



# جمهوريّة السُّوُلَان

## ديوان الضرائب



### ورشة عمل :

# تنمية الإيرادات الضريبية

ورقة بعنوان :

”أثر الرقمنة في العمل الضريبي“

إعداد :

م. محمد عوض عون \_ ديوان الضرائب  
م. خالد محمد نور بشارة \_ ديوان الضرائب

## **تقديم :**

إنفاذًا لتوجهات الحكومة السودانية نحو التحول الالكتروني وتحديث طرق تقديم الخدمات من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الخدمات الحكومية وزيادة الفاعلية وتحسين مستوى الاتصال الداخلي بين مؤسسات ووحدات الدولة المختلفة وتحقيق رضا المتعاملين وخلق بيئة عمل مثالية تتسم بالشفافية وتقليل النفقات الحكومية في إدارة الأعمال .

وقد خطت وزارة المالية والخطيط الاقتصادي خطوات سباقة في توظيف التكنولوجيا في سرعة انجاز المعاملات بها وبالوحدات التابعة بعرض خلق جهاز حكومي من ومبتكر قائم على مبادئ الحوكمة ومستوعب للطموح المستقبلي .

وقد أولت ديوان الضرائب أولوية قصوى لحوسبته لما يمثله الديوان من ثقل إيرادي كبير واتساع الدائرة الجغرافية التي يغطيها عبر شبكة مكاتب تغطي كل ولايات السودان ، إضافة إلى توفر عوامل ومقومات النجاح على صعيد البنية التحتية والموارد البشرية .

## **أهداف الورقة :**

- /١ التعريف بمفهوم الرقمنة .
- /٢ معرفة أثر الرقمنة في تطوير المنظومة الضريبية .
- /٣ الوصول إلى توصيات وحلول عملية للتحديات والمعوقات التي تواجه عملية رقمنة النظام الضريبي .

# المحور الأول

## مقدمة عن الرقمنة

تعتبر الرقمنة في عصرنا الحالي مورداً هاماً في النمو والتطور الاقتصادي ل مختلف دول العالم ، فهي بمثابة القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها لمارسة الأعمال في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة التي تحيط بنا حالياً أو مستقبلاً وتساهم في وضع الخطط والبرامج المستقبلية .

### الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي :

لا تستخدم كلمة الرقمنة على نطاق واسع ولهذا السبب غالباً ما يتم الخلط بينها وبين التحول الرقمي ، وفي الواقع هما مفهومان مختلفان تماماً .

#### • الرقمنة : Digitalization

يقصد بها عملية تطوير أو تحويل عمليات النشاط أو نماذج الأعمال أو إجراءات العمل من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة والاتصالات الرقمية ... إلخ .

هي عملية استخدام المعلومات الرقمية للعمل بشكل أكثر بساطة وكفاءة .

#### • التحول الرقمي : Digital Transformation

عملية مستمرة لإحداث تغيير جذري في منظومة العمل وتكامل فيها التكنولوجيا الحديثة مع جميع وظائف ومجالات الأعمال لتحسين كفاءة العمليات وزيادة فعالية الأفراد وإضافة قيمة للأعمال وبناء مستقبل جديد .

وهي عملية شاملة أوسع نطاقاً من الرقمنة وتغطي كافة جوانب الأعمال والأنشطة داخل المؤسسة (الرقمنة ، السياسات والتشريعات ، الإدارة الحديثة ، المورد البشري ، العمليات والإجراءات التشغيلية ، ... إلخ ) .

### متطلبات الرقمنة :

#### ١. دعم الإدارة العليا :

الثورة الرقمية هي في الواقع ثقافة وليس مجرد تكنولوجيا ، وكما هو الحال مع أي تغيير ثقافي واسع النطاق لن تترسخ الرقمنة إلا في حال تلقت كامل الدعم من الإدارات العليا ومن الدولة .

## ٢. التقنيات :

منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية.

كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعملائها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية .

## ٣. البيانات :

يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل ، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتواءل مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها .

## ٤. الموارد البشرية :

تشكل الموارد البشرية جانباً حيوياً يصعب على المؤسسات تطبيق الرقمنة بدونه ، إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة ، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمانها بالتغيير والتطوير .

## ٥. العمليات :

مجموعة من النشاطات أو المهام أو الإجراءات التشغيلية المرتبطة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجًا للمستفيدين ، ويجب على المؤسسات إرساء بناء تكنولوجي فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للرقمنة ، ويتضمن ذلك المواجهة الداخلية والخارجية في إنجازات العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمؤسسة .

## **مزايا الرقمنة :**

تمثل الرقمنة الأساس المنطقي لعملية اتخاذ القرارات بالنسبة للادارة الحديثة ، فهي بمثابة الطاقة الالازمة للادارة عند أداء وظائفها الإدارية الأساسية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة والتنبؤ بالمستقبل وتحديد الأهداف ، وهي أداة هامة في التواصل بين الفرد والمجتمع الذي يعيش فيه وبين المجتمعات بعضها البعض ، وتقوم الدول والمؤسسات العملاقة بإنفاق مالي هائل في تطوير نظم المعلومات وتبادلها بما يحقق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .

وتتوفر الرقمنة التكلفة والجهد بشكل كبير وتحسين الكفاءة التشغيلية وتبسيط الإجراءات والخدمات المقدمة وخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والتي تساهم بدورها في تحسين الرضا والقبول من الجمهور تجاه خدمات المؤسسة ، إلى جانب ذلك تسهل عملية الربط بين المؤسسات ذات الصلة لتوفير وتبادل المعلومات .

## **فوائد الرقمنة :**

- تحسين الكفاءة التشغيلية بتسريع طرق العمل وزيادة الإنتاجية .
- رفع مستويات الشفافية والحكمة .
- سهولة وسرعة ومرنة تطبيق خدمات جديدة .
- تقليل الأخطاء والإنفاق .
- القدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل .
- استمرارية الأعمال والخدمات .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة .
- تبسيط الإجراءات للمستفيدين .
- زيادة رضا المستفيدين .

## **المحور الثاني**

### **رقمنة العمل الضريبي**

**مكونات بيئة العمل الضريبي:**

١. الإدارة الضريبية .
٢. دافعي الضرائب .
٣. المؤسسات الحكومية .

**رقمنة العمل الضريبي:**

تعاني الإدارة الضريبية في السودان كغيرها من الدول الأقل نمواً من ضعف الإمكانيات المادية والبشرية وعدم إنسانية العلاقات والمعلومات بين المستويات الإدارية الداخلية ومع الجهات الحكومية الأخرى ، لذا تتجسد أهمية الرقمنة في تحديث النظام الضريبي .

وتساعد رقمنة العمل الضريبي على تحسين فرض وتحصيل الضرائب بكفاءة وفعالية بما يضمن التوزيع العادل للأعباء الضريبية ، حيث تسمح للإدارة الضريبية بجمع وتبادل ومعالجة المزيد من المعلومات عن الأوعية الضريبية للممولين وذلك من خلال تبنيها لنظم ( الدفع الإلكتروني ، الفوترة الإلكترونية ، حوسبة العمليات والإجراءات ، الربط الشبكي مع مصادر المعلومات ) .

**والتي تسهم بدورها في :**

- أ. توحيد الإجراءات والمعاملات الضريبية وتحسين إنفاذ القوانين وقواعد العمل .
- ب. زيادة الحصيلة الضريبية .
- ج. تقليل عبء الإمتثال الضريبي .
- د. تعزيز العلاقة مع دافعي الضرائب .
- هـ توسيع القاعدة الضريبية .
- وـ مكافحة التهرب الضريبي .
- زـ دمج الاقتصاد غير الرسمي .
- حـ خفض النفقات .

- ط. التوقع الدقيق لمستوى الإيرادات الضريبية .
- ي. التحصيل الآني للضرائب المستحقة .
- ك. توفير معلومات دقيقة لمتخذ القرار .
- ل. تحسين موقع السودان في مؤشرات وقارير المؤسسات الدولية الخاصة بممارسة الأعمال والتنافسية وجذب الاستثمار .

## المحور الثالث

### تجارب ديوان الضرائب في رقمنة العمل

لم تكن التجربة الحالية لديوان الضرائب لحوسبة العمل الضريبي هي الأولى فقد سبقتها العديد من المحاولات والجهود المقدرة والتي حققت نجاحاً نسبياً ، إلا أن غياب الرؤية المتكاملة وعدم وجود بيوت خبرة مؤهلة لإدارة عملية الحوسبة عجلت بفشل بعضها وتلاشي البعض منها مع مرور الزمن لعدم وجود إستراتيجية واضحة المعالم للتطوير والتحديث المستمر بما يتماشي مع التطورات التقنية والاقتصادية والضريبية المتلاحقة .

