة / السرعة / الكفاءة، ...)

“مع خالص التقدير لاهتمامكم ووقتكم ومساعدتكم”

الباحثة

ملحق 2.3: قائمة محكمي الاستبيان

1	عودة الله أبو عريضة	دكتوراه إدارة الاعمال - جامعة القدس المفتوحة.
2	استاذ: نزيه حنتش	مدير عام مكاتب نسوية الاراضي والمياه محافظة الخليل.
3	الأستاذ يوسف الحوامة	مدير دائرة ضريبة الأملاك جنوب الخليل دورا.
4	الأستاذ عامر الخطيب	بكالوريوس هندسة حاسوب - مدير دائرة ضريبة املاك دورا.
5	الأستاذ بسام زعارير	نائب مدير دائرة ضريبة الأملاك جنوب الخليل دورا.

ملحق 3.3: نتائج اختبار جولموجروف-سميرنوف لاعتمادية التوزيع

B10	B9	B8	B7	B6	B5	B4	B3	B2	B1	الفقرة	
0.342	0.367	0.332	0.343	0.384	0.389	0.368	0.392	0.244	0.380	K-S	جودة خدمات ضريبية الاملاك
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
								B12	B11	الفقرة	
								0.358	0.359	K-S	
								0.000	0.000	الدلالة	
C10	C9	C8	C7	C6	C5	C4	C3	C2	C1	الفقرة	مستوى الرضا عن خدمات ضريبية الاملاك
0.389	0.359	0.347	0.364	0.401	0.378	0.442	0.361	0.377	0.385	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
							C13	C12	C11	الفقرة	
							0.342	0.389	0.405	K-S	
							0.000	0.000	0.000	الدلالة	
E10	E9	E8	E7	E6	E5	E4	E3	E2	E1	الفقرة	دوافع الاتجاه الاتجاه نحو تسوية الاراضي
0.440	0.406	0.468	0.449	0.450	0.491	0.473	0.486	0.438	0.390	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
	E19	E18	E17	E16	E15	E14	E13	E12	E11	الفقرة	
	0.482	0.492	0.496	0.470	0.483	0.491	0.450	0.489	0.469	K-S	
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
F10	F9	F8	F7	F6	F5	F4	F3	F2	F1	الفقرة	مستوى الرضا عن انجاز

0.401	0.440	0.472	0.436	0.443	0.428	0.392	0.409	0.447	0.385	K-S	اعمال التسوية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
G10	G9	G8	G7	G6	G5	G4	G3	G2	G1	الفقرة	تأثير ضريبة الاملاك نظريا على انجاز اعمال التسوية
0.344	0.327	0.322	0.332	0.323	0.293	0.322	0.316	0.355	0.368	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
G20	G19	G18	G17	G16	G15	G14	G13	G12	G11	الفقرة	
0.411	0.390	0.420	0.465	0.311	0.259	0.321	0.334	0.300	0.311	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.022	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
G30	G29	G28	G27	G26	G25	G24	G23	G22	G21	الفقرة	
0.353	0.332	0.394	0.358	0.338	0.358	0.311	0.370	0.415	0.411	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
			G37	G36	G35	G34	G33	G32	G31	الفقرة	
			0.366	0.339	0.353	0.360	0.332	0.472	0.348	K-S	
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
H10	H9	H8	H7	H6	H5	H4	H3	H2	H1	الفقرة	تأثير ضريبة الاملاك في الواقع على انجاز اعمال التسوية
0.267	0.304	0.325	0.328	0.351	0.299	0.338	0.294	0.361	0.339	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
H20	H19	H18	H17	H16	H15	H14	H13	H12	H11	الفقرة	
0.356	0.359	0.325	0.332	0.304	0.298	0.318	0.318	0.311	0.298	K-S	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24	H23	H22	H21	الفقرة	
0.284	0.281	0.327	0.286	0.317	0.288	0.291	0.364	0.356	0.344	K-S	

0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	
			H37	H36	H35	H34	H33	H32	H31	الفقرة	
			0.334	0.308	0.326	0.334	0.330	0.280	0.272	K-S	
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدلالة	

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
90الاستبيان النهائي	1.3
96محكمي الاستبيان	2.3
97نتائج اختبار جولموجروف-سميرنوف لاعتدالية التوزيع	3.3

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18أطراف العلاقة بضريبة الأملاك	1.2
32احواض التسوية لمدينة دورا	2.2
51إجراءات الدراسة	1.3
52تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)	2.3
60الاختبارات الإحصائية	3.3

