



جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
برنامج التنمية الريفية المستدامة

### إجازة الرسالة




مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس  
في محافظات شمال الضفة الغربية

إسم الطالب: أسامه محمد عبد الفتاح عبد العزيز

الرقم الجامعي: 20411639

المشرف: د. نور أبو الرب

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2006/12/26 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم  
وتواقيعهم:

.....التوقيع: 	1	رئيس لجنة المناقشة: د. نور أبو الرب
.....التوقيع: 	2	ممتحنا داخليا: د. سمير حزيون
.....التوقيع: 	3	ممتحنا خارجيا: د. طارق الحاج

القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

## شكر و عرفان

الحمد لله الذي علّم بالقلم، وأصلي وأسلم على خير من تعلّم وعلّم، سيدي وحبيبي ومولاي محمد رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم وبعد،

بعد أن وفقني الله عز وجل إلى إتمام هذه الرسالة، لا يسعني إلا أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى المشرف على هذا الجهد العلمي الدكتور نور أبو الرب، لآرائه المحكمة بالمساعدة والإرشاد والتوجيه، والذي كان له كبير الأثر في إنجاز هذا العمل، والدكتور ربيع عويس على كل مجهود قدمه لي، ولا أنسى الصديق مدقق الحسابات محمد حوسو الذي شاركني خبراته العلمية والعملية وزملائي مدراء وموظفو مكاتب الجمارك والمكوس بكافة مستوياتهم الإدارية ومدققو الحسابات في محافظات الوطن.

كما أتقدم بخالص شكري إلى جامعة أبو ديس، والتي رفعتني بشهادتها درجة من درجات العلم، وأخص بالذكر مدير البرنامج الدكتور زياد قنام والدكتور عزام صالح والدكتور ثمين هيجاوي وجميع أعضاء الهيئة التدريسية في برنامج التنمية الريفية المستدامة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ أحمد حرز الله مساعد عميد كلية الدراسات العليا على مساعداته القيّمة والمتواصلة، كما وأشكر أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين شرفوني بمناقشة هذه الرسالة وما أبدوه من ملاحظات قيمة، مع شكري الجزيل إلى كل من ساهم في إتمام هذه الرسالة في صورتها النهائية راجيا من الله جل وعلا أن يجازيهم جميعا خير الجزاء.

أسامه محمد عبد الفتاح عبد العزيز

الصفحة	المبحث	الرقم
	صفحة الغلاف الداخلية	
	صفحة العنوان	
	صفحة إجازة الرسالة	
	الإهداء	
أ	الإقرار	
ب	شكر و عرفان	
ج - د	تعريفات	
هـ - و	الملخص بالعربية	
ز - ح	الملخص بالإنجليزية (Abstract)	

1 ..... الفصل الأول: مقدمة

1	..... خلفية الدراسة	1.1
2	..... مشكلة الدراسة	2.1
2	..... مبررات الدراسة	3.1
3	..... أهداف الدراسة	4.1
3	..... أسئلة الدراسة	5.1
3	..... السؤال الرئيسي	.1.5.1
4	..... الأسئلة الفرعية	.2.5.1
4	..... فرضيات الدراسة	6.1
6	..... فصول الدراسة	7.1