وقد عمل ديوان الضرائب على الإستفادة من كل هذه التجارب السابقة بتحليلها للوصول إلى مكامن القوة والضعف فيها لتلائفي أي قصور في التجربة الجديدة ، إضافة للإستفادة من الكم الهائل من البيانات والمعلومات المتوفرة في الأنظمة الحوسبة القديمة وتهجيرها إلى النظام الجديد وفق الآليات المتعارف عليها .

#### أولاً : التجارب السابقة لحوسبة ديوان الضرائب ٢٠٠٤ / ٢٠٠٤ م :

##### أ/ إدارة الحاسوب الآلي :

العام ١٩٩٤ بداية محاولات الديوان للإتجاه نحو الحوسبة بإنشاء إدارة تحت مسمى (إدارة الحاسوب الآلي والمعلومات) ، وتم تصميم أنظمة محدودة عن طريق شركة أنظمة الكمبيوتر والاتصالات وهي :

- نظام الإيرادات .
- نظام المعلومات .
- النظام الإداري والمالي .

##### ب/ إدارة تقنية المعلومات :

العام ٢٠٠٠ شهد أكبر عملية إصلاح ضريبي في السودان بتطبيق الضريبة على القيمة المضافة وتم التعاقد مع مدير لتقنية المعلومات .

العام ٢٠٠٢ أنشئت إدارة جديدة (إدارة تقنية المعلومات) وتتبع للإدارة العامة للضريبة على القيمة المضافة وللمرة الأولى تعين كوادر تقنية متخصصة .

## وقد بدأت هذه الإدارة العمل على ثلات محاور أساسية :

### i البنية التحتية :

- إنشاء ٣٧ شبكة محلية تضمهم شبكة عريضة بسعة ٢١٠٧ نقطة .
- توفير ٧٧٠ جهاز حاسوب بملحقاتها .
- إنشاء غرفة مخدمات بعده ( ٥ مخدمات ) .
- إنشاء ٣٧ شبكة محلية غطت حوالي ٩٠٪ من المكاتب الإيرادية بولاية الخرطوم ( رئاسة الديوان ، المراكز الضريبية الموحدة الكبرى والوسطى والصغرى ، مكاتب القيمة المضافة بالمركز والولايات ، المكاتب الكبرى بضرائب ولاية الخرطوم ) .
- تنفيذ الشبكات المحلية بواقع ٩ شبكات عبر شركات محلية متخصصة و ٢٨ شبكة داخلياً عن طريق مهندسي الإدارة .

### ii تطوير النظم والبرمجيات :

- تم التعرف على بعض التجارب في النظم الضريبية والإستعانة ببعثات صندوق النقد التي زارت الديوان ، وقد إتجه التفكير نحو البحث عن نظام محاسب جاهز (نظام VIPS) من الشركة الإنجليزية Crown Agency إلا أن التمويل وقف عائقاً دون ذلك مما حدا بإدارة التقنية للإتجاه نحو التطوير الداخلي وفقاً للإمكانات المتاحة وبدلت مجهودات مقدرة في حينها لتطوير مجموعة من النظم داخلياً In-house وتم تنفيذ أنظمة للإيرادات وأخرى للمعلومات وجرى لاحقاً تطويرها ودمجها في منظومة موحدة (النظام الضريبي الموحد للإيرادات والمعلومات) .
- قامت إدارة تقنية المعلومات بتطوير نظم قطاع الإيرادات ونظم لقطاع الإدراة والمال ونظم لقطاع المعلومات بالإضافة إلى أنظمة فرعية أخرى بكل قطاع .
- بدأ تطوير النظم بالديوان في تلك الفترة بإستخدام قواعد البيانات Data Base وتم التحول لإعتماد قواعد البيانات العلائقية أوراكل وأدواتها ، وأعتمد نظام تصميم مركزي للنظم وبمشاركة من الإدارات الضريبية الفنية المختصة .

**العام ٢٠٠٤** إستحدثت تجربة المراكز الضريبية الموحدة وقد قامت إدارة تقنية المعلومات بتطوير النظام الموحد للإيرادات والمعلومات بناءً على النظم المشتركة والمعاملات الخاصة بكل نوع ضريبة وبما يلبي احتياجات التطور الإداري الجديد ، وتطوير نظام التسجيل الموحد وتشغيل نظام أرباح الأعمال عبره لوجود بعض الصعوبات والعوائق والتي تمثل في عدم وجود مرجعية معتمدة للنظام الضريبي الموحد الجديد بالديوان .

**العام ٢٠٠٥** تصميم نظام الحسابات القومي بإشراف المركز القومي للمعلومات في إطار القرار الجمهوري بتطبيق الأنظمة المالية والإدارية القياسية للدولة ، وتم تنفيذه عبر شركة محلية وتصميم نظام لتقدير دعم القرار وتم تصميم التقارير بمساعدة خبير من صندوق النقد الدولي آنذاك .

**العام ٢٠١٠** تحول الديوان من نظام البطاقة الضريبية الورقية إلى نظام الرقم التعريفي الضريبي TIN والذي تم بموجبه بناء نظام تسجيل مركزي لداعي الضرائب وإصدار الأرقام التعريفية لهم .

### iii الخدمات الإلكترونية:

- إنشاء موقع الديوان على الإنترت [www.sudatax.gov.sd](http://www.sudatax.gov.sd) •  
وإنشاء شبكة لإنترنت الداخلية بالديوان وعرض موقع المؤسسات ذات الصلة وموقع العطاءات المعلنة ... الخ .

وأجمالاً يمكن تقييم هذه الفترة بأنها شكلت البداية الحقيقة للحوسبة بديوان الضرائب حيث شهدت تطوراً ملحوظاً في مجال البنية التحتية ، إلا أن هناك بعض العوامل ساهمت في عدم تحقيق هذه التجربة لأهدافها حيث أن عدم وجود إستراتيجية واضحة وقصور الأنظمة وعدم ارتباطها ببعضها أو مع الجهات الخارجية جعل الاستفادة منها محدوداً ، إضافة لوجود تحديات أخرى وأهمها عدم وجود تدريب احترافي للكوادر التقنية بما يتماشى مع التطورات المتسارعة في هذا المجال وعدم وجود ميزانية مخصصة للمشاريع التقنية وعدم وجود مرجعية معتمدة للإجراءات الضريبية حيث تختلف الإجراءات والعمليات من مكتب لآخر ومقاومة التغيير .

## **ثانياً : مشروع حوسبة الإجراءات والمعاملات الضريبية ٢٠١٥ / الآن :**

١/ تم إعداد خارطة طريق لرقمنة العمل الضريبي بالتعاون مع وزارة المالية والخطيط الاقتصادي والمركز القومي للمعلومات وهيئة الجمارك وخبراء وطنيين .

وتم التوافق على خارطة طريق لحسبة الديوان :

- أ. الإطلاع على تجارب بعض الدول .
- ب. تأهيل جهة استشارية .
- ج. إعادة هندسة الإجراءات الضريبية .
- د. تأهيل البنية التحتية .
- هـ. بناء إدارة تقنية فاعلة وقوية .
- وـ. تأهيل منسوبى الديوان في محو الأمية التقنية .
- زـ. تأهيل منسوبى إدارة الحوسبة ونظم المعلومات .
- حـ. طرح عطاء عام لمشروع حوسبة العمليات الضريبية.

٢/ قام إستشاري المشروع وبمعاونة فرق عمل مختصة من الديوان بجمع وتحليل كل المستندات والإجراءات والمعاملات الضريبية (الوضع الراهن) وتشمل :

- عمليات التسجيل .
- عمليات التقدير والاستئنافات والاسترحاوات .
- عمليات المراجعة .
- عمليات مكافحة التهرب الضريبي .
- عمليات التحصيل والسداد .
- عمليات المعلومات .
- عمليات خدمات المكلفين .
- حصر البنية التحتية والأنظمة المحوسبة العاملة.



