

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

گرایش: بازرگانی داخلی

موضوع:

**بررسی و شناسایی چالش‌های موجود در فرایند ترخیص کالا و ارائه راهکارها
«مطالعه‌ی موردی گمرکات استان تهران»**

استاد راهنما:

دکتر منصوره علیقلی

نگارنده:

محسن مومنی

زمستان ۱۳۹۳

تقدیم به:

مادرم دریای بی کران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج بود و وجودش برایم همه مهر

پدرم که عالمانه به من آموخت تا چگونه در عرصه زندگی ایستادگی را تجربه کنم.

و تقدیم به همسرم:

اسطوره زندگیم، پناه خستگیم و امید بودنم.

تقدیر و تشکر

سپاس بی کران پروردگار یکتا که ما را هستی بخشید، به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

اکنون در آستانه راهی نو به پاس نعمات بی حد پروردگار بر خود لازم می دانم مراتب سپاس صمیمانه خود را از:

استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر منصوره علیقلی که با رهنمودهای ارزنده خود راهگشای اینجانب بوده اند و

اساتید محترم جناب آقایان دکترعباس صالح اردستانی و دکتر علی اسمعیل زاده که داوری این پژوهش را قبول زحمت نمودند، اعلام نمایم.

در پایان از همه کسانی که در این راه مرا یاری کردند تشکر می نمایم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب محسن مومنی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۹۱۱۰۳۶۳۹۱ در رشته مدیریت بازرگانی - بازرگانی داخلی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶

از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی و شناسایی چالش‌های موجود در فرایند ترخیص کالا و ارائه راهکارها (مطالعه‌ی موردی گمرکات استان تهران) با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

تاریخ و امضاء

نام و نام خانوادگی: محسن مومنی

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ دانشجوی کارشناسی ارشد آقای محسن مومنی از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ به حروف هجده و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضای استاد راهنما:

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	۱-۱) مقدمه
۳	۲-۱) بیان مسئله تحقیق
۴	۳-۱) اهمیت و ضرورت پژوهش
۶	۴-۱) اهداف تحقیق
۷	۵-۱) چهارچوب نظری
۷	۶-۱) مدل تحقیق
۸	۷-۱) فرضیات تحقیق
۹	۸-۱) روش تحقیق
۹	۹-۱) جامعه تحقیق
۹	۱۰-۱) روش نمونه گیری و حجم نمونه
۹	۱۱-۱) روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۰	۱۲-۱) روش تجزیه و تحلیل
۱۰	۱۳-۱) قلمرو تحقیق
۱۰	۱۴-۱) تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۶	۱-۲) مقدمه
۱۶	۲-۲) بخش اول: کارکردهای گمرک در قرن بیست و یک
۱۹	۳-۲) بخش دوم برخی تعاریف لازم
۲۳	۱-۳-۲) واردات
۲۳	۲-۳-۲) واردات قطعی
۲۴	۳-۳-۲) واردات موقت
۲۴	۴-۳-۲) ورود موقت برای پردازش
۲۵	۵-۳-۲) صادرات
۲۶	۶-۳-۲) صادرات موقت
۲۷	۷-۳-۲) ابعاد حقوق و تعرفه گمرکی

