

## مدل پیشنهادی پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری و نقش آن در بهبود محیط کسب و کار ایران

معصومه زیرک\*

### چکیده:

یکی از دغدغه های دولت در بخش تولید و سرمایه گذاری، یافتن روشهای موثر برای بهبود محیط کسب و کار است چرا که محیط کسب و کار نامناسب، هزینه های عملکرد نگاههای تولیدی و خدماتی را افزایش داده و انگیزه سرمایه گذاری را پایین می آورد. لذا شناسایی و به کارگیری تکنیک های کارآ برای بهبود محیط کسب و کار ضروری است. در سالهای گذشته طراحی و اجرای مدل پنجره واحد (single - window system) و حمایت از کسب و کار به استناد ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه نخستین گام جدی ایران در این راستا بود که هدف آن تسریع، تسهیل و ساده سازی فرایند صدور مجوزها، شروع کسب و کار و جریان های اطلاعات بین دولت و سرمایه گذاران می باشد. نتایج تجربی از طراحی و اجرای مدل یاد شده در ایران دال بر عدم وجود الگویی منسجم و واحد برای این منظور است که نه تنها اهداف ترسیم شده را تامین نموده، بلکه نوعی سرگردانی را برای متقاضیان سرمایه گذاری به همراه داشته است. براین اساس محقق با درک مساله مزبور، در این تحقیق به دنبال ارائه یک الگوی قابل اجرا در سطح ملی از ایجاد پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری به روش سیستمی و با آینده پژوهی (Futures Study) است که توام با ساماندهی موثر منابع، کاهش هزینه ها، شفافیت و تامین امنیت اطلاعات، کاهش بوروکراسی اداری، حذف تشریفات زاید و... می باشد. نتایج این تحقیق در محیط شبیه سازی شده نشان داد از مدل های پیشنهادی برای اجرای مدل پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری با ساختار مبادله داده های چند مرحله ای، دو مرحله ای و تک مرحله ای؛ مدل سوم

\* رئیس گروه مطالعه و تحلیل سیاستهای پولی و مالی، اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان همدان - فوق لیسانس علوم اقتصادی دانشگاه تهران، آدرس محل کار: همدان - خیابان هنرستان - کوچه مدیریت - مرکز خدمات سرمایه گذاری استان همدان، تلفن: ۰۸۱۳۸۳۲۰۳۹ - ۶۴۴۵ ۳۱۴ ۰۹۱۸، پست الکترونیکی:

masoumeh.zirak@ut.ac.ir

(ساختار مبادله تک مرحله ای) به شکل توسعه یافته در شرایط جاری مناسب تر بوده چرا که در این مدل نقص های مدل های قبلی تکرار نشده و سیکل کامل تر و با کارایی بالاتری برای تمامی شاخص های کسب و کار منجر به بهبود آن شاخص ها خواهد شد.

**واژگان کلیدی:** ایران، محیط کسب و کار، کشورهای منا، پنجره واحد، ماده ۷۰ ق. برنامه پنجم، شبیه سازی.

## مقدمه:

طبق تحقیقات بانک جهانی، محیط کسب و کار مؤثرترین عامل رونق تولید داخلی هر کشوری است. با شرایط جاری اقتصاد ایران و به دنبال تشدید تحریم های اقتصادی در مورد کشور با توجه به ابهام در پابندی به تعهدات در سند برجام<sup>۱</sup> از سوی کشورهای گروه (۵+۱)<sup>۲</sup>، اهمیت بهبود محیط کسب و کار دوچندان می شود. در سال های گذشته با توجه به شاخص سهولت کسب و کار یا به عبارتی شاخصهای ده گانه آن به مانند شروع کسب و کار، اخذ مجوزها، سهولت دسترسی به برق، ثبت مالکیت، اخذ اعتبارات یا وام، حمایت از سرمایه گذاران، پرداخت مالیات، تجارت درون مرزی، اجرای قراردادهای، انحلال کسب و کار؛ آنچه که متقاضیان سرمایه گذاری در این زمینه مواجه هستند، این است که در حالت کلی اطلاعات، اسناد و مدارک زیادی از طریق آنها در اختیار دستگاههای اجرایی صادرکننده مجوز متناسب با فعالیت اقتصادی مورد نظر قرار می گیرد و این اطلاعات، اسناد و مدارک به واسطه بنگاههای مختلف به روش دستی یا خودکار و به صورت مکتوب ارائه شده که حجم زیادی از درخواست ها با هزینه های قانونی مرتبط برای دولت و متقاضیان سرمایه گذاری بار مسئولیت ایجاد نموده و در نتیجه این روند موجب طولانی شدن زمان، مراحل یا رویه ها، افزایش هزینه ها و... در شروع کسب و کار، صدور مجوز، سردرگمی متقاضی، استعمال های فراوان و موازی با یکدیگر، هزینه زمان از دست رفته، یاس و ناامیدی، مراجعات مکرر متقاضیان و نارضایتی آنها، افزایش فساد اداری، کاهش توان مدیریت، تفسیرهای مختلف از دستورالعمل و قوانین و بخشنامه ها، تبعیض و بروز سلايق مختلف در امور و نهایتاً از بین رفتن انگیزه سرمایه گذار و... شده است.

مبانی قانونی در این زمینه، مرتبط با مفاد ۶۲ و ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه است، ماده ۶۲ دلالت بر رویکرد تسهیل، تسریع، کاهش هزینه صدور و تمدید مجوز و هماهنگی دستگاههای اجرایی ذی ربط و حذف مجوزهای غیر ضرور و اصلاح یا جایگزینی شیوه تنظیم مقررات هر نوع فعالیت و بازرسی مرحله ای برای احراز مراعات آن مقررات به جای

۱. برنامه جامع اقدام مشترک

۲. کشورهای روسیه، آمریکا، انگلیس، فرانسه، چین و آلمان

شیوه موکول بودن فعالیت به اخذ مجوز، نسبت به ابلاغ دستورالعمل‌ها مشتمل بر بازنگری، تسهیل، اصلاح و جایگزینی روش‌ها، تجمیع مجوزها و لغو مجوزهای غیر ضروری در چارچوب ضوابط قانونی برای هر نوع فعالیت پس از تأیید رئیس جمهور اشاره دارد. طبق ماده ۷۰ نیز در مورد آن دسته از فعالیتهای اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاههای متعدد می‌باشند، دستگاه اصلی موضوع فعالیت، وظیفه مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور اخذ و تکمیل و صدور مجوز را بر عهده خواهد داشت و از طریق ایجاد پنجره واحد به صورت حقیقی یا در محیط مجازی با مشارکت سایر دستگاههای اجرایی مرتبط به گونه‌ای اقدام می‌نماید که ضمن رعایت اصل همزمانی صدور مجوزها، سقف زمانی مورد نظر برای صدور مجوز از زمان پیش‌بینی شده در قانون نحوه اجرای سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی تجاوز ننماید.

اجرائی شدن مواد قانونی فوق‌الاشاره در کشور برای بهبود روند مزبور نیازمند الگو و ابزاری است تا اطلاعات، مدارک و اسناد سرمایه - گذاری تنها از یک نقطه ورودی ارائه شده و پردازش گردد و خروجی آن که همان صدور یا اخذ مجوزهای سرمایه گذاری توسط دستگاههای اجرایی یا متقاضیان سرمایه گذاری در فعالیتهای اقتصادی است، بعنوان اولویت اصلی قرار گیرد چرا که با اجرائی شدن این الگو می‌توان قابلیت دستیابی و پردازش اطلاعات را ارتقاء بخشید، جریان اطلاعاتی بین سرمایه گذار و دولت را تسریع و تسهیل و نیز هماهنگی و اشتراک بیشتر داده‌ها در سیستم دولتی را ایجاد نمود. نهایتاً موانع سرمایه گذاری کاهش و بهبود محیط کسب و کار به عنوان هدف غایی تحقق می‌یابد.

در این تحقیق، محقق در آغاز کار به بیان ادبیات موضوعی تحقیق، دربرگیرنده مبانی نظری، پیشینه تحقیق، بررسی روند متغیرهای شاخص کسب و کار ایران طی سالهای آغازین و پایانی برنامه پنجم توسعه و مقایسه آن با میانگین شاخص کشورهای منتخب (منا) و کلیات مدل پنجره واحد می‌پردازد. در بخش بعدی ضمن تصریح روش تحقیق و معرفی یک الگو و ابزار کاربردی با نگرش سیستمی و به کارگیری تکنیک‌های آینده پژوهی، رابطه اثرگذار ایجاد پنجره واحد را در بهبود محیط کسب و کار طرح و اثبات نموده و مدل پیشنهادی را در چارچوب شرایط جاری کشور ارائه می‌نماید. در بخش دیگر با تفسیر نتایج حاصله از اجرای مدلهای پیشنهادی، مدل انتخابی را در محیط شبیه سازی تشریح نموده و

در قسمت پایانی نیز ضمن جمع بندی و نتیجه گیری از تحقیق، توصیه های سیاستی را پیشنهاد داده است.

