

## تقويم وقياس الأداء لدائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة من 1996-2003

الدكتور ماهر موسى درغام  
أستاذ المحاسبة المساعد - قسم المحاسبة  
كلية التجارة- الجامعة الإسلامية  
غزة- فلسطين

### المستخلص

لقد أصبحت الإيرادات الضريبية بشكلها المباشر وغير المباشر عنصراً هاماً في إيرادات الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء، كما أسهمت الإيرادات الضريبية في مختلف دول العالم في تحقيق خطط التنمية عن طريق الخدمات المختلفة التي تقدمها الدول لشتى القطاعات الاقتصادية للمساعدة في نموها وتطويرها. ويمكن القول إن هناك معوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية تحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة بالرغم من وجود مؤشرات إيجابية تدل على تحسن أداء الدائرة من عام 1996 إلى عام 2003 في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، كما يرى الباحث أن لضريبة الدخل أهمية كبرى يُعتمد عليها بشكل أساس لتسيير الحياة اليومية للمجتمع الفلسطيني وذلك في ظل ندرة الموارد والإمكانيات ولاسيما بوجود الاحتلال الإسرائيلي.

### EVALUATING AND MEASURING THE PERFORMANCE OF INCOME TAX DEPARTMENT IN GAZA STRIP, PALESTINE STATE (1996 – 2003)

Mahir M. Dhurgam (PhD)  
Assistant Professor  
Dept. of Accountancy  
College of Commerce  
Islamic University-Gaza

### ABSTRACT

The tax revenues (Direct and Indirect) represent an important element in the revenue of advanced and developed countries. The tax revenues are participated in the performance of developing plans through different services provided by countries for all the economic sectors in order to support the development and growth.

The researcher perceives that there are economical, managerial and social obstacles which prevent the utilization of full capacity for the performance of income tax department in Gaza province in spite of finding the positive signs in the improvement of income tax

during the years (1996-2003), under the Palestine National Authority. Also, the researcher perceives that the income tax has a great importance, because the authority depending on it for the Palestinian Community needs under the scarce of resource and possibilities, especially in the existence of Israelian occupation.

### المقدمة

تمارس الضرائب دوراً هاماً وحيوياً في الحياة الاجتماعية والاقتصادية بشكل عام، تعتمد عليها الحكومات لتقديم الخدمات العامة بما يضمن استمرارها وتقديم الاحتياجات الأساسية لأي شعب في العالم، لذلك فإن جميع دول العالم توليها اهتماماً كبيراً، تشكل ما نسبته 60%-70% من مجموع إيرادات الدول العربية، وبين 70%-80% من مجموع إيرادات الدول المتقدمة، ومن ثم هذا يتطلب كفاءة عالية من دائرة الضريبة لتحصيل هذه الموارد المالية وإعادة ضخها في الاقتصاد الوطني (صبري، 1995).

والضريبة أهمية كبرى في الأراضي الفلسطينية، إذ تعتمد بشكل أساس في تسيير الحياة اليومية للمجتمع الفلسطيني، وذلك في ظل ندرة الموارد والإمكانيات ولاسيما في عهد الاحتلال الإسرائيلي والتضييق الاقتصادي بأشكاله كافة الذي نعاشه في هذه الأيام، من هنا كان من الأهمية بمكان التعرف على أداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة من دولة فلسطين ومدى قدرة هذه الدائرة على العمل بكفاءة وفعالية (Lindauer and Velenchik, 1992).

مع العلم بأن قانون الضرائب المعمول به في الضفة الغربية هو قانون الدخل الأردني لسنة 1964، وقانون الضرائب الفلسطيني لسنة 1947 المعمول به في قطاع غزة. وهناك تشابه كبير بين القانونين مع فروق بسيطة، وما زالت هذه القوانين هي السارية بالنسبة لضريبة الدخل.

ولقد تقدمت وزارة المالية بمشروع قانون للضريبة في فلسطين، وما زال هذا القانون قيد الدراسة لتوحيد قانون ضريبة الدخل في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. ولكن هناك مشكلة تواجه دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة وهي مشكلة تقويم أداء موظفي الدائرة بالنسبة للأعمال المنوطة بهم، إذ إن ذلك يحتاج إلى تطوير ومراقبة ومتابعة لمواكبة متطلبات السرعة والدقة والتكامل في قياس الأداء، مما ينعكس إيجابياً على المواطنين دافعي الضريبة ورضائهم على أعمال دائرة ضريبة الدخل. وعموماً لم تكن المقاييس والصيغ التقليدية لقياس الأداء قادرة على إعطاء صورة متكاملة عن الأداء، ومن ثم برزت الضرورة لوضع أطر متكاملة لقياس الأداء تستخدم في صياغة وإعداد التقارير السنوية وتكون شاملة في مؤشرات لكل جوانب الأداء الرسمية وغير الرسمية وكذلك الجوانب التطويرية (Eisner, 1993). أنظر على سبيل المثال: (دهمش، 1985)، و(كحالة، 1997)، و(الرباع، 2002).

### مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- هل أن عدم وجود قانون موحد لضريبة الدخل في فلسطين (قطاع غزة والضفة) حتى الآن، قد تسبب في عدم رضا المكلفين على الضرائب المفروضة عليهم، وعلى علاقتهم بالموظفين في دائرة ضريبة الدخل؟
- هل أن وجود معوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية وسياسية يحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل؟
- هل أن تعدد الضرائب وتنوعها كان له أثر سلبي على زيادة التكاليف وعدم التسهيل على المواطنين؟
- هل أن عدم تطوير التشريعات وتحديثها، وعدم تطوير نظام الرقابة والمتابعة، وعدم الاستفادة من أساليب الدراسة الحديثة، وعدم بناء نظام معلومات وبيانات متكاملة وحديثة تخدم أغراض دائرة ضريبة الدخل له أثر سلبي على أداء وتطوير هذه الدائرة؟

### أهداف الدراسة

يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط الآتية:

- تبيان أداء موظفي ضريبة الدخل في قطاع غزة بدولة فلسطين، عن طريق المقابلات الشخصية معهم، وعلى إجاباتهم على الاستبيانات المرسله لهم بقصد التعرف على الكفاءة والفاعلية في تحصيل الإيرادات العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية.
- إظهار المشكلات والمعوقات سواء الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية التي تعترض موظفي دائرة ضريبة الدخل، والمواطنين الذين يقومون بدفع الضرائب، بسبب عدم وجود قانون موحد لضريبة الدخل في دولة فلسطين حتى الآن.

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كونها تتعرض لأهم الموضوعات الحساسة، بسبب الأوضاع العامة التي تعيشها موازنة السلطة الوطنية الفلسطينية في هذه الأيام خصوصاً في ظل العجز الكبير في إيرادات السلطة، وحاجتها لإجراء الإصلاحات الإدارية والمالية في أجهزتها بشكل عام، وفي جهاز دائرة ضريبة الدخل بشكل خاص. لذلك كان لا بد من التطرق لأداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل نظراً لأنه مرتبط بشكل أساس بتحصيل الإيرادات اللازمة لتسيير أعمال وزارات وإدارات السلطة المختلفة.

### فرضيات الدراسة

اعتمد الباحث في الإجابة على مشكلة الدراسة على مجموعة من الفرضيات الآتية:

### الفرضية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل في فلسطين حتى الآن، وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم.

### الفرضية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية، وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل.

### الفرضية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين.

### الفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة وبين تطوير أداء هذه الدائرة.

### الفرضية الخامسة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأداء موظفي دائرة ضريبة الدخل بقطاع غزة، يعزى إلى كلٍ من الوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والعمر".