۲۷	سیستم مکانیزه اسیکودا (۳-۸-۲)
۳۱	بخش سوم: آشنایی با سازمان گمرک (۲-۴)
۳۹	اهداف و وظایف گمرک ایران (۲-۴-۱)
۴۴	تشریفات ترخیص مربوط به کالاهای وارداتی تا قبل از استقرار سامانه جامع امور گمرک (۲-۴-۲)
۵۸	دامپینگ (۳-۴-۲)
۵۹	انواع تعرفه (۴-۴-۲)
۶۲	سیستم تعیین ارزش کالا در گمرک ایران (۵-۴-۲)
۶۵	معرفی سیستم هماهنگ شده: (۶-۴-۲)
۶۹	کنفرانس توسعه و تجارت ملل متحد (آنکتاد) (۷-۴-۲)
۷۰	معرفی برخی کنوانسیونهای مهم و بین المللی گمرکی (۸-۴-۲)
۷۳	سامانه جامع امور گمرکی (۹-۴-۲)
۱۰۳	بخش چهارم: پیشینه پژوهش (۵-۲)
۱۰۳	پیشینه پژوهش های داخلی (۱-۵-۲)
۱۰۵	پیشینه پژوهش های خارجی (۲-۵-۲)
	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۱۱۱	مقدمه (۱-۳)
۱۱۲	نوع و روش تحقیق (۲-۳)
۱۱۴	جامعه آماری (۳-۳)
۱۱۴	روش نمونه گیری و حجم نمونه (۴-۳)
۱۱۶	ابزار و روش های جمع آوری اطلاعات و داده ها (۵-۳)
۱۱۹	روایی سنجی و پایایی سنجی ابزار پژوهش (۶-۳)
۱۱۹	روایی سنجی (۱-۶-۳)
۱۲۰	پایایی سنجی (۲-۶-۳)
۱۲۳	شیوه های تجزیه و تحلیل اطلاعات (۷-۳)
۱۲۴	نرم افزار اس پی اس (۱-۷-۳)
۱۲۴	آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (۲-۷-۳)
۱۲۵	آزمون KMO (۳-۷-۳)
۱۲۵	مدل سازی معادلات ساختاری (۴-۷-۳)
۱۲۹	نرم افزار لیزرل (۵-۷-۳)

۳-۸) جمع بندی

۱۳۱

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱) مقدمه

۱۳۳

۴-۲) آمار توصیفی

۱۳۴

۴-۳) نمره ساختارهای متغیرهای پژوهش

۱۳۸

۴-۴) آمار استنباطی

۱۳۹

۴-۵) آزمون کفایت نمونه

۱۴۰

۴-۶) مدل یابی معادلات مدل تحقیق

۱۴۱

۴-۷) برازش مدل تحقیق

۱۴۳

۴-۸) آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری

۱۴۵

فصل پنجم: نتیجه و پیشنهادات پژوهش

۵-۱) مقدمه

۱۴۹

۵-۲) نتایج پژوهش

۱۵۱

۵-۲-۱) نتایج حاصل از یافته های توصیفی

۱۵۱

۵-۲-۲) نتایج آزمون فرضیه های پژوهش و تفسیر آنها

۱۵۱

۵-۳) پیشنهادهای پژوهش

۱۵۳

۵-۴) پیشنهادات برای پژوهش های آتی

۱۵۷

۵-۵) محدودیت های پژوهش

۱۵۷

منابع

۱۵۸

پیوست ها و ضمائم

۱۶۲

فهرست جداول

۸۴	جدول ۱-۲) میزان صرفه جویی صورت گرفته با حذف تأخیرهای ترخیص کالا
۸۵	جدول ۲-۲) میزان صرفه جویی در هزینه فعالیت گمرک
۱۰۱	جدول ۳-۲) مدت زمان ترخیص در سامانه جامع گمرکی
۱۰۷	جدول ۴-۲) خلاصه پژوهش های داخلی و خارجی
۱۱۸	جدول ۱-۳) شکل امتیاز دهی به پرسشنامه
۱۱۹	جدول ۲-۳) ساختار کلی پرسشنامه تحقیق
۱۲۲	جدول ۳-۳) آلفای کرونباخ پرسشنامه پژوهش
۱۳۴	جدول ۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
۱۳۵	جدول ۲-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۱۳۶	جدول ۳-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت سابقه کار
۱۳۷	جدول ۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات
۱۳۸	جدول ۵-۴) جدول متغیر های توصیفی متغیرهای پژوهش
۱۳۹	جدول ۶-۴) آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق
۱۴۰	جدول ۷-۴) آزمون کفایت نمونه برداری
۱۴۲	جدول ۸-۴) مقادیر مدل نهایی
۱۴۴	جدول ۹-۴) شاخص های برازش مدل نهایی

فهرست نمودارها

۳۸	نمودار ۱-۲) ساختار کمیته های سازمانی جهانی گمرک
۳۹	نمودار ۲-۲) ساختار دبیرخانه سازمان جهانی گمرک
	نمودار ۳-۲) نمودار ساختار تشکیلاتی گمرک ایران

Error! Bookmark not defined.