7	..... الفصل الثاني: استعراض الأدبيات.....	
7	..... المقدمة.....	1.1
8	.....مراجعة النظريات المتعلقة بالدراسة.....	2.1
8	..... مفهوم الضرائب.....	.1.2.1
8	..... تطور الضرائب.....	.2.2.1
12	..... أهداف النظام الضريبي.....	.3.2.1
13	..... تعريف الضريبة وخصائصها.....	.4.2.1
14	..... القواعد الأساسية لفرض الضريبة.....	.5.2.1
14	..... استحقاق الضريبة.....	.6.2.1
15	..... أنواع الضرائب وفرضها.....	.7.2.1
15	..... الضرائب المباشرة.....	.1.7.2.1
15	..... الضرائب الموحدة والضرائب المتعددة.....	.1.1.7.2.1
16	..... الضرائب على الأشخاص.....	.2.1.7.2.1
16	..... الضرائب على الأموال.....	.3.1.7.2.1
17	..... الضرائب على الدخل.....	.4.1.7.2.1
17	..... الضرائب على رأس المال.....	.5.1.7.2.1
18	..... الضرائب غير المباشرة.....	.2.7.2.1
18	..... الضريبة العامة على النفقات.....	.1.2.7.2.1
18	..... الضريبة الفرعية على النفقات.....	.2.2.7.2.1
19	..... تعريف الضريبة على القيمة المضافة.....	.8.2.2
20	..... العناصر الرئيسية للضريبة المضافة.....	.9.2.2
21	..... خصائص الضريبة على القيمة المضافة.....	.10.2.2
22	.....مراجعة الأدبيات السابقة.....	3.2
25	..... خلاصة الأدبيات السابقة.....	4.2

26	الفصل الثالث: ضريبة القيمة المضافة في فلسطين.....	
26	المقدمة.....	1.3
27	تاريخ الضرائب في فلسطين.....	2.3
29	الضريبة على القيمة المضافة في فلسطين.....	1.2.3
33	سعر ضريبة القيمة المضافة.....	2.2.3
33	كيفية احتساب ضريبة القيمة المضافة.....	3.2.3
34	إجراءات ضريبة القيمة المضافة في فلسطين.....	3.3
34	التكليف بالضريبة المضافة.....	1.3.3
34	واجب التسجيل في الدوائر الضريبية.....	2.3.3
35	فئات المكلفين.....	3.3.3
36	آلية عمل مكتب الجمارك والمكوس الإقليمي.....	4.3
36	أقسام مكتب الجمارك والمكوس الإقليمي.....	5.3
37	قسم المشتغلين.....	1.5.3
37	إجراءات العمل في القسم.....	1.1.5.3
40	آلية تسجيل المكلف.....	2.1.5.3
41	الكشوفات الدورية وكيفية تعبئتها.....	3.1.5.3
41	تعريف الكشف الدوري.....	1.3.1.5.3
43	أنواع الكشوفات الدورية.....	2.3.1.5.3
44	شعبة السيارات.....	2.5.3
44	قسم التدقيق.....	3.5.3
45	إجراءات العمل في القسم.....	1.3.5.3
45	أسباب الفحص الضريبي.....	2.3.5.3
48	أهداف الفحص الضريبي.....	3.3.5.3
49	دواعي الفحص الضريبي.....	4.3.5.3
50	الاعتراف بضريبة المدخلات.....	5.3.5.3
50	الإرجاع النقدي.....	6.3.5.3
51	مصادر معلومات قسم التدقيق.....	7.3.5.3

52	.....	قسم المقاصة.....4.5.3
52	.....	تعريف المقاصة.....1.4.5.3
53	.....	هدف المقاصة.....2.4.5.3
54	.....	إجراءات العمل في القسم.....3.4.5.3
57	.....	قسم الجمارك وضريبة الشراء وآلية عملهما.....5.5.3
57	.....	قسم الجمارك وآلية عمله.....1.5.5.3
58	.....	ضريبة الشراء وآلية عملها.....2.5.5.3
59	.....	إجراءات تحصيل ضريبة الشراء.....3.5.5.3
61	.....	قسم التفتيش الميداني وآلية عمله.....6.5.3
61	.....	شعبة الكمبيوتر وآلية عملها.....7.5.3

## 63 ..... الفصل الرابع: الأساليب الإجراءات.....

63	.....	المقدمة.....1.4
63	.....	تصميم ومنهج الدراسة.....2.4
65	.....	مجتمع الدراسة.....3.4
65	.....	عينة الدراسة.....4.4
67	.....	محددات الدراسة.....5.4
68	.....	أداة الدراسة.....6.4
68	.....	صدق الأداة.....7.4
68	.....	ثبات الأداة.....8.4
69	.....	المعالجات الإحصائية.....9.4