## ادبیات موضوع:

### - مبانی نظری:

محیط کسب و کار به عوامل موثر بر عملکرد بنگاه های اقتصادی اطلاق می گردد که مدیران بنگاه ها قادر به تغییر یا بهبود آنها نخواهند بود. با عنایت به اینکه آزاد بودن و شفافیت قیمتها، رقابتی بودن بازار و حفظ حقوق مالکیت سه شرط لازم برای فعالیت اقتصادی بخش خصوصی است و نقش دولت در بهبود این فضا و فراهم آوردن شرایط مناسب جهت جذب فعالیت بخش خصوصی بسیار حیاتی است لذا صرفاً در شرایط مساعد کسب و کار، یک بنگاه می تواند به صورت کارآ و بهینه عمل کند. از سوی دیگر تأثیر محیط کسب و کار بر سرمایه -گذاری عمدتاً ناشی از بهره وری و اشتغال نیروی کار، نوع و میزان سرمایه گذاری، ظرفیتها و آزادی های اقتصادی تولیدکنندگان بوده و منحصرأ بهبود شاخص های محیط کسب و کار با کاهش زمان لازم برای اخذ مجوز، محقق می شود.<sup>۱</sup>

برای بهبود محیط کسب و کار جهت تحقق اهداف تولید در شرایط تحریم های اقتصادی، مدل یا ابزاری لازم است که به واسطه آن بتوان شرایط تسهیل و تسریع فرایند های سرمایه گذاری در ایجاد کسب و کار را در این راستا فراهم نمود. در سال های اخیر ایجاد پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری، کسب و کار، اشتغال، گمرک، تجارت فرامرزی، اصناف و بازرگانان و... مطرح یا اجرا شده است. تجربه کشور در چند سال اخیر در این زمینه نشان می دهد که بهبود یا تضعیف رتبه محیط کسب و کار در مقایسه با دیگر کشورهای جهان چندان نتوانسته رسالت و اهداف شکل گیری این مدل را در شاخه های فوق الاشاره تبیین نماید چرا که در ادبیات این موضوع ماهیت مدل پنجره واحد آن است که در سطح ملی زمینه ای ایجاد گردد تا دستگاههای اجرایی و بنگاههای اقتصادی، اطلاعات پایه و تکراری خود را به صورت یکپارچه ارائه نمایند. در واقع این مدل در قالب سیستم

۱. سید مهدی حسینی و فاطمه فهیمی فر (۱۳۸۹).

الکترونیکی با هدف توسعه بهره‌وری و کارائی تراکنش اطلاعات میان دستگاههای اجرایی ذی ربط، مشتریان و دولت، طراحی و اجرا می‌شود. متمرکز کردن ورود اطلاعات تمامی دستگاههای اجرایی در یک نقطه و عدم تکرار اطلاعات، موضوعی است که در این مدل با جدیت مورد هدف قرار گرفته می‌شود. در نتیجه برای دستیابی به کارآمدی و بهبود در کسب و کار، بهره‌گیری از مفهوم پنجره واحد کسب و کار تاکید می‌شود.<sup>۱</sup>

استقرار پنجره واحد به عنوان یک برنامه اجرایی با پیاده‌سازی پنجره واحد خدمات سرمایه‌گذاری، کسب و کار، اشتغال، گمرک، تجارت فرامرزی، اصناف و بازرگانان و... و تجمیع موضوعی آنها در قالب پنجره واحد خدمات سرمایه‌گذاری یا کسب و کار، ضمن آسان و روان‌سازی فرایندهای مرتبط با حوزه‌های مطروحه در بالا، با افزایش رقابت‌پذیری کالاها و خدمات و ارتقاء کیفیت و افزایش کمیت تولید، تامین‌کننده زمینه تحقق اهداف در راستای بهبود محیط کسب و کار است.

### در این تحقیق مهمترین فرض قابل طرح عبارتند از:

- تأثیر اجرای مدل پنجره واحد بر بهبود محیط کسب و کار، معنادار است.
- براساس فرض فوق این پژوهش درصدد پاسخگویی به سوالات ذیل است:
- پیش‌نیازهای مدل پنجره واحد چیست؟
- چگونه می‌توان مدل پنجره واحد را اجرا و اداره نمود؟
- رابطه محیط کسب و کار با مدل پنجره واحد چگونه است؟
- آیا محیط کسب و کار ایران با اجرای مدل پنجره واحد بهبود می‌یابد؟

۱. تجارب مُحقق از اجرای ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه در حوزه سرمایه‌گذاری - واحد اداری پنجره واحد در مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان همدان

**-پیشینه تحقیق:**

قریب به چهار دهه که از معرفی و بکارگیری مدل پنجره واحد با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط نهادهای بین المللی گذشته است، درحال حاضر بسیاری از کشورهای جهان و حتی شرکتهای بین المللی با فراهم آوردن امکانات و الزامات چنین مدلی، نسبت به پیاده سازی آن در امور گمرکی، بازرگانی، کسب و کار، سرمایه گذاری، اصناف و... اقدام نموده اند، کشورهایی همچون سنگاپور، آلمان، تایلند و غنا، از پیشگامان اولیه در طراحی، اجرا و بکارگیری این مدل برای بهبود شاخص تجارت فرامرزی (مهمترین متغیر در شاخص سهولت انجام کسب و کار معرفی شده توسط بانک جهانی) بوده اند. به دنبال اجرایی شدن این مدل در گمرکات کشورهای مزبور، دولتهای مالزی، چین، اندونزی، کره جنوبی، سوئد، امریکا، انگلستان و موریتانی، نیوزیلند، هنگ کنگ، فیلیپین، فرانسه، ماداگاسکار و... نیز با مطالعه و بررسی مزایای اجرای این مدل تلاشهای زیادی برای اجرایی شدن این مدل در گمرکات کشور خود نمودند و موفق به بهبود شاخص تجارت فرامرزی کشور خود طی سالهای ۲۰۰۲ تاکنون شدند که در ذیل به طور اجمال اقدامات برخی از کشورهای فوق اشاره تشریح گردیده است.

دولت سنگاپور در اواسط دهه ۱۹۸۰ تصمیم گرفت، تجارت خارجی را به نحوی تسهیل نماید تا از طریق آن بتواند به صورت یک قطب تجاری مطرح گردد، بدین منظور کمیته ای متشکل از وزرا و بازرگانان عمده تشکیل گردید و در ۱۹۸۹ سیستمی بنام شبکه تجاری راه اندازی شد که هدف آن تحویل الکترونیکی اسناد و صدور فوری مجوزهای بازرگانی بود. طبق آن تجار پس از ۱۰ دقیقه قادر بودند، پاسخ درخواست خود را به صورت الکترونیکی دریافت نمایند. در این شرایط ممکن بود قبول یا رد یک درخواست براساس دلایل قانونی باشد. کاهش هزینه صدور اسناد تجاری، کاهش زمان صدور اسناد تجاری، افزایش کارایی نهادهای دولتی و جریان موثر امور جذب سرمایه گذاری خارجی نتیجه کارایی این مدل بود و در حال حاضر چنین مدلی منجر به کاهش شدید هزینه ها، بهبود محیط تجاری و افزایش کارایی آن شده و کلیه فعالیتهای آن به صورت الکترونیکی انجام می شود، و از آن به عنوان اولین سیستم الکترونیکی ترخیص تجاری در جهان با ابعاد ملی یاد می گردد که در آن سالیانه ۹ میلیون درخواست تجاری پردازش شده و نود درصد آنها فقط در ۱۰ دقیقه انجام

می‌گیرند که شامل ۷۰,۰۰۰ مجوز سرمایه‌گذاری در هر سال است. مجامع تجاری، تجارت، شرکت‌های حمل و نقل بار، اظهارنامه نویسان، دفاتر خدماتی، آژانس‌های کنترلی و گمرک سنگاپور از مشتریان عمده و اصلی این مدل در کشور سنگاپور هستند.<sup>۱</sup>

مزیت‌های بارز مدل پنجره واحد در مقایسه سیستم دستی به این شکل است که در سیستم دستی تحویل مدارک توسط کارمندان مختلف و در ساعات اداری انجام می‌شود، تعداد مراجعه به مقامات حداقل ۲ بار مراجعه لازم است، مدارک ۳۵ فرم، هر فرم ۲ بار کپی می‌شود، زمان لازم برای اخذ تأییدیه ۴ ساعت تا ۲ روز است، برای ترخیص کالاهای تعرفه ای مدارک جداگانه برای انجام امور گمرکی لازم است، برای انجام کنترل مدارک جداگانه باید ارائه گردد، مبلغ هزینه لازم برای اخذ مجوز ۲۰-۱۰ دلار سنگاپور است و نحوه اخذ تعرفه بوسیله چک صورت می‌گیرد. درحالی که با اجرای مدل پنجره واحد تحویل مدارک توسط یک دفتر و ۲۴ ساعت شبانه روز امکان پذیر است، برای انجام کار هیچ مراجعه ای به مقامات لازم نیست، یک کپی از مدارک (البته براساس تقاضای مشتری) کافی است، زمان لازم برای اخذ تأییدیه ۱۰ دقیقه می‌باشد، برای ترخیص کالاهای تعرفه ای مدارک الکترونیکی به بخش‌های مختلف گمرک برای انجام امور اتصال می‌یابد. برای کنترل مدارک الکترونیکی به بخش‌های مختلف نهاد کنترلی اتصال می‌یابد. هزینه مورد نیاز در آن سیستم معادل ۳,۳۰ دلار سنگاپور است و نحوه اخذ تعرفه از طریق کسر وجه توسط بانک به صورت اتوماتیک انجام می‌شود.