فهرست اشکال

۸	شکل ۱-۱) مدل مفهومی تحقیق
۱۲۶	شکل ۱-۳) مراحل مدل یابی معادلات ساختاری
۱۳۴	شکل ۱-۴) نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن
۱۳۵	شکل ۲-۴) نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت
۱۳۶	شکل ۳-۴) نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت سابقه کار
۱۳۷	شکل ۴-۴) نمودار توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات
۱۴۱	شکل ۵-۴) مدل نهایی تحقیق
۱۴۱	شکل ۶-۴) سطح معناداری روابط بین متغیرها

فصل اول
کلیات پژوهش

۱-۱) مقدمه

نقش گمرک به عنوان مرزبان اقتصادی کشور در پروسه ترخیص کالا بسیاری کلیدی، مهم و تاثیر گذار است. گمرک از یک سو بعنوان یکی از سازمانهای اثرگذار در روند تجارت، ارتباطی پیوسته و تنگاتنگ با رشته‌های مختلف بازرگانی نظیر واردات، صادرات، حمل و نقل، بیمه و... دارد و از سوی دیگر جهانی شدن بازارها، دایره خدمت گیرندگان گمرک را به صادر کنندگان و وارد کنندگان کالاها در سایر کشورها گسترش داده است. امروزه یکی از عواملی که با آن به ارزیابی عملکرد گمرکات پرداخته می شود، زمان ترخیص کالا در گمرک است و مدیران گمرکات همواره به دنبال پیدا کردن راه هایی جدید برای کاهش سیکل زمان بر ترخیص کالا از گمرک هستند.

از آنجا که روند ترخیص کالا در کشورمان نسبت به کشورهای توسعه یافته پیچیده و زمان بر است. در این پژوهش سعی داریم به چالش‌های موجود در فرایند ترخیص کالا در ایران بپردازیم و دلایل طولانی بودن آن را بیایم. تشکیلات گمرک در ایران سابقه ای دو هزار و سیصد ساله دارد و یکی از قدیمی ترین تشکیلات بازرگانی در ایران و جهان است و همین قدمت نشان دهنده اهمیت آن است، این اهمیت زمانی بیشتر مشخص می شود که بدانیم عایدات گمرک بخش عمده‌ای از خزانه دولتها را از گذشته تا به امروز تأمین کرده است. امروزه سازمان گمرک همانند سایر سازمانها مجری انجام وظایف در چهارچوب قوانین و مقررات می باشد اما محدوده گمرک نسبت به سایر سازمانها از گستردگی بیشتری برخوردار است. از یک طرف اخذ درآمد برای دولت از طرف دیگر مرزبان اقتصادی کشور است و با اخذ حقوق گمرکی و سود بازرگانی، هزینه‌ها و عوارض گمرکی از کالای مشابه خارجی به حمایت از تولید داخلی می پردازد. بدیهی است که داشتن دانش گمرکی را نباید فقط خاص کارکنان گمرک بدانیم، تجار، وارد کنندگان و کارگزاران گمرک در شرکتهای دولتی و خصوصی نیز باید از قوانین و مقررات گمرک آگاهی داشته باشند تا عملیات تجارت و تشریفات

گمرکی خود را سریعتر و با هزینه کمتر انجام دهند. موفقیت یا عدم موفقیت دولت‌ها در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه اقتصادی و نیز اقتدار آنها در عرصه اقتصاد بین‌المللی تا حدود زیادی به نقش و کارایی گمرکات بستگی دارد. امید است با رفع موانع موجود در مسیر ترخیص کالا گام بلندی در توسعه اقتصادی کشور برداشته و رشد اقتصادی خود را با سایر کشورهای توسعه یافته هماهنگ نماییم.