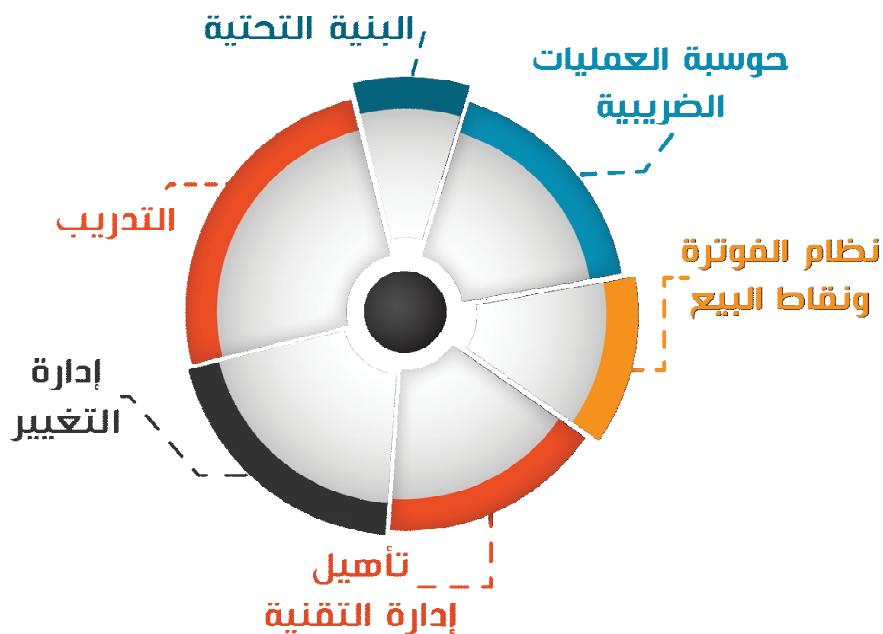
٣/ قدم الاستشاري وثائقه النهائية وكانت :

- أ. وثائق وتقرير الوضع الراهن
- ب. تقرير تحليل الفجوة
- ج. وثائق وتقرير الوضع المستقبلي

#### ٤/ اختيار الشركة المنفذة للمشروع :

- بناءً على ما تم من تحليل تم إعداد كراسة مواصفات (طلب تقديم حلول) لبناء النظام الجديد ، وقد تمت إجازته من لجنة مختصة من كل الجهات ذات الصلة مع الديوان (وزارة المالية ، بنك السودان ، شركة الخدمات المصرفية ، هيئة الجمارك ، والمركز القومي للمعلومات) .
- تم طرح العطاء عالمياً على الشبكة العنكبوتية ونشر في الصحف السيارة .
- تقدمت للمناقصة (٦ شركات) سودانية وعالمية .
- بعد الدراسة والتحليل تم ترسية العطاء على شركة رشفت تكنولوجى الصينية بعد أن فازت بالعطاء من الناحية الفنية والمالية .
- بدأ العمل في بناء النظام وتم تكوين فرق إجازة المواصفات الوظيفية حيث تم استخدام المنهجية الرشيقة Agile في تنفيذ المشروع .

### محاور العمل في مشروع الحوسبة



## المشروع الأول

### حوسبة النظام الأساسي Core System

١/ النظام الأساسي :

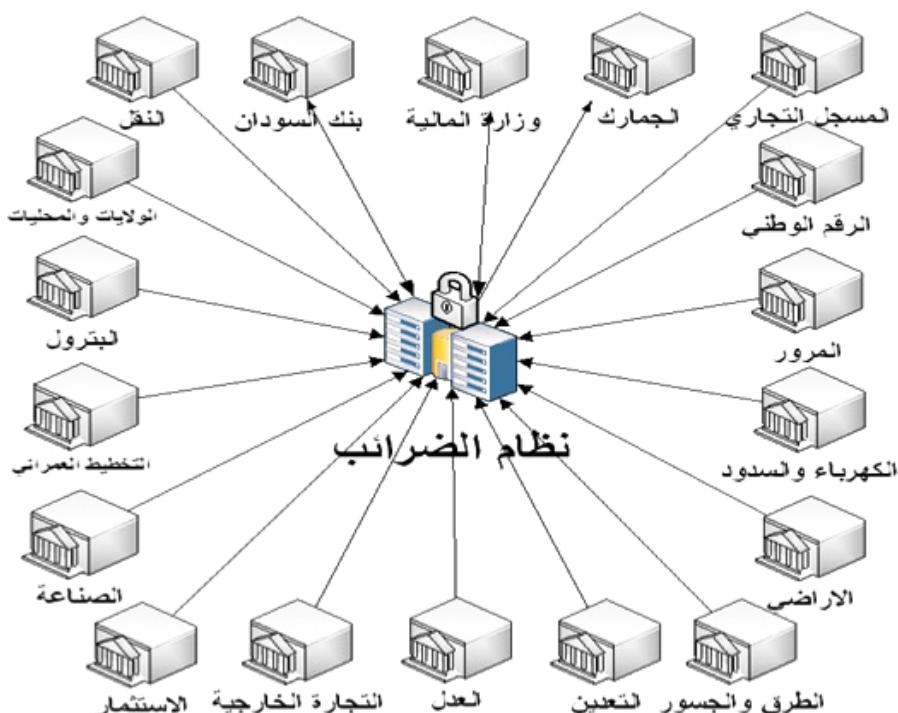
يقوم النظام على حوصلة كافة العمليات والإجراءات الضريبية الأساسية مثل (التسجيل ، الإقرارات ، التقدير ، السداد ، ... الخ ) .

٢/ البوابة الإلكترونية :

تمكن دافعي الضرائب من إجراء عدد من المعاملات الضريبية عن بعد مثل (تسجيل دافع ضريبة جديد ، إستخراج الرقم التعريفي ، استعراض البيانات المسجل بها ، تعديل بيانات الممول ، تقديم الإقرارات إلكترونياً ، مراجعة الإقرارات والتعديل عليها وفق القانون ، استعراض حركة حساب دافع الضريبة ، طلب شهادة خلو الطرف ، سداد الالتزامات الضريبية إلكترونياً) .

٣/ الربط مع مصادر المعلومات :

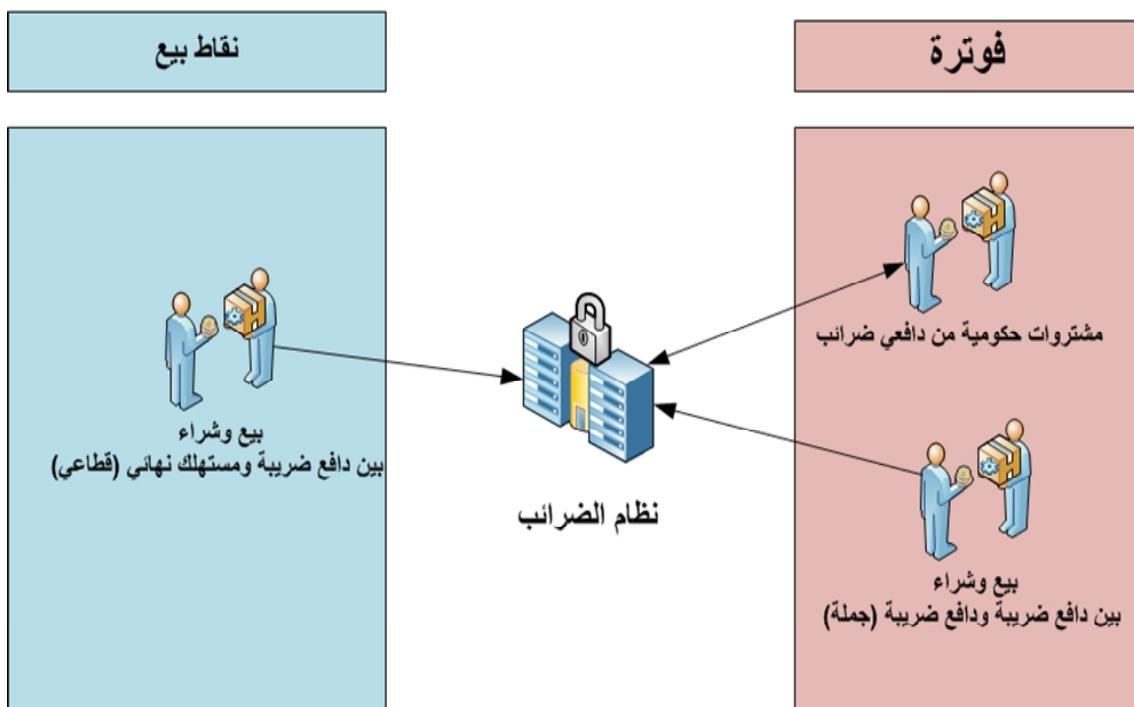
تم تحديد عدد (١٨ جهة) ذات صلة بالعمل الضريبي للربط معها وأولوية الربط مع الأنظمة التي لديها معلومات داعمة للعمليات الضريبية (هيئة الجمارك ، هيئة السجل المدني ، المسجل التجاري ، ديوان الحسابات ، بنك السودان المركزي ، وزارة التجارة) وقد تم تنفيذ هذا المشروع بنسبة تتجاوز ٨٠٪ والعمل فيه مستمر حتى تاريخه .