### الدراسات السابقة

1. دراسة (الحو، 2005)، هدفت الدراسة إلى استكشاف وتحليل ماهية البيئة التي يخرج من رحمها قرار تقدير ضريبة الدخل بقطاع غزة وتأثيرها على موضوعية واستقلالية وسلامة القرار، وتحديد المؤثرات السلبية المحيطة بقرار التقدير وإيجاد سبل علاجها. وخلصت الدراسة إلى أن قرار تقدير ضريبة الدخل في الغالب قرار غير موضوعي يفتقد للعدالة، ويعود ذلك لأسباب عدة منها: المشكلات الإدارية والتنظيمية للجهاز الضريبي، والظروف السياسية والاقتصادية والقانونية، والاجتماعية السائدة، وضعف الثقة في الحسابات والإقرارات المقدمة من قبل المكلفين. ومن أهم التوصيات معالجة مشكلات الجهاز الضريبي من النواحي التنظيمية، وإدارة الموارد البشرية، واحترام سيادة القانون وتعزيز الثقة بين المكلف والإدارة الضريبية.
2. دراسة (قاسم، 2003)، استهدفت الدراسة التعرف على أشكال التهرب من ضريبة الدخل في فلسطين، والوقوف على أسبابها والآثار المترتبة عليها ووضع آلية لمعالجة التهرب الضريبي، لأخذها في الحسبان والعمل على مواجهتها. وخلصت الدراسة إلى أن التهرب الضريبي يعود لأسباب اقتصادية وإدارية

وتشريعية ونفسية، ومن أهمها انعدام الاستقرار الاقتصادي وقلة التنسيق بين الدوائر الحكومية والضريبية، وعدم المساواة في تطبيق القوانين المعمول بها، والمغالاة في سعر الضريبة، وضعف وسائل الجزاء المفروضة على المتهربين وكراهية المكلف للضريبة. ومن أهم توصياتها تعزيز الثقة بين المكلف ودائرة الضريبة.

3. دراسة (الطلحة، 2000)، حول قانون ضريبة المبيعات الأردني رقم 6 لسنة 1994 وتعديلاته، إذ بينت هذه الدراسة خصائص الضريبة العامة على المبيعات والتي منها، أنها ضريبة نسبية ونوعية معاً، فضلاً عن أنها ضريبة غير مباشرة نظراً لإمكانية نقل العبء الضريبي من مُكلف إلى المستهلك النهائي، كما تتميز هذه الضريبة بالسهولة والبساطة، وهي ضريبة إيرادية هدفها الأول والوحيد هو الحصول على الموارد المالية للدولة.
4. دراسة (الطلحة، 1999، أ)، حول الضرائب الجمركية المطبقة في المملكة الأردنية الهاشمية، إذ إن إدارة الجمارك خاضعة لإشراف وزارة المالية، وتتولى أموراً عديدة منها، استيفاء الرسوم والضرائب الجمركية على البضائع الواردة والصادرة في البلاد، وإعداد التشريعات والتعرفة الجمركية. ومن خصائص الضرائب الجمركية أنها فريضة إجبارية تفرضها الدولة، وهي غير مباشرة اعتباراً لطواهر نقل العبء الضريبي من شخص إلى آخر، كما أنها أكثر مرونة من حيث يمكن زيادة حصيلتها أو نقصها وقت الحاجة.
5. دراسة (الطلحة، 1999، ب)، حول ضريبة الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية، ولقد بين في هذه الدراسة أن ضريبة الدخل تتميز بأنها تسري على نتاج رأس المال والعمل معاً، كما أنها سنوية، وتجمع بين صفتي العينية والشخصية، كما تعد ضريبة الدخل حسب هذا القانون إقليمية، وأن الضريبة هي تصاعدية على الدخل مع تحقيق العدالة والمساواة.
6. دراسة (العوامل، 1998)، حول قياس الأداء الضريبي في المملكة الأردنية الهاشمية، إذ خلصت الدراسة إلى ضرورة إجراء المزيد من الإجراءات حول أداء الجهاز الضريبي، وضرورة تبني نظام متكامل لتقييم أداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن، مع تأسيس نظام متكامل للمعلومات والبيانات المرتبطة بأعمال وأهداف ضريبة الدخل في الأردن، وتصميم آلية محددة لتعزيز العلاقة بين المواطنين عموماً والمكلفين بصفة خاصة.
7. دراسة (Crawley, et. al, 1998)، هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحليل الدراسات التي اهتمت بمشاركة الموظفين في عملية تقويم الأداء وردود الأفعال، وقد بلغ عدد الدراسات التي تم استعراضها 27 دراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن مشاركة الموظفين في تقويم الأداء يؤثر بشكل إيجابي على رضائهم عن عملية التقويم، ويزيد من دافعيتهم نحو العمل، ويرفع من مستوى أدائهم ويساعد على اكتشاف نقاط الضعف الموجودة في نظام تقويم الأداء.
8. دراسة (صبري، 1997)، تطرقت الدراسة إلى إظهار أنواع الضرائب المفروضة في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، ونسبة مساهمتها في الإيرادات

العامّة، وكذلك إظهار الجوانب السلبية لدائرة ضريبة الدخل والتي منها، غياب التشريع القانوني، وتشابك وإزداوجية الضرائب غير المباشرة، وتعدد الضرائب وارتفاع العبء الضريبي، مع توضيح الحاجة إلى إعادة تنظيم وهيكلّة دائرة ضريبة الدخل.

9. دراسة (العوامل، 1994)، هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل دقيق لأداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن من خلال بناء إنموذج مفاهيمي يقوم على افتراض أساس هو أن فعالية جهاز ضريبة الدخل هي محصلة لتفاعل مجموعة مترابطة ومتكاملة من العوامل. ومن أهم نتائج الدراسة: وجود تحسن في أداء ضريبة الدخل يتمثل في زيادة المتحصلات النقدية، وجود تضرر ملموس في العلاقة بين المواطنين وجهاز ضريبة الدخل، وجود المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية التي تحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء جهاز ضريبة الدخل.

10. دراسة (دهمش، 1985)، بينت الدراسة أن الدول النامية قد لجأت إلى استخدام التدقيق الشامل أو تدقيق الأداء، والذي يركز على التدقيق المالي والقانوني والكفاءة والفعالية، وقد تبين من الدراسات العديدة أنه من الصعب تطبيق هذا الأسلوب الجديد من التدقيق حسب مفهومه الواسع، إذ إنه لا بد من توافر المقومات الأساسية لنجاحه والتي تتمثل بوجود إطار متكامل للموازنة القائمة على أساس البرامج والأداء وأنظمة محاسبية ورقابة داخلية متطورة سليمة، فضلاً عن توافر الكفاءات المؤهلة في مجال التدقيق مع وجود مبادئ ومعايير للتدقيق مقبول قبولاً عاماً. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة قياس وتقييم كفاءة وأداء المسؤولين عن تنفيذ المشاريع، وقياس وتقويم فعالية تحقيق الأهداف المرجوة للمشاريع للتأكد من أن العمل المنجز يتطابق مع الأهداف المرسومة.

## الإطار النظري للدراسة

### 1. مفاهيم الضريبة

#### أ. التعريف التقليدي للضريبة

هي فريضة نقدية يلتزم الفرد بأدائها للدولة وفقاً لقواعد تشريعية وبصفة نهائية لغرض تغطية النفقات العامة ومن دون مقابل (أبوجبارة، 1976). وهذا التعريف ينظر للضريبة بوصفها وسيلة لجني الأموال لخزينة الدولة لسداد التزاماتها من دون أن يكون لها أي أهداف أخرى.

#### ب. التعريف الحديث للضريبة

هي استقطاع نقدي تفرضه السلطات العامة على الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين وفقاً لقدراتهم التكاليفية بطريقة نهائية وبلا مقابل لغرض تغطية الأعباء العامة الاقتصادية والاجتماعية المختلفة وبوصفها دخلاً للدولة (الخطيب، 2000). وهذا التعريف الحديث يزيد عن التعريف التقليدي للضريبة في أن سعي الدولة لجني

الأموال ليس هو الهدف الوحيد بل أن هناك أهدافاً اقتصادية واجتماعية وسياسية أخرى.

