مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: تقويم وقياس الأداء لدائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة من 1996 – 2003
اسم الكاتب: أ.م.د. ماهر موسى درغام
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3102
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 16:45 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنمية الرافدين ٨٤ (٢٨) ٢٠٠٦
ص ص [١٧١–٢٠٠]

تقويم وقياس الأداء لدائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة من ١٩٩٦ -٢٠٠٣

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

المستخلص

لقد أصبحت الإيرادات الضريبية بشكلها المباشر وغير الـ مباشر 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 لـ شتى القطاعـات 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 ١٩٩٦ إلى عام ٢٠٠٣ 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

تاريخ التسلم ٢٠٠٦/١/٢٣_____ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٦/٥/١٦

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، `h تعتمد عليها الحكومات لتقديم الخدمات العامة بما يضمن استمرارها وتقديم الاحتياجات الأساسية لأي شعب في العالم، لذلك فإن جميع دول العالم توليها اهتماماً كبيراً، `hتشكل ما نسبته ٦٠% -٧٠% من مجموع إيرادات الدول العربية، وبين ٧٠% -٨٠% من مجموع إيرادات الدول المتقدمة، و من ثم هذا يتطلب كفاءة عالية من دائرة الضريبة لتحصيل هذه الموارد المالية وإعادة ضخها في الاقتصاد الوطني (صبري، ١٩٩٥).

وللضريبة أهمية كُبرى في الأراضي الفل سطينية، اذ 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 نعايشه 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 وفاعلية (Lindauer and Velenchik, 1992).

مع العلم بأن قانون الضرائب المعمول به في الضفة الغربية هو قانون الدخل الأردني لسنة ١٩٦٤، وقانون الضرائب الفلسطيني لسنة ١٩٤٧ 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، اذ إن ذلك يحتاج إلى تطوير ومراقبة ومتابعة لمواكبة متطلبات السرعة والدقة والتكامل في قياس الأداء، مما ينعكس إيجابياً على المواطنين دافعي الضريبة و رضائهم على أعمال دائرة ضريبة الدخل . وعموماً لم تكن المقاييس والصيغ التقليدية لقياس الأداء قادرة على إعطاء صورة متكاملة عن الأداء، و من ثم برزت الضرورة لوضع أطر متكاملة لقياس الأداء تستخدم في صياغة وإعداد التقارير السنوية وتكون شاملة في مؤشراتها لكل جوانب الأ داء الرسمية وغير الرسمية وكذلك الجوانب التطويرية (Eisner, 1993). أنظر على سبيل المثال: (دهمش، ١٩٨٥)، و(كحالة، ١٩٩٧)، و(الرباع، ٢٠٠٢).

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، قسبتب في عدم رضاء 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 المرسلة 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، بسبعدم وجود قانون موحد لضريبة الدخل في دولة فلسطين حتى الآن.

أهمية الدراسة

تنبع 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 لابد من التطرق لأداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل نظراً لأنه مرتبط بشكل أساس بتحصيل الإيرادات اللازمة لتسيير أعمال وزارات وإدارات السلطة المختلفة.

فرضيات الدارسة

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 رضاء 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 إحصا ئية 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، يعُزى إلى كلٍ من الوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والعمر".

الدراسات السابقة

١. دراسة (الحلو، ٢٠٠٥)، 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، وا حترام سيادة القانون وتعزيز الثقة بين المكلف والإدارة الضريبية.

٢. دراسة (قاسم، ٢٠٠٣)، 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 بهاوالمغالاة في سعر الضريبة ،وضعف وسائل الجزاء المفروضة على المتهربين وكراهية المكلف للضريبة . ومن أهم توصياتها تعزيز الثقة بين المكلف ودائرة الضريبة.

٣. دراسة (الطحلة، ٢٠٠٠)، حول قانون ضريبة المبيعات الأردني رقم ٦ لسنة ١٩٩٤ وتعديلاته، اذ بينت هذه الدارسة 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 إيراديه هدفها الأول والوحيد هو الحصول على الموارد المالية للدولة.

٤. دراسة (الطحلة، ١٩٩٩، أ)، حول الضرائب الجمركية المطبقة في المملكة الأردنية الهاشمية، اذ 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 لظواهر نقل العبء الضريبي من شخص إلى آخر، كما أنها أكثر مرونة من حيث يمكن زيادة حصيلتها أو نقصها وقت الحاجة.

٥. دراسة (الطحلة، ١٩٩٩، 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.

٦. دراسة (العواملة، ١٩٩٨)، حول قياس الأداء الضريبي في المملكة الأردنية الهاشمية، اذ 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 والدراسات والبيانات المرتبطة بأعمال وأهداف ضريبة الدخل في الأردن، وتصميم آلية محددة لتعزيز العلاقة بين المواطنين عموماً والمكلفين بصفة خاصة.

٧. 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 ٢٧ دراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة

مفادها أن مشاركة الموظفين في تقويم الأداء يؤثر بشكل إيجابي على رضـــائهم عن عملية التقويم، ويزيد من دافعيتهم نحو العمل، ويرفع من مـــستوى أدائهـــم ويساعد على اكتشاف نقاط الضعف الموجودة في نظام تقويم الأداء.

٨. دارسة (صبري، ١٩٩٧)، تطرقت الدراسة إلـــى إظهـــار أنـــواع الـــضرائب المفروضة في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية، ونسبة مساهمتها في الإيـــرادات العامة، وكذلك إظهار الجوانب السلبية لدائرة ضريبة الدخل والتي منها، غيـــاب التشريع القانوني، وتشابك وإزداوجية الضرائب غير المباشرة، وتعدد الضرائب وارتفاع العبء الضريبي، مع توضيح الحاجة إلى إعادة تنظيم وهيكلـــة دائـــرة ضريبة الدخل.

٩. دراسة (العواملة، ١٩٩٤)، هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل دقيق لأداء جهاز ضريبة الدخل في الأردن من خلال بناء إنموذج مفاهيمي يقوم على افتـــراض أساس هو أن فعالية جهاز ضريبة الدخل هي محصلة لتفاعل مجموعة مترابطة ومتكاملة من العوامل ومن أهم نتائج الدراسة : وجود تحسن في أداء ضـــريبة الدخل يتمثل في زيادة المتحصلات النقدية، وجود تذمر ملموس في العلاقة بين المواطنين وجهاز ضريبة الدخل، وجـــود المعوقـــات الاقتـــصادية والإداريـــة والاجتماعية والسياسية التي تحول دون استغلال الطاقة القـــصوى لأداء جهـــاز ضريبة الدخل.