## المشروع الثاني

### الفاتورة الإلكترونية

هو نظام يتم استخدامه من قبل دافعي الضرائب لاستخراج الفواتير الكترونياً ويتم إرسال معلوماتها بشكل لحظي لديوان الضرائب ومن ثم توزيع هذه البيانات بشكل الكتروني على سجلات دافعي الضرائب الموجودة بالنظام الأساسي للعمليات الضريبية ويعتبر المشروع أحد أهم الحلول التقنية التي قد تساهم في تعظيم الإيرادات وتوسيع المظلة الضريبية لما يقدمه من معلومات مباشرة ولحظية .



مكونات نظام الفاتورة الإلكترونية :

#### ١/ نظام إدارة عمليات الفاتورة :

هو نظام يستخدم بواسطة موظفي ديوان الضرائب لتسجيل الأجهزة وربطها مع سجلات دافعي الضرائب الإلكترونية الموجودة بالنظام الأساسي كما يتم من خلاله كافة الإعدادات التي تتطلب أن يقوم بها ديوان الضرائب مثل (إعدادات السلع والخدمات، إعدادات النسب الضريبية، وغيرها) .

#### ٢/ أجهزة الفاتورة الإلكترونية :

هي الأجهزة التي يتم استخدامها بواسطة دافعي الضرائب لاستخراج الفواتير وتختلف هذه الأجهزة باختلاف مستخدميها فهناك أجهزة المعالج المالي التي

يتم استخدامها بواسطة دافعي الضرائب المتعاملين مع دافعي ضرائب B2B وهنالك ماكينات تسجيل المدفوعات التي تستخدم بواسطة دافعي الضرائب المتعاملين مع مستهلكين نهائين B2C .

كما أن هذه الأجهزة تستخدم أيضاً في عملية إرسال البيانات وتشفيرها والاحتفاظ بنسخ منها بغرض المطابقة في حال وجود نزاع بين دافع الضريبة والديوان .

إضافة إلى وجود العديد من المواصفات التأمينية التي تضمن من عدم التلاعب بها .

### ٣/ نظام دافع الضريبة :

هي الواجهات التي يستخدمها دافع الضريبة لاستخراج الفواتير والقيام بالإعدادات الخاصة به مثل تعريف السلع والأسعار وغيرها .

وتعمل هذه الواجهات بشكل متكامل مع أجهزة الفاتورة الإلكترونية المذكورة أعلاه .

وقد تم تنفيذ وتصميم هذا المشروع بنسبة تتجاوز ٩٠% والعمل فيه مستمر حتى تاريخه

The image shows two mobile phones side-by-side. The left phone displays a B2C (Business-to-Consumer) invoice with the title 'فاتورة ضريبية مبسطة من تاجر إلى عميل B2C'. The right phone displays a B2B (Business-to-Business) invoice with the title 'فاتورة ضريبية من تاجر إلى تاجر B2B'. Both screens show detailed invoice information including dates, amounts, and QR codes. A circular watermark for the 'TAXATION CHAMBER' is visible in the background.

ديوان الضريبة

نظام الفاتورة الضريبية الإلكترونية وأنواع الفواتير المصدرة

الى

Powered by HASSPON

## المشروع الثالث

### البنية التحتية والشبكات

ويتضمن المشروع :

#### ١/ الشبكات الداخلية LAN :

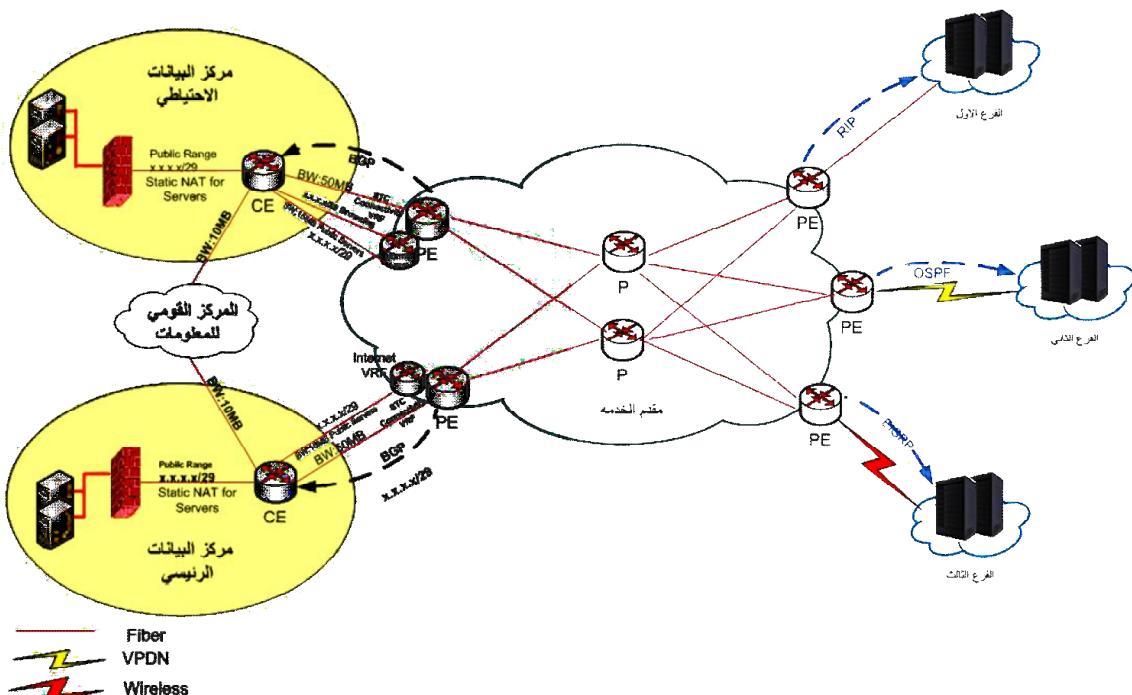
- اكتمل الربط لكل المكاتب بولايات السودان المختلفة سواء كان الربط للأجهزة داخل المكتب أو ربط المكاتب بمركز البيانات .

- بلغ عدد المواقع التي تم ربطها ٢٤٣ موقع .

#### ٢/ الشبكات الخارجية WAN :

- تم الاتفاق مع الشركات العاملة في مجال الربط البعيد (سوداتل ، كنار ، وماكس نت) على إمداد جميع مكاتب الديوان بخطين للربط البعيد .

- تمت مراعاة أن يتباين نوع الربط المستخدم بحيث يتم ربط كل مكتب بتقنيتين مختلفتين ، ويستثنى من ذلك رئاسة الديوان والتي تم ربطها بثلاث خطوط وأبراج السوق العربي ومكاتب كبار الممولين بولاية الخرطوم والتي ربطت بتقنية الفايبر بخطين من مزودي الخدمة (سوداتل ، وكنار) وذلك لضمان استمرارية الخدمة.



## ٣/ مراكز البيانات : Data Center

- تم التعاقد مع مركز بيانات (شركة سوداتل) لتوفير خدمة الاستضافة المكانية لمركز بيانات ديوان الضرائب الرئيسي بنظام الإيجار . (Co-Location)
- وقام الديوان باستجلاب الأجهزة والمعدات (مملوكة له) على أن يقدم مركز سوداتل خدمات التأمين والتشغيل والانترنت والمراقبة الالكترونية والفيزيائية وخلافه مما يتطلبه تشغيل مركز البيانات بخدمة من المستوى الرابع .
- تم تجهيز مركز بيانات في برج رئاسة ديوان الضرائب وقد اكتمل العمل فيه بنسبة ١٠٠٪ وبعد توفير المخدمات وأجهزة التخزين والتأمين يمكن أن يصبح هو المركز الرئيسي للبيانات .



## المشروع الرابع

### الدفع الإلكتروني

يعمل ديوان الضرائب في مشروع الدفع الإلكتروني عبر طرق عديدة جاري العمل على تفعيلها وذلك بغرض التسهيل على الممولين وإتاحة قنوات عديدة تمكّنهم من سداد التزاماتهم الضريبية .

وتحتّل هذه القنوات في منهجية عملها فهناك قناة دفع الكتروني يتم التعامل معها من على البُعد من أي مكان يتواجد به دافع الضريبة بإستخدام البوابة الإلكترونية للديوان (E-Portal) والعمل جاري العمل بها حتى الآن .

كما توجد هناك منهجية عمل أخرى عبر تفعيل قنوات الدفع الإلكتروني (نقاط البيع POS) من داخل مكاتب الضرائب .

وقد تم إنجاز الآتي :

- إعداد النظام وإضافة الحسابات البنكية لعدد ٧٠ مكتب ومنح الصلاحيات لعدد ١٦٩ محاسباً بالمكاتب الإتحادية والولائية بالخرطوم .
- تدريب ١٦٩ محاسباً للعمل على النظام و٥٤ تقنياً لتقديم الدعم الفني .
- تم تدشين المشروع تجريبياً بمركزى الشركات الكبرى والشركات الوسطى وإدارة المساهمة الوطنية .
- جاري العمل على التوسيع في نظام الدفع الإلكتروني ليشمل جميع المكاتب بمختلف الولايات .