## 2. المفاهيم المختلفة للدخل

### أ. المفهوم المحاسبي للدخل

الدخل هو صافي الربح الناتج عن الفرق بين الإيرادات والمصروفات لفترة مالية وفقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها والمقبولة قبولاً عاماً (GAAP) (صبري، 1997).

### ب. المفهوم القانوني للدخل

هو ما صدر عن محكمة بأنه دخل أو نصت عليه القوانين بأنه دخل.

### ت. المفهوم الاقتصادي للدخل

هو الزيادة في الثروة خلال الفترة المحددة بين تاريخين مختلفين أو هو الزيادة في مقدرة الشخص الاستهلاكية خلال فترتين ماليتين ومعبراً عنها بالنقود.

### ث. المفهوم المالي للدخل

هو الفرق بين التدفقات النقدية الداخلة والخارجة لسنة مالية أو لامتداد عُمر المشروع.

### ج. المفهوم الضريبي للدخل

هو ما نصت عليه قوانين وأنظمة الضريبة بأنه دخل وما تفرضه ممارسات موظفي الضريبة على الأموال المحصلة بأنه دخل.

## 3. ضريبة الدخل في فلسطين

جاء فرض ضريبة الدخل في فلسطين مع الانتداب البريطاني في القرن الماضي، وقد تغيرت عدة مرات، ويُطبق حالياً في الضفة الغربية قانون ضريبة الدخل لعام 1964 الأردني، أما في قطاع غزة فيطبق قانون الضريبة الفلسطيني لعام 1947، وخلال فترة الاحتلال الإسرائيلي تم فرض العديد من الأوامر العسكرية لتعديل بنود هذين القانونين ولاسيما في فئات الضريبة ومعدلاتها وسنة التقدير وطرائق التحصيل، وما زالت هذه القوانين سارية المفعول لضريبة الدخل، هذا وقد قامت وزارة المالية بإعداد مشروع ضريبة الدخل لعام 1997 بهدف تعديل قانون الضريبة القديم. هذا مع العلم بأن ضريبة الدخل تشكل أهمية قليلة مقارنة بالضرائب غير المباشرة، إذ تتراوح نسبتها 10% من إيرادات الضريبة المحلية (Sabri, 1986) ، و (Stephens, 1990)، و (السلطة الوطنية الفلسطينية، 1997).

## 4. خصائص ضريبة الدخل في فلسطين

أ. ضريبة إقليمية: إن ضريبة الدخل تفرض على المواطنين الفلسطينيين داخل فلسطين فقط، ولا تفرض ضرائب على دخل المواطنين من عملهم خارج الوطن، أي أن فرض الضريبة على الأشخاص الذين حققوا دخلاً في إطار سيادة الدولة.

- ب. **ضريبة موحدة:** أي يتم تجميع مصادر الدخل كافة وإخضاعها مرة واحدة للضريبة وفقاً لمعدل واحد (Mitra, 1992).
- ت. **ضريبة عينية وشخصية:** إذ يتم فرض ضرائب عينية على الشركات المساهمة من دون السماح لها بإعفاءات شخصية عند تحديد المبلغ الخاضع للضريبة ولا تستقطع أي نفقات ترتبت للحصول على الدخل. وهذه هي ضريبة شخصية على الأفراد والشركات العادية، إذ تفرض وتحدد قيمتها مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف الشخص الخاضع للضريبة، ونفقات الحصول على الدخل.
- ث. **ضريبة تصاعدية وثابتة:** إذ يتم فرض ضرائب تصاعدية حسب فئات الدخل على دخل الشخص المتأني من الرواتب وما في حكمها من دخلهم والأعمال الحرة والتجارية. وهي ضريبة تفرض بوصفها نسبة ثابتة على أرباح الشركات المساهمة العامة والخاصة، وتعامل الشركات على أنها ستعمل لسنة واحدة وبغض النظر عن الربح، وقيمة هذه النسبة 20% من صافي الربح الخاضع للضريبة.
- ج. **ضريبة سنوية:** الأصل في السنوية أن الضريبة تحتل الجزء الأكبر من إيرادات الدولة، وإيرادات الدولة جزء من الموازنة العامة لها، ولما كانت الموازنة العامة للدولة تصدر سنوياً، فإن التناسق بين الموازنة العامة والتشريع الضريبي يقضي بأن تكون الضريبة سنوية، إذ تفرض على دخل الأشخاص الطبيعيين والشركات المساهمة (المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1987).
- ح. **تفرض على صافي وإجمالي الدخل:** لقد نص قانون الضريبة لعام 1964 على أنه للتوصل الى مقدار الدخل الخاضع للضريبة يتم تنزيل المصاريف والنفقات التي تكبدها الشخص. وهذا يعني أن الدخل الخاضع للضريبة هو صافي الدخل، إلا أنه في حالات أخرى تفرض ضريبة الدخل على دخل الإيجارات والرواتب، ويرفض القانون تنزيل النفقات المنزلية والخاصة (McCleary, 1991).

## 5. طرائق تقدير ضريبة الدخل

### أ. طريقة التقدير الذاتي للمكلف

تعد هذه الطريقة من أفضل الطرائق لأنها تخفض تكاليف تحصيل الضريبة بسبب قيام المكلف نفسه بتقدير دخله الخاضع للضريبة وبمبادرته الذاتية، ومن الطبيعي أن يتولى مأمور الضريبة التحقق من صحة التقدير المقدم من المكلف. وهناك نوعان من التقدير هما:

#### 1. التقدير الذاتي للشركات العادية

ويتم التقدير الذاتي في حالة الشركات العادية بصفتهم الشخصية ويتمتعون بكامل الإعفاءات العائلية والتقاص التي نصت عليها القوانين الضريبية ويتم التعامل مع كل شريك بوصفه مكلفاً مستقلاً عن الآخر، إذ إن كل شريك يتقدم بإقراره



الضريبي مبيناً نتيجة أرباح الشركة العادية وحصته في ربح الشركة، ثم يضيف أي مصادر أخرى تخضع للضريبة (West's Federal Taxation, 1993).

2. التقدير الذاتي للشركات المساهمة العامة والخاصة:

يتمثل التقدير الذاتي في الشركات المساهمة من خلال إعداد الحسابات الختامية في نهاية السنة المالية، ويتم تحديد الربح الخاضع للضريبة، وتحسب قيمة الضريبة المستحقة وفقاً لمعدل 20%، ومن ثم يتم توزيع صافي الربح وفقاً لقانون الشركة الأساس.

### ب. التقدير الإداري

يقصد بالتقدير الإداري أن يتولى مأمور الضريبة تقدير الضريبة المستحقة على المكلف بدلاً من المكلف نفسه في الحالات الآتية:

- إذا لم يتقدم المكلف بإقرار الضريبة في المهلة المحددة .
- إذا تقدم المكلف بالإقرار الضريبي من دون أن يقدم البيانات المالية المطلوبة.
- إذا تقدم المكلف بالإقرار الضريبي والبيانات المالية ولم يقبل بها مأمور الضريبة.
- إذا طلب مأمور الضريبة استفسارات حول الإقرار الضريبي ولم يقم المكلف بتقديم إجابات مقنعة لهذه الاستفسارات حول البيانات المالية المقدمة.

### طرائق التقدير الإداري

1. التقدير الجزافي: يقوم به مأمور الضريبة إذا أخل المكلف بالشروط السابقة.
2. التقدير بوساطة المظاهر الخارجية: يقوم به مأمور الضريبة اعتماداً على معايير خارجية مثل نوع وقيمة السيارة ونوع السكن الذي يعيش فيه، وطريقة المظاهر الخارجية تعتمد على ما ينفقه المكلف وتستخدم هذه الطريقة في حالة جهل مأمور الضريبة بأنواع الدخول لهذا المكلف.
3. طريقة التقدير المكملة: وهي تقوم على فرض ضريبة إضافية مكملة الى جانب القيمة التي قدرها المكلف، وهذه الطريقة أكثر عملياً.