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.2	خدمات ضريبة الأملاك ذات العلاقة بأعمال تسوية الأراضي.....	14
2.2	ضريبة الأملاك احصائيات وأرقام لها علاقة بأعمال التسوية.....	23
3.2	اعمال تسوية الأراضي وفق دليل الإجراءات.....	24
4.2	متغيرات أساسية لمشروع التسوية جنوب الخليل 2016-2018.....	31
5.2	احصائيات وأرقام حول تسوية الأراضي في مدينة دورا 2023.....	32
6.2	العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك واعمال تسوية الأراضي.....	38
7.2	تحليل الدراسات السابقة.....	45
1.3	نتائج اختبار بيرسون (معامل الارتباط والدلالات).....	54
2.3	نتائج اختبار الاستبيان.....	56
3.3	الخصائص الديمغرافية والمؤسسية لعينة المبحوثين.....	58
4.3	تصنيف المتوسطات الحسابية.....	61
5.3	تصنيف الانحرافات المعيارية.....	62
1.4	النتائج حول خدمات ضريبة الأملاك.....	64
2.4	نتائج المبحوثين حول رضاهم عن خدمات ضريبة الأملاك.....	66
3.4	النتائج حول اتجاه المبحوثين نحو تسوية الأراضي.....	68
4.4	النتائج حول دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي.....	69
5.4	النتائج مستوى الرضا عن اعمال التسوية.....	71
6.4	النتائج انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على انجاز اعمال التسوية.....	79
7.4	النتائج لاختبارات خصائص المبحوثين (مان وتتي وكروسكال فالس).....	

فهرس المحتويات

الصفحة	المبحث	الرقم
أ	الإقرار.....	
ب	شكر وعرهان.....	
ج	التعريفات.....	
و	المخلص (بالعربية).....	
ز	المخلص (بالإنجليزية).....	
1	الفصل الأول: اساسيات الدراسة.....	
1	مقدمة.....	1.1
3	مشكلة الدراسة.....	2.1
3	مبررات الدراسة.....	3.1
4	أهمية الدراسة.....	4.1
4	اهداف الدراسة.....	5.1
5	أسئلة الدراسة.....	6.1
6	فرضيات الدراسة.....	7.1
7	نموذج الدراسة.....	8.1
7	هيكلية الدراسة.....	9.1
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	
9	مقدمة.....	1.2
9	الإطار النظري.....	2.2
9	ضريبة الأملاك.....	1.2.2
11	خدمات ضريبة الأملاك.....	1.1.2.2

18	الإطار القانوني لضريبة الأملاك.....	2.1.2.2
18	أطراف العلاقة بضريبة الأملاك في مدينة دورا.....	3.1.2.2
21	الجدوى التنموية لضريبة الأملاك (فوائد جبايتها انفاقها).....	4.1.2.2
23	المعوقات التي تواجه عمل دوائر ضريبة الأملاك.....	5.1.2.2
24	ضريبة الأملاك احصائيات وأرقام لها علاقة بالتسوية.....	6.1.2.2
25	تسوية الأراضي.....	2.2.2
25	اعمال تسوية الأراضي.....	1.2.2.2
27	الصعوبات التي تواجه اعمال التسوية.....	2.2.2.2
28	أطراف بتسوية الأراضي في مدينة دورا.....	.2.2.2.3
30	تكاليف اعمال التسوية المرتبطة بضريبة الأملاك.....	3.2.2.3
31	تسوية الأراضي في دورا إحصاءات وأرقام.....	4.2.2.3
34	العلاقة بين خدمات ضريبة الأملاك وتسوية الأراضي.....	3.2.2
42	الدراسات السابقة.....	3.2
42	دراسات سابقة حول ضريبة الأملاك.....	1.3.2
43	دراسات سابقة حول تسوية الأراضي.....	2.3.2
45	دراسات اجنبية.....	3.3.2
51	التعقيب على الدراسات السابقة.....	4.2
52	الفصل الثالث: منهج واجراءات الدراسة.....	
52	مقدمة.....	1.3
52	منهج واجراءات الدراسة.....	2.3
53	أداة الدراسة.....	3.3
55	صدق أداة الدراسة (تحكيم الاستبيان).....	1.3.3
55	ثبات أداة الدراسة.....	2.3.3
60	حدود الدراسة وعينتها.....	4.3
60	عينة الدراسة.....	5.3
62	المعالجة الإحصائية.....	6.3
63	اختبار اعتدالية البيانات.....	7.3

63	تصنيف المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.....	8.3
65	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها.....	
65	مقدمة.....	1.4
65	واقع ضريبة الأملاك في مدينة دورا.....	2.4
65	جودة خدمات ضريبة الأملاك.....	1.2.4
67	مستوى الرضا عن خدمات ضريبة الأملاك.....	2.2.4
69	واقع تسوية الأراضي.....	3.4
70	الاتجاه نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا.....	1.3.4
71	دوافع الاتجاه نحو تسوية الأراضي في مدينة دورا.....	2.3.4
73	مستوى الرضا عن إنجاز أعمال التسوية.....	3.3.4
75	انعكاسات خدمات ضريبة الأملاك على اعمال التسوية (المستوى والنوع).....	4.4
81	نتائج اختبارات تأثير المبحوثين على إجاباتهم.....	5.4
82	النتائج في ضوء الدراسات السابقة.....	6.4
82	تلخيص النتائج.....	7.4
85	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات.....	
85	الاستنتاجات.....	1.5
86	التوصيات.....	2.5
88	المراجع.....	
102	فهرس الملاحق.....	
103	فهرس الأشكال.....	
104	فهرس الجداول.....	
105	فهرس المحتويات.....	