دولت آلمان اولین بار این مدل را در سال ۱۹۸۲ در کشور خود اجرا نمود. در آن سالها سرعت کم و گران جریان اطلاعات در بندر هامبورگ باعث شد تا چنین نیازی مویجات چاره‌جویی توسط گروه‌های ذینفع را بوجود آورد چرا که یک سازمان حمل و نقل کارا نیازمند اطلاعات به روز بود. در واقع اجرای این مدل ادامه طرح بانک داده‌های هامبورگر هافن<sup>۲</sup> که توسط تعدادی از آژانس‌های کشتیرانی، حمل و نقل و دو اپراتور بزرگ اسکله تشکیل شده بود. در اجرای این مدل کشور آلمان کمیته شناسایی ابعاد و ساختار تجاری را تشکیل داد در ادامه تقاضاهای استفاده اسکله، نرخ تعرفه کشتی‌ها و هزینه های زیر بنایی را برآورد کرد.

1. The United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business. (2006).

2. Data bank hamburger hafen.



شرح خدمات و وظایف لازم را تدوین نمود و مشاوره‌های خارجی را استخدام نمود. سرمایه‌گذاری اولیه با استفاده از اشخاص حقوقی و طراحی و توسعه طرح برای شروع کار به صورت پایلوت و نیز گروه‌های اولیه شامل آژانس‌های حمل و نقل، اپراتورهای اسکله، در آن شرکت کردند تا اینکه در سال ۱۹۸۳ شرکت‌های بیشتری به پروژه ملحق شدند. اداره پنجره واحد در این کشور بر عهده شرکت داکوزی، ای.جی.<sup>۱</sup> است که خدماتی چون پشتیبانی، مدیریت ریسک، خدمات شبکه ای و ارتباطی، برون سپاری، خدمات اینترنتی، خدمات مرکز داده‌ها را ارائه می‌دهند. در حال حاضر بیش از ۱۳۶۰ شرکت در هر سال از مشتریان این مدل هستند که عمده مشتریان شرکت‌های حمل و نقل، انبارها، مراکز لجستیکی صنایع و شرکت‌های تولیدی هستند و هیچ شرکت دولتی در آن دخالتی ندارد. سهامداران مبلغی را به صورت سالیانه جهت استفاده از آن پرداخت می‌نمایند. هزینه‌های تاسیس تسهیلات این مدل معادل ۱,۲۸۴,۰۰۰ دلار آمریکا بوده است که در حال حاضر درآمدهای بدست آمده کل هزینه را پوشش داده است و شرکت در روند درآمدی قرار دارد. اجرای این مدل سبب ایجاد زنجیره اطلاعات، سرعت جریان اطلاعات، کیفیت بهتر داده‌ها، صرفه‌جویی در زمان و پول، نیاز به مدارک کمتر، شفافیت و کنترل بر زنجیره حمل و نقل شده است. از عوامل بنیادی موفقیت این مدل در کشور آلمان، بی‌طرفی و سهولت استفاده و همچنین برآورده ساختن رضایت مشتریان به صورت فوری می‌باشد.

دولت تایلند از سال ۱۹۹۸ با توجه به نیاز اساسی که جهت تسریع، تسهیل و روان سازی فرایندهای تجاری حس کرده بود، اقدام به طراحی و اجرای مدل پنجره واحد نمود. تایلند یکی از کشورهایی است تاکنون توانسته گام‌های مهمی را در جهت پیاده سازی پنجره واحد تجاری بردارد. به طور کلی روند حرکت کشور تایلند به سمت الکترونیکی کردن فرایندها تجاری خود را می‌توان به پنج مرحله زیر تقسیم کرد:

▪ مرحله اول: قبل از سال: ۱۹۹۸ در این مرحله گمرک تایلند کلیه فعالیت‌های تجاری خود را به صورت دستی و سنتی انجام می‌داد.

#### 1. DAKOSY Datenkommunikations system AG

- مرحله دوم: سال های ۱۹۹۸ تا ۲۰۰۶ در این سالها برخی از خدمات گمرکی از جمله مانیفست بر اساس سیستم های تبادل الکترونیکی داده ها<sup>۱</sup>، مبادله می شد.
- مرحله سوم: سال های ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۸ گمرک توانسته با استفاده از زیر ساختهای پیشرفته خدمات کاملاً مدل الکترونیکی را راه اندازی نماید.
- مرحله چهارم: سال های ۲۰۰۸ تا ۲۰۰۹، گمرک تایلند به دنبال راه اندازی پنجره واحد ملی بود تا از این طریق بتواند کلیه سازمان های دولتی و تجار را از طریق یک نقطه ورودی به گمرک متصل نماید.<sup>۲</sup>
- مرحله پنجم: سال های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۵ تایلند در این سال ها به دنبال اتصال پنجره واحد خود به سایر کشورها، آ.سه.آن و اپک است.

دولت غنا در سال ۲۰۰۲ به دلیل کندی و طاقت فرسا بودن ترخیص کالا در بنادر نسبت به ایجاد پنجره واحد<sup>۳</sup> اقدام نمود. در حال حاضر این سیستم با ظرفیت کامل درحال فعالیت است که در پی آن برنامه هایی برای توسعه فعالیت های این مدل وجود دارد که دولت غنا قصد دارد موارد دیگری را به آن اضافه نماید. نتایج بررسیها نشان می دهد که این مدل با ساختار قانونی و ویژگی های اقتصاد غنا تطابق داده شده است و عمده عملکرد آن بر ارسال الکترونیکی پیام از یک سیستم به سیستم دیگر استوار است. مدل پنجره واحد در کشور غنا از کشور موریتانی اقتباس شده است که خود تقلیدی از مدل اجرا شده در کشور سنگاپور است. قبل از طراحی و اجرای مدل در این کشور ابتدا فرآیند دستی که قبلاً انجام می گرفت مورد بازبینی و اصلاح قرار گرفت. سپس بر اساس مدل موریتانی به رایانه ای کردن امور پرداخته شده است، اما بعد از آن نیز یک بررسی مجدد برای جلوگیری از ایجاد یک سیستم رایانه ای ناکارا صورت گرفت که در چند فاز اجرا شد. در این راستا آموزشهای لازم در تمامی سطوح انجام شد که یکی از نقاط مرکزی فعالیت پروژه بود. در واقع مقامات گمرک طی ۱۲ ماه آموزش داده شدند. سپس تمامی استفاده کنندگان شامل رابطهای گمرکی، آژانسهای کشتیرانی، بانکهای تجاری و... به صورت رایگان به مدت ۱۸ ماه آموزش دیدند. بهره برداری از این پروژه ۲ سال طول کشید، به طوری که این مدل در سال ۲۰۰۰ میلادی

1. Electronic Data Interchange (EDI)

2. UN/CEFACT.(2008)

۳. پنجره واحد در کشور غنا به GC.NET شهرت دارد.

با سرمایه‌گذاری یک شرکت سرمایه‌گذاری مشترک آغاز و در سال ۲۰۰۲ با انجام تمام مراحل ساخت و آموزش اجرایی شد. خدمات مدل پنجره واحد کشور غنا مشابه خدمات کشور سنگاپور است با این تفاوت که باید تمایز بین ساختار اقتصادی را در نظر گرفت که استفاده‌کنندگان از این خدمات کمتر را بیشتر می‌نماید.<sup>۱</sup>

وزارت صنعت و تجارت غنا (دستگاه ناظر)، گمرکات غنا، اداره بنادر غنا، شرکتهای حمل و نقل بار، بانکهای تجاری، ترمینال بار، اپراتور بار فرودگاه از مشتریان عمده مدل پنجره واحد در کشور غنا هستند. مجموع هزینه مدل پنجره واحد توسط شرکت جی سی نت<sup>۲</sup> معادل ۶ میلیون دلار آمریکا بوده است. اجرای این مدل در کشور غنا برای صادرکنندگان و واردکنندگان کاهش بروکراسی، ترخیص سریع کالا، کاهش زمان و هزینه را به همراه داشته و برای گمرکات توام با فوایدی چون بهبود گسترده در انجام امور به وسیله زیربنای مدرن، افزایش اساسی در درآمدهای گمرکی و کنترل محیط کاری بوده است، علاوه بر آن بانکهای تجاری نیز از طریق آن از فوایدی چون افزایش مشتریان، افزایش حجم عملیات بانکی، اخذ سهم درآمدی برخوردار شدند. در واقع دولت با افزایش درآمد، ایجاد یک الگوی منطقه ای و اقتصاد نیز با بهبود شفافیت و اداره گمرک و افزایش درآمد گمرکی که در سال اول ۳۵ درصد و در سالهای بعد به صورت مداوم ۲۰ درصد منتفع شدند. یادآوری می‌شود که افزایش بیش از گذشته همکاری‌های منطقه، گسترش اتصالات برای افزایش کاربردهای مدل پنجره واحد به منظور افزایش سود و آماده نمودن تفکر سازمانی به منظور توسعه فعالیت این مدل از برنامه‌های اولویت دار آتی کشور غنا است.