## 70 ..... الفصل الخامس: النتائج وتحليلها.....

70	.....	المقدمة.....1.5
70	.....	النتائج وتحليلها.....2.5
70	.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي.....1.2.5

72	..... النتائج المتعلقة بالأسئلة الفرعية.....	.2.2.5
72	..... مجال قسم المشتغلين.....	.1.2.2.5
74	..... مجال قسم التدقيق.....	.2.2.2.5
76	..... مجال قسم المقاصة.....	.3.2.2.5
78	..... مجال قسم الجمارك.....	.4.2.2.5
80	..... النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى .....	.3.2.5
81	..... النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....	.4.2.5
85	..... النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....	.5.2.5
89	..... النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....	.6.2.5
91	..... النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة.....	.7.2.5

## 96 ..... الفصل السادس: النتائج والتوصيات.....

96	..... المقدمة.....	1.6
96	..... نتائج الدراسة.....	2.6
97	..... التوصيات.....	3.6
98	..... على مستوى المكاتب الإقليمية.....	.1.3.6
99	..... على مستوى الفاحص الضريبي.....	.2.3.6
100	..... توصيات عامة للإدارة الضريبية بمستوياتها الإدارية المختلفة	.3.3.6

102	..... المراجع والمصادر.....
105	..... فهرس الجداول.....
108	..... فهرس الأشكال.....
109	..... فهرس الملاحق.....
110	..... فهرس المحتويات.....

## تعريفات

- الدوائر الضريبية** : مكاتب أو دوائر الجمارك والمكوس الإقليمية
- دائرة الجمارك والمكوس** : وتسمى مكتب الجمارك والمكوس أو دائرة ضريبة القيمة المضافة، وهي دائرة حكومية تتبع وزارة المالية بحيث كانت تسمى سابقاً بدائرة الجمارك والمكوس ولا زالت تسمى بذلك عرفاً لدى المواطن، وتشتمل مهامها الرئيسية على كامل أعمال ضريبة القيمة المضافة إضافة إلى مهام أخرى كالجمارك وضريبة الشراء وغير ذلك من المهام.
- ضريبة القيمة المضافة** : ضريبة تفرض على القيمة المضافة على البضاعة (أو الخدمة) عند بيعها وذلك بوضع سعر ضريبي ثابت يتحمل كل شخص ابتداء من المنتج ووصولاً إلى المستهلك جزء معين من هذا السعر الإجمالي خلال مرور البضاعة بجميع الأشخاص أصحاب العلاقة من إنتاجها وحتى بيعها للمستهلك (البطريق، 1987).
- المكلف (المشتغل)** : هو كل شخص (أو هيئة) يمارس صفقة سواء كانت هذه الصفقة عملية بيع بضاعة أو/و تقديم خدمة، وقد عني الباحث في هذا السياق أن المكلف هو المسجل في مكتب الجمارك والمكوس.
- المكلف الفعال** : هو المكلف الذي قام بتقديم كشف دوري ذاتي مرة واحدة على الأقل خلال فترة ستة أشهر.
- الكشف الدوري الذاتي** : تقرير حسابات يقدم ذاتياً من المكلف خلال فترة يحددها المسؤول ويشتمل على صفقات المكلف لتلك الفترة سواء كانت الصفقة عملية مدخلات أو مخرجات.
- فاتورة المقاصة** : هي فاتورة ضريبية ضمن مواصفات خاصة تستخدم كمستند على كل صفقة (بيع بضاعة أو تقديم خدمة) تتم بين تاجر (أو مقدم خدمة) محلي مسجل في دائرة الجمارك والمكوس الفلسطينية ويستلم منها فواتير يُرمز لها بالرمز P وبين آخر مسجل في دائرة الجمارك والمكوس الإسرائيلية ويستلم منها فواتير يُرمز لها بالرمز I، وهي بمثابة شيك مفتوح على خزينة السلطة المصدرة لهذه الفاتورة.
- الإرجاعات نقدية** : مبالغ ضريبة القيمة المضافة المستحقة لصاحب المشروع (المكلف)

والنااتجة عن زيادة المدخلات الخاصة بالمشروع عن المخرجات لفترة معينة.