در فصل حاضر به کلیات تحقیق که شامل: بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، فرضیات، قلمرو تحقیق و در نهایت تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی، پرداخته می‌شود.

۱-۲) بیان مسئله تحقیق

تجارت دهه های اخیر نشان داده است که همسویی با رشد اقتصاد جهانی و ثبت نرخ های بالای رشد اقتصادی، مستلزم داشتن گمرکی نوین می باشد که بتواند پاسخگوی حجم بالای مبادلات گمرکی بوده و از رقابت با دیگر کشورها در عرصه تجارت جهانی باز نماند. در محیط تجارت امروز، از گمرک انتظار می رود به اهداف دقیقی همچون اخذ درآمد، تسریع فرایند جابجایی کالاها، اعمال شفاف قوانین و مقررات و ایجاد امنیت زنجیره تأمین دست یابد (علیپور و همکاران، ۱۳۹۱: ۹۶). نقش گمرک در ارتقاء اقتصاد ملی از طریق تسهیل واردات و صادرات و جذب سرمایه های خارجی غیر قابل انکار است. بخش مهمی از درآمدهای کشور ناشی از درآمدهای گمرک می باشد. به منظور جذب سرمایه و درآمد زایی بیشتر، استفاده از رویکرد جدید در زمینه مدیریت عملکرد با محوریت مشتری گرایی توسط گمرک ضروری است (حسینی، ۲۰۱۱: ۸). با مرور اهداف و برنامه گمرک می توان به سادگی تعبیر نمود که موفقیت یا عدم موفقیت دولت ها در اجرای سیاست ها و برنامه های توسعه اقتصادی تا حدود زیادی به نقش و کارایی گمرکات آن کشور بستگی دارد. (معمارنژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۴)

واقعیت این است که با وجود همه اقدامات و تلاش های مثبتی که طی سال های اخیر در جهت تبدیل گمرک از حالت سنتی به گمرک مدرن صورت گرفته و البته تأثیرات قابل ملاحظه ای نیز در کاهش زمان تشریفات گمرکی صادرات، واردات و ترانزیت و جلب رضایت ارباب رجوع داشته، سرعت تحولات و حرکت به سمت دگرگونی اساسی در گمرک با رشد تکنولوژی و تغییرات جهانی مطابقت نداشته و نقش گمرک در روان و ساده سازی فرایند تجارت خارجی کشور با وضعیت مطلوب فاصله دارد (هفته نامه تخصصی امور گمرکی، ۱۳۹۰: ۱). همواره یکی از مشکلات مهم در

گمرکات وجود حجم عظیمی از کالا به صورت متراکم است که این امر علاوه بر کاهش میزان عملکرد گمرک می تواند هزینه های اقتصادی زیادی را به اقتصاد ملی کشور تحمیل نماید. (ایننگ هسو، ۲۰۰۹: ۵۰۶)