### 6. مفهوم الأداء

#### أ. مفهوم قياس الأداء

هو عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط الضعف والقوة في الجهود التي يبذلها الشخص والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين، وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقاً (السالم، 1991). أنظر على سبيل المثال: (الهيئي، 2003).

#### ب. أهداف قياس الأداء

1. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يُبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين تجاه المنظمة.

2. رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم بما يساعد على التطور والتقدم.
3. تقييم برامج وسياسات الإدارة، كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم بوصفها مؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
4. مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

#### ت. المجالات التي تستخدم فيها نتائج قياس الأداء

1. تحديد صلاحية الموظف الجديد.
2. تحديد مستوى الأداء المطلوب وتحديد الاحتياجات التدريبية .
3. تحديد مدى فاعلية الرقابة والإشراف وتحسين مستوى المشرفين.
4. تقويم العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
5. الحكم على مدى سلامة الاختيار والتعيين حتى يحقق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

#### ث. مفهوم وطرائق قياس أداء ضريبة الدخل في قطاع غزة

يمكن قياس مدى فاعلية الأداء الضريبي من خلال المقارنة بين السلوك المتوقع والأهداف الضريبية المرسومة من جهة والسلوك الفعلي ومستوى الإنجاز والنتائج والآثار العامة من جهة أخرى، إذ تتم هذه المقارنة والقياس بواسطة مجموعة متكاملة من المؤشرات الإدارية والتنظيمية والإجرائية والتشريعية والمالية وغيرها (Auster, 1983). ويمكن القول أن هناك علاقة طردية بين مدى فاعلية دائرة ضريبة الدخل وبين السلوك الفعلي، أي كلما تطابقت مستويات الإنجاز والنتائج الفعلية مع الأهداف المرسومة والمتوقعة ارتفع مستوى فاعلية الأداء في دائرة ضريبة الدخل. هذا ويجب الإشارة إلى أن هناك صعوبات في تطبيق هذه المفاهيم خصوصاً في ظل الأزمة الاقتصادية والضريبية التي تعاني منها السلطة الفلسطينية في الأعوام الثلاثة الأخيرة من انتفاضة الأقصى الأخيرة لعام 2000، وسوف يتم التركيز على الفترة بين 1996-2003 والتي كانت فيها الأوضاع السياسية والاقتصادية تتمتع بشيء من الاستقرار.

#### ج. المؤشرات التي تساعد في قياس فاعلية أداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة

1. مؤشرات إدارية وتنظيمية مثل خصائص القوى العاملة في الضريبة والدورات التدريبية والاستشارات الضريبية وأساليب العمل وإجراءاته والهياكل التنظيمية وغيرها.
2. مؤشرات مالية واقتصادية مثل تكلفة الجباية ونسبة المتحصلات الضريبية إلى مجموعة من المقاييس المالية مثل الإيرادات المحلية والضريبية والنفقات العامة.
3. مؤشرات تشريعية بما في ذلك القوانين والأنظمة الضريبية على الدخل وتعديلاتها ومدى فاعليتها في تحقيق أهداف الضريبة.

4. مؤشرات اجتماعية بيئية مثل تدمير المواطنين والمحسوبة والتعاون وغيرها (أبو حمور، 1997).

## الدراسة الميدانية منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي استناداً إلى طبيعة الموضوع، وتم الحصول على المعلومات الأولية عن طريق الاستبيانات التي تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض. كما قام الباحث باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) للقيام بعملية التحليل، وتحقيق الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة، وقد تم استخدام مستوى دلالة 5%، ويُعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية بصفة عامة (Sekaran, 2005)، ويقابله مستوى ثقة يساوي 95% لتفسير نتائج الدراسة التي أجراها الباحث. كما سيتم الحصول على المعلومات الثانوية عن طريق الكتب والمراجع العلمية والدوريات المتوفرة حالياً في مكتبات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. وسوف تتكون هذه المنهجية من الآتي:

### مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام والموظفين العاديين العاملين في دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وقد قسم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات، الطبقة الأولى هي الوظائف العليا، وتضم المديرين ونوابهم، والطبقة الثانية هي الوظائف المتوسطة وتضم رؤساء الأقسام، والطبقة الثالثة هي الوظائف الدنيا وتضم باقي الموظفين، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 133 موظف. كما استخدم الباحث طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة والتي بلغ حجمها 96 موظفاً.

### أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة بوصفها أداة من أدوات جمع البيانات الأولية ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وقد تم في ضوء أهداف الدراسة تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يأتي:

**القسم الأول:** يتكون من المعلومات الشخصية لأفراد العينة، وقد احتوى هذا القسم على أربعة أسئلة أخذت التسلسل من 1-4 مثل: المستوى الوظيفي والمؤهل العلمي والخبرة والعمر.

**القسم الثاني:** يتكون من أربعة مجالات تتعلق بقياس وتقييم الأداء لموظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة من 1996-2003، هي:

**المجال الأول:** يبين العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم، ويحتوى على 11 فقرة.

**المجال الثاني:** يبين العلاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبية الدخل، ويحتوى على 17 فقرة.

**المجال الثالث:** يبين العلاقة بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين، ويحتوى على 11 فقرة.

**المجال الرابع:** يبين العلاقة بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبية الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة، ويحتوى على 11 فقرة.

كما تم اختبار مصداقية الأداة (كرونباخ ألفا) كما سنرى لاحقاً، واستخدم كذلك مقياس ليكرت (Five Point Likert Scale) ذو الأبعاد الخمسة، وذلك على النحو الآتي: موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة، وقد أعطيت هذه الأبعاد الأوزان 5، 4، 3، 2، 1، على التوالي.

وفيما يأتي الجداول التي توضح أداء دائرة ضريبية الدخل في قطاع غزة.

### الجدول 1

مقارنة بين ضريبة الدخل المقدرة من خلال الموازنة وبين ضريبة الدخل المحصلة فعلاً من قبل دائرة ضريبة الدخل (مليون دولار أمريكي)

السنة	ضريبة الدخل المقدرة	ضريبة الدخل الفعلية	الفرق	ملاحظات
1996	56.3	56.3	-	
1997	86.0	81.90	4.1-	
1998	75.8	86.8	11.0+	
1999	86.3	100.1	13.8+	
2000	80.2	91.0	10.8+	
2001	63.8	19.6	44.2-	
2002	50.7	37.0	13.7-	
2003	-	-	-	

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، 1997).

### الجدول 2

نسبة إيرادات ضريبة الدخل إلى مجموع الإيرادات الضريبية

السنة	إيرادات ضريبة الدخل	إجمالي الإيرادات	نسبة إيرادات ضريبة
-------	---------------------	------------------	--------------------

المبالغ بملايين \$	المبالغ بملايين \$	الدخل إلى إجمالي الإيرادات الضريبية	
598.4	56.3	9.4%	1996
693.9	81.9	11.8%	1997
750.5	86.8	11.6%	1998
778.0	100.1	12.8%	1999
848.0	91.0	10.7%	2000
199.5	19.6	9.8%	2001
219.8	37.0	16.8%	2002
-	-	-	2003

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، 1997).

### الجدول 3

#### معدلات ضريبة الدخل حسب القانون الحالي والقانون المقترح منذ عام 1997

الضريبة الحالية بالشيكال		القانون المقترح للضريبة بالدينار	
الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة	الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة
1 - 4200	5%	1 - 4000	5%
4201 - 10500	10%	4001 - 10000	10%
10501 - 16800	15%	10001 - 17000	20%
16801 - 29400	20%	17001 - 25000	30%

يتبع ←

← ما قبله

29401 - 50400	30%	ما زاد عن ذلك	35%
50401 - 84000	35%		
84001 - 147000	40%		
ما زاد عن ذلك	48%		
للشركات المساهمة في غزة	37%	الشركات المساهمة	30%
للشركات المساهمة بالضفة الغربية	38.5%	الشركات المالية	35%

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، 1997).