١٠. دراسة (دهمش، ١٩٨٥)، بينت الدارسة أن الدول الناميـــة قـــد لجـــأت إلـــى استخدام التدقيق الشامل أو تدقيق الأداء، والذي يركز علـــى التـــدقيق المـــ الي والقانوني والكفاءة والفعالية، وقد تبين من الدراسات العديدة أنه مـــن الـــصعب تطبيق هذا الأسلوب الجديد من التدقيق حسب مفهومه الواسع، اذ إنه لا بد مـــن توافر المقومات الأساسية لنجاحه والتي تتمثل بوجود إطار متكامـــل للموازنـــة القائمة على أساس البرامج والأداء وأنظمة محاسبية ورقابة داخليـــة متطـــورة سليمة، فضلاً عن توافر الكفاءات المؤهلة في مجال التدقيق مع وجـــود مبـــادئ ومعايير للتدقيق مقبول قبولاً عاماً . وقد خلصت الدراسة إلى ضـــرورة قيـــاس وتقييم كفاءة وأداء المسؤولين عن تنفيذ المشاريع، وقياس وتق ويم فعالية تحقيـــق الأهداف المرجوة للمشاريع للتأكد من أن العمل المنجز يتطابق مـــع الأهـــداف المرسومة.

الإطار النظري للدراسة

١. مفاهيم الضريبة

أ. التعريف التقليدي للضريبة

هي فريضة نقدية يلتزم الفرد بأدائها للدولة وفقاً لقواعـــد تـــشريعية وبـــصفة نهائية لغرض تغطية النفقات العامة و من دون مقابل (أبوجبـــارة، ١٩٧٦). وهـــذا

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 التكليفية بـ طريقة نهائية وبلا مقابل لغرض تغطية الأعباء العامة الاقتصادية والاجتماعية المختلفة و بوصفها دخلاً للدولة (الخطيب، ٢٠٠٠). وهذا التعريف الحديث يزيد عن التعريف التقليدي للضريبة في أن سعي الدولة لجني الأموال ليس هو الهدف الوحيد بل أن هناك أهداف اً اقتصادية واجتماعية وسياسية أخرى.

٢. 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، ١٩٩٧).

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.

٣. 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 ١٩٦٤ الأردني، أما في قطاع غزة فيطبق قانون الضريبة الفلسطيني لعام ١٩٤٧ 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 ١٩٩٧ بهدف تعديل

قانون الضريبة القديم .هذا مع العلم بأن ضريبة الدخل تشكل أهمية قليلة مقارنة بالضرائب غير المباشرة ، اذ تتراوح نسبتها ١٠% من إيرادات الضريبة المحلية (Sabri, 1986)، و(Stephens, 1990)، و(السلطة الوطنية الفلسطينية، ١٩٩٧).

٤. 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** : اذ 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 ، اذتفرض وتحد د قيمتها مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف الشخص الخاضع للضريبة، ونفقات الحصول على الدخل.

ث.**ضريبة تصاعدية وثابتة** : اذ يتم فرض ضرائب تصاعدية حسب فئات الدخل على دخل الشخص المتأتي 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 ٢٠% 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 ، اذ تفرض على دخل الأشخاص الطبيعيين والشركات المساهمة (المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ١٩٨٧).

ح.**تفرض على صافي وإجمالي الدخل** : لقد نص قانون الضريبة لعام ١٩٦٤ 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 الإيجار ات والرواتب، ويرفض القانون تنزيل النفقات المنزلية والخاصة (McCleary, 1991).

٥. 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:

١. 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، اذ 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).

٢. 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 ٢٠% 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

١. التقدير الجزافي: يقوم به مأمور الضريبة إذا أخل المكلف بالشروط السابقة.

٢. التقدير بوسطة 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.

٣. طريقة التقدير المكملة : وهي تقوم على فرض ضريبة إضافية مكملة الى جانب القيمة التي قدرها المكلف، وهذه الطريقة أكثر عملياً.

٦. 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، ١٩٩١)أنظر على سبيل المثال : (الهيتي، ٢٠٠٣).

ب. أهداف قياس الأداء

١ إيجاد مناخ ملائم من الـ ثقة والتعامل الأخلاقي الذي يُبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين تجاه المنظمة.
٢. رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم بما يساعد على التطور والتقدم.
٣. تقييم برامج وسياسات الإدارة، كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم بوصفها مؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
٤. مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

ت. المجالات التي تستخدم فيها نتائج قياس الأداء

١. تحديد صلاحية الموظف الجديد.
٢. تحديد مستوى الأداء المطلوب وتحديد الاحتياجات التدريبية .
٣. تحديد مدى فاعلية الرقابة والإشراف وتحسين مستوى المشرفين.
٤. تقويم العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
٥. 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 الـ ضريبية المرسومة من جهة والسلوك الفعلي ومستوى الإنجاز والنتائج والآثار العامة من جهة أخرى، تتم هذه المقارنة والقياس بوسـ اطة 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 الأ زمة الاقتصادية والضريبية التي تعاني منها السلطة الفلسطينية في

الأعوام الثلاثة الأخيرة من انتفاضة الأقصى الأخيرة لعام ٢٠٠٠، وسوف يتم التركيز على الفترة بين ١٩٩٦–٢٠٠٣ والتي كانت فيها الأوضاع السياسية والاقتصادية تتمتع بشيء من الاستقرار.

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

١. مؤشرات إدارية وتنظيمية مثل خصائص القوى العاملة في الضريبة والدورات التدريبية والاستشارات الضريبية وأساليب العمل وإجراءاته والهياكل التنظيمية وغيرها.
٢. مؤشرات مالية واقتصادية مثل تكلفة الجباية ونسبة المتحصلات الضريبية إلى مجموعة من المقاييس المالية مثل الإيرادات المحلية والضريبية والنفقات العامة.
٣. مؤشرات تشريعية بما في ذلك القوانين والأنظمة الضريبية على الدخل وتعديلاتها ومدى فاعليتها في تحقيق أهداف الضريبة.
٤. مؤشرات اجتماعية بيئية مثل تذمر المواطنين والمحسوبية والتعاون وغيرها (أبو حمور، ١٩٩٧).

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 الموضوعة في إطار هذه الدراسة، وقد تم استخدام مستوى دلالة ٥%، ويُعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية بصفة عامة (Sekaran, 2005)، ويقابله مستوى ثقة يساوي ٩٥% 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 ١٣٣ موظف.

كما استخدم الباحث طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراســة والتــي بلــغ حجمها ٩٦ موظفاً.

أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة بوصفها أداة من أدوات جمع البيانــات الأوليــة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وقد تم في ضــوء أهــداف الدراســة تقــسيم الاستبانة إلى قسمين كما يأتي:

القسم الأول: يتكون من المعلومات الشخصية لأفراد العينة، وقد احتوى هذا القــسم على أربعة أسئلة أخذت التسلسل من ١–٤ مثل:المستوى الــوظيفي والمؤهل العلمي والخبرة والعمر.