دولت مالزی مدل پنجره واحد را از سال ۲۰۰۲ آغاز کرد. گمرک این کشور توسعه پنجره واحد را گام به گام دنبال کرده است و تلاش نموده تا در هر گام خدمات بیشتری به شبکه پنجره واحد خود اضافه نماید. در این کشور خدمات متنوعی از طریق این سیستم به تجار ارائه می‌شود. قبل از اجرای مرحله پایلوت اقداماتی چون استانداردسازی و همگون سازی

1. The United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business.(2006).

2.GC.NET

اطلاعات، پذیرش استانداردهای بین المللی، توسعه محصول و آزمایش یکپارچگی، اجرای پایلوت صورت گرفت.<sup>۱</sup>

دولت چین از سال ۱۹۹۸ براساس نیاز و شرایط زمانی آن سالها پردازش برخی از فعالیت های خود را به صورت الکترونیکی درهنگ کنگ عملیاتی نمود. اما قبل از اجرای مدل پنجره واحد درچین، موارد اجرا شده در کشورهای سنگاپور، آلمان، ایالات متحده آمریکا و هلند مورد مطالعه قرار گرفت و سپس در سال ۲۰۰۵ یک طرح پایلوت اجرا نمود. پس از اطمینان از کیفیت انجام کار در مرحله پایلوت و ایجاد اعتماد در بین تجار و گمرک که از اهمیت بسیار زیادی برخوردار بود طراحی اولیه را انجام داد که نیاز به تغییر حداقلی در سیستم های داخلی شرکتها داشت. در این راستا حتی کاربران می توانستند با استفاده از صفحات گسترده اکسل نیز به شبکه متصل شوند و از این طریق نیاز به آموزش در میان کاربران نیز به حداقل ممکن رسید. در این شبکه از مدل سه لایه ای استفاده شد که در لایه اول آن استانداردها و پروتکل ها شامل استانداردهای ملی و بین المللی در خصوص امنیت، اسناد تجاری، کدها و... تعبیه شده است و در لایه دوم زیر ساختهای اصلی انتقال پیام<sup>۲</sup>، برنامه ریزی و اجرا شده است. در نهایت در لایه سوم خدمات ارزش افزوده مانند خدمات مالی، داشبورد<sup>۳</sup> و... ارائه می گردد. در نتیجه این مدل که تحت عنوان شبکه پیوند تجاری کار خود را شروع نمود و در حال حاضر دی تی تی ان<sup>۴</sup> نام دارد.<sup>۵</sup>

دولت اندونزی در سال ۲۰۰۶ مدل پنجره واحد را به شکل پایلوت شروع کرد که به دنبال آن پنجره واحد خود را به پنجره واحد آ.سه.ان متصل نمود. در این کشور، پایلوت پنجره واحد با همکاری سازمان های دولتی شامل وزارت تجارت، سازمان کنترل غذایی و دارویی و سازمان کیفیت و نیز بخش خصوصی (صادرکنندگان، واردکنندگان و واسطه ها جهت حفظ منافع ملی در گمرک پیاده شد.

1. McMaster, Jim. (2007).

2.DTTN

3.ERP

4. DTTN

5.UNECE. Hong Kong SAR (China), (2008).

دولت کره جنوبی در سال ۲۰۰۶ مدل پنجره واحد را در پاسخ به تغییرات تکنولوژی و فشارهای بازار رقابتی، کاهش هزینه های تجارت خارجی، رقابت پذیر کردن صنایع و بازار داخلی و نیز باز مهندسی فرآیندهای تجاری کشور اجرایی کرد. اثر اجرای این سیستم بر اقتصاد کره جنوبی، در مجموع صرفه جویی معادل با ۵/۵۷ میلیارد دلار به همراه داشته است.

همچنین اثرات اقتصادی و حوزه های اثرگذاری پیاده سازی مدل پنجره واحد تجاری در این کشور در برگیرنده بهبود بهره وری شرکت های داخلی، کاهش هزینه های سربار برای تجار و بازرگانان، صرفه جویی در هزینه های فناوری اطلاعات شرکت ها و پرهیز از سرمایه گذاری مجدد، کاهش هزینه های تجارت خارجی کشور و کمک به کشور کره برای تبدیل شدن به یکی از ۸ کشور برتر تجاری دنیا و دستیابی به حجم مبادلات تجاری بیش از ۱ تریلیون دلار در سال ۲۰۱۰ است.

دولت سوئد مدل پنجره واحد<sup>۱</sup> را در سال ۲۰۰۷، طراحی و اجرا نمود که با عملیاتی شدن آن امکان ارایه و تسلیم اظهارنامه گمرکی و اسناد قانونی واردات و صادرات و فرم های تقاضا برای دریافت مجوز ورود یا خروج کالا را با استفاده از ابزارهای الکترونیکی فراهم می کرد. در حال حاضر این سامانه قادر است در سیستم های اطلاعاتی داخلی بازرگانان ادغام شده و تغییرات و به روزرسانی نرخ مبادلات، کدهای تعرفه ای و نرخ های مربوط به حقوق و عوارض گمرکی را به طور خودکار انجام دهد. این مدل همچنین همه مقررات مربوط به فعالیت های تجاری و بازرگانی را پوشش داده و قادر است آخرین تغییرات سیستم را به طور خودکار و از طریق اینترنت یا سرویس پیام کوتاه به تجار ارایه کند. علاوه بر اینها، ارایه کننده دوره های آموزشی بوده و امکان سفارشی سازی سیستم و ایجاد ادارات گمرک مجازی شخصی را برای بازرگانان فراهم می کند به گونه ای که همه اطلاعات و فرایندهایی که تجار برای رفع نیازها و خواسته های خود به آنها نیاز دارند در آن گنجانده شده است. در حال حاضر بیشتر از ۱۵۰ خدمت الکترونیکی از طریق این مدل به بازرگانان ارایه می شود و اطلاعات و رویه های ارایه شده در آن به ۱۰ زبان مختلف موجود هستند. این مدل توسط کمیته ای متشکل از نمایندگان سازمان های گمرک، انجمن کشاورزی، انجمن ملی بازرگانی،

1. Virtual Custom Office (VCO)

شورای ملی بازرسان کالاهای استراتژیک، پلیس، اداره مالیات و اداره آمار سوئد اداره می‌شود.

با توصیف فوق که اجماً بیان شد، آنچه که این تحقیق را متمایز و پراهمیت می‌نماید آن است که محقق به لحاظ تجربه و نیاز کشور، درصدد ارائه مدل یا الگویی فراتر از بهبود یک شاخص بوده و در بیان مدل پیشنهادی زمینه‌های بهبود تمامی شاخص‌های ده دهگانه محیط کسب و کار را در نظر گرفته است به طوری که طراحی و برنامه‌ریزی عملیاتی مدل پنجره واحد کلیه فرایندها از شروع کسب و کار یعنی ثبت شرکت یا مشتریان، اخذ مجوزهای لازم کسب و کار، شرایط دسترسی به برق، ثبت مالکیت، اخذ اعتبارات، دسترسی به امتیازات و مشوقها، پرداخت مالیات، تجارت فرامرزی، اجرای قراردادهای، انحلال فعالیت در یک مدل یا سامانه الکترونیکی را در بر می‌گیرد.

### بررسی روند متغیرهای شاخص کسب و کار:

محیط کسب و کار در یک تعریف کلی مجموعه عواملی است که بر عملکرد بنگاه تاثیر می‌گذارد اما مدیر بنگاه نمی‌تواند آن را به سهولت تغییر دهد و تا زمانی که محیط کسب و کار بهبود نیابد، بهبود عملکرد بنگاه‌ها و بطور کلی بخش خصوصی امکان‌پذیر نخواهد بود.<sup>۱</sup> در این راستا با توجه به اهمیت موضوع، بانک جهانی با استفاده از شاخص سهولت کسب و کار به بررسی و ارزیابی قوانین، مقررات و مجموعه عواملی که مستقیماً بر انجام کسب و کار کشورها مؤثرند، پرداخته و کشورهای جهان را رتبه‌بندی می‌نماید. رتبه هر کشور بر اساس میانگینی از رتبه اجزای تشکیل‌دهنده هر شاخص تعیین می‌شود. بطوری که اگر کشوری از نظر قوانین و مقررات پوشش‌دهنده فعالیت‌های اقتصادی، نظیر قانون ورود به بازار، ورشکستگی، قوانین تشکیل مشاغل جدید و غیره و نیز مجموعه عوامل مؤثر بر عملکرد بنگاهها و درکل کسب و کار، بازدارنده باشد در رتبه‌بندی کشوری، در مکانهای انتهایی قرار می‌گیرد. در جدول (۱) رتبه کل بهبود سهولت محیط کسب و کار ایران در سالهای ۲۰۱۰-۲۰۱۵ میلادی (۱۳۹۴-۱۳۸۹ هـ.ش) بررسی شده است.