#### صدق الاستبيان وثباته

قام الباحث بتقنين الاستبيان قبل توزيعه على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالاتي:  
صدق الاستبيان: قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين.

#### 1. صدق المحكمين



	0.000	0.396	14
	0.000	0.397	15
	0.000	0.411	16
	0.000	0.516	17

يتضح من الجدول 4 أن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

#### ثانياً- الصدق البنائي للمجالات

وللتحقق من الصدق البنائي للمجالات قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين معدل الفقرات لكل مجال والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة، والجدول 5 يبين معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الاستبانة والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة ويتبين من نتائج الجدول أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبذلك يعد المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

#### الجدول 5

##### معاملات الارتباط بين معدل فقرات كل مجال والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المجال
0.000**	0.751	المجال الأول: يبين العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم.
0.000**	0.808	المجال الثاني: يبين العلاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل.
0.000**	0.780	المجال الثالث: يبين العلاقة بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين.
0.000**	0.687	المجال الرابع: يبين العلاقة بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة.

\*\*معامل الارتباط دال عند مستوى معنوية 0.01

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1. طريقة التجزئة النصفية: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية ومعدل الأسئلة الزوجية لكل قسم وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح حسب المعادلة الآتية:  
معامل الثبات =  $\frac{2r}{r+1}$  إذ ر معامل الارتباط كما هو موضح بالجدول 6.

الجدول 6  
معاملات الارتباط بين معدل الفقرات الزوجية والفردية  
لكل مجال من مجالات الاستبيان

المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة
المجال الأول	11	0.5656	0.7250	**0.000
المجال الثاني	17	0.6062	0.7557	**0.000
المجال الثالث	11	0.6278	0.7713	**0.000
المجال الرابع	11	0.5068	0.6726	**0.000

\*\* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

وقد تبين من الجدول 6 أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً.

## 2. طريقة ألفا كرونباخ

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة لكل أسئلة مجال على حدة، ولجميع الأسئلة. ويبين الجدول 7 معاملات ألفا كرونباخ والتي تدل على وجود معاملات ثبات معقولة ودالة إحصائياً.

الجدول 7  
معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المجال الأول	11	0.7892
المجال الثاني	17	0.8199
المجال الثالث	11	0.7995
المجال الرابع	11	0.7539

## المعالجات الإحصائية

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي، إذ تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال وكذلك تم استخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:



1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
2. اختبار ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات.
3. معامل ارتباط بيرسون لمعرفة صدق المقياس الداخلي للفقرات والصدق البنائي للمجالات.
4. اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا One Sample K-S.
5. اختبار t One Sample T Test.
6. اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA.

**اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولومجروف- سمرنوف) (One Sample K-S)**  
 استخدم الباحث اختبار كولومجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول 8 نتائج الاختبار، إذ إن قيمة الاختبار Z صغيرة (أي أصغر من قيمة Z الجدولية) وكذلك قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05  $sig. \geq 0.05$ . وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

**الجدول 8**  
**اختبار التوزيع الطبيعي**

المجال	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
المجال الأول	0.112	1.183
المجال الثاني	0.831	0.624
المجال الثالث	0.791	0.559
المجال الرابع	0.084	0.1258

#### اختبار فرضيات الدراسة

الجدول الآتية تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية أكبر من 0.05 والوزن

النسبي أقل من 60%)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05. وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

**الفرضية الأول:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم عند مستوى معنوية 0.05. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول 9.

### الجدول 9

النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي  
وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة في المجال الأول من الاستبانة

القسم	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة من (5) %	المتوسط الحسابي (5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الأول: العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الخطأ في الفقرة وضئ عليهم	1	35.4	53.1	6.3	5.2	0.00	4.19	83.8	15.070	0.00
	2	25.0	53.1	6.3	10.4	5.2	3.82	76.4	7.426	0.00
	3	41.7	46.9	11.5	0.00	0.00	4.30	86.0	19.133	0.00
	4	35.4	47.9	16.7	0.00	0.00	4.19	83.8	16.608	0.00
	5	45.8	47.9	6.3	0.00	0.00	4.40	88.0	22.545	0.00
	6	53.1	34.4	6.3	6.3	0.00	4.34	86.8	15.376	0.00
	7	0.00	5.2	44.8	37.5	12.5	2.43	48.6	7.216-	0.00
	8	68.8	25.0	6.3	0.00	0.00	4.63	92.6	26.421	0.00
	9	40.6	41.7	12.5	5.2	0.00	4.18	83.6	13.633	0.00
	10	41.7	34.4	11.5	12.5	0.00	4.05	81.0	10.111	0.00
	11	28.1	53.1	18.8	0.00	0.00	4.09	81.8	15.719	0.00
المعدل العام لفقرات المجال الأول										0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 95 تساوي 1.98.

يتبين من الجدول 9 أن جميع فقرات المجال الأول إيجابية باستثناء الفقرة السابعة فهي سلبية، أي أن أفراد العينة يجمعون على أن قانون ضريبة الدخل الجديد المقترح يحقق العدالة في تحمل عبء الضريبة وفقاً لمقدرة الشخص دافع تلك الضريبة، وأن منح دافع الضريبة إعفاءات مختلفة لمراعاة ظروفه الشخصية الاقتصادية والاجتماعية يحقق مفهوم إعادة توزيع الدخل، وأن تطبيق قانون ضريبة الدخل الجديد يؤدي إلى تقريب الفجوة بين فئات الدخل المختلفة، وإن دفع الضريبة في الوقت الملائم وتحصيلها بالطريقة الأكثر ملاءمة وتبسيطها تفضي إلى رضا دافع الضريبة وكسب ثقته بدائرة ضريبة الدخل، وإن دافعي الضرائب لهم الحق في معرفة القوانين المفروضة عليهم من دون حاجة إلى استشارة محامين ومحاسبين وخبراء ماليين، لفهم ما لهم وما عليهم، وأنه يتوجب على العاملين في دائرة ضريبة الدخل معالجة الضريبة سنوياً مع دافعي الضريبة وعدم تراكمها لعدد من السنوات، وإن رضا المواطنين عن دفع الضرائب المفروضة عليهم ناتج عن تفهمهم لضرورة مساهمتهم في نفقات الدفاع، والأمن الداخلي، والعدالة، وتقديم الحكومة للخدمات في مجال الصحة والتعليم والشؤون الاجتماعية وغيرها.

إن دافعي الضرائب يقومون بعمل مقارنات مستمرة بين ما يدفعونه من ضرائب للدولة، وحجم الخدمات المقدمة لهم منها، ويعتقد أفراد العينة أنه عندما تقوم الدولة بتخفيض الضرائب في حالات الكساد، ووجود نسبة عالية من البطالة يعد أمراً مقبولاً لدى دافعي الضرائب، وكذلك عندما تقوم الدولة بزيادة معدلات الضرائب في حالات التوظيف الكامل يعد أمراً غير مقبول لدى دافعي الضرائب. وإن تخفيض الضرائب، وتسهيل تحصيلها لا يؤدي إلى زيادة الوعاء الخاضع للضريبة، وتخفيف العبء الضريبي وتنزيل معدلاته له أثر إيجابي على دافع الضريبة.

ويتبين من الجدول 9 أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي 4.0559 وقيمة t تساوي 44.591 وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية التي تساوي 1.98، كما أن قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد علاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم عند مستوى معنوية 0.05.

**الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل عند مستوى معنوية 0.05. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول 10.