القسم الثاني: يتكون من أربعة مجالات تتعلق بقياس وتقييم الأداء لمــوظفي دائــرة ضريبة الدخل في قطاع غزة في دولة فلسطين للفترة مــن ١٩٩٦– ٢٠٠٣، هي:

المجال الأول: يبين العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبــين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم، ويحتــوى علــى ١١ فقرة.

المجال الثاني: يبين العلاقة بين المعوقــات الاقتــصادية والإداريــة والاجتماعيــة والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين فــي دائــرة ضريبة الدخل، ويحتوى على ١٧ فقرة.

المجال الثالثيبين العلاقة بين تـ عدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية علــى زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين، ويحتوى على ١١ فقرة.

المجال الرابع: يبين العلاقة بين العوامل المساعدة في تحسين أداء مــوظفي دائــرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة، ويحتوى على ١١ فقرة.

كما تم اختبار مصداقية الأداة (كرونباخ ألفا) كما سنرى لاحقاً، واستخدم كذلك مقياس ليكرت (Five Point Likert Scale) ذو الأبعاد الخمسة، وذلك علــى النحــو الآتي: موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة، وقــد أعطيــت هــذه الأبعاد الأوزان ٥، ٤، ٣، ٢، ١، على التوالي.

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

الجدول ١
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
١٩٩٦	٥٦,٣	٥٦,٣	-	
١٩٩٧	٨٦,٠	٨١,٩٠	٤,١-	
١٩٩٨	٧٥,٨	٨٦,٨	١١,٠+	
١٩٩٩	٨٦,٣	١٠٠,١	١٣,٨+	
٢٠٠٠	٨٠,٢	٩١,٠	١٠,٨+	
٢٠٠١	٦٣,٨	١٩,٦	٤٤,٢-	
٢٠٠٢	٥٠,٧	٣٧,٠	١٣,٧-	
٢٠٠٣	-	-	-	

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، ١٩٩٧).

الجدول ٢
نسبة إيرادات ضريبة الدخل إلى مجموع الإيرادات الضريبية

السنة	إيرادات ضريبة الدخل المبالغ بملايين الـ$	إجمالي الإيرادات المبالغ بملايين الـ$	نسبة إيرادات ضريبة الدخل إلى إجمالي الإيرادات الضريبية
١٩٩٦	٥٦,٣	٥٩٨,٤	%٩,٤
١٩٩٧	٨١,٩	٦٩٣,٩	%١١,٨
١٩٩٨	٨٦,٨	٧٥٠,٥	%١١,٦
١٩٩٩	١٠٠,١	٧٧٨,٠	%١٢,٨
٢٠٠٠	٩١,٠	٨٤٨,٠	%١٠,٧
٢٠٠١	١٩,٦	١٩٩,٥	%٩,٨
٢٠٠٢	٣٧,٠	٢١٩,٨	%١٦,٨
٢٠٠٣	-	-	-

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، ١٩٩٧).

الجدول ٣
معدلات ضريبة الدخل حسب القانون الحالي والقانون المقترح منذ عام ١٩٩٧

القانون المقترح للضريبة بالدينـــار		الضريبة الحالية بالشيكل	
نسبة الضريبة	الدخل الخاضع للضريبة	نسبة الضريبة	الدخل الخاضع للضريبة
%٥	١ – ٤٠٠٠	%٥	١ – ٤٢٠٠
%١٠	٤٠٠١ – ١٠٠٠٠	%١٠	٤٢٠١ ١٠٥٠٠
%٢٠	١٠٠٠١ – ١٧٠٠٠	%١٥	١٠٥٠١ - ١٦٨٠٠
%٣٠	١٧٠٠١ – ٢٥٠٠٠	%٢٠	١٦٨٠١ – ٢٩٤٠٠

يتبع ⇦

ماقبله

%٣٥	ما زاد عن ذلك	%٣٠	٢٩٤٠١ – ٥٠٤٠٠
		%٣٥	٥٠٤٠١ – ٨٤٠٠٠
		%٤٠	٨٤٠٠١ – ١٤٧٠٠٠
		%٤٨	ما زاد عن ذلك
%٣٠	الشركات المساهمة	%٣٧	للشركات المساهمة في غزة
%٣٥	الشركات المالية	%٣٨,٥	للشركات المساهمة بالضفة الغربية

المصدر: (السلطة الوطنية الفلسطينية، ١٩٩٧).

صدق الاستبيان وثباته

قام الباحث بتقنين الاستبيان قبل توزيعه على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالآتي:

صدق الاستبيان: قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين.

١. صدق المحكمين

عرض الباحث الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة أعضاء من أعضا ء الهيئة التدريسية في كلية التجارة متخصصين في الإدارة والمحاسبة والإحصاء وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في إنموذج تم إعداده، وقد قبلت الفقرات إذا وافق عليها أكثر من ٨٠%من المحكمين، وعدلت إذا وافق عليها ٦٠% -٨٠% منهم ورفضت إذا وافق عليها أقل من ٦٠% من المحكمين، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

٢. صدق المقياس

أولاً - صدق الاتساق الداخلي

وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من ٢٥استبانة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. والجدول ٤ يبين نتائج معاملات الارتباط.

الجدول ٤

معاملات الارتباط بين كل فقرة والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المجال الأول			المجال الثاني			المجال الثالث			المجال الرابع		
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٥٩٠	٠,٠٠٠	١	٠,٣١٦	٠,٠٠٠	١	٠,٦٠٩	٠,٠٠٠	١	٠,٢٥٥	٠,٠١٢
٢	٠,٥١٥	٠,٠٠٠	٢	٠,٣٨٤	٠,٠٠٠	٢	٠,٦٥٢	٠,٠٠٠	٢	٠,٢٤٥	٠,٠١٦
٣	٠,٦٨٢	٠,٠٠٠	٣	٠,٢١٤	٠,٠٣٦	٣	٠,٥٧٦	٠,٠٠٠	٣	٠,٥٨٧	٠,٠٠
٤	٠,٢٢٢	٠,٠٢٩	٤	٠,٤٧٨	٠,٠٠٠	٤	٠,٢٥٥	٠,٠١٢	٤	٠,٦٣٢	٠,٠٠٠
٥	٠,٥٢٧	٠,٠٠٠	٥	٠,٥٢٦	٠,٠٠٠	٥	٠,٥٢٩	٠,٠٠٠	٥	٠,١٧٦	٠,٠٠٦
٦	٠,٤٥٩	٠,٠٠٠	٦	٠,٤٧٦	٠,٠٠٠	٦	٠,٦٠٩	٠,٠٠٠	٦	٠,٢١٣	٠,٠٣٧
٧	٠,٢٨٥	٠,٠٠٥	٧	٠,٤٥٩	٠,٠٠٠	٧	٠,٣٦٣	٠,٠٠٠	٧	٠,٣١٩	٠,٠٠٢
٨	٠,٥٤٩	٠,٠٠٠	٨	٠,٥٥٩	٠,٠٠٠	٨	٠,٢٠٢	٠,٠٤٨	٨	٠,٢٩٨	٠,٠٠٣
٩	٠,٥٠٤	٠,٠٠٠	٩	٠,٤٢١	٠,٠٠٠	٩	٠,٦٤٣	٠,٠٠٠	٩	٠,٢٧٥	٠,٠١٢
١٠	٠,٥٣٩	٠,٠٠٠	١٠	٠,٢٤٢	٠,٠١٧	١٠	٠,٦٥٩	٠,٠٠٠	١٠	٠,٢٤٥	٠,٠١٦
١١	٠,٥٧١	٠,٠٠٠	١١	٠,٥٤٠	٠,٠٠٠	١١	٠,٦٥٤	٠,٠٠٠	١١	٠,٥٨٥	٠,٠٠٠
			١٢	٠,٥٠٨	٠,٠٠٠						
			١٣	٠,٥٥٨	٠,٠٠٠						
			١٤	٠,٣٩٦	٠,٠٠٠						
			١٥	٠,٣٩٧	٠,٠٠٠						
			١٦	٠,٤١١	٠,٠٠٠						
			١٧	٠,٥١٦	٠,٠٠٠						