### المشروعات المصاحبة

#### ١/ بناء القدرات :

تم تصميم برامج للتدريب ورفع القدرات لجميع العاملين بالديوان بما يلبي حاجة المشروع واشتملت على :

- التدريب الشامل لكل الكادر التقني في دورة حتمية في الشبكات والصيانة لعدد ٢٢٠ تقني .
- التدريب المتقدم لـ مدیري قواعد البيانات ٢٠ تقني ، مطوري النظم ٢٤ تقني ، ومدیري الشبكات ٣٠ تقني .
- التدريب على أساسيات استخدام الحاسوب لعدد ٤,١٨٠ موظف .

- التدريب لليقاداتيين لعدد ١٦٠ موظف .
- التدريب على إستخدام النظام الأساسي لعدد ٤,٠٠٠ موظف .

## ٢/ إدارة التغيير :

كما هو الحال عند تنفيذ أي برنامج أو مشروع من شأنه أن يغير منظومة التشغيل والعمليات لابد من اعتماد ممارسات إدارة التغيير من أجل ضمان التنفيذ الناجح للمشروع ، وذلك للتحكم في المقاومة الطبيعية للتغييرات من العاملين والتي يمكن أن تسبب في بطء تنفيذ المشروع أو حتى فشله .

وقد قام الديوان بإعداد فريق لإدارة التغيير للقيام بتبني التغيير وإنجاحه بشكلٍ سلس من أجل تعزيز نجاح المشروع وتمكين الديوان من تحقيق النتائج المرجوة منه .

وتم تبني إدارة التغيير بإتباع منهجية منظمة تدعم الموظفين داخل الديوان لقبول التغيير والانتقال من وضعهم الحالي إلى الوضع المستقبلي (المُستهدف) وذلك من خلال فهم كيفية تعامل الموظفين مع التغيير وما يحتاجونه ، ومعرفة ما الذي سيساعد الموظفين على الانتقال بنجاح وما هي الرسائل التي يحتاجون إلى سماعها ، وما هو التوقيت الأمثل لتدريبهم على مهارات جديدة تساعدهم على الإنعامج السريع في منظومة التغيير .

### وقد تم تنفيذ إدارة التغيير على ثلاثة مراحل :

#### أ. الإعداد للتغيير :

- تحديد إستراتيجية إدارة التغيير .
- إعداد فريق إدارة التغيير .

#### ب. إدارة التغيير :

- وضع خطط إدارة التغيير .
- اتخاذ الإجراءات وتنفيذ الخطط .

#### ج. تعزيز التغيير :

- جمع وتحليل ردود الفعل .
- تشخيص الفجوات وإدارة المقاومة .
- تنفيذ الإجراءات التصحيحية .

## المحور الرابع

### أثر الرقمنة على العمل الضريبي

#### ١/ توسيع المظلة الضريبية :

تُساعد رقمنة العمليات الضريبية على توسيع المظلة الضريبية من خلال الربط وتبادل المعلومات مع المصادر الخارجية مثل (السجل التجاري للشركات ومسجل أسماء الأعمال) والوصول إلى غير المسجلين في المظلة الضريبية وفتح ملفات ضريبية لهم وإصدار الأرقام التعريفية ، وقد تم خلال العام ٢٠٢١ إصدار (١٤,٣٤٨) رقم تعريفي جديد .

٣٩,٩١٥	عدد الشركات في (نظام الضرائب)
٦٧,٩٠٦	عدد الشركات في (نظام السجل التجاري للشركات)
%٤١	حجم الفجوة في تسجيل الشركات
٣٠,٠٣٩	عدد أسماء الأعمال في (نظام الضرائب)
٢٠٥,٢٠٤	عدد أسماء الأعمال في (نظام مسجل أسماء الأعمال)
%٨٥	حجم الفجوة في التسجيل وأسماء الأعمال

#### ٢/ مكافحة التهرب الضريبي :

تحد رقمنة العمل الضريبي بشكل مؤثر في مكافحة التهرب الضريبي من خلال تحسين قنوات تبادل المعلومات الداخلية بين مكاتب الضرائب المختلفة وكذلك مع مصادر المعلومات الخارجية التي تم الربط معها .

المعلومات المحلية	
١,٨٦٣ مليار جنيه	المستلمة
المعلومات الخارجية	
٣,٦٦٩ مليار جنيه	المعلومات الخارجية (القيمة الجمركية)
٢ مليار جنيه	المعلومات الخارجية (أرباح الأعمال)
١٠٢ مليار جنيه	المعلومات الخارجية (قيمة مضافة بضائع)

إن زيادة قدرة النظام الضريبي (الطاقة الضريبية) يتطلب توفير الإرادة السياسية والدعم من أعلى هرم الدولة لإلزام كل الوحدات الحكومية (المتعنة أو تلك

التي تتمرس خلف القوانين الخاصة) والمستهدفة بإكمال الربط مع ديوان الضرائب وإتاحة كل المعلومات التي تساعد الديوان في أداء مهامه ، والجدول التالي يوضح حجم المعلومات المتاحة بنظام الضرائب ومقارنتها مع الناتج المحلي الإجمالي للعام ٢٠٢١ .

٥,٦٣٦ مليار جنيه	إجمالي المعلومات من كل المصادر المتاحة (حالياً)
١٦,٠٩٣ مليار جنيه	الناتج المحلي الإجمالي
%٦٥	حجم الفجوة في المعلومات

٣/ إخضاع اقتصاد الظل ودمجه في النظام الرسمي : تساعد معلومات نظم الفاتورة الالكترونية والدفع الإلكتروني بشكل مؤثر في الوصول إلى بيانات عن أنشطة بعض المتعاملين غير المسجلين في النظام الرسمي .

الفاتورة الالكترونية	عدد الفواتير	حجم المعلومات	المبالغ المحصلة منها
العام ٢٠١٩	٣٣٠,٤٧٢	١٣٥ مليار جنيه	١٨ مليار جنيه
العام ٢٠٢٠	٢٣٤,٩٠٩	٣٢٣ مليار جنيه	٤٦ مليار جنيه
العام ٢٠٢١	٩٢,٥٣٨	٢٢٥ مليار جنيه	٢٩ مليار جنيه
يناير / يونيو ٢٠٢٢	٣٥,٧٠٢	١٣٥ مليار جنيه	٤٣ مليار جنيه

الناتج المحلي الإجمالي	حجم المعلومات	المبالغ التي حصلت عن طريق الدفع الإلكتروني	المعاملات التي تمت عن طريق الدفع الإلكتروني
١٠٠,١ مليون جنيه	١٣٥ مليار جنيه	٢,٢٤٧ معاملة	٢٠٢٢ معاً
١٠٠,١ مليون جنيه	١٣٥ مليار جنيه	٢,٢٤٧ معاملة	٢٠٢٢ معاً

٤/ تحقيق العدالة الضريبية : تلعب الرقمنة دوراً أساسياً في عملية الانتقال من إدارة العمليات الضريبية وفق (النمط التقليدي) الذي يعتمد على اجتهاد كل مفتش وتتبادر فيه المعالجات الضريبية إلى (النمط الحديث) الذي تنفذ فيه كل العمليات الضريبية بشكل قياسي وفق نماذج وإجراءات موحدة ، وهو ما يضمن تحقيق العدالة بخضوع كل الممولين لنفس آليات الالتزام والتحاسب الضريبي .

## ٥/ تعزيز الامتثال الطوعي :

إن تحسين كفاءة العمليات الضريبية يقلل عبء الالتزام الضريبي بتقصير وقت إنجاز المعاملات الضريبية للممولين بمكاتب الضرائب .