#### التحديدات

: هي المبالغ الضريبية الثابتة المعممة على المكاتب الإقليمية والمحددة سلفا وبشكل دوري من قبل الإدارة العامة للجمارك والمكوس والتي تختص بالمركبات التجارية والعمومية حسب وزن وحمولة وموديل المركبة.

#### الموظف

: وهو الشخص المعين بقرار من جهة مختصة لشغل وظيفة بدرجة معينة في نظام تشكيلات الوظائف المدنية (المجلس التشريعي الفلسطيني، 1998) على موازنة إحدى الدوائر الحكومية أيًا كانت تلك الوظيفة أو مسمّاها.

#### الموظف البديل

: هو الموظف الذي يقوم بكامل الأعمال المنوطة بالموظف الرئيسي في القسم خلال فترة غيابه.

#### الموظف المعني

: هو الموظف الذي حوّلت إليه معاملة ما من قبل السكرتيرة بعد تأشير مدير المكتب الإقليمي حسب طبيعة القسم مع مراعاة أنه المسؤول الأول والأخير عن تلك المعاملة لغايات إنجازها من لحظة استلامها وحتى أرشفتها.

#### BESNA

: هي مصطلح لكلمة عبرية، وهي عبارة عن أحد مخرجات الكومبيوتر الإسرائيلي المستخدم حاليا في مكاتب الجمارك والمكوس الفلسطينية.

#### نظام شاعم

: هو نظام الكومبيوتر الإسرائيلي المستخدم حاليا في مكاتب الجمارك والمكوس الفلسطينية بسبب عدم قدرة الإدارة الضريبية الفلسطينية على تصميم برنامج بنفس الكفاءة، وذلك لارتفاع تكاليف البرنامج، وعدم وجود خبراء متخصصون لهذا الغرض.

#### الرضا

: هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة (شاويش، 2000).

## الملخص

تتحقق الضريبة عادة بعد سلسلة من العمليات الإجرائية التي تنعكس بشكل مباشر على دافعي الضرائب (المكلفين)، وقد هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم) بأقسامها الرئيسية (المشتغلين، التدقيق، المقاصة والجمارك) تجاه المكلفين المسجلين والفعالين لأغراض ضريبة القيمة المضافة وقياس مستوى رضاهم عن تلك الآلية، ومعرفة فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في إجاباتهم حول رضاهم عن الأقسام الرئيسية لتلك الدائرة تبعاً لمتغيرات الجنس، العمر، مكان العمل، مستوى التعليم ومجال العمل حيث تتبع أهميتها في أنها تبحث موضوعاً مهماً للمستثمرين والقائمين على الضريبة المضافة.

لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة وذلك بالتعامل مع البيانات والمعلومات والإحصائيات التي عمل على رصدها وجمعها من خلال الإستبانة والملاحظة المباشرة وهذا مناسب لأغراض الدراسة.

وللإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، طور الباحث استبانة تقيس مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس، وقام بالتحقق من صدق المقياس بعرض الاستبانة على لجنة من المحكمين، كما وتم استخدام معادلة "كرومباخ ألفا" من أجل حساب ثبات أداة الدراسة حيث وجد معامل الثبات لكل مجال والدرجة الكلية للأداة، وبلغ معامل الثبات (0.86) وهذه القيمة مقبولة علمياً وتصلح لأن تكون أداة للبحث، كما وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم فحص فرضيات الدراسة عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) عن طريق الاختبارات تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA)، اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (T-TEST) واختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة رضا المكلفين تقترب من الحياد عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس والمتمثلة بالأقسام الرئيسية لتلك الدائرة وهي قسم المشتغلين

وقسم التدقيق وقسم المقاصة وقسم الجمارك حيث كان مستوى رضاهم متوسطاً للدرجة الكلية لمجالي قسم المشتغلين وقسم التدقيق، ولكنهم غير راضين عن قسمي المقاصة والجمارك. وتوصلت الدراسة إلى أن المكلفين المسجلين لأغراض ضريبة القيمة المضافة يواجهون صعوبة في الحصول على فواتير مقاصة P من المكاتب الإقليمية ولا يحصلون على العدد الكافي منها.