فرایند ترخیص کالا از پیچیده ترین امور فنی در گمرکات اجرایی کشور است و همواره در مرحله اجرا با موانعی مواجه می باشد و همین موانع امور ترخیص کالا را مبدل به امور هزینه بر و زمانبر کرده است. نکته حائز اهمیت در زمینه ترخیص کالا این است که تمام عملیات ترخیص کالا بر عهده سازمان گمرک نمی باشد اما ارباب رجوع ها و صاحبان کالا نه تنها گمرک را به عنوان مقصر اصلی در این زمینه می شناسند بلکه مانع و عامل اساسی کند شدن روند اجرایی ترخیص کالا را تشکیلات سازمانهای گمرک می دانند. ولی با کمی تامل می توان به این نکته پی برد که سازمانهای مختلفی نظیر استاندارد، وزارت بهداشت، بیمه و... در این امر دخالت دارند. و به همان اندازه در کند شدن روند ترخیص کالا نقش دارند و نباید گمرک را مجری انحصاری ترخیص کالا قلمداد کرد. تشریفات پیچیده گمرکی علت همیشگی شکایت اهل تجارت بوده است. در بسپای از نقاط دنیا این تشریفات به تدریج تکامل و بسط یافته اند و غالباً تلاش جدی برای ساده سازی و عقلانی کردن آن انجام نگرفته است. با توجه به آن که در حال حاضر وصول مالیات و اخذ حقوق گمرکی در برنامه های اقتصادی کشور از اهمیت خاصی برخوردار است لذا ایجاد تسهیلات و سرعت در عملیات ترخیص کالا از گمرکات کشور و همچنین ایجاد جلب اعتماد و رضایت ارباب رجوع گمرک که بخش اعظم مالیات ها را تامین می نماید باید مورد توجه قرار گیرد. به دلیل نقش و اهمیت گمرک در توسعه اقتصادی کشور و به تبع آن گمرکات تهران در این پژوهش سعی بر آن است که تشریفات گمرکی موجود در ترخیص کالا مورد بررسی قرار گرفته و مهمترین موانع احتمالی موجود در این راه را شناسایی و تحلیل نموده و در نهایت جهت بهبود و تسریع عملیات ترخیص کالا در گمرک راهکارهایی ارائه گردد.

بنابراین سؤال اساسی که در این تحقیق مطرح می شود این است که چالش های موجود در فرایند ترخیص کالا و ارائه راهکارهای لازم در گمرکات استان تهران کدامند؟

۳-۱) اهمیت و ضرورت پژوهش

گمرک به عنوان مرزبان تجارت خارجی کشور در اجرای سیاست های تجاری و اقتصادی از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است و عملکرد مناسب آن در این زمینه بر کل فعالیت های اقتصادی تأثیر

گذار است. وابستگی تولید کشور به کالاهای سرمایه ای، مواد اولیه و واسطه ای وارداتی از یک سو و سهم بالای این کالاها در واردات کشور از سوی دیگر نقش گمرک را در تسهیل فعالیت های تولید برجسته می کند. (معمارنژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۰-۱۲۹)

اساساً یکی از مشخصه ها در مورد گمرک مطلوب و ایده آل، کاهش زمان ترخیص کالا، افزایش تعامل بین گمرک و سازمان های همکار است که در نتیجه آن خدمت رسانی به صاحبان کالا آسان شده و تسریع و تسهیل در فرایند ترخیص کالا باعث کاهش هزینه ها می شود. در طی سالیان اخیر گمرک همواره سعی داشته با اخذ تصمیمات جدید گام های مثبتی در جهت کاهش زمان ترخیص کالا بردارد و این تلاش مستمر از طرق گوناگون و اتخاذ شیوه های مختلف صورت گرفته است. هر چند مسئولان و مدیران گمرک برای رسیدن به هدف فوق الذکر تا حدودی موفق بودند ولی باید پذیرفت که هنوز فرایند ترخیص کالا در ایران نسبت به استانداردهای بین المللی فاصله زیادی دارد (هفته نامه تخصصی امور گمرکی، ۱۳۹۰: ۳). همانطور که در بخش قبل گفته شد اجرای امور ترخیص کالا توسط سایر سازمانها و موسسات شروع شده و با خروج کالا تحت نظارت گمرک خاتمه می یابد ولی متأسفانه برخی افراد که کمترین شناخت را از گمرک دارند تمامی انتقادات را متوجه گمرک دانسته و با این انتقاد دیدگاه عموم را نسبت به گمرک منفی ساخته اند. آنچه مسلم است گمرک هنوز از استقلال عمل کافی برخوردار نیست. صدور بخشنامه های قطعی از یک طرف و پیچیدگی مراحل ترخیص کالا از طرف دیگر موجبات تاخیر هر چه بیشتر در ترخیص کالا را فراهم آورده است و در شرایط فعلی باید به دنبال راه حل عقلانی بوده تا ضمن اجرایی بهینه امور ترخیص در صرف وقت و هزینه صرفه جویی مناسب به عمل آورد و زمینه لازم را برای اجرای بهتر امور تجاری در کشور فراهم نماییم. با توجه به اینکه موضوع این پژوهش در ارتباط با گمرک است قصد داریم چالش هایی را که بر سر راه ترخیص کالا وجود دارد را مورد بررسی قرار دهیم و تا حد امکان به ساده تر شدن این پروسه کمک کنیم از آنجائیکه در سال اقتصاد و فرهنگ، با عزم ملی و مدیریت جهادی هستیم و یکی از مولفه های یک اقتصاد پویا در هر کشور داشتن گمرک چابک و کارآمد می باشد لذا با کوتاه شدن مسیر ترخیص کالا و تسهیل آن می شود به اقتصاد کشور کمک کرد و در نتیجه کاهش زمان ترخیص کالا با افزایش رغبت تجار و بازرگانان داخلی و خارجی به انجام فعالیتهای تجاری در ایران و به تبع آن رونق اقتصادی و افزایش مبادلات تجاری روبرو خواهیم بود.