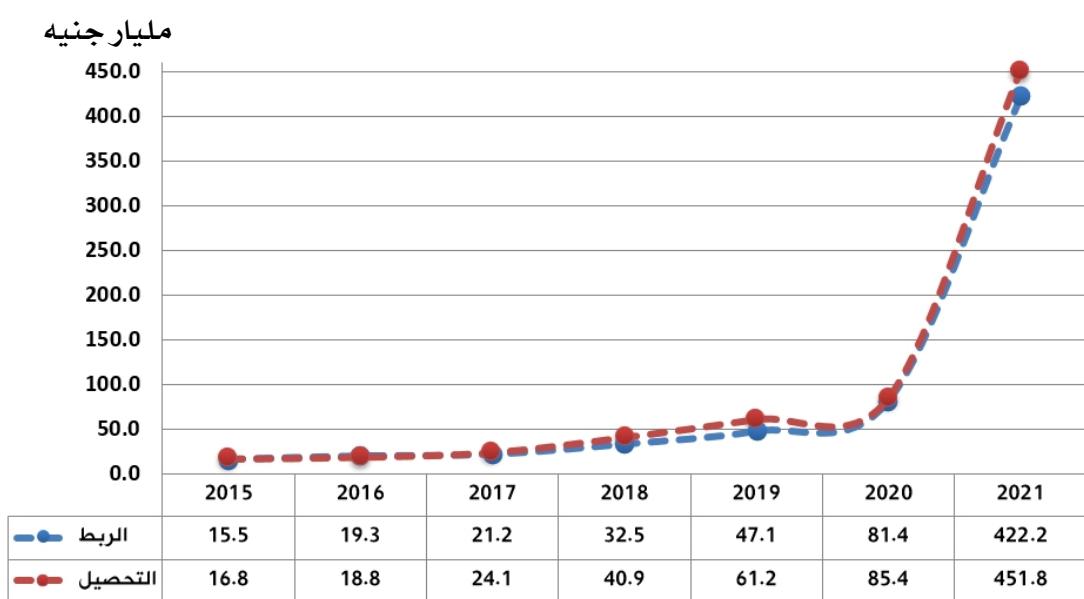
إضافةً إلى تمكينهم من إجراء بعض الخدمات الضريبية عبر البوابة الإلكترونية دون الحاجة إلى الوصول لمكاتب الضرائب مثل : (الإستعلام عن الموقف الضريبي ، استخراج الرقم التعريفي الضريبي ، ملء الإقرارات الضريبية ، تحديث معلومات الممول ، إستخراج شهادة خلو الطرف ، السداد الإلكتروني للمستحقات الضريبية ) وذلك طوال ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع .

## ٦/ كفاءة تحصيل الإيرادات :

يظهر جلياً أثر الرقمنة في العوامل السابقة الذكر وهو ما ينعكس بشكل مباشر على المخرجات النهائية (الحصيلة الضريبية) .

ومنذ العام ٢٠١٦ وحتى العام المنصرم ٢٠٢١ حقق ديوان الضرائب طفرات كبرى في تحصيل الإيرادات الضريبية ، وقد ساهمت رقمنة العمليات والإجراءات الضريبية بشكل مؤثر في هذا الأداء بالتضارف مع الجهد الفني والإداري .

والرسم البياني أدناه يوضح ذلك :



مما لا شك فيه أن التوجه نحو رقمنة العمليات الضريبية يُسهم بشكل فعال في الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة ويعمل على خفض النفقات وتقليل تكلفة تحصيل الضرائب .

وعلى الرغم من أن تكلفة مشروعات الرقمنة مكلفة جداً إلا أن العائد منها يفوق كلفتها بكثير ويعاظم هذا العائد عاماً بعد آخر ببرسوخ التجربة والتطویر المستمر وفق المستجدات التي تطرأ وبإكمال المشاريع المصاحبة لها وإكمال عملية الربط مع بقية مصادر المعلومات الخارجية ذات الصلة بالعمل الضريبي .

وقد إنخفضت تكلفة تحصيل الضرائب في السودان من ٤٤,٢٪ في العام ٢٠١٦ إلى ٢٢,٧٪ في العام ٢٠٢٠ واستمر الانخفاض في العام ٢٠٢١ ليبلغ ٢١,١٪ .

## **المحور الخامس**

### **المشاكل والمعوقات التي تواجه رقمنة العمل الضريبي**

**هناك بعض المشاكل والمعوقات التي أدت إلى تأخير اكتمال العمل بمشروعات  
الرقمنة ويمكن تلخيصها في الآتي :**

١. تأخير توفير متطلبات بيئه العمل للنظام الأساسي وكان ذلك بسبب إجراءات العطاءات أحياناً وبسبب عدم توفر الدعم المالي في أحياناً أخرى .
٢. التأخير في الإيفاء بالتزامات الشركات المنفذة في مواعيدها أدى إلى تأخير اكتمال المشروعات .
٣. لم يستطع ديوان الضرائب ووزارة المالية حتى الآن على الإيفاء بتوفير أجهزة الفاتورة الإلكترونية عدا عدد ٢٥٠ جهاز فقط تم اختبار النظم عليها وتركيبها لدى بعض القطاعات الحيوية وما زال بعضها يعمل حتى الآن وتوقف بعضها بسبب عدم جاهزية بيئه العمل التي يجب توفيرها .
٤. التغيرات التي حدثت على مستوى الدولة أثرت على سير المشروعات وتغيير خطط العمل المتفق عليها .
٥. عدم وجود الدعم الكافي من الدولة خاصة فيما يتعلق بعدم تعاون بعض الوحدات الحكومية في إكمال الربط معها بغرض تبادل المعلومات وتباطؤ بعض الوحدات الأخرى في توفير متطلبات الربط مما يؤدي إلى تأخير عملية التطوير والاختبارات ، إضافة إلى بعض التعقيدات القانونية المرتبطة بهذه الجهات مثل بنك السودان (قانون السرية المصرفية) .
٦. ضعف التدريب المتخصص للكوادر التقنية مما يحد من القدرة على إدارة المشروعات وتطويرها بسبب عدم مواكبة التطورات التقنية المتلاحقة .
٧. التساقط الكبير في الكادر التقني بالديوان نتيجة لضعف العائد المادي بالمقارنة مع العديد من الجهات الأخرى ذات طبيعة العمل المشابهة .

## المحور السادس

### تجارب بعض الدول في رقمنة العمل الضريبي

إن رقمنة العمل الضريبي عموماً تحقق منافع كبيرة للإدارة الضريبية والممولين على حد سواء من خلال اختصار الجهد والتكاليف والوقت وتبسيط كل إجراءاتها ، وقد أثبتت تجارب الدول في رقمنة العمل الضريبي نجاحها وانعكاسها على كفاءة تحصيل الإيرادات الضريبية ، وقد حققت بعض الدول تقدماً واضحاً في هذا المجال بينما تتعثر دول أخرى بسبب التحديات التنظيمية والتكنولوجية التي تواجهها .

#### ١/ تجربة الصين :

بدأت التجربة الصينية في مجال رقمنة المالية العامة في العام ٢٠١٥ وأطلقت الصين مشروع (الإنترنت + مبادرة الضرائب) حيث يركز هذا المشروع الضريبي على تنسيق عمليات الامتثال الضريبي وتوحيد العمليات المستخدمة في كل محافظة وذلك من خلال تطبيق نظام الفواتير الإلكترونية لضريبة القيمة المضافة ، حيث تعد هذه الفواتير جزءاً أساسياً من الأعمال الصينية وهناك نوعين من الفواتير قيد الاستخدام ( فواتير ضريبة القيمة المضافة العامة التي تستخدم في جميع المعاملات ، فواتير ضريبة القيمة المضافة الخاصة والتي تستخدم للمعاملات بين الشركات فقط ) .

وفي العام ٢٠١٦م ساهمت هذه الفواتير في تخفيض ٩٠٪ من الوقت المستغرق لدافي الضرائب ، كما ساهمت في تخفيض التكلفة وتحقيق وفورات ضريبية.

كما تم إنشاء مكاتب الضرائب الإلكترونية تستخدم لتحليل البيانات الضخمة حيث تأخذ بيانات مهمة لإجراء تحليل المخاطر عليها ، وتم تحصيل أكثر من ١٠٠ مليار يوان ( ١٥ مليار دولار أمريكي ) خلال العام ٢٠١٦م .

كما شهدت الصين انخفاضاً كبيراً في وقت الامتثال والمدفوعات من ٨٣٢ ساعة و ٣٧ دفعات في العام ٢٠١٤ إلى ١٤٢ ساعة و ٧ دفعات .

يعتبر برنامج إستونيا للتحول الرقمي من حيث تحقيقه للنتائج والمكاسب والفاء مصدراً مثيراً للإعجاب ، حيث يعتبر أحد الأمثلة الرائدة للحكومة الرقمية العالمية ، وقد تحقق هذا النجاح في هيكل ضريبي بسيط وعدد قليل من السكان غير أن الرؤية المركزية القوية للتحول على مدى العقود الثلاثة الماضية على الرغم من تغيير الإدارات والإلتزام بالمرونة سمح لها بإحداث ثورة في حكومتها الرقمية وضرائبها في فترة قصيرة نسبياً .