۱ سید مهدی حسینی، و فاطمه فهیمی فر، (۱۳۸۹).

جدول ۱- رتبه شاخص سهولت انجام کسب و کار ایران در جهان

سال	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴	۲۰۱۵
رتبه	۱۳۷	۱۲۹	۱۴۴	۱۴۵	۱۳۲	۱۳۰
تعداد کشورها	۱۸۳	۱۸۳	۱۸۳	۱۸۵	۱۸۹	۱۸۹

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

طبق جدول فوق رتبه ایران در سهولت انجام کسب و کار در سالهای ۲۰۱۰-۲۰۱۵ دارای نوساناتی بوده است. بهبود رتبه در سال ۲۰۱۱ در مقایسه با سال ماقبل، مقارن با شروع قانون برنامه پنجم توسعه و طرح پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری در ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه و سپس تنزل و بدتر شدن رتبه کشور در سالهای ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ و نهایتاً بهبود مجدد رتبه ایران در سالهای ۲۰۱۴ و ۲۰۱۵ که در واقع مقارن با سالهای پایانی برنامه پنجم توسعه است می تواند ناشی از دلایل گوناگونی برای این نوسانات داشته باشد. در حالت عمومی این موضوع مبین آن است که موانع کسب و کار در ایران بیشتر از کشورهای با رتبه بهتر از کشور ما وجود دارد.

در تحلیل دقیق تر علل نوسانات رتبه در سالهای مورد بررسی در جداول ۱۰-۲ به تفکیک شاخص های ده گانه و با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا)<sup>۱</sup> مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند. بانک جهانی کشورها را از طریق ده شاخص سهولت انجام کسب و کار رتبه بندی می کند که عبارتند از: شروع کسب و کار (فرآیند ثبت شرکت)، اخذ مجوز (مجموعه اقدامات اخذ مجوز تاسیس تا راه اندازی یک کارگاه)، سهولت دسترسی به

۱. کشورهای منا عبارتند از: کشورهای خاورمیانه (ایران، ترکیه، عراق، عربستان، یمن، سوریه، امارات، اسرائیل، اردن، فلسطین، لبنان، عمان، کویت و قطر) و کشورهای افریقای شمالی (الجزایر، تونس، مصر، لیبی، مراکش، سودان و صحرای غربی و سودان جنوبی).

برق، ثبت مالکیت (فرآیند ثبت در دفتر اسناد رسمی)، اخذ اعتبارات یا وام، حمایت از سرمایه گذاران، پرداخت مالیات، تجارت فرامرزی، سهولت اجرای قراردادهای، تعطیلی کسب و کار.

در جدول ۲ ملاحظه می شود که رتبه ایران طی سالهای مورد بررسی در شاخص های اخذ اعتبارات یا وام و حمایت از سرمایه گذاران بهبود یافته، اما در سایر شاخص ها وضعیت بدتری در مقایسه با سایر کشورها داشته است.

جدول ۲- شاخص های ده گانه ارزیابی محیط کسب و کار

تغییر در رتبه	۲۰۱۵	۲۰۱۰	شاخص*
۱۴ رتبه بدتر	۶۲	۴۸	شروع کسب و کار
۳۱ رتبه بدتر	۱۷۲	۱۴۱	اخذ مجوزها
-	-	۱۳۷	سهولت استخدام نیروی کار**
-	۱۰۷	-	سهولت دسترسی به برق***
۸ رتبه بدتر	۱۶۱	۱۵۳	ثبت مالکیت
۲۴ رتبه بهتر	۸۹	۱۱۳	اخذ اعتبارات یا وام
۱۱ رتبه بهتر	۱۵۴	۱۶۵	حمایت از سرمایه گذاران
۷ رتبه بدتر	۱۲۴	۱۱۷	پرداخت مالیات
۱۴ رتبه بدتر	۱۴۸	۱۳۴	تجارت فرامرزی
۱۳ رتبه بدتر	۶۶	۵۳	سهولت اجرای قراردادهای
۲۹ رتبه بدتر	۱۳۸	۱۰۹	انحلال کسب و کار

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

\* در سال ۲۰۱۱ شاخص های استخدام و دسترسی به برق لحاظ نشده و تنها ۹ شاخص در ارزیابی بانک جهانی در نظر گرفته شده است.

\*\*بانک جهانی شاخص سهولت و اخراج نیروی کار را تا سال ۲۰۱۰ لحاظ نموده است.

\*\*\*بانک جهانی شاخص سهولت دسترسی به برق را از سال ۲۰۱۲ تاکنون لحاظ نموده است.



طبق جدول ۳ در واقع شاخص شروع کسب و کار در ایران در جایگاه ۶۲ در سال ۲۰۱۵ در بین ۱۸۹ کشور جهان قرار گرفته که نشان دهنده تنزل ۱۴ پله‌ای کشور نسبت به سال ۲۰۱۰ است که این تغییر بیانگر سخت تر شدن شروع کسب و کار در کشور است. این شاخص بر اساس چهار فاکتور محاسبه می‌شود که شامل تعداد مراحل یا رویه‌های قانونی لازم برای شروع کسب و کار، زمان لازم برای آغاز و راه‌اندازی یک کار، هزینه متوسط و حداقل سرمایه لازم برای شروع یک کسب و کار است. براین اساس، تعداد مراحل اداری در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ یک مرحله کاهش یافته و زمان لازم برای آغاز و راه‌اندازی یک کار در ایران در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ معادل ۳ روز افزایش یافته است اما این در حالی است که هزینه راه‌اندازی کسب و کار طی سال ۲۰۱۵ معادل ۳,۱ درصد از درآمد سرانه بوده که این رقم نسبت به سال ۲۰۱۰ کاهش داشته است. حداقل سرمایه لازم برای راه‌اندازی کسب و کار نیز برای سال ۲۰۱۵ نیز معادل ۰,۴ درصد از درآمد سرانه است که نسبت به سال ۲۰۱۰ کاهش یافته است. اما در حالت کلی می‌توان گفت زیر شاخص -های سهولت شروع کسب و کار ایران در مقایسه با میانگین شاخص کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ از وضعیت بهتری برخوردار است.

جدول ۳- شاخص شروع کسب و کار در ایران

شاخص شروع کسب و کار	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵
رتبه کل	۴۸	۶۲	۱۱۷
مراحل اداری (تعداد)	۷	۶	۸
زمان مورد نیاز (روز)	۹	۱۲	۱۸,۹
هزینه صرف شده (درصدی از درآمد سرانه)	۳,۹	۳,۱	۲۸,۱
حداقل سرمایه مورد نیاز (درصدی از درآمد سرانه)	۰,۸	۰,۴	۴۵,۶

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-20

در جدول ۴. تنزل رتبه ایران در شاخص اخذ مجوزها با ۳۱ پله در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ بیانگر آن است که دولت در اجرایی کردن مدل پنجره واحد به استناد ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه در تسهیل، تسریع و روان سازی فرایندهای سرمایه گذاری به ویژه صدور و تمدید مجوزها طی سالهای برنامه پنجم موفق عمل نموده است، هر چند که زیر شاخص های این متغیر شامل رویه های اداری، و زمان مورد نیاز اندکی، کاهش و هزینه های مربوطه کمی افزایش را نشان می دهد. این در حالی است که رتبه شاخص اخذ مجوز در ایران در مقایسه با میانگین شاخص کشورهای منتخب (منا) دارای وضعیت بدتری است.

جدول ۴- شاخص اخذ مجوز های ساخت و ساز در ایران

شاخص اخذ مجوز	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵
رتبه کل	۱۴۱	۱۷۳	۹۸
مراحل اداری(تعداد)	۱۷	۱۵	۱۴,۴
زمان مورد نیاز (روز)	۳۲۲	۳۱۸,۵	۱۳۲,۳
هزینه صرف شده (درصدی از درآمد سرانه)	۳,۶	۵,۳	۳,۵

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

جدول ۵ بیانگر آن است که شاخص های سهولت استخدام یا اخراج نیروی کار تا سال ۲۰۱۰ توسط بانک جهانی برای ارزیابی و رتبه بندی کشورها از نظر محیط کسب و کار لحاظ می شد. در سال ۲۰۱۱ بانک جهانی کشورها را به لحاظ رتبه بندی محیط کسب و

کار با ۹ شاخص بدون در نظر گرفتن شاخص سهولت استخدام انجام داد و در سال ۲۰۱۲ به لحاظ اهمیت سهولت دسترسی به برق این شاخص را جایگزین شاخص سهولت استخدام یا اخراج نیروی کار قرار داد. لذا به دلیل اصلاحات مقایسه ای نمی توان از این شاخص ها در سالهای شروع و پایانی برنامه پنجم توسعه بهره جست، اما می توان گفت که رتبه شاخص دسترسی به برق در ایران در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) وضعیت مطلوب تری ندارد. این در حالی است که به لحاظ مدت زمان مورد نیاز و هزینه لازم برای انجام دسترسی به برق در ایران کمتر از میانگین در کشورهای منتخب (منا) است، اما به لحاظ تعداد رویه های اداری در ایران نسبت به میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) بیشتر است.