سازمان گمرک سه نقش اساسی دارد که هدف نهایی آنها رشد و توسعه اقتصادی کشور می‌باشد که شناخت این کارکردها، ضرورت وجود این ادارات و لزوم توجه به بهینه سازی ارائه خدمات این ادارات را نشان می‌دهد. این سه نقش عبارتند از:

الف) جمع‌آوری حقوق و عوارض گمرکی: علیرغم تمایل اکثر کشورهای جهان به آزادسازی تجارت میان کشورها و کاهش یا حذف تعرفه هایی که کشور بر واردات یا صادرات وضع می‌کنند، بسیاری از کشورها چشم به جمع‌آوری حقوق و عوارض گمرکی دوخته اند برای انجام این عمل به وجود گمرک پویا، کارا و اثر بخش نیازمند می‌باشد.

ب) تنظیم فعالیتهای اقتصادی: گمرک نباید سدی در برابر مبادلات محسوب شود بلکه باید به عنوان تنظیم اقتصادی برای کمک به جهانی شدن پشتوانه اقتصادی تمام ملتها باشد. از این منظر ادارات گمرک از فعالیتهای اقتصادی، حمایت و به گسترش و رشد آن کمک می‌کنند. گمرکات حکم بازنگر و به عبارتی حکم یک میانجی مسئول پیدا می‌کنند که منصفانه بودن مبادلات را تضمین می‌کنند.

ج) حمایت از سرزمین ملی: سرقت اشیاء و میراث فرهنگی کشور و انتقال آن به خارج از کشور، اشاعه فرهنگهای مغایر با اعتقادات و باورهای کشورهای مختلف، تهدید مصرف کنندگان از نظر سلامتی بهداشت تغذیه، وقتی مستلزم حمایت زیست محیطی و اجتماعی بوده که این نیز منوط به دخالت گمرکات می‌باشد. (کوهستانی پزوه، ۱۳۸۶: ۳۵)

با عنایت به سه نقش فوق ضرورت دارد که گمرک به منظور ارائه بهتر خدمات خویش، به بررسی موانع و مشکلات مربوط به ترخیص که که آخرین مرحله از فعالیتهای گمرکی بوده پردازد و سعی در بهبود رویداد های خود داشته باشد.