يتضح من الجدول ٤ أن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ و٠,٠٥ 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 ٥ يبين معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الاستبانة والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة ويتبين من نتائج الجدول أن معاملا ت الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، وبذلك يعد المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول ٥
معاملات الارتباط بين معدل فقرات كل مجال والمعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المجال الأول: يبين العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم.	٠,٧٥١	** ٠,٠٠٠
المجال الثاني: يبين العلاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل.	٠,٨٠٨	** ٠,٠٠٠
المجال الثالث: يبين العلاقة بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين.	٠,٧٨٠	** ٠,٠٠٠
المجال الرابع: يبين العلاقة بين العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة.	٠,٦٨٧	** ٠,٠٠٠

** معامل الارتباط دال عند مستوى معنوية ٠,٠١

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

١. **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 = $\frac{2ر}{1+ر}$ اذ ر معامل الارتباط كما هو موضح بالجدول ٦.

الجدول ٦
معاملات الارتباط بين معدل الفقرات الزوجية والفردية
لكل مجال من مجالات الاستبيان

المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة
المجال الأول	١١	٠,٥٦٥٦	0.7250	** ٠,٠٠٠
المجال الثاني	١٧	٠,٦٠٦٢	0.7557	** ٠,٠٠٠
المجال الثالث	١١	٠,٦٢٧٨	0.7713	** ٠,٠٠٠
المجال الرابع	١١	٠,٥٠٦٨	0.6726	** ٠,٠٠٠

** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١.

وقد تبين من الجدول ٦ أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ مما يدل أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً.

٢. طريقة ألفا كرونباخ

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لق ياس ثبات الاستبانة لكل أسئلة مجال على حدة، ولجميع الأسئلة . ويبين الجدول ٧ معاملات ألفا كرونباخ والتي تدل على وجود معاملات ثبات معقولة ودالة إحصائياً.

الجدول ٧

معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المجال الأول	١١	٠,٧٨٩٢
المجال الثاني	١٧	٠,٨١٩٩
المجال الثالث	١١	٠,٧٩٩٥
المجال الرابع	١١	٠,٧٥٣٩

المعالجات الإحصائية

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

١. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
٢. اختبار ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات.
٣. معامل ارتباط بيرسون لمعرفة صدق المقياس الداخلي للفقرات والصدق البنائي للمجالات.
٤. اختبار كولومجروف -سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا One Sample K-S.
٥. اختبار t One Sample T Test.
٦. اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف) (One Sample K-S)

استخدم الباحث اختبار كولمجروف - 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 ٨ نتائج الاختبار، اذ إن قيمة الاختبار Z صغيرة (أي أصغر من قيمة Z الجدولية) وكذلك قيمة مستوى الدلالة أكبر من ٠,٠٥ $sig. \geq 0.05$. وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول ٨
اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
المجال الأول	٠,١١٢	١,١٨٣
المجال الثاني	٠,٨٣١	٠,٦٢٤
المجال الثالث	٠,٧٩١	٠,٥٥٩
المجال الرابع	٠,٠٨٤	٠,١٢٥٨

اختبار فرضيات الدراسة

الجداول الآتية تحتوي على النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكـذلك المتوسـط الحسابي والوزن النسبي وقيمة t ومستوى الدلالة لكل فقرة، وتكون الفقرة إيجابيـة بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبـر مـن قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ والـوزن النـسبي أكبـر مـن ٦٠%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون علـى محتواهـا إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية (أو مستوى المعنوية أكبـر مـن ٠,٠٥ والوزن النسبي أقل من ٦٠%)،تكون آراء العينة في الفقرة محا يدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من ٠,٠٥. وهذا ينطبق على جميع الفقـرات فـي اسـتبانة الدراسة.

الفرضية الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضـة علـيهم عنـد مستوى معنوية ٠,٠٥. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحـث اختبـار T للعينـة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول ٩.

الجدول ٩

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 %	المتوسط الحسابي من (٥)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الأول: العلاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم.	١	٣٥,٤	٥٣,١	٦,٣	٥,٢	٠,٠٠	٤,١٩	83.8	١٥,٠٧٠	٠,٠٠
	٢	٢٥,٠	٥٣,١	٦,٣	١٠,٤	٥,٢	٣,٨٢	76.4	٧,٤٢٦	٠,٠٠
	٣	٤١,٧	٤٦,٩	١١,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٣٠	86.0	١٩,١٣٣	٠,٠٠
	٤	٣٥,٤	٤٧,٩	١٦,٧	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,١٩	83.8	١٦,٦٠٨	٠,٠٠
	٥	٤٥,٨	٤٧,٩	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٠	88.0	٢٢,٥٤٥	٠,٠٠
	٦	٥٣,١	٣٤,٤	٦,٣	٦,٣	٠,٠٠	٤,٣٤	86.8	١٥,٣٧٦	٠,٠٠
	٧	٠,٠٠	٥,٢	٤٤,٨	٣٧,٥	١٢,٥	٢,٤٣	48.6	٧,٢١٦-	٠,٠٠
	٨	٦٨,٨	٢٥,٠	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٦٣	92.6	٢٦,٤٢١	٠,٠٠
	٩	٤٠,٦	٤١,٧	١٢,٥	٥,٢	٠,٠٠	٤,١٨	83.6	١٣,٦٣٣	٠,٠٠
	١٠	٤١,٧	٣٤,٤	١١,٥	١٢,٥	٠,٠٠	٤,٠٥	81.0	١٠,١١١	٠,٠٠
	١١	٢٨,١	٥٣,١	١٨,٨	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٠٩	81.8	١٥,٧١٩	٠,٠٠
المعدل العام لفقرات المجال الأول							٤,٠٥٥	٨١,١	٤٤,٥٩	٠,٠٠

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٥ تساوي ١,٩٨.