جدول ۵- شاخص سهولت استخدام و دسترسی به برق در ایران

شاخص استخدام	۲۰۱۰	۲۰۱۵	شاخص دسترسی به برق	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین کشورهای منا (۲۰۱۵)
رتبه کل	۱۳۷	-	رتبه کل	-	۷۹	۱۰۷
دشواری استخدام	۱۱	-	مراحل اداری (تعداد)	-	۴,۸	۶
انعطاف پذیری ساعات کار	۲۷	-	مدت زمان (روز)	-	۸۴,۹	۷۷
دشواری اخراج	۵۰	-	هزینه (درصدی از درآمد سرانه)	-	۹۲۷,۵	۸۶۵,۶

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

طبق جدول ۶ رتبه شاخص ثبت مالکیت ایران در سالهای اول و پایانی برنامه پنجم توسعه در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ از وضعیت بدتری برخوردار است. علاوه بر این، رتبه کشور در این زمینه در سال ۲۰۱۵ نیز نسبت به سال ۲۰۱۰ وضعیت مطلوب تری را ندارد.

جدول ۶- شاخص ثبت مالکیت در ایران

شاخص ثبت مالکیت	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵
رتبه کل	۱۵۳	۱۶۱	۸۹
مراحل اداری (تعداد)	۹	۹	۶,۱
زمان مورد نیاز (روز)	۳۶	۳۵	۳۱,۳
هزینه صرف شده (درصدی از درآمد سرانه)	۱۰,۵	۱۰,۶	۵,۷

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

شاخص اخذ اعتبار یا وام در ایران بر اساس جدول ۷ در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ دارای صعود ۲۴ پله ای داشته است که در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ از وضعیت بسیار خوبی برخوردار است. در تحلیل زیر شاخص های این متغیر ملاحظه می شود که توانمندی قانون در سالهای مورد بررسی بهبود را تجربه نموده که در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) از وضعیت مطلوب تری برخوردار نیست، لذا الزام بازنگری و بررسی در این موضوع برای کشور وجود دارد. در سایر زیر شاخص ها نیز وضعیت کشور نسبت به میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ شرایط خوبی را نشان نمی دهد که این نکته با دخالت دولت در بازار مالی موجب تخصیص غیر بهینه منابع و ایجاد انگیزه رانت جویی و فساد شده است چرا که نقش بازارهای مالی در جذب پس اندازها و تخصیص آن بین بنگاه ها برای سرمایه گذاری کاملاً واضح است.

جدول ۷- شاخص اخذ اعتبار یا وام در ایران

میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵	۲۰۱۵	۲۰۱۰	شاخص اخذ اعتبار یا وام
۱۳۳	۸۹	۱۱۳	رتبه کل
۱	۲	۴	توانمندی قانون
۴	۷	۳	اطلاعات اعتباری
۸,۷	۴۵	۳۱,۳	پوشش اطلاعات اعتبارسنجی بخش دولتی
۱۱,۶	۳۳,۸	.	پوشش اطلاعات اعتبارسنجی بخش خصوصی

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

در جدول ۸ شاخص حمایت از سرمایه گذاران در ایران از صعود ۱۱ پله ای در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ برخوردار است که در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ دارای وضعیت مطلوب تری نیست. طبق این جدول رتبه ایران در سال ۲۰۱۵ مربوط به زیر شاخص های آن نسبتاً در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) دارای وضعیت نزدیک تری است. از آنجا که این شاخص منافع متعددی همچون افزایش حجم سرمایه گذاری و کاهش تمرکز مالکیت دارد لذا ضرورت انعطاف در این شاخص می تواند تا حد بسیار زیادی بهبود یافته و باعث توسعه بازارهای مالی و رونق اقتصاد شود.

جدول ۸- شاخص حمایت از سرمایه گذاران در ایران

میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵	۲۰۱۵	۲۰۱۰	شاخص حمایت از سرمایه گذاران
۱۱۵	۱۵۴	۱۶۵	رتبه کل
۵,۹	۷	۵	سطح افشاگری
۴,۸	۴	۴	اندازه مسوولیت مدیران
۴,۶	۱	۰	دسترسی آسان به اطلاعات
۴,۷	۴,۲	۳	توانایی حمایت از سرمایه گذاران

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

طبق جدول ۹، تنزل ۷ پله ای شاخص پرداخت مالیات در ایران در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ و وضعیت نامطلوب آن در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ بیانگر آن است که شرایط ایران همچنان بسیار بازدارنده بوده و رتبه کشور در بازه زمانی مورد نظر با ثابت ماندن برخی شرایط درمقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) که مدتهاست انجام اصلاحات را آغاز نموده اند، کاهش یافته است. لذا ضرورت دارد تا دولت با ارائه یک سیستم مالیاتی مناسب فضا را برای فعالیت های رسمی بخش خصوصی تقویت کند. همچنین تعیین نرخ مالیات مناسب و کیفیت توزیع بار مالیاتی زمینه های بهبود این شاخص را فراهم نماید.

## جدول ۹- شاخص پرداخت مالیات در ایران

میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵	۲۰۱۵	۲۰۱۰	شاخص پرداخت مالیات
۶۶	۱۳۴	۱۱۷	رتبه کل
۱۷,۴	۲۰	۲۲	تعداد انواع مالیات
۲۲۰,۴	۳۴۴	۳۴۴	زمان صرف شده
۳۲,۶	۴۴,۱	۴۴,۲	نرخ کل مالیات

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

بر اساس جدول ۱۰، شاخص تجارت فرامرزی در ایران با تنزل ۱۴ پله ای در سال ۲۰۱۵ نسبت به سال ۲۰۱۰ و در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ نشان از بدتر شدن شرایط تجارت در ایران دارد. با این وجود تشکیل پنجره واحد تجارت فرامرزی با این شرایط در سالهای مورد بررسی نتوانسته است در ایران موفق عمل نماید.

## جدول ۱۰- شاخص تجارت فرامرزی در ایران

میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵	۲۰۱۵	۲۰۱۰	شاخص تجارت خارجی
۹۲	۱۴۸	۱۳۴	رتبه کل
۶	۷	۷	تعداد اسناد مورد نیاز جهت صادرات
۱۹,۴	۲۵	۲۰	زمان صرف شده برای صادرات
۱۱۶۶,۳	۱۳۵۰	۱۰۶۱	هزینه مورد نیاز برای صادرات
۸	۱۱	۸	تعداد اسناد مورد نیاز جهت واردات
۲۳,۸	۳۷	۳۸	زمان صرف شده برای واردات
۱۳۰,۷	۱۵۵۵	۱۷۰۶	هزینه مورد نیاز برای واردات

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

طبق جدول ۱۱ شاخص اجرای قراردادهای در ایران که بیانگر تنزل ۱۳ پله ای این شاخص در سالهای مورد بررسی است، اما با این شرایط رتبه ایران در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب (منا) در سال ۲۰۱۵ رتبه بهتری است. بررسی این شاخص در ایران بیانگر طولانی بودن مراحل دادرسی دارد که ضمانت اجرای قراردادها را با مشکل رو به رو نموده و موجب تضعیف حقوق مالکیت شده است.

جدول ۱۱- شاخص اجرای قراردادهای در ایران

شاخص تضمین قراردادهای	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵
رتبه کل	۵۳	۶۶	۱۱۷
تعداد مراحل دادرسی	۳۹	۴۰	۴۳٫۶
زمان مورد نیاز	۵۲۰	۵۰۵	۶۵۷٫۸
هزینه صرف شده (درصدی از درآمد سرانه)	۱۷	۱۷	۲۴٫۸

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

شاخص انحلال کسب و کار در ایران در جدول ۱۲، بیانگر تنزل ۲۹ پله ای این شاخص در سالهای شروع و پایانی برنامه پنجم توسعه است که در مقایسه با میانگین شاخص در کشورهای منتخب در سال ۲۰۱۵ از وضعیت خوبی برخوردار نیست. این در حالی است که در تمامی زیر شاخص ها به استثنای نرخ وصول، وضعیت ایران در مقایسه با میانگین کشورهای منتخب وضعیت کشور مطلوب نیست. طبق بررسی های بانک جهانی طی سال ۲۰۱۵، در ایران طی سالهای برنامه پنجم توسعه از ابتدای تشکیل پرونده برای تعطیلی کسب و کار (اعلام ورشکستگی) تا تسویه حساب کامل با طلبکاران ۴٫۵ سال طول می کشد. همچنین معادل ۱۵ درصد ارزش اموال بنگاه در قالب هزینه های قانونی در مراحل مختلف خرج می شود. همینطور طلبکاران تا ۱۹٫۵ درصد از ارزش اموال شرکت ورشکسته را به جای مطالبات اخذ می کنند که این وضعیت نسبت به سال ۲۰۱۰ به لحاظ هزینه وضعیت بدتری را نشان می دهد و به لحاظ نرخ وصول وضعیت مطلوبتری را نشان می دهد.