### الجدول 10

النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة في المجال الثاني من الاستبانة

المجال	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
--------	--------	--------------	---------	---------	-------------	------------------	------------------------	--------------	--------	----------------

0.121	1.564	64.4	3.22	6.3	37.5	12.5	15.6	28.1	1	المجال الثاني: العلاقة بين استغلال الطاقة المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والبيئية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبية الدخل
0.00	18.032	90.2	4.51	0.00	5.2	5.2	22.9	66.7	2	
0.00	15.203	85.8	4.29	0.00	6.3	5.2	41.7	46.9	3	
0.00	21.833	85.6	4.28	0.00	0.00	6.3	59.4	34.4	4	
0.00	11.046	81.0	4.05	0.00	11.5	6.3	47.9	34.4	5	
0.00	12.033	85.6	4.28	6.3	0.0	6.3	34.4	53.0	6	
0.00	10.41	82.6	4.13	5.2	6.3	47.9	34.4	6.3	7	
0.00	19.352	87.8	4.39	0.00	0.00	12.5	36.5	51.0	8	
0.00	28.008	88.4	4.42	0.00	0.00	0.00	58.3	41.7	9	
0.00	16.907	83.2	4.16	0.00	0.00	15.6	53.1	31.3	10	
0.00	29.044	89.8	4.49	0.00	0.00	0.00	51.0	49.0	11	
0.00	6.975	75.6	3.78	5.2	10.4	10.4	49.0	25.0	12	
0.00	23.408	89.4	4.47	0.00	0.00	6.3	40.6	53.1	13	
0.00	16.581	86.0	4.30	0.00	6.3	0.00	51.0	42.7	14	
0.087	1.729	65.6	3.28	18.7	25.0	0.00	21.9	34.4	15	
0.00	12.798	85.6	4.28	6.3	0.00	0.00	46.9	46.9	16	
0.00	18.005	89.2	4.46	0.00	6.3	0.00	35.4	58.3	17	
0.00	86.009	83.2	4.163	المعدل العام لفقرات المجال الثاني						

قيمة  $t$  الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 95 تساوي 1.98.

يتبين من نتائج الجدول 10 أن جميع فقرات المجال الثاني إيجابية باستثناء الفقرتين الأولى والخامسة عشرة فكانت آراء العينة في تلك الفقرتين محايدة، بمعنى أن أفراد العينة يجمعون على أنه يتم تقييم أداء العاملين في دائرة ضريبية الدخل، وأن الإجراءات القانونية تعمل على الحد من المخالفات الضريبية، وإن هناك اهتماماً بالبحث والتطوير في دائرة ضريبية الدخل، وأنه يوجد تذمر من المكلفين عند تعاملهم مع دائرة ضريبية الدخل، وأنه توجد محسوبة وتدخل اجتماعي في مجال العمل الرسمي. ويعتقد أفراد العينة بوجود نظام فعال لتقييم أداء موظفي دائرة ضريبية الدخل، وبوجود إمكانية لتحسين هذا الأداء، وأن الأوضاع الاقتصادية والسياسية، والأداء الإداري والقانوني يحول دون استغلال الطاقة القصوى لموظفي دائرة ضريبية الدخل، وأن تخلف الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف التخطيط ونقص المعلومات والمحسوبة وضعف تعاون المواطنين، وعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي من المشكلات التي تواجه دائرة ضريبية الدخل.

ويتبين من الجدول 10 أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي 4.163 وقيمة  $t$  تساوي 86.009 وهي أكبر بكثير من قيمة  $t$  الجدولية والتي تساوي 1.98، كما أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يدل على رفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد علاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبية الدخل عند مستوى معنوية 0.05.

**الجدول 11**  
**النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي**  
**وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة في المجال الثالث من الاستبانة**

المجال	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الثالث: العلاقة بين تعدد الضرائب والتكاليف، وبين الآثار السلبية على المواطنين والتسهيلات على المواطنين	1	5.2	21.9	41.7	31.3	0.00	3.01	60.2	0.118	0.906
	2	47.9	31.3	15.6	5.2	0.00	4.22	84.4	13.315	0.000
	3	11.5	27.1	37.5	18.8	5.2	3.21	64.2	1.952	0.054
	4	69.8	18.8	11.5	0.00	0.00	4.58	91.6	22.457	0.000
	5	51.0	36.6	12.5	0.00	0.00	4.39	87.8	19.352	0.000
	6	49.0	27.1	12.5	5.2	6.3	4.07	81.4	8.902	0.000
	7	41.7	58.3	0.00	0.00	0.00	4.42	88.4	28.008	0.000
	8	42.7	52.1	0.00	5.2	0.00	4.32	86.4	17.692	0.000
	9	24.0	63.5	0.00	12.5	0.00	3.99	79.8	11.216	0.000
	10	40.6	46.9	12.5	0.00	0.00	4.28	85.6	18.572	0.000
	11	59.4	34.4	6.3	0.00	0.00	4.53	90.6	24.404	0.000
المعدل العام ل فقرات المجال الثالث										
							4.09	81.8	53.76	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 95 تساوي 1.98.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيلات على المواطنين عند مستوى معنوية 0.05. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T لعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول 11.

يتبين من الجدول 11 أن جميع فقرات المجال الثالث إيجابية باستثناء الفقرتين الأولى والثالثة، فكانت آراء العينة في تلك الفقرتين محايدة، بمعنى أن أفراد العينة يتفقون على أن زيادة مدة تفسيط الضريبة المستحقة على المكلفين تؤدي إلى رضائهم عن دائرة الضريبة، وأنه يوجد تعاون من قبل المكلفين على تعبئة كشوف التقدير الذاتي في المواعيد المحددة والمقررة، وأن ضرائب المصاريف المدفوعة من قبل الدائرة أكبر من الإيرادات المحصلة منها، وأنه قد باتت من الضرورة تعديل معدلات ضريبة الأملاك والثروة بحيث تسهم بصورة ملائمة في الإيرادات العامة للدولة، وأن المشروع المقدم للمجلس التشريعي الجديد من وزارة المالية والذي فيه مطالبة بتبسيط الإجراءات وتوسيع قاعدة الضريبة سوف يؤدي إلى زيادة رضاء المكلفين بدفع الضرائب، وتبسيط الإجراءات على المواطنين المكلفين بدفع الضرائب سيؤدي إلى تحصيل تلك الضرائب في مواعيدها، ووجود مؤشرات على عدم رضاء المواطنين عن الضرائب المفروضة عليهم وتأثيرها على العلاقة بدائرة ضريبة الدخل، وأن تحسين مستوى الأداء لموظفي دائرة ضريبة الدخل سوف يؤدي إلى زيادة رضاء المكلفين عنهم، وأن تطبيق الإجراءات القانونية وفعاليتها قد لعب دوراً في الحد من ارتكاب الرشاوي والمخالفات مما أثر على رضاء المكلفين.

ويتبين من الجدول 11 أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي 4.09 وقيمة t تساوي 53.76، وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98،

كما أن قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يدل على رفض الفرضية العدمية أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين عند مستوى معنوية 0.05.

**الفرضية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة عند مستوى دلالة 0.05. ولاختبار هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T لعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول 12.

### الجدول 12

النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة في المجال الرابع من الاستبانة

المجال	الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي من (5)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الرابع: العلاقة بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة	1	75.0	12.5	6.3	6.3	0.00	4.56	91.2	17.631	0.000
	2	58.3	30.2	6.3	5.2	0.00	4.42	88.4	16.738	0.000
	3	41.7	52.1	0.00	6.3	0.00	4.29	85.8	16.508	0.000
	4	53.1	35.4	11.5	0.00	0.00	4.42	88.4	20.094	0.000
	5	45.8	54.2	0.00	0.00	0.00	4.46	89.2	28.527	0.000
	6		12.5	70.8	16.7	0.00	2.96	59.2	0.754-	0.453
	7	6.3	0.00	64.6	29.2	0.00	2.83	56.6	2.266-	0.026
	8	42.7	44.8	6.3	6.3	0.00	4.24	84.8	14.628	0.000
	9	30.2	52.1	11.5	6.3	0.00	4.06	81.2	12.721	0.000
	10	47.9	45.8	6.3	0.00	0.00	4.42	88.4	22.760	0.000
	11	47.9	45.8	6.3	0.00	0.00	4.42	88.4	22.760	0.000
المعدل العام ل فقرات المجال الرابع										
							4.097	81.8	69.08	0.000

قيمة  $t$  الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 95 تساوي 1.98.