يتبين من الجدول ٩ 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 يؤ دي إلى تقريب الفجوة بين فئات الدخل المختلفة، وإن دفع الضريبة في الوقت الملائم وتحصيلهابالطريقة الأكثر ملا ءمة وتقسيطها تفضي إلى رضاء 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 ليفهم ما لهم وما عليهم، و أنه يتوجب على العاملين في دائرة ضريبة الدخل معالجة الضريبة سنوياً مع دافعي الضريبة وعدم تراكمها لعدد من السنوات، وإن رضاء 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 إ لى زيادة الوعاء الخاضع للضريبة، وتخفيف العبء الضريبي وتنزيل معدلاته له أثر إيجابي على دافع الضريبة.

ويتبين من الجدول ٩ أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي ٤,٠٥٥٩ وقيمة t تساوي ٤٤,٥٩١ وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية التي تساوي ١,٩٨،كما أن قيمة مـ ستوى الدلالة يساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية ، أي أنه توجد علاقة بين وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

الفرضية الثانيةلا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بـ ين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل عند مستوى معنوية ٠,٠٥. ولفحص هذه الفرضية استخدم **الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول ١٠.**

الجدول ١٠

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 (٥)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الثاني: العلاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل.	١	٢٨,١	١٥,٦	١٢,٥	٣٧,٥	٦,٣	٣,٢٢	64.4	١,٥٦٤	٠,١٢١
	٢	٦٦,٧	٢٢,٩	٥,٢	٥,٢	٠,٠٠	٤,٥١	90.2	١٨,٠٣٢	٠,٠٠
	٣	٤٦,٩	٤١,٧	٥,٢	٦,٣	٠,٠٠	٤,٢٩	85.8	١٥,٢٠٣	٠,٠٠
	٤	٣٤,٤	٥٩,٤	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٢٨	85.6	٢١,٨٣٣	٠,٠٠
	٥	٣٤,٤	٤٧,٩	٦,٣	١١,٥	٠,٠٠	٤,٠٥	81.0	١١,٠٤٦	٠,٠٠
	٦	٥٣,٠	٣٤,٤	٦,٣	٠,٠	٦,٣	٤,٢٨	85.6	١٢,٠٣٣	٠,٠٠
	٧	٦,٣	٣٤,٤	٤٧,٩	٦,٣	٥,٢	٤,١٣	82.6	١٠,٤١	٠,٠٠
	٨	٥١,٠	٣٦,٥	١٢,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٣٩	87.8	١٩,٣٥٢	٠,٠٠
	٩	٤١,٧	٥٨,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	٢٨,٠٠٨	٠,٠٠
	١٠	٣١,٣	٥٣,١	١٥,٦	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,١٦	83.2	١٦,٩٠٧	٠,٠٠
	١١	٤٩,٠	٥١,٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٩	89.8	٢٩,٠٤٤	٠,٠٠
	١٢	٢٥,٠	٤٩,٠	١٠,٤	١٠,٤	٥,٢	٣,٧٨	75.6	٦,٩٧٥	٠,٠٠
	١٣	٥٣,١	٤٠,٦	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٧	89.4	٢٣,٤٠٨	٠,٠٠
	١٤	٤٢,٧	٥١,٠	٠,٠٠	٦,٣	٠,٠٠	٤,٣٠	86.0	١٦,٥٨١	٠,٠٠
	١٥	٣٤,٤	٢١,٩	٠,٠٠	٢٥,٠	١٨,٧	٣,٢٨	65.6	١,٧٢٩	٠,٠٨٧
	١٦	٤٦,٩	٤٦,٩	٠,٠٠	٠,٠٠	٦,٣	٤,٢٨	85.6	١٢,٧٩٨	٠,٠٠
	١٧	٥٨,٣	٣٥,٤	٠,٠٠	٦,٣	٠,٠٠	٤,٤٦	89.2	١٨,٠٠٥	٠,٠٠
المعدل العام لفقرات المجال الثاني							٤,١٦٣	٨٣,٢	٨٦,٠٠٩	٠,٠٠

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٥ تساوي ١,٩٨.

يتبين من نتائج الجدول ١٠ 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 ضريبة الدخل، وأن الإجراءات القانونية تعمل على الحد من المخالفات الضريبية، وإن هناك اهتمام بالبحث والتطوير في دائرة ضريبة الدخل، و أنه يوجد تذمر من المكلفين عند تعاملهم مع دائرة ضريبة الدخل، وإنه توجد محسوبية وتدخل اجتماعي في مجال العمل الرسمي . ويعتقد أفراد العينة بوجود نظام فعال لتقييم أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل، وبوجود إمكانية لتحسين هذا الأداء، وأن الأوضاع الاقتصادية والسياسية، والأداء الإداري والقانوني يحول دون استغلال الطاقة القصوى لموظفي دائرة ضريبة الدخل، وأن تخلف الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف التخطيط ونقص المعلومات والمحسوبية وضعف تعاون المواطنين، وعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي من المشكلات التي تواجه دائرة ضريبة الدخل.

ويتبين من الجدول ١٠ أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي ٤,١٦٣ وقيمة t تساوي ٨٦,٠٠٩ وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية والتي تساوي ١,٩٨، كما أن قيمة مستوى الدلالة تساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، مما يدل على رفض الفرضية العدمية ، أي أنه توجد علاقة بين المعوقات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية وبين استغلال الطاقة القصوى لأداء العاملين في دائرة ضريبة الدخل عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