كانت إحدى الخطوات الأساسية هي إنشاء (نظام هوية رقمية) متقدم بحيث يتمكن المواطنون من توثيق أنفسهم للمعاملات الرقمية، حيث أن نظام إستونيا من بين أكثر الأنظمة المتقدمة للغاية في العالم مما يسمح ليس فقط بالصادقة وإنما أيضاً بالتوقيع الرقمي ، حيث بلغ حوالي ١.٣ إلى ١.١ مليون مواطن لديهم هوية رقمية ، كما تسمح بتقديم نفس نظام تحديد الهوية لغير المقيمين من خلال برنامج الإقامة الإلكترونية .

وفي العام ٢٠١١م كانت الخطوة الرئيسية الأخرى هي إنشاء نظام X-Road وهو عبارة عن منصة لتبادل البيانات يسمح بالتبادل الآمن للبيانات عبر الانترنت بين أنظمة المعلومات العاملة ، ويمكن هذا النظام الشركات والقطاعين العام والخاص منربط نظم معلوماتها بدون أي رسوم وقد أتاح أيضاً إمكانية تقديم إقرارات ضريبية الدخل الرقمية من خلال ربط السجلات الوظيفية والضريبية للمواطنين.

قدرت الحكومة الإستونية المدخرات الإجمالية من أنظمتها الرقمية بحوالي ٤٪ من الناتج المحلي الإجمالي ، وفي العام ٢٠١٦م تميزت إستونيا بإحصائية الإقرارات الضريبية الرقمية بأكثر من ٩٨٪ من العائدات جاء من خلال الضرائب الإلكترونية ونظام التسجيل الضريبي الإلكتروني الذي أنشأته الضرائب الإستونية والذي يرتبط أيضاً بمجلس الجمارك من خلال سجلات ضريبة العمل إلى الإقرارات الضريبية لكل مواطن .

في إستونيا يستغرق دافعي الضرائب الإلكترونياً ٨١ ساعة فقط /السنة لتحضير التعبئة ودفع ضريبة الأرباح والقيمة المضافة والعمالة بما في ذلك المساهمات الإلزامية .

### ٣/ تجربة الهند :

في العام ٢٠٠٩ أنشأت الحكومة الهندية (هيئة التعريف الفريدة) مع تفويضها لإصدار رقم تعريف فريد Aadaar لكل مقيم، وتم إدخاله جنباً إلى جنب مع المدفوعات الرقمية.

حيث يُعد Aadaar أكبر برنامج للهوية البيومترية في العالم ويضم ١.٢ مليار مواطن ، حيث يحصل كل مستلم على رقم هوية فريد وتأخذ بصمة أصابعه وبصمة العين .

يرتبط بالنظام حالياً أكثر من مليار حساب مصرفي وهاتف محمول وتم من خلاله تنفيذ معاملات بقيمة (١٢ مليار دولار) وحققت الحكومة جراء تفعيل هذا البرنامج وفورات كبيرة على صعيد الموازنة العامة للدولة بلغت أضعاف كلفة تطبيقه ، حيث تشير التقديرات إلى أنه وفر للحكومة الهندية نحو (١٠ مليار دولار) خلال الأعوام ٢٠١٧/٢٠١٨ م فيما بلغت كلفة تطبيقه (١.٣ مليار دولار) .

والجدير بالذكر أن تطور نظم الدفع الإلكتروني في الهند قد ساهم بشكل كبير في نجاح التجربة ، حيث شهدت تطويراً كبيراً في السنوات الأخيرة ويتوقع معه أن يصل حجم سوق الدفع الإلكتروني في الهند إلى (٥٠٠ مليار دولار) وهو ما يؤهل سوق الدفع الإلكتروني إلى أن يُسهم بنحو ١٥٪ من الناتج المحلي الإجمالي ، كما ساهمت رقمنة الضرائب في زيادة القاعدة الضريبية بنحو ٥٠٪ خلال أقل من عام واحد .

### ٤/ تجربة الأردن :

بدأ العمل ببرنامج الحكومة الإلكترونية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في مطلع العام ٢٠٠٥ م، ويعود ذلك البرنامج حسب موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات أول برنامج للحكومة الإلكترونية يتم تطبيقه في المؤسسات والدوائر الحكومية في الأردن .

وقد وفر البرنامج خدمة تقديم كشف التقدير الذاتي الإلكتروني والدفع الإلكتروني للأرصدة المستحقة دون الحاجة إلى زيارة إدارة الضرائب .

## وتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام الضريبي في الأردن من خلال :

- أ. أتمتة إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة :  
في العام ١٩٩٦ بدأ (برنامج بترا) لتعزيز إيرادات الدائرة الضريبية بالتعاون مع الأمم المتحدة ، ويركز برنامج بترا على حوسبة إجراءات تسجيل دافعي الضرائب وحفظ الملفات وكذلك إجراءات التحصيل ومعرفة الرصيد والضرائب المستحقة واحتساب الأقساط واحتساب الغرامات وكذلك إدخال بيانات التقدير المسلمة يدوياً .
- ب. الربط الإلكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات الصلة :  
إدخال التكنولوجيا في النظام الضريبي في الأردن ساعد على ربط قواعد البيانات والمعلومات لبعض الدوائر الحكومية مع دائرة ضريبة الدخل مما عمل على تزويد دائرة الضرائب بالمعلومات الشاملة والدقيقة وفي الوقت المناسب ، مما أسهم في على تحسين صورة ومصداقية الدائرة أمام دافعي الضرائب والمجتمع وساعد دائرة الضرائب على تحقيق أهدافها من خلال زيادة التحصيلات وتوسيع القاعدة الضريبية .
- ج. إنشاء وتطوير موقع إلكتروني للدائرة :  
قامت دائرة الضرائب بإنشاء موقع إلكتروني وهذا يعد مؤشر أولى للتحول من العمل اليدوي إلى العمل الرقمي من خلال الخدمات الإلكترونية .
- د. تقديم إقرارات الضريبة الإلكترونية :  
تشمل إقرارات ضريبة الدخل لـ ( الموظفين ، المستخدمين ، الأفراد ، والشركات ) وإقرارات ضريبة المبيعات واحتساب الضريبة المستحقة بشكل فوري من خلال النظام المح osp الذي يُلخص من الأخطاء المحتملة .
- هـ. تسديد الضريبة المستحقة إلكترونياً :  
تسديد الضريبة والبالغ الأخرى المستحقة إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة دائرة الضرائب أو البنوك والحصول على قسيمة الدفع الإلكتروني من خلال الدخول إلى موقع الدائرة الإلكتروني .

و. الحصول على بيان ضرائب وشهادات بالرقم الضريبي :

إمكانية الحصول على بيان بضرائب السنوات الضريبية المقدرة والسنوات قيد الإعتراض والاستئناف والأرصدة المدفوعة والمقطعة وغيرها .

ز. الدخول إلى الحساب الشخصي :

إمكانية تحديث البيانات الشخصية إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني عند الحاجة بما فيها عنوان السكن والعمل والعنوان البريدي وجهات العمل والحالة الاجتماعية وغيرها .

ح. خدمات أخرى يمكن الحصول عليها :

إمكانية إرسال طلب خدمة داخلية إلكترونياً أو الاستعلام عن حالة الطلب الذي تم إرساله لمتابعة حالة الملف حيث تقوم الإدارة باطلاعك على حركة الملف فوراً أو عن طريق الرسائل القصيرة SMS .

ط. البريد الإلكتروني وتشمل هذه الخدمات :

- التسجيل (فتح ملف وإلغاء التسجيل وتعديلاته والإعفاء منه) .
- الإعتراض (تقديم الإعتراض والرد عليه) .
- إلغاء كتب التقدير .
- تأجيل دفع الضريبة عند الإستيراد .
- التنفيذ الجبري والاحتجز وفك الحجز .
- عقود الصالحة .
- طلبات التقسيط .
- تصديق الشيكات .
- طلبات الحصول على إبراء الذمة .
- الرد على الإستفسارات .
- الإسترداد .
- طلبات الحصول على الإعفاء الضريبي .

ي. تطبيق الفوترة الإلكترونية :

استكملت دائرة الضرائب كافة الإجراءات الدستورية المتعلقة بإعداد وإصدار نظام لتنظيم شئون الفوترة والرقابة عليها ، وصدر تحت اسم النظام رقم (٣٤) لسنة ٢٠١٩م ، وكذلك تم إصدار التعليمات التنفيذية

**لتطبيق الفوترة والرقابة عليها لسنة ٢٠١٩ م وذلك بالتعاون والتنسيق مع كافة القطاعات الاقتصادية .**

كما تم إعداد نظام محospب للمهن يتضمن أركان الفاتورة المنصوص عليها في نظام تنظيم شؤون الفوترة والرقابة عليها ، ويمكن لأي مكلف الإستفادة من هذا النظام من خلال إنشاء رقم سري على موقع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات واستخدامه في جميع أركان عمليات إصدار الفاتورة ويمكن الحصول على خدمات هذا النظام دون مقابل .

