

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

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

أسماء محمد عبد الفتاح عبد العزيز

رسالة ماجستير



القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

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

إعداد:

أسامه محمد عبد الفتاح عبد العزيز

بكالوريوس حاسوب من جامعة اليرموك (اربد - الأردن)

المشرف الرئيس: الدكتور نور أبو الرب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات رسالة الماجستير في بناء المؤسسات
من برنامج التنمية الريفية المستدامة / كلية الدراسات العليا / جامعة القدس



إجازة الرسالة

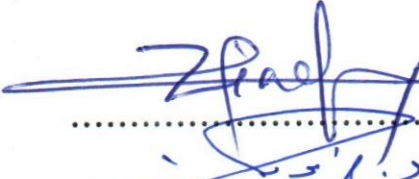
مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس
في محافظات شمال الضفة الغربية

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: 
.....التوقيع: 
.....التوقيع: 

1 رئيس لجنة المناقشة: د. نور أبو الرب

2 ممتحنا داخليا: د. سمير حزيون

3 ممتحنا خارجيا: د. طارق الحاج

القدس - فلسطين

الإهداء

إلى روح والدي ووالدتي الذين سدلوا علي رضوانهم حتى بعد وفاتهم ..

إلى شريكة حياتي .. ورفيقة دربي .. زوجتي العزيزة ..

إلى أولادي الأحباء الذين درسوا وسهروا معي .. والذين لم يدّخروا جهداً إلا وقدموه لي ..

إلى أساتذتي الأفاضل الذين افترضوا لي علمهم وخبرتهم لأنهل منها كل ما أستطيع وأريد ..

إلى إخواني وأصدقائي وزملائي الذين دأبوا باستمرار على تشجيعي للتواصل العلمي في أحلك الظروف ..

إلى الصامدين في أرضهم .. وإلى كل من يقدر تربتها ..

إلى كل منتمٍ لأرضه في وطننا الحبيب ..

الباحث

أسامه محمد عبد الفتاح عبد العزيز

إقرار

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



التوقيع:

أسامه محمد عبد الفتاح عبد العزيز

3.3.07

التاريخ:

شكر وعرفان

الحمد لله الذي علّم بالقلم، وأصلي وأسلم على خير من تعلّم وعلم، 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 وأتقدم 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

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)

والناتجة 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 أنّه المسؤول الأول والأخير عن تلك المعاملة لغايات إنجازها من لحظة استلامها وحتى أرشفتها.

BESNA

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

نظام شاعم

: هو نظام الكمبيوتر 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 الاستبانة 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 إحدى أهم مصادر الإيرادات الضريبية الفلسطينية وخاصة وأنها تمويل 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 للعامّة.

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 إقتصادية 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.

- مدققو ومدراء الحسابات الضريبية.
- مستشارون إقتصاديون وطلاب لغايات البحث العلمي.

4.1 أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم). أما أهداف الدراسة الفرعية فتمثلت فيما يأتي:

- التعرف إلى مستوى رضا المكلفين عن آلية عمل كل من:

- قسم المشتغلين
- قسم التدقيق
- قسم المقاصة
- قسم الجمارك

في دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم).

- التعرف إلى تأثير خصائص عينة المبحوثين عن إجاباتهم حول رضاهم عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم).

5.1 أسئلة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى النتائج المتعلقة بقياس المشكلة الرئيسية لها فقد استخدمت الأسئلة التالية:

1.5.1. السؤال الرئيسي:

هل هناك رضا لدى المكلفين عن آلية عمل دائرة الجمارك والمكوس في محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس وطولكرم)؟