الجدول ١١

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 (٥)	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى المعنوية
المجال الثالث: العلاقة بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين	١	٥,٢	٢١,٩	٤١,٧	٣١,٣	٠,٠٠	٣,٠١	60.2	٠,١١٨	٠,٩٠٦
	٢	٤٧,٩	٣١,٣	١٥,٦	٥,٢	٠,٠٠	٤,٢٢	84.4	١٣,٣١٥	٠,٠٠٠
	٣	١١,٥	٢٧,١	٣٧,٥	١٨,٨	٥,٢	٣,٢١	64.2	١,٩٥٢	٠,٠٥٤
	٤	٦٩,٨	١٨,٨	١١,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٥٨	91.6	٢٢,٤٥٧	٠,٠٠٠
	٥	٥١,٠	٣٦,٦	١٢,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٣٩	87.8	١٩,٣٥٢	٠,٠٠٠
	٦	٤٩,٠	٢٧,١	١٢,٥	٥,٢	٦,٣	٤,٠٧	81.4	٨,٩٠٢	٠,٠٠٠
	٧	٤١,٧	٥٨,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	٢٨,٠٠٨	٠,٠٠٠
	٨	٤٢,٧	٥٢,١	٠,٠٠	٥,٢	٠,٠٠	٤,٣٢	86.4	١٧,٦٩٢	٠,٠٠٠
	٩	٢٤,٠	٦٣,٥	٠,٠٠	١٢,٥	٠,٠٠	٣,٩٩	79.8	١١,٢١٦	٠,٠٠٠
	١٠	٤٠,٦	٤٦,٩	١٢,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٢٨	85.6	١٨,٥٧٢	٠,٠٠٠
	١١	٥٩,٤	٣٤,٤	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٥٣	90.6	٢٤,٤٠٤	٠,٠٠٠
المعدل العام لفقرات المجال الثالث							٤,٠٩	٨١,٨	٥٣,٧٦	٠,٠٠٠

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٥ تساوي ١,٩٨.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعدد الضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين عند مستوى معنوية ٠,٠٥. ولفحص هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول ١١.

يتبين من الجدول ١١ 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 تقسيط 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 ضر ائب المصاريف المدفوعة من قبل الدائرة أكبر من الإيرادات المحصلة منها، وأنه قد بات 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 ١١ أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي ٤,٠٩ وقيمة t تساوي ٥٣,٧٦، وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية والتي تساوي ١,٩٨، كما أن قيمة مستوى الدلالة يساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥، 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 ٠,٠٥.

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 ٠,٠٥. ولاختبار هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T test، والنتائج موضحة في الجدول ١٢.

الجدول ١٢

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 (٥)	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	١	٧٥,٠	١٢,٥	٦,٣	٦,٣	٠,٠٠	٤,٥٦	91.2	١٧,٦٣١	٠,٠٠٠
	٢	٥٨,٣	٣٠,٢	٦,٣	٥,٢	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	١٦,٧٣٨	٠,٠٠٠
	٣	٤١,٧	٥٢,١	٠,٠٠	٦,٣	٠,٠٠	٤,٢٩	85.8	١٦,٥٠٨	٠,٠٠٠
	٤	٥٣,١	٣٥,٤	١١,٥	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	٢٠,٠٩٤	٠,٠٠٠
	٥	٤٥,٨	٥٤,٢	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٦	89.2	٢٨,٥٢٧	٠,٠٠٠
	٦		١٢,٥	٧٠,٨	١٦,٧	٠,٠٠	٢,٩٦	59.2	٠,٧٥٤-	٠,٤٥٣
	٧	٦,٣	٠,٠٠	٦٤,٦	٢٩,٢	٠,٠٠	٢,٨٣	56.6	٢,٢٦٦-	٠,٠٢٦
	٨	٤٢,٧	٤٤,٨	٦,٣	٦,٣	٠,٠٠	٤,٢٤	84.8	١٤,٦٢٨	٠,٠٠٠
	٩	٣٠,٢	٥٢,١	١١,٥	٦,٣	٠,٠٠	٤,٠٦	81.2	١٢,٧٢١	٠,٠٠٠
	١٠	٤٧,٩	٤٥,٨	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	٢٢,٧٦٠	٠,٠٠٠
	١١	٤٧,٩	٤٥,٨	٦,٣	٠,٠٠	٠,٠٠	٤,٤٢	88.4	٢٢,٧٦٠	٠,٠٠٠
المعدل العام لفقرات المجال الرابع							٤,٠٩٧	٨١,٨	٦٩,٠٨	٠,٠٠٠

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجة حرية ٩٥ تساوي ١,٩٨.

يتبين من الجدول ١٢ 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 الفقــرات المتبقية للمجال الرابع فهي إيجابية، بمعنى أن عقد دورات وندوات ومحاضرات في ضريبة الدخل تؤدي إلى تحسين أداء ا لموظف، وأن جذب الكفاءات المؤهلة علميــاً وعملياً لدائرة ضريبة الدخل سيعمل على تحسن العمل بالدائرة، وأن تطبيق الرقابــة الداخلية والخارجية بدائرة ضريبة الدخل سيساعد على تحسن الأداء بهذه الــدائرة، وأن تطبيق أحدث الأساليب والأنظمة الإدارية والتكنولوجية في دائرة ضر يبة الدخل سوف يساعد على أداء هذه الضريبية، ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب سوف يساعد على سلامة الأداء في الدائرة، وأن القيام بتقييم الأداء سنوياً لمــوظفي دائرة ضريبة الدخل سيساعد على تحسن العمل بهذه الدائرة، وأن التعيين والترقيــة يتم على أساس موضوعي ودو ن تحيز في دائرة ضريبة الدخل والذي يساعد علــى تحسن الأداء بهذه الدائرة، وأن وجود تشريعات وقوانين حديثة تعــالج المــشكلات القائمة بهذه الدائرة يساعد على أداء العاملين بطريقة سليمة، وأن وجــود تخطــيط

وتوافر المعلومات اللازمة يؤدي إلى حل المشكلات وكسب ثقة ورضاء المكلفين، وتساعد على تحسن الأداء بهذه الدائرة.

كما يتبين من الجدول ١٢ أيضاً أن المتوسط العام لفقرات المجال يساوي ٤,٠٩٧ وقيمة t تساوي ٦٩,٠٨ وهي أكبر بكثير من قيمة t الجدولية والتي تساوي ١,٩٨، في حين قيمة مستوى الدلالة يساوي ٠,٠٠٠ وهي أصغر من ٠,٠٥ 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 ٠,٠٥.

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).

١. 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 ١٣.

الجدول ١٣

نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير مستوى الوظيفة

المجال	المستوى الوظيفي: وظائف عليا (مدير/مساعد مدير)	وظائف متوسطة (رئيس قسم)	وظائف دنيا (موظف عادي)	قيمة F	مستوى المعنوية
الأول	٤,١٥٤	٣,٩٢٤	٤,٠٧٠٥	٢,٥٦٧	٠,٠٨٢
الثاني	٤,١٤٧	٤,١٨٦	٤,١٦١	٠,٢١٨	٠,٨٠٤
الثالث	٣,٩٧٧	٤,٠٦٨	٤,١٠٢	٠,٨٥٢	٠,٤٣٠
الرابع	٤,٣١٨	٤,١٤٣	٤,٠٧٩	٥,٥٧	٠,٠٠٥
المعدل العام	٤,١٥٠	٤,٢٦٠	٤,١٦٠	٠,٤٣٤	٠,٤٣٤

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2,93) تساوي ٣,١٠ عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يبين الجدول ١٣ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥ لجميع المجالات يُعزى لمستوى الوظيفة باستثناء المجال الرابع ، اذ بلغت قيمة F المحسوبة ٢,٥٦٧ وهي أصغر من قيمة F المحسوبة والتي تساوى ٣,١٠ عند درجتي حرية 2, 93 ومستوى الدلالة يساوي ٠,٠٨٢ وهي أكبر من ٠,٠٥ 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 ١٣ أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعا تساوي ٠,٤٣٤ وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي ٣,١٠ عند درجتي حرية 2,93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي ٠,٤٣٤ وهو أكبر من ٠,٠٥، مما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة علىتحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة يعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

٢. 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 ١٤.