كما توصلت إلى أن المكلفين يعتبرون أنه ليس هناك فعالية لقسم الجمارك في المكاتب الإقليمية وأن آلية عمله غير موحدة مع آلية العمل في المكاتب الإقليمية الأخرى ولا يتعامل مع جميع المكلفين بنفس المستوى، كما أنه لا يعمل على تسهيل معاملات المكلف المرتبطة مع الإدارة العامة للجمارك والمكوس أو تسهيل إجراءات استلام البيان الجمركي من المكلف.

وقد أوصى الباحث بتوحيد إجراءات وآلية العمل في المكاتب الإقليمية والالتزام بالوضوح والشفافية والبساطة في التعليمات والإجراءات على مستوى تلك المكاتب كما أوصى بتسليم المكلفين حاجتهم الفعلية من فواتير المقاصة وضرورة التقليل بشتى الطرق وما أمكن من الإحباطات المتراكمة على موظفي المكاتب الإقليمية ودراسة مسبباته والتعامل مع ذلك بواقعية وفق الإمكانيات المتاحة.

كما أوصى الباحث بمجموعة توصيات على مستوى المكاتب الإقليمية، الفاحص الضريبي والإدارة الضريبية بمستوياتها الإدارية المختلفة، ورأى الباحث أن تحقيق الامتثال الطوعي يمكن أن يتم عن طريق نظام رقابة ضريبي عادل يحقق مبدأ الثواب والعقاب.

## Abstract

The taxation is achieved after series of operational procedures which reflects directly on the tax payers(dealers). This study aimed at knowing the level of dealers satisfaction about the mechanism of customs & excise tax department in the northern districts of west bank (Jenin, Nablus and Tulkarm), with its major units (dealers, auditing, clearance and customs) towards the registered dealers. That also includes measurement of their satisfaction and to know if there is statistical differences at ( $\alpha = 0.05$ ) in their answers in according to variables (sex, age, place of work, education and current job).

The researcher utilizes the descriptive and analytical methodology in his study by dealing with data and statistics collected through distributing the questionnaire and through the direct observation.

To answer the questions of the study and verify the correctness of the hypotheses, the researcher developed a questionnaire that measures the satisfaction of the dealers about the mechanism of Customs & Excise Tax Department in the northern districts of west bank (Jenin, Nablus and Tulkarm).

The researcher could verify correctness of the measuring scale by taking the help of referees. He also used KR-ALPHA in order to measure the stability of study instrument where reliability coefficient was found to every domain. The RC found to (0.86), the value is scientifically acceptable and valid to research tool. The statistical analyses was completed, percentages, means and standard deviation were carried out.

Furthermore, the research hypotheses were tested at the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ) by utilizing analysis of variance ONE WAY ANOVA Analyses, Independent T-TEST and LSD test among means were calculated.

The study concluded several results mainly the degree of dealers satisfaction approaches the level of neutrality about the mechanism of working at Customs & Excise Tax Department and the related units including dealers and auditing where their satisfaction was in the middle, but they were not satisfied about the clearance and customs units.

The study also concluded that the registered dealers facing difficulties in relation with getting clearance invoices from regional offices and the number of the invoices was not sufficient.

It's also concluded that the dealer viewed that customs unit efficiency in the regional offices is not enough and the mechanism in these offices is not unified and they deal with all dealers in different manner, furthermore, the employee in charge does not facilitate the process of official working papers from the dealers in matters connected the customs directorate.

The researcher recommended that all procedures working mechanism should unified in the regional offices. In addition to that, these offices should show enough degree of clearing, transparency and simplicity in working instructions.