يتبين من الجدول 12 أن الفقرة السادسة كانت آراء العينة فيها محايدة، وكذلك كانت آراء العينة في الفقرة السابعة سلبية، بمعنى أن الهيكل التنظيمي بدائرة ضريبة الدخل الحالي غير قادر على تحمل أعباء العمل في هذه الدائرة. أما جميع الفقرات المتبقية للمجال الرابع فهي إيجابية، بمعنى أن عقد دورات وندوات ومحاضرات في ضريبة الدخل تؤدي إلى تحسين أداء الموظف، وأن جذب الكفاءات المؤهلة علمياً وعملياً لدائرة ضريبة الدخل سيعمل على تحسين العمل بالدائرة، وأن تطبيق الرقابة الداخلية والخارجية بدائرة ضريبة الدخل سيساعد على تحسين الأداء بهذه الدائرة، وأن تطبيق أحدث الأساليب والأنظمة الإدارية والتكنولوجية في دائرة ضريبة الدخل سوف يساعد على أداء هذه الضريبة، ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب سوف يساعد على سلامة الأداء في الدائرة، وأن القيام بتقييم الأداء سنوياً لموظفي دائرة ضريبة الدخل سيساعد على تحسين العمل بهذه الدائرة، وأن التعيين والترقية يتم على أساس موضوعي ودون تحيز في دائرة ضريبة الدخل والذي يساعد على تحسين الأداء بهذه الدائرة، وأن وجود تشريعات وقوانين حديثة تعالج المشكلات القائمة بهذه الدائرة يساعد على أداء العاملين بطريقة سليمة، وأن وجود تخطيط وتوافر المعلومات اللازمة يؤدي إلى حل المشكلات وكسب ثقة ورضاء المكلفين، وتساعد على تحسين الأداء بهذه الدائرة.

كما يتبين من الجدول 12 أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي 4.097 وقيمة  $t$  تساوي 69.08 وهي أكبر بكثير من قيمة  $t$  الجدولية والتي تساوي 1.98، في حين قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05 مما يدل رفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة عند مستوى دلالة 0.05.

**الفرضية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، يُعزى للخصائص الشخصية لموظفي ضريبة الدخل في قطاع غزة (المستوى الوظيفي، المؤهل، الخبرة، العمر)، عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات جسدت كل منها خاصية معينة من الخصائص الشخصية لموظفي ضريبة الدخل في قطاع غزة (المستوى الوظيفي، المؤهل، الخبرة، العمر).

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة على تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يُعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج موضحة في الجدول 13.

### الجدول 13

## نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير مستوى الوظيفة

مستوى المعنوية	قيمة F	المستوى الوظيفي			المجال
		وظائف دنيا (موظف عادي)	وظائف متوسطة (رئيس قسم)	وظائف عليا (مدير/مساعد مدير)	
0.082	2.567	4.0705	3.924	4.154	الأول
0.804	0.218	4.161	4.186	4.147	الثاني
0.430	0.852	4.102	4.068	3.977	الثالث
0.005	5.57	4.079	4.143	4.318	الرابع
0.434	0.434	4.160	4.260	4.150	المعدل العام

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2,93) تساوي 3.10 عند مستوى معنوية 0.05.

يبين الجدول 13 أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجميع المجالات يُعزى لمستوى الوظيفة باستثناء المجال الرابع، إذ بلغت قيمة F المحسوبة 2.567 وهي أصغر من قيمة F المحسوبة والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2, 93 ومستوى الدلالة يساوي 0.082 وهي أكبر من 0.05 أي أنه لا توجد فروق في آراء العينة حول العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة يُعزى لمستوى الوظيفة. كذلك نلاحظ من الجدول 13 أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعا تساوي 0.434 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2,93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي 0.434 وهو أكبر من 0.05، مما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة على تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج موضحة في الجدول 14.

## الجدول 14

## نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

مستوى المعنوية	قيمة F	المؤهل العلمي			المجال
		دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا	
0.551	0.599	4.055	4.026	4.016	الأول
0.004	5.83	4.140	4.233	4.117	الثاني
0.004	5.840	4.119	4.111	3.909	الثالث
0.000	12.370	4.054	4.114	4.281	الرابع
0.000	12.781	4.102	4.357	4.085	المعدل العام

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية 2, 93 تساوي 3.10 عند مستوى معنوية 0.05.



يبين الجدول 14 أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجميع المجالات يعزى للمؤهل العلمي باستثناء المجال الأول فإن الفروق بين المتوسطات غير جوهريّة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة للمجال الأول 5.57، وهي أكبر من قيمة F المحسوبة والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2,93 ومستوى الدلالة يساوي 0.551 وهي أكبر من 0.05 أي أنه لا توجد فروق في آراء العينة حول وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم يعزى للمؤهل العلمي.

كذلك نلاحظ من الجدول 14 أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعاً تساوي 12.781 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2, 93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يُعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يُعزى لسنوات الخبرة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والنتائج موضحة في الجدول 15.

**الجدول 15**  
**نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة**

المجال	سنوات الخبرة			قيمة F	مستوى المعنوية
	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	10 سنوات فأكثر		
الأول	4.069	4.048	4.051	0.178	0.925
الثاني	4.100	4.188	4.201	5.58	0.005
الثالث	4.033	4.086	4.192	4.139	0.019
الرابع	4.084	4.103	4.103	0.143	0.867
المعدل العام	4.075	4.249	4.144	4.90	0.009

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 93) تساوي 3.10 عند مستوى معنوية 0.05.

يبين الجدول 15 أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمجالين الثاني والثالث أي أنه توجد فروق في آراء العينة حول المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل، وكذلك تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين يُعزى لمستوى الخبرة عند مستوى دلالة 0.05، أما بالنسبة للمجالين الأول والرابع فإن الفروق بين المتوسطات غير جوهريّة، إذ كانت قيمة F المحسوبة لكل منهما قيمة أصغر من 3.10 عند درجتي حرية 2, 93 ومستوى الدلالة لكل منهما أكبر من 0.05، أي أنه لا توجد

فروق في آراء العينة حول وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم وكذلك حول العوامل المساعدة على تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة يُعزى لسنوات الخبرة.

كذلك نلاحظ من الجدول 15 أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعاً تساوى 4.90 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2, 93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي 0.009 وهو أقل من 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة على تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يُعزى لسنوات الخبرة عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يعزى لعمر الموظف عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والنتائج موضحة في الجدول 16.

**الجدول 16**  
**نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير عمر الموظف**

مستوى المعنوية	قيمة F	عمر الموظف			المجال
		أقل من 25 سنة	من 25-30 سنة	30 سنة فأكثر	
0.210	1.587	4.023	4.021	4.107	الأول
0.000	15.02	4.053	4.173	4.221	الثاني
0.000	9.806	3.948	4.158	4.119	الثالث
0.000	12.611	4.126	4.005	4.165	الرابع
0.000	14.432	4.040	4.099	4.319	المعدل العام

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 93) تساوي 3.10 عند مستوى معنوية 0.05.

يبين الجدول 16 أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجميع المجالات باستثناء المجال الأول، أي أنه توجد فروق في آراء العينة حول المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل وكذلك تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين، وكذلك العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة يُعزى لعمر الموظف عند مستوى دلالة 0.05.