الجدول ١٤

نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي			قيمة F	مستوى المعنوية
	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم		
الأول	٤,٠١٦	٤,٠٢٦	٤,٠٥٥	٠,٥٩٩	٠,٥٥١
الثاني	٤,١١٧	٤,٢٣٣	٤,١٤٠	٥,٨٣	٠,٠٠٤
الثالث	٣,٩٠٩	٤,١١١	٤,١١٩	٥,٨٤٠	٠,٠٠٤
الرابع	٤,٢٨١	٤,١١٤	٤,٠٥٤	١٢,٣٧٠	٠,٠٠٠
المعدل العام	٤,٠٨٥	٤,٣٥٧	٤,١٠٢	١٢,٧٨١	٠,٠٠٠

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية 2, 93 تساوي ٣,١٠ عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يبين الجدول ١٤ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ لجميع المجالات يعزى للمؤهل العلمي باستثناء المجال الأول فإن الفروق بين المتوسطات غير جوهرية، اذ بلغت قيمة F المحسوبة للمجال الأول ٥,٥٧، وهي أكبر من قيمة F المحسوبة والتي تساو ي ٣,١٠ عند درجتي حرية 2,93 ومستوى الدلالة يساوي ٠,٥٥١،وهي أكبر من ٠,٠٥ أي أنه لا توجد فروق في آراء العينة حول وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم يعزى للمؤهل العلمي.

كذلك نلاحظ من الجدول ١٤ أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعا تساوي ١٢,٧٨١ وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي ٣,١٠ عند درجتي حرية 2, 93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي ٠,٠٠٠ وهو أقل من ٠,٠٥ 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 $\alpha = 0.05$.

٣. 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 ١٥.

الجدول ١٥

نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة			قيمة F	مستوى المعنوية
	أقل من ٥ سنوات	من ٥ -١٠ سنوات	١٠ سنوات فأكثر		
الأول	٤,٠٦٩	٤,٠٤٨	٤,٠٥١	٠,١٧٨	٠,٩٢٥
الثاني	٤,١٠٠	٤,١٨٨	٤,٢٠١	٥,٥٨	٠,٠٠٥
الثالث	٤,٠٣٣	٤,٠٨٦	٤,١٩٢	٤,١٣٩	٠,٠١٩
الرابع	٤,٠٨٤	٤,١٠٣	٤,١٠٣	٠,١٤٣	٠,٨٦٧
المعدل العام	٤,٠٧٥	٤,٢٤٩	٤,١٤٤	٤,٩٠	٠,٠٠٩

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 93) تساوي ٣,١٠ عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يبين الجدول ١٥ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ 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 ا لضرائب وتنوعها، وبين الآثار السلبية على زيادة التكاليف والتسهيل على المواطنين يُعزى لمستوى الخبرة عند مستوى دلالة ٠,٠٥، أما بالنسبة للمجالين الأول والرابع فإن الفروق بين المتوسطات غير جوهرية، اذكانت قيمة F المحسوبة لكل منهما قيمة أصغر من ٣,١٠ عند درجتي حرية 93 ,2 ومستوى الدلالة لكل منهما أكبر من ٠,٠٥، أي أنه لا توجد فروق في آراء العينة حول وجود قانون موحد لضريبة الدخل حتى الآن وبين رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم وكذلك حول العوامل المساعدة تعلىسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة، وبين تطوير أداء هذه الدائرة يُعزى لسنوات الخبرة.

كذلك نلاحظ من الجدول ١٥ أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعا تساوى ٤,٩٠ وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي ٣,١٠ عند درجتي حرية 93 ,2، وكذلك مستوى المعنوي يساوي ٠,٠٠٩ وهو أقل من ٠,٠٥، 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 $\alpha = 0.05$.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العوامل المساعدة في تحسين أداء موظفي دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزةيعزى لعمر الموظف عند مستوى

دلالة $\alpha = 0.05$. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والنتائج موضحة في الجدول ١٦.

الجدول ١٦
نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير عمر الموظف

المجال	عمر الموظف			قيمة F	مستوى المعنوية
	أقل من ٢٥ سنة	من ٢٥ -٣٠ سنة	٣٠ سنة فأكثر		
الأول	٤,٠٢٣	٤,٠٢١	٤,١٠٧	١,٥٨٧	٠,٢١٠
الثاني	٤,٠٥٣	٤,١٧٣	٤,٢٢١	١٥,٠٢	٠,٠٠٠
الثالث	٣,٩٤٨	٤,١٥٨	٤,١١٩	٩,٨٠٦	٠,٠٠٠
الرابع	٤,١٢٦	٤,٠٠٥	٤,١٦٥	١٢,٦١١	٠,٠٠٠
المعدل العام	٤,٠٤٠	٤,٠٩٩	٤,٣١٩	١٤,٤٣٢	٠,٠٠٠

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 93) تساوي ٣,١٠ عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

يبين الجدول ١٦ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ 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 ٠,٠٥.

كذلك نلاحظ من الجدول ١٦ أن قيمة F المحسوبة لمعدل المجالات جميعاً تساوى ١٤,٤٣٢ وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي ٣,١٠ عند درجتي حرية 2, 93، وكذلك مستوى المعنوي يساوي ٠,٠٠٠ وهي أقل من ٠,٠٥، 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

١. وجود مؤشرات إيجابية تدل على تحسن أداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة من عام ١٩٩٦ إلى عام ٢٠٠٣ في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية . والجدول ٢ يوضح ذلك.
٢. وجود معوقات اقتصادية وإدارية واجتماعية تحول دون استغلال الطاقة القصوى لأداء دائرة ضريبة الدخل في قطاع غزة.
٣. تأثير المرحلة الانتقالية في ظل الاحتلال الإسرائيلي يؤدي إلى الكثير من وجود المشكلات الضريبية.

٤. تعدد الضرائب وتنوعها كان له آثار سلبية علـــى زيـــادة التكـــاليف لتحـــصيل الضرائب، وعدم التسهيل على المواطنين.