The researcher also recommended that all dealers showed submit their official papers to the regional offices on time without delay and to reduce the level of frustration among employees of the regional offices to the minimum level and to deal with their problems in realistic way.

The researcher also recommended set of recommendations at the level of regional offices, tax auditors and tax directorate (administration), he consider that voluntary compliance of the dealers can be achieved by developing efficient way of tax controlling that characterized with justice.

## الفصل الأول

### مقدمة

#### 1.1 خلفية الدراسة

ان الضرائب في العصور الحديثة تشكل أحد أهم مصادر الإيرادات في الموازنة العامة، والتي غالبا ما يتم تخصيصها لتغطية أوجه الإنفاق المتزايدة والوفاء بمقتضيات السياسات المالية الحكومية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وكون ضريبة القيمة المضافة تشكل أحد أهم أنواع الضرائب وذلك لأثرها البالغ في تمويل الإيرادات العامة، ولكونها احدى أهم مصادر الإيرادات الضريبية الفلسطينية وخاصة وأنها تمول موازنة السلطة بنسبة تفوق 30% من الواردات (الخطيب، 2006) كان لابد من دراسة الآلية والإجراءات التنفيذية لتطبيقها في دوائر الجمارك والمكوس بأقسامها الرئيسية في محافظات في شمال الضفة الغربية ومعرفة مستوى رضا المكلفين عن آلية التطبيق في تلك المحافظات.

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحيتين التطبيقية والنظرية:

- فمن الناحية التطبيقية تفيد دراسة آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس الجهات المختصة باتخاذ الخطوات والإجراءات اللازمة التي من شأنها إزالة الأثر السلبي لآليات العمل المتبعة في الدوائر الضريبية وتعزيز الثقة مع المكلفين.
- أما من الناحية النظرية فيمكن من خلال التنبؤ بالإيرادات الضائعة بسبب تلك الآلية التخطيط لتعديل خطة الإدارة العامة للجمارك والمكوس بما يتسق وذلك.

إن لهذه الدراسة أهمية خاصة للمجتمع الفلسطيني، وتبرز أهميتها من خلال قلة الدراسات المماثلة لها في الدول العربية بشكل عام، وفي فلسطين بشكل خاص. كما تعتبر هذه الدراسة - على حد علم الباحث - الدراسة الأولى والجادة لمحاولة معرفة مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس، كما يؤمل أن تزود هذه الدراسة القائمين على الإيرادات الضريبية للتطوير الإداري والمهني بالمعلومات الجديدة والدقيقة من خلال معرفة مستويات رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس، وعدم القيام بها يمثل نقصاً في المعلومات التي يستخدمها القطاع العام والخاص في إيجاد الخطط لرسم سياسة وطنية لتعزيز قوة وصمود الإقتصاد الفلسطيني، وما يميزها بشكل خاص هو أن الباحث ذو خبرة في هذا الموضوع ويمكنه الإطلاع على ما هو غير متوفر للعامة.

### 2.1 مشكلة الدراسة

تتخصر المشكلة الرئيسية للدراسة في معرفة مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم)، ولهذا تأتي هذه الدراسة لقياس مستوى رضا المكلفين عن تلك الآليات وذلك لما يترتب على مستوى رضاهم أو عدمه من نتائج تنعكس على الإستثمار في تلك المحافظات.

### 3.1 مبررات الدراسة

كون الباحث ذو معرفة بقضايا ومشكلات البعض من القطاعات الإقتصادية، ارتأى بأن لزاماً عليه معرفة مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم)، ونتيجة لعدم توفر دراسات سابقة عن الموضوع - حسب علم الباحث - فإن الرغبة العلمية والنوعية تتبلور في محاولة وضع حلول لقضايا وطنية اقتصادية هامة.

تعد هذه الدراسة من الدراسات النادرة ذات الإختصاص ويمكن أن يستفيد منها:

- فئة المكلفين والمستثمرين في القطاعات الإقتصادية المختلفة.
- وزارة المالية والعاملون في حقل ضريبة القيمة المضافة.
- المختصون في وزارة التخطيط.