۱-۴) اهداف تحقیق

- ۱- شناسایی تاثیر هماهنگی و تعامل بین سازمان‌های زیربط در فرایند ترخیص کالا
- ۲- شناسایی تاثیر آموزش به موقع رویه‌های گمرکی در فرایند ترخیص کالا
- ۳- شناسایی تاثیر استفاده از تکنولوژی روز در فرایند ترخیص کالا
- ۴- شناسایی تاثیر اطلاع رسانی به مشتریان در فرایند ترخیص کالا
- ۵- شناسایی تاثیر عدم دخالت بی‌مورد مراکز متعدد دولتی در فرایند ترخیص کالا

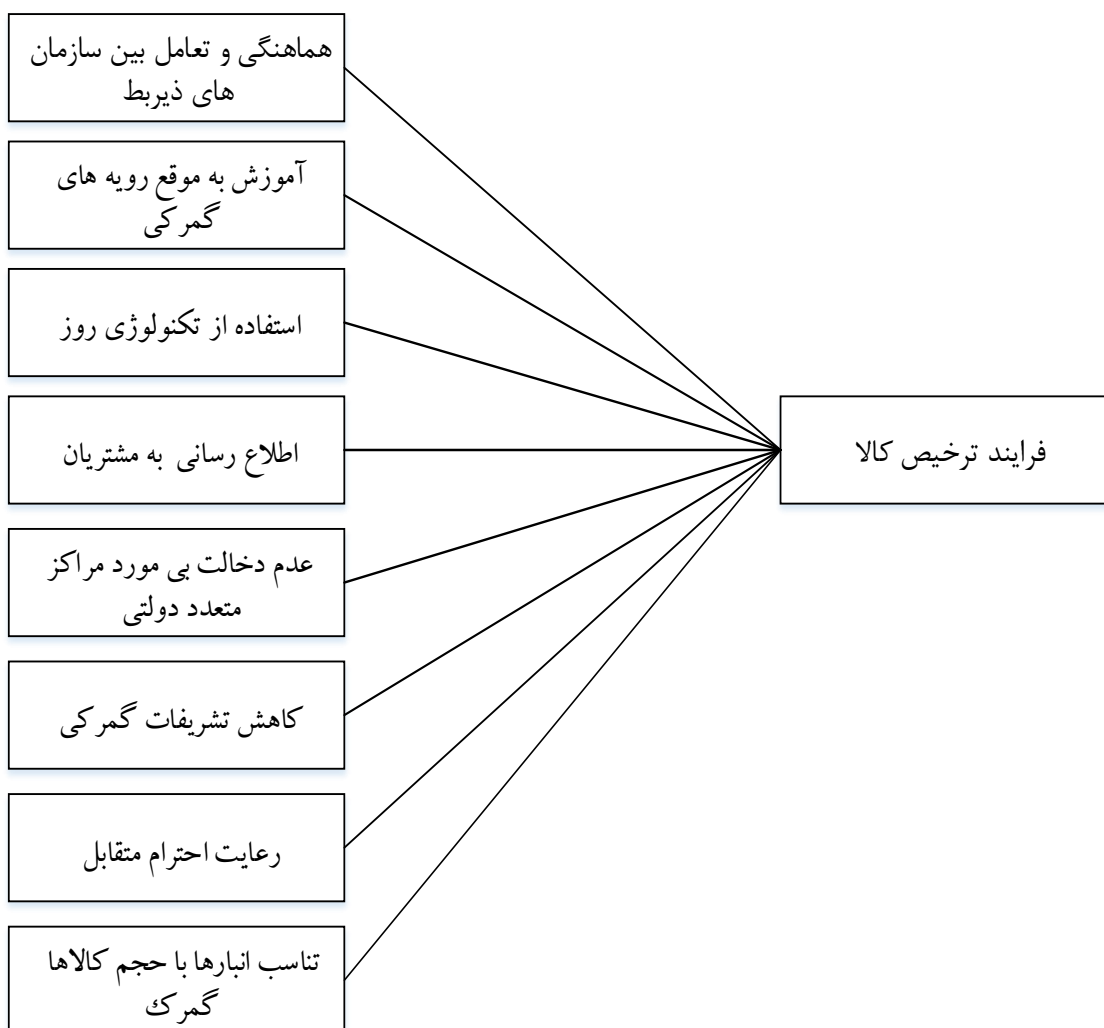
- ۶- شناسایی تاثیر کاهش تشریفات گمرکی در فرایند ترخیص کالا
- ۷- شناسایی تاثیر رعایت احترام متقابل در فرایند ترخیص کالا
- ۸- شناسایی تاثیر تناسب انبارها با حجم کالاها گمرک در فرایند ترخیص کالا