كما تم استخدام الإيداع عبر الإنترت في الأردن وذلك على نطاق واسع لضريبة السلع والخدمات منذ منتصف العام ٢٠١٧ م ، لكن التحصيل كان أقل بالنسبة للضرائب الأخرى بسبب الأخطاء الجزئية في النظام مما جعل الإيداع عبر الإنترت يصبح إلزامياً اعتباراً من يناير ٢٠١٨ لضريبة الدخل وإشتراكات الضمان الاجتماعي .

#### **/ ٥ تجربة المغرب :**

في إطار سياسة التحديث التي تنهجها المديرية العامة للضرائب تم إحداث مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تمكن مرتدى هذه الإدارة من القيام تدريجياً بإجراءاتهم الإدارية عن بعد .

ولقد اعتمدت المديرية العامة للضرائب على إستراتيجية تقوم على أربعة أهداف :

- ١/ بناء علاقة شراكة مع الملزم بالضريبة متسمة بالثقة المتبادلة .
- ٢/ التحول إلى إدارة إلكترونية .
- ٣/ تعزيز عمل المديرية في مجال المراقبة .
- ٤/ تطوير وتعزيز قدراتها في مجال التحصيل .

ولبلوغ هذه الأهداف تعتمد المديرية على ثلاث رافعات :

- نظام معلوماتي قوي ، مندمج ، منفتح وقابل للتطوير .
- موارد في مستوى التطّلعت .
- تنظيم وتعزيز كفاءة الإدارة وافتتاحها على محیطها .

وفي هذا الإطار أطلقت المديرية العامة للضرائب :

**أ. إطلاق المصادر الإلكترونية :**

- الضريبة على القيمة المضافة على الخط
- الضريبة على الشركات على الخط
- التسجيل، الإسترداد

**ب. إطلاق النظام المندمج لفرض الضريبة :**

وهو نظام داخلي يمكن من تحكم أفضل وأنجع في المادة الضريبية، ويعطي هذا النظام الوعاء الضريبي ، التحصيل ، ومراقبة الشؤون القانونية .

**ج. التسجيل في الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب :**

وتكون هذه الخدمة الخاضعين للضريبة من التسجيل في الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب وإنشاء أو تغيير المستخدمين والمفوضين وإدخال حساباتهم البنكية .

بعد نهاية عملية التسجيل يتوصلا المسجلون باسم المستخدم وكلمة المرور عبر بريدهم الإلكتروني للولوج الآمن إلى الخدمات الإلكترونية للمديرية العامة للضرائب وذلك بالنسبة للخدمات الخاصة بالضريبة على الدخل والضريبة على القيمة المضافة والضريبة على الشركات وخدمات الشهادات الإلكترونية والحساب الضريبي .

وتعتبر الخدمة الإلكترونية للمديرية فضاء آمن متاحاً في كل الأوقات طيلة أيام الأسبوع ، ويمكن للمسجلين من إنجاز عملياتهم الضريبية الجارية .

**د. الخدمة الإلكترونية للإقرار والأداء الإلكتروني :**

يمكن للخاضعين للضريبة المعنيين استعمال الشواهد الإلكترونية التي يصدرها مقدم خدمات المصادقة الإلكترونية معتمد طبقاً للقانون .  
والاطلاع على الوضع الضريبي للخاضعين (الدفعيات ، الإقرارات ، الإسترداد ، ... الخ) .

## ٦/ تجربة الإمارات العربية المتحدة :

تم بدء تطبيق النظام الضريبي في نهاية العام ٢٠١٧ بعد اعتماد قوانين وتشريعات مستحدثة خاصة بالضرائب الاتحادية، التي جاءت بعد إقرار تطبيق الضريبة الانتقائية وضريبة القيمة المضافة، كما قامت الهيئة الاتحادية للضرائب خلال هذه الفترة برقمنة غالبية الخدمات الخاصة بداعي الضرائب .

تم إطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية لداعي الضرائب في إطار رقمنة العمل الضريبي خلال الفترة ٢٠١٧ / ٢٠٢٠ وتشمل :

أ. تسجيل المكلفين ضريبياً وذلك بمنح كل مسجل ضريبي رقم حساب خاص يتكون من رقم التسجيل الضريبي الخاص به تحت مسمى GIBAN حيث يقوم المسجل بسداد الضريبة والغرامات المستحقة على الرقم الخاص به، ويتم تحويل هذه المبلغ إلكترونياً إلى حساب الهيئة الاتحادية للضرائب مباشرة .

ب. خدمات التسجيل وكل ما يتعلق بها (تسجيل المكلفين، التعديل، الإلغاء، إصدار شهادات التسجيل الضريبي، وغيرها) .

ج. تقديم الإقرارات الضريبية للقيمة المضافة والضريبة الانتقائية وتصحيحها .

د. خدمات استرداد الضريبة لغير المسجلين مثل استرداد ضريبة القيمة المضافة .

هـ. خدمات الدفع الإلكتروني .

و. الخدمات الإدارية مثل تقديم الشكاوى والاستفسارات .

## الخاتمة والتوصيات

### الخاتمة :

- سبقت دول العالم المتقدم البلدان النامية والأقل نمواً في الرقمنة والتحول الرقمي لأسباب عديدة كان أبرزها (البنية التحتية الرقمية المتطورة ، الكفاءات البشرية ، القوانين الصارمة ، وغيرها) وعموماً يبقى لكل بلد خصوصيته في تنفيذها وتحصيل نتائجها .
- تعتبر إيرادات الضرائب أهم مصادر تمويل الموازنة العامة للدولة والتي تعتمد عليها في تحقيق أهدافها السياسية والإقتصادية والمالية والاجتماعية ، وتلجأ الحكومات إلى وضع أساليب وتقنيات وطرق حديثة وسريعة أكثر ضماناً لتحصيلها من خلال تبنيها للنظم الالكترونية وآليات تبادل المعلومات .
- تعاني الإدارة الضريبية في السودان من ضعف الإمكانيات المادية وعدم إنسانية العلاقات بينها وبقية مؤسسات الدولة وضعف إنفاذ القوانين التي تحكم هذه العلاقة ، الأمر الذي يضعف قدرتها على إنفاذ الرقمنة وتحقيقها للنتائج المطلوبة بكفاءة .

### التوصيات :

- ١/ ضرورة اتجاه الدولة وتبنيها للتحول الرقمي ووضع إستراتيجية ورؤية واضحة مع ضرورة وجود جهة تنظيمية وإشرافية مسؤولة عن التحول .
- ٢/ إصدار ما يلزم من توجيهات عليا بإلزام كل الوحدات الحكومية بتبادل المعلومات فيما بينها وإزالة أي تعارض قانوني في هذا الشأن .
- ٣/ توفير الدعم السياسي والقانوني والمالي لإنفاذ مشروعات الرقمنة بالديوان .
- ٤/ ضرورة تبني أساليب الفحص والمراجعة الإلكترونية للشركات ذات الثقل (حجم العمل الأكبر) والتي تملّك أنظمة محاسبة عوضاً عن آليات الفحص اليدوي التقليدي بغرض إنجاز الفحص بصورة أكثر سرعة ودقة وأيضاً للاستفادة من معلومات هذه الشركات في عمليات فحص شركات أخرى مرتبطة بها .

- ٥ / خفض الإمتثال الضريبي بحث الشركات الكبرى على تقديم إقراراتها عبر البوابة الإلكترونية كخطوة أولى نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الديوان .
- ٦ / زيادة توعية وتحقيق المجتمع الضريبي بالرقمنة ومزاياها .
- ٧ / إنشاء منصات رسمية للديوان على موقع التواصل الاجتماعي المختلفة (فيسبوك ، تويتر ، يوتوب ، ... الخ) باعتبارها الوسيلة الأسرع والأسهل والأكثر إنتشاراً بغض التفاعل الإيجابي وبناء وتعزيز الثقة مع المجتمع الضريبي وقياس توجهاته وتحليلها باعتباره شريكاً أساسياً في تطوير المنظومة الضريبية ، حيث يبلغ معدل استخدام الإنترنت في السودان ٣٢٪ من السكان .
- ٨ / رفع قدرات العنصر البشري بديوان الضرائب وخصوصاً الكوادر التقنية بالتدريب الأساسي والإحترافي المستمر بما يلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية للديوان .
- ٩ / إصدار ما يلزم من تعليمات بإلزام جميع العاملين بالديوان بإدخال بيانات العمليات والإجراءات الضريبية المختلفة في النظام الأساسي حتى تكون مخرجات النظام بالصورة المطلوبة .