جدول ۱۲- شاخص انحلال کسب و کار در ایران

شاخص تعطیلی کسب و کار	۲۰۱۰	۲۰۱۵	میانگین شاخص کشورهای منتخب ۲۰۱۵
رتبه کل	۱۰۹	۱۳۸	۱۲۳
زمان مورد نیاز (سال)	۴,۵	۴,۵	۳,۱
هزینه صرف شده (درصدی از درآمد سرانه)	۹	۱۵	۱۳,۹
نرخ وصول (سنت در هر دلار)	۲۳,۱	۱۹,۵	۳۴
توان قوانین	-	۷	۶,۶

ماخذ: IFC, Doing Business in 2010-2015

### کلیات پنجره واحد:

تا به امروز آنچه که از مدل پنجره واحد به عنوان تسهیل کننده فرایند کسب و کار یاد شده و به شکل عملیاتی در اغلب کشورها کاربرد داشته است با نگرش تجارت فرامرزی به عنوان یکی از شاخص های مهم محیط کسب و کار بوده است. مرکز تسهیل تجارت و تجارت الکترونیک سازمان ملل متحد<sup>۱</sup> در تعریف پنجره واحد<sup>۲</sup> بیان می دارد سیستمی که به تجار، سرمایه گذاران و شرکتهای دخیل در امر حمل و نقل و ترانزیت این امکان را بدهد تا اطلاعات و مدارک لازم را در قالبهای استاندارد به یک واحد ارائه و تمام مجوزها و موارد قانونی مرتبط با فعالیت خویش را در همان نقطه دریافت دارند، این سیستم پنجره واحد نام دارد. لذا در صورتی که سیستم مکانیزه (الکترونیکی) باشد اطلاعات می بایست صرفاً یکبار مبادله گردد.

در تعریف دیگر، سیستم تک مبادله ای<sup>۳</sup> که از گستره های بسیاری برخوردار بوده و در صنایع و بازرگانی با پسوندهای متفاوتی به کار می رود، اما در مجموع این سیستم نیز

1. UN/CEFACT
2. single-window system
3. one-stop

همانند تعریف فوق بر استفاده از یک محل برای ارائه کلیه خدمات تأکید داشته که غالباً در فروشگاه‌هایی با همین نام و نیز سوپر مارکت مالی<sup>۱</sup> کاربرد دارد که اولی کالاهای مختلف و دیگری خدمات مالی و بیمه را در یک محل عرضه می‌دارند.

پنجره واحد از دیدگاه سازمان جهانی گمرک<sup>۲</sup>، وسیله‌ای که به طرفین درگیر تجارت و حمل و نقل امکان تبادل اطلاعات استاندارد برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات و ترانزیت را فراهم می‌سازد. لذا پنجره واحد یک معیار سنجش تسهیل تجارت می‌باشد که به بازرگانان یا تیم حمل‌کننده امکان می‌دهد تا تمامی داده‌های مورد نیاز برای تعیین مقبولیت کالاها در فرمت استاندارد را تنها یکبار به مسئولین کنترل مرزی و در یک مدخل ورودی تسلیم نمایند. مفهوم پنجره واحد متصدیان را به مدیریت پنجره واحد مسئول ساخته و این اطمینان را می‌دهد که سازمان‌ها و مسئولین شرکت‌ها به اطلاعات دست پیدا کنند و نیاز داده‌های سازمان‌های مرزی مختلف را برطرف می‌سازند.

پنجره واحد از دید کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا<sup>۳</sup> ساده‌سازی جریان‌های اطلاعات بین گمرک و بازرگانان و داشتن منافع معنی‌دار برای تمامی بازرگانان می‌باشد. در یک طرح نظری، پنجره واحد سیستمی است که به بازرگانان اجازه می‌دهد اطلاعات را از طریق گمرک و دولت برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات مبادله نمایند.

علی‌رغم تعاریف فوق، در این تحقیق با فراتر گذاشته شده و از دیدگاه عملی، می‌توان پنجره واحد خدمات سرمایه‌گذاری یا محیط کسب و کار را این‌طور تعریف کرد که این مدل یک ورودی فیزیکی یا الکترونیکی برای ارائه و حفظ تمام داده‌ها برای فعالیت‌های اقتصادی را فراهم می‌کند. در واقع این ورودی، به وسیله مراکز خدمات سرمایه‌گذاری استان‌ها مدیریت می‌شود که پس از دریافت اطلاعات، آن را به تمام واحدهای مرتبط انتقال می‌دهند. راه‌اندازی این سیستم به همکاری و مشارکت میان واحدهای دولتی مرتبط نیاز دارد و بنابراین مستلزم تعهد و هدایت قوی سطوح بالای دولتی است. دولت باید جریان اطلاعات مربوط به کلیه شاخص‌های محیط کسب و کار را بر اساس مدل داده‌ها تا حد

---

1. financial super market

2. World Customs Organization

3. United Nations Economic Commission for Europe (UNECE)

ممکن ارتقا داده و روان سازی فرایندها را فراهم نماید. پس از اینکه اطلاعات رسمی مورد نیاز تعیین شدند، این داده ها باید استاندارد و هماهنگ شوند. همزمان با توسعه اطلاعات هماهنگ، استاندارد و ساده تر، کاربرد اثربخش فناوری اطلاعات، باعث می شود تا جریان تبادل داده ها افزایش یابد که نتیجه آن انجام امور سرمایه گذاری سریعتر، آسانتر و با هزینه کمتر است.<sup>۱</sup>

### روش تحقیق:

این تحقیق به روش سیستمی و با نگرش آینده پژوهی درصدد ارائه یک مدل ساختاری متشکل از تمامی متغیرهای ده گانه شاخص سهولت انجام کسب و کار است تا با تحت پوشش قرار دادن عوامل اثرگذار در محیط کسب و کار به یاری فناوری اطلاعات و ارتباطات با هدف تسریع، آسان و روان سازی و با حداقل هزینه به بهبود محیط کسب و کار و ارتقاء رتبه ایران در سطح جهان منجر شود. ماهیت و شکل این تحقیق با بهره جستن از تجارب منتج شرایط عملی - اجرایی فرایندها و رویه های سرمایه گذاری است که با پیمایش موانع و نیازها در باب اجرایی نمودن برنامه های توسعه ای دولت برای پایه ریزی، راه اندازی و ایجاد سامانه الکترونیکی خدمات سرمایه گذاری هدف قرار گرفته است. بازه زمانی مورد بررسی برای تحلیل وضعیت و ترسیم افق و چشم انداز ۱۰ تا ۳۰ ساله برای محیط کسب و کار سالهای برنامه پنجم توسعه است.

### - ارائه مدل:

هر کشوری با توجه به شرایط و موقعیت خود طراحی و روش های اجرایی متفاوتی از مدل پنجره واحد دارد که در پیشینه تحقیق اهم آن به شکل تجربه مدل در کشورهای پیشگام در این زمینه بیان شد اما به لحاظ تئوری، سه مدل اصلی و پایه وجود دارد که توسط مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیکی سازمان ملل و بر مبنای بررسی های صورت گرفته از سیستم های مختلفی که در کشورهای پیشرفته فعال و یا در حال توسعه

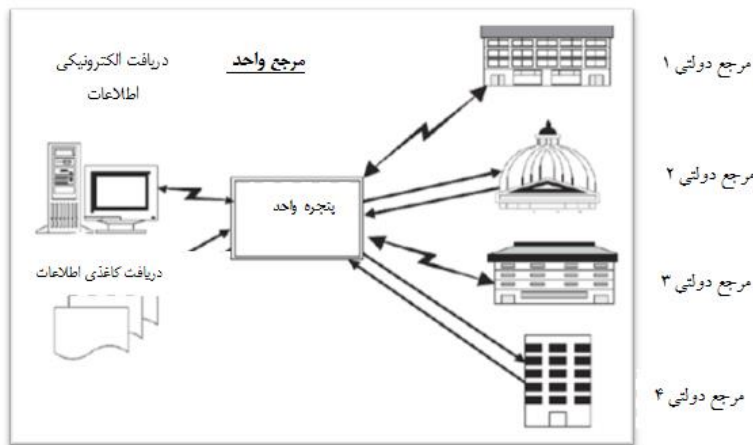
1. Butterly, Tom (2005).

2. Carol Cosgrove-Sacks

بدست آمده است که اغلب در گمرکات آن کشورها کاربرد داشته است. رایج ترین مدل های پنجره واحد به شرح ذیل می باشد.

### - مدل مرجع واحد:

در مدل مرجع واحد، مرکز اصلی اطلاعات را چه به صورت کاغذی یا الکترونیک دریافت می کند، این اطلاعات را در اختیار همه مراجع دولتی مرتبط قرار می دهد و نظارت های لازم را برای جلوگیری از ایجاد وقفه بی جهت در زنجیره تامین و پشتیبانی، به عمل می آورد. مثلاً، در پنجره واحد سوئد، به طور خاص اداره گمرک، وظایف خاصی را در راستای کمک به برخی مراجع دولتی نظیر اداره ملی مالیات (مالیات بر ارزش افزوده واردات)، اداره آمار سوئد، هیئت کشاورزی و هیئت ملی تجاری انجام می دهد.