۱-۵) چهارچوب نظری

در ارتباط با موضوع پژوهش نظریه ها و تحقیقات زیادی صورت نگرفته ولی میتوان از بین این موارد معدود به نظریه ای اشاره کرد که عدم اعتماد و بروکراسی را از عوامل موثر در کندی روند ترخیص کالا برشمرده است. کارشناسان و صاحب نظران در گمرک معتقد هستند چالشهای موجود در تشریفات گمرکی منشا سخت افزاری و نرم افزاری دارد و باید برای رسیدن به استانداردهای جهانی از تجربیات کشورهای موفق بهره برد. آنچه بنده به عنوان محقق بعد از ۱۰ سال خدمت در این سازمان دریافته ام این است که باید دانش کارکنان را همواره بروز کرد و با دادن اختیارات متناسب با جایگاه هرکارمند به او آزادی عمل مشروط داد. ضمن اینکه تعامل با سایر ارگانها نیز باید در اولویت باشد زیرا یکی از عوامل مهم در کاهش سرعت ترخیص کالا عدم هماهنگی با سایر ارگانهاست در بخش های دیگر هم می بایست بررسی های بیشتری صورت گیرد تا ضعف ها و قوت ها شناسایی شود. هدف این پژوهش کمک به کارایی بیشتر گمرکات کشور است.

۱-۶) مدل مفهومی تحقیق

با توجه به این که وجود قانون و مقررات ثابت و سیستم های اطلاعاتی جامع می توانند در رسیدن به هدف به ما کمک کند، در این مدل تحقیق سعی شده عوامل تاثیر گذار شامل تعامل و همکاری با سازمان های ذیربط، سرعت در فرایند ارزیابی کاهش تشریفات گمرکی، رفتار احترام آمیز بین کارکنان و ارباب رجوع ها، اطلاع رسانی کافی به مشتریان، به کارگیری امکانات گمرکی مناسب و آموزش تکنولوژی روز جهت تسریع فرایند ترخیص مورد بررسی قرار گیرد. همواره گمرک با این سؤال مواجه است که چه عواملی باعث تسریع در روند ترخیص کالا و انجام تشریفات گمرکی می شود و اولویت هر کدام از این موارد به چه صورت است. در نهایت تلاش خواهد شد از نظرات کارشناسان و خدمت گیرندگان این سازمان در این تحقیق به کارگیری شود تا سرانجام راهکاری مناسب جهت بهینه کردن این فرایند و سرویس دهی مناسب در گمرک ارائه گردد



شکل ۱-۱) مدل مفهومی تحقیق مانده علی (۱۳۸۸) و شهبازی (۱۳۷۸)

۱-۷) فرضیات تحقیق

- ۱- هماهنگی و تعامل بین سازمان های زیربط در فرایند ترخیص کالا موثر است.
- ۲- آموزش به موقع رویه های گمرکی در فرایند ترخیص کالا موثر است.
- ۳- استفاده از تکنولوژی روز در فرایند ترخیص کالا موثر است.
- ۴- اطلاع رسانی به مشتریان در فرایند ترخیص کالا موثر است.
- ۵- عدم دخالت بی مورد مراکز متعدد دولتی در فرایند ترخیص کالا موثر است.
- ۶- کاهش تشریفات گمرکی در فرایند ترخیص کالا موثر است.