٥. عدم القيام بتطوير التشريعات الضريبية وتحديثها، وعدم تطوير نظـــام الرقابـــة والمتابعة، وعدم الاستفادة من أساليب الدراسة الحديثة والتي تخـــدم أغـــراض دائرة ضريبة الدخل وتسهيل أعمالها.

٦. عدم بناء نظام معلومات وبيانات متكاملة وحديثة لمساعدة دائرة ضريبة الـــدخل للقيام بأعمالها المنوطة بها.

٧. إن عدم صدور قانون فلسطيني لضريبة الدخل حتى الآن، قد سبب عدم رضاء المواطنين على الضرائب المفروضة عليهم، وعلى علاقتهم بالموظفين في دائرة ضريبة الدخل، اذ إن الذي يحكم فرض ضريبة الدخل في قطـــاع غـــزة هـــو القانـــون رقم ١٣ لسنـــة ١٩٤٧ وما طرأ عليه مـــن تعـــديلات، وأن قـــانون ضريبة الدخل المطبق في الضفةالغربية هو القا نون الأردني رقـــم ٢٥ لـــسنة ١٩٦٤.

التوصيات

١. إن إصدار قانون ضريبة الدخل الجديد المقترح بمـــا يحتويـــه مـــن تـــشريعات ضريبية تعالج أوجه القصور في قانون ضريبة الدخل الأردنـــي لـــسنة ١٩٦٤ المطبق في الضفة الغربية، وقانون ضريبة الـــدخل الفلـــسطيني لـــسنة ١٩٤٧ المطبق في قطاع غزة، سوف يؤدي إلى الإصلاح الـــضريبي الـــشامل الـــذي ينعكس على رضاء المواطنين وتحقيق العدالة بينهم.

٢. عند القيام بقياس أداء الموظفين بدائرة ضريبة الدخل يجب إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يساعد على إبعاد احتمال تعـــدد الـــشكاوى مـــن الموظفين تجاه الدائرة.

٣. رفع مستوى أداء الموظفين في دائرة ضريبة الدخل واستثمار قـــدراتهم يـــساعد على التطور والتقدم في أعمالهم حسب ما هو محدد ومرسوم.

٤. تقويم برامج وسياسات دائرة ضريبة الدخل، كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم بوصفها مؤشرات للحكم على دقة واكتمال هذه السياسات.

٥. قياس فاعلية الأ داء الضريبي من خلال المقارنة بين السلوك المتوقع والأهـــداف الضريبية المرسومة والمحددة من جهة، والسلوك الفعلي ومـــستويات الإنجـــاز والنتائج والآثار العامة من جهة أخرى.

٦. إن وجود مؤشرات إدارية مثل خصائص القوى العاملة فـــي دائـــرة ضـــريبة الدخل، والدورات التدريبية والاستشا رات والدراسات الضريبية، وأساليب العمل وإجراءاته والهياكل التنظيمية وغيرها، يساعد في قياس فاعلية أداء هذه الدائرة.

٧. 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.

٨إن وجود مؤشرات اجتماعية وبيئية مثل تذمر المواطنين والمحسوبية والتعاون وغيرها، يساعد في قياس فاعلية أداء هذه الدائرة.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. جبرائيل كحالة، "المحاسبة الإدارية: محاسبة المسئولية والإدارة بالأهداف لغرض تقييم الأداء"، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة، عمان، الأردن، ١٩٩٧.

٢. حامد داود الطحلة،"الضرائب الجمركية المطبقة في المملكة الأردنية الهاشمية "، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد ١١٢، ١٩٩٩، أ.

٣. حامد داود الطحلة،"الضريبة العامة على المبيعات في المملكة الأردنية الهاشمية "، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد ١١٤ ، ٢٠٠٠.

٤. حامد داود الطحلة،"ضريبة الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية "، مجلة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، العدد ١١٠، ١٩٩٩، ب.

٥. حسين أحمد الرباع، "دراسة تقييم نظم الموازنات في الجامعات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، ٢٠٠٢.

٦. خالد الخطيب،"الضريبة على الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية :أصولها ومحاسبتها"، مؤسسة زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠.

٧. خالد الهيتي، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ٢٠٠٣.

٨. السلطة الوطنية الفلسطينية،"مشروع قانون الموازنة العامة "، وزارة المالية، فلسطين، ١٩٩٧.

٩. صالح السالم، "إدارة الموارد البشرية"، مطبعة الاقتصاد، عمان، الأردن، ١٩٩١.

١٠. صلاح قاسم،"التهرب من ضريبة الدخل في فلسطين "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ٢٠٠٣.

١١. محمد سالم أبو حمور، "تحليل الإيرادات الضريبية وقياس آثارها "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١٩٩٧.

١٢. مفيدة عرفات الحلو،"بيئة قرار تقدير ضريبة بغزة : دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية -غزة، فلسطين.

١٣. المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ١٩٨٧،"الموازنات الحكومية في الدول النامية "، إدارة البحوث والدراسات، سلسلة رقم ١٩ لسنة ١٩٨٧.

١٤. نائل العواملة، "قياس الأداء الضريبي في الأردن "، مجلة الإداري، المجلد ١٥، العدد ٦٥، ١٩٩٨.

١٥. نائل عبد الحافظ العواملة، "قياس فعالية الأداء في جهاز ضريبة الدخل في الأردن: دراسة تحليلية وميدانية"، مجلة دراسات، المجلد ٢١، العدد ٥ ، ١٩٩٤.

١٦. نضال رشيد صبري،"الموازنات ودراسات الجدوى الاقتصادية"، جامعة بيرزيت، فلسطين، ١٩٩٥.

١٧. نضال رشيد صبري،"محاسبة ضريبة الدخل "، جامعة القدس المفتوحة، "برنامج التعليم المفتوح، القدس، فلسطين، ١٩٩٧.

١٨. نعيم حسني دهمش، "تدقيق وتقييم كفاءة الأداء وفعالية المشاريع الإنمائية في الدول النامية"، مجلة دراسات، العلوم الدارية، المجلد ١٢، العدد ٥، ١٩٨٥.
١٩. هاني أبو جبارة، "ضريبة الدخل في المملكة الأردنية الهاشمية: أهدافها وإنجازاتها، الطبعة الأولى، مطابع الجمعية العلمية الملكية، عمان، الأردن، ١٩٧٦.

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 Nosense About Budget Deficits”, Harvard Business Review, May-June, 1993.
4. Lindauer, D. L. and Velenchid, A. D., “Government Spending in Developing Countries Trends, Couses and Conse Quinces”, 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” , 4th ed. New York: John Wiley and Sons, 2005.
9. Stephens, Marc, “Taxation in the Occupied West Bank”, Al-Hag, Rammalah, 1990.
10. West's Federal Taxation, “Corporations, Partnerships, Estates and Trust”, West Publishing Company, USA, 1993.