كذلك نلاحظ من الجدول 16 أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعاً تساوى 14.432 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.10 عند درجتي حرية 2, 93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في

تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يعزى لعمر الموظف عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. وجود مؤشرات إيجابية تدل على تحسن أداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة من عام 1996 إلى عام 2003 في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية. والجدول 2 يوضح ذلك.
2. وجود معوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية تحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة.
3. تأثير المرحلة الانتقالية في ظل الاحتلال الإسرائيلي يؤدي إلى الكثير من وجود المشكلات الضريبية.
4. تعدد الضرائب وتنوعها كان له آثار سلبية على زيادة التكاليف لتحصيل الضرائب، وعدم التسهيل على المواطنين.
5. عدم القيام بتطوير التشريعات الضريبية وتحديثها، وعدم تطوير نظام الرقابة والمتابعة، وعدم الاستفادة من أساليب الدراسة الحديثة والتي تخدم أغراض دائرة ضريبة الدخل وتسهيل أعمالها.
6. عدم بناء نظام معلومات وبيانات متكاملة وحديثة لمساعدة دائرة ضريبة الدخل للقيام بأعمالها المنوطة بها.
7. إن عدم صدور قانون فلسطيني لضريبة الدخل حتى الآن، قد سبب عدم رضا المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم، وعلى علاقتهم بالموظفين في دائرة ضريبة الدخل، إذ إن الذي يحكم فرض ضريبة الدخل في قطاع غزة هو القانون رقم 13 لسنة 1947 وما طرأ عليه من تعديلات، وأن قانون ضريبة الدخل المطبق في الضفة الغربية هو القانون الأردني رقم 25 لسنة 1964.

### التوصيات

1. إن إصدار قانون ضريبة الدخل الجديد المقترح بما يحتويه من تشريعات ضريبية تعالج أوجه القصور في قانون ضريبة الدخل الأردني لسنة 1964 المطبق في الضفة الغربية، وقانون ضريبة الدخل الفلسطيني لسنة 1947 المطبق في قطاع غزة، سوف يؤدي إلى الإصلاح الضريبي الشامل الذي ينعكس على رضا المواطنين وتحقيق العدالة بينهم.
2. عند القيام بقياس أداء الموظفين بدائرة ضريبة الدخل يجب إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يساعد على إبعاد احتمال تعدد الشكاوى من الموظفين تجاه الدائرة.
3. رفع مستوى أداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل واستثمار قدراتهم يساعد على التطور والتقدم في أعمالهم حسب ما هو محدد ومرسوم.

4. تقويم برامج وسياسات دائرة ضريبة الدخل، كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم بوصفها مؤشرات للحكم على دقة واكتمال هذه السياسات.
5. قياس فاعلية الأداء الضريبي من خلال المقارنة بين السلوك المتوقع والأهداف الضريبية المرسومة والمحددة من جهة، والسلوك الفعلي ومستويات الإنجاز والنتائج والآثار العامة من جهة أخرى.
6. إن وجود مؤشرات إدارية مثل خصائص القوى العاملة في دائرة ضريبة الدخل، والدورات التدريبية والاستشارات والدراسات الضريبية، وأساليب العمل وإجراءاته والهياكل التنظيمية وغيرها، يساعد في قياس فاعلية أداء هذه الدائرة.
7. كما أن وجود مؤشرات مالية واقتصادية مثل تكلفة الجباية ونسبة المتحصلات الضريبية إلى مجموعة من المقاييس المالية مثل الإيرادات المحلية والضريبية والنفقات العامة، يساعد كذلك في قياس فاعلية أداء دائرة ضريبة الدخل.
8. إن وجود مؤشرات اجتماعية وبيئية مثل تدمير المواطنين والمحسوبية والتعاون وغيرها، يساعد في قياس فاعلية أداء هذه الدائرة.

## المراجع

### أولاً- المراجع باللغة العربية

1. جبرائيل كحالة، "المحاسبة الإدارية: محاسبة المسؤولية والإدارة بالأهداف لغرض تقييم الأداء"، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة، عمان، الأردن، 1997.
2. حامد داود الطحلة، "الضرائب الجمركية المطبقة في المملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد 112، 1999، أ.
3. حامد داود الطحلة، "الضريبة العامة على المبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد 114، 2000.
4. حامد داود الطحلة، "ضريبة الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد 110، 1999، ب.
5. حسين أحمد الربيع، "دراسة تقييم نظم الموازنات في الجامعات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.
6. خالد الخطيب، "الضريبة على الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية: أصولها ومحاسبتها"، مؤسسة زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
7. خالد الهيتي، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
8. السلطة الوطنية الفلسطينية، "مشروع قانون الموازنة العامة"، وزارة المالية، فلسطين، 1997.
9. صالح السالم، "إدارة الموارد البشرية"، مطبعة الاقتصاد، عمان، الأردن، 1991.
10. صلاح قاسم، "التهرب من ضريبة الدخل في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003.
11. محمد سالم أبو حمور، "تحليل الإيرادات الضريبية وقياس آثارها"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1997.
12. مفيدة عرفات الحلو، "بيئة قرار تقدير ضريبة بغزة: دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
13. المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1987، "الموازنات الحكومية في الدول النامية"، إدارة البحوث والدراسات، سلسلة رقم 19 لسنة 1987.

14. نائل العواملة، "قياس الأداء الضريبي في الأردن"، مجلة الإداري، المجلد 15، العدد 65، 1998.
15. نائل عبد الحافظ العواملة، "قياس فعالية الأداء في جهاز ضريبة الدخل في الأردن: دراسة تحليلية وميدانية"، مجلة دراسات، المجلد 21، العدد 5، 1994.
16. نضال رشيد صبري، "الموازنات ودراسات الجدوى الاقتصادية، جامعة بيرزيت، فلسطين، 1995.
17. نضال رشيد صبري، "محاسبة ضريبة الدخل"، جامعة القدس المفتوحة، "برنامج التعليم المفتوح، القدس، فلسطين، 1997.
18. نعيم حسني دهمش، "تدقيق وتقييم كفاءة الأداء وفعالية المشاريع الإنمائية في الدول النامية"، مجلة دراسات، العلوم الدارية، المجلد 12، العدد 5، 1985.
19. هاني أبو جبارة، "ضريبة الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية: أهدافها وإنجازاتها، الطبعة الأولى، مطابع الجمعية العلمية الملكية، عمان، الأردن، 1976.

### ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Austere. Rolf, "Tax Strategies: Making the Right Decision", Commerce Clearing House, Inc. Illinois, 1983.
2. Crawley, B., Keeping, D., Lisa, M. and Paul, E., "Participation in the Performance Appraisal Process and Employee Reaction: A Meta- Analytic Review of Field Investigation", Journal of Applied Psychology, 1998 .
3. Eisner, Robert, "Sense and Nonsense About Budget Deficits", Harvard Business Review, May-June, 1993.
4. Lindauer, D. L. and Velenchid, A. D., "Government Spending in Developing Countries Trends, Causes and Consequences", The World Bank Research Observer, 1992.
5. Mitra. Pradeep, "The Coordinated Reform of Tariffs and Indirect Taxes", The World Bank Research Observer, July, 1992.
6. McCleary, William, "The Earmarking of Government Revenue: A Review of Some World Bank Experience", The World Bank Research Observer, January, 1991.
7. Sabri, N.R., "The Tax Situation in the Occupied Palestinian Territories", Arab Certified Accountant, November, 1986.
8. Sekaran, Uma, "Research Methods For Business With Spss 13.0 Set", 4<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley and Sons, 2005.
9. Stephens, Marc, "Taxation in the Occupied West Bank", Al-Hag, Ramallah, 1990.
10. West's Federal Taxation, "Corporations, Partnerships, Estates and Trust", West Publishing Company, USA, 1993.