بسم الله الرحمن الرحيم

أخي المكلف ،

تحية طيبة وبعد ؛

تهدف هذه الإستبانة إلى معرفة مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية .

يرجى من حضرتكم التكرم بالإجابة بدقة وموضوعية عن أسئلة هذه الإستبانة والتي ستستخدم فقط لأهداف البحث العلمي لأجل إكمال متطلبات رسالة الماجستير في برنامج الدراسات العليا في جامعة القدس .

ونحيطكم علماً بأننا سنضمن سرية المعلومات ولن يطلع أحد عليها ولن تُستخدم إلا لغرض رسالة ماجستير .

مع شكري الجزيل لحسن تعاونكم

التاريخ : 2006/10/1

الباحث

أسامه عبد العزيز

نقسم هذه الإستبانة إلى قسمين :

القسم الأول : بيانات أولية

يرجى من حضرتكم وضع إشارة ( × ) في المربع المخصص للإجابة التي تراها مناسبة .

أولاً- الجنس :

1-  ذكر      2-  أنثى

ثانياً- العمر :

1-  أصغر من 25 سنة      3-  من 45-60 سنة  
2-  من 26-44 سنة      4-  أكبر من 60 سنة

ثالثاً- مكان العمل :

1-  مدينة      2-  قرية      3-  مخيم      4-  غير ذلك

رابعاً- مستوى التعليم :

1-  لا يقرأ ولا يكتب      2-  أساسي      3-  ثانوي      4-  دبلوم فما فوق

خامساً- مجال العمل :

1-  تجارة      2-  مهنة حرة      3-  إنتاج      4-  خدمات      5-  غير ذلك

القسم الثاني : ويشتمل أربعة مجالات ، وهي :

المجال الأول : قسم المشتغلين

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	آلية العمل موحدة مع آلية العمل في المكاتب الإقليمية الأخرى					
2	بعض الموظفين يعمل على تعقيد الإجراءات أمام المكلف					
3	فتح الملف سهل					
4	أواجه صعوبة في أخذ براءة ذمة					
5	آلية تقديم الكشوفات الدورية سهلة					
6	إجراءات إدخال مركبة تجارية ضمن الملف سهلة					
7	في شعبة السيارات يتم التعامل مع جميع المكلفين دون تمييز في تخفيض الضريبة					

المجال الثاني : قسم التدقيق

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
8	يعتمد القسم المغالاة غير المدروسة في عمل التقديرات الضريبية					
9	فاحص الحسابات يطبق القانون بشكل يتمشي مع أهوائه					
10	فاحص الحسابات ينجز معاملات المكلفين في الوقت المحدد					
11	فاحص الحسابات يحسن معاملة المكلفين					
12	إجراءات الإرجاع النقدي سهلة					

المجال الثالث : قسم المقاصة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
13	آلية العمل موحدة مع آلية العمل في المكاتب الإقليمية الأخرى					
14	لا أواجه صعوبة في الحصول على فاتورة مقاصة P من القسم					
15	أحصل على العدد الكافي من فواتير المقاصة في القسم					
16	يقوم القسم عادة بالتركيز على فحص الملفات الخاصة بمكلفين مضطرين لفواتير مقاصة					
17	الموظف ينجز معاملات المكلفين في الوقت المحدد					

المجال الرابع : قسم الجمارك

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
18	آلية العمل موحدة مع آلية العمل في المكاتب الإقليمية الأخرى					
19	يتعامل القسم مع جميع المكلفين بنفس المستوى					
20	يعمل القسم على تسهيل معاملات المكلف المرتبطة مع الإدارة العامة للجمارك والمكوس					
21	يقوم القسم بتسهيل إجراءات استلام البيان الجمركي من المكلف					
22	ليس هناك فعالية لقسم الجمارك في المكاتب الإقليمية					

شكراً لحسن تعاونكم