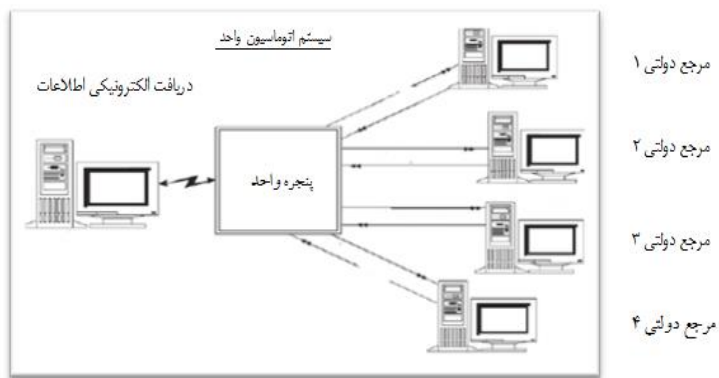
مدل ۱- پنجره واحد (مرجع واحد)

### مدل سیستم اتوماسیون واحد:

در مدل سیستم اتوماسیون واحد فرایند جمع آوری، استفاده، توزیع و ذخیره سازی الکترونیک داده های مرتبط تجاری را در سطح بین المللی یکپارچه و منسجم می کند. مثلاً گمرک ایالات متحده برنامه ای را ایجاد کرده است که به تجار امکان می دهد تا داده های استاندارد را تنها یکبار به سیستم ارائه دهند و در مقابل این سیستم، داده ها را برای سازمان هایی که در تراکنش خاصی ذینفع هستند، پردازش و توزیع می کند. حالت های مختلفی در این سیستم وجود دارد:<sup>۱</sup>

- سیستم بی واسطه (یکپارچه): داده ها از طریق سیستم پردازش می شوند.
- سیستم رابط (غیر متمرکز): داده ها با یک واسطه برای پردازش ارسال می شوند.

### ترکیبی از حالت ۱ و ۲:

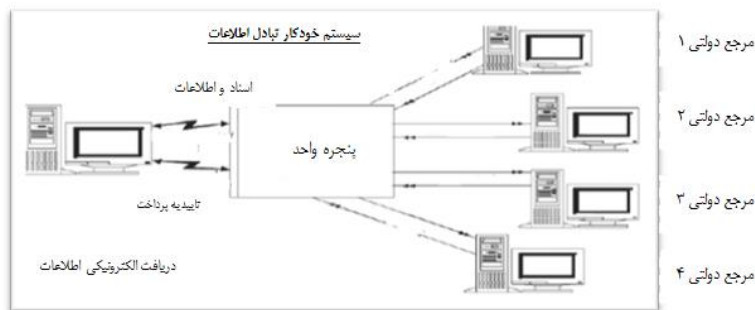


مدل ۲- پنجره واحد (سیستم اتوماسیون واحد)

1. UN/CEFACT, Recommendation No. 33. (2005).p.8

## – مدل سیستم خودکار تبادل اطلاعات:

از طریق این مدل، تاجر قادر خواهد بود که اظهارنامه تجاری خود را برای بررسی و تایید در یک فرم تقاضای واحد به گمرک تسلیم نماید و در صورت نیاز از طریق همین پنجره این فرم واحد را به مراجع مختلف ارائه دهد. در این رویکرد پاسخ مراجع دولتی، به صورت الکترونیکی برای تاجر ارسال می شود. چنین سیستمی در حال حاضر در موریثانی و سنگاپور استفاده می شود. در سیستم سنگاپور، پرداخت حق الزحمه، مالیات و عوارض نیز به طور خودکار محاسبه و از حساب بانکی فرد تاجر کسر می شود. در استقرار چنین سیستمی، وجود یک مرکز داده<sup>۱</sup> در گمرک که برای همه انواع تبادلات مرتبط، دارای شناسه های خاص از پیش تعریف شده است، اهمیت فراوان دارد.<sup>۲</sup>



مدل ۳- پنجره واحد (سیستم خودکار تبادل اطلاعات)

علی رغم آنچه که در بالا در تعریف و انواع مدل های پنجره واحد که صرفاً خاص تجارت فرامرزی به عنوان یکی از شاخص های کسب و کار از دید بانک جهانی است، ارائه شد. اما در این پژوهش همانطور که در پیشینه بیان شد، محقق مفهوم فراتری را در راستای مفهوم پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری یا کسب و کار دارد تا بتواند تاثیر کارایی در بهبود تمامی شاخص های محیط کسب و کار کشور داشته باشد. در واقع در این تعریف مدل پنجره واحد کلیه فرایندها از شروع کسب و کار یعنی ثبت شرکت یا مشتریان، اخذ مجوزهای لازم کسب و کار، شرایط دسترسی به برق، ثبت مالکیت، اخذ اعتبارات یا وام، دسترسی به

<sup>2</sup> Data Center

امتیازات و مشوقها، پرداخت مالیات، تجارت فرامرزی، اجرای قراردادهای و انحلال فعالیت در یک مدل یا سامانه الکترونیکی را در بر می گیرد و در واقع یک مدل توسعه یافته که می تواند با اجرایی شدن، خلاءهای جاری محیط کسب و کار در ایران را برای بهبود و پایش از بین ببرد.

### - بررسی موقعیت و شرایط اجرای مدل پنجره واحد:

در حال حاضر در ایران میانی قانونی (ماده ۷۰ برنامه پنجم توسعه) الزام طراحی و اجرای پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری یا کسب و کار را بر اهمیت نموده که به دلیل اولویت دار بودن آن در دستور کار دولت قرار دارد. امروزه موازی کاری اکثر دستگاههای اجرایی کشور در حوزه ایجاد کسب و کار یا یک فعالیت اقتصادی، فرایندها و روند سرمایه گذاری را در کشور دشوار و پیچیده تر نموده است. سنتی بودن روشهای انجام امور از دیگر معضلات اساسی در شرایط جاری است. در این زمینه تعامل موثر و کارا، مشارکت، هماهنگی و همکاری دستگاههای اجرایی ضرورت دارد. بودجه و اعتبار مکفی برای اجرای مدل پیشنهادی از دیگر ملزومات در این زمینه است. فراهم کردن زیرساختهای فنی، اقتصادی، زیربنایی، اجتماعی و... اقدامات مهم برای این موضوع به شمار می آید. بکارگیری متخصصین با ارائه آموزشهای مورد نیاز، الزام و پیش نیاز اصلی در این خصوص است. ایجاد ثبات و افزایش کارایی قوانین و مقررات و رویه های کسب و کار و سرمایه گذاری کشور با بازنگری و اصلاحات ضروری بایستی در دستور کار قوای سه گانه قرار گیرد. تعامل دولت با بخش خصوصی با توسعه و فعال تر کردن شورای گفتگوی دولت با بخش خصوصی تقویت شده و ارتقاء یابد. در چنین شرایطی می توان مدل پیشنهادی پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری یا کسب و کار را در ذیل برای ایران ترسیم و طراحی نمود.

### - مدل پیشنهادی پنجره واحد کسب و کار:

مدلهای ۱ تا ۳ هر یک، فاقد پیشینه اجرای موفق در ایران هستند. در واقع شاخص تجارت فرامرزی نیز با قدمت بسیار کوتاه اجرایی شدن (به استناد نتایج تحلیلی در قسمت ۲-۳ این مقاله) نتوانسته است در بهبود رتبه شاخص سهولت انجام کسب و کار در کشور موثر و کارا عمل کند. با تعمیم این مدل ها به پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری یا کسب

و کار در واقع وارد آینده پژوهی محیط کسب و کار شده که خود بیانگر تشخیص و شناسایی محتمل‌ترین ابداعات آتی و توسعه‌ی فناوری کسب و کار در آینده است که این روش امروزه از ابزارهای بسیار سودمند برای دستیابی به هوشمندی استراتژیک به شمار می‌رود و دارای دو هدف عمده تشخیص و شناسایی فناوری‌های پر سود اقتصادی، اجتماعی یا سیاسی و نوظهور در آینده و نیز شناسایی حوزه‌های آتی مرتبط با پژوهش‌های استراتژیک و بلند مدت در بهبود محیط کسب و کار است، چرا که در جریان پروژه‌های آینده پژوهی، هم ایجادکنندگان و هم کاربران در سیستم نوآوری گرد هم می‌آیند تا چشم‌اندازی مشترک از توسعه‌های آتی را به دست آورند. در این نگرش دامنه زمانی پیش‌بینی‌ها معمولاً بین ۱۰ تا ۳۰ سال است، یعنی می‌توان به کمک این روش وضعیت ۱۰ الی ۳۰ سال آینده کسب و کار را ترسیم کرد. عملاً آینده پژوهی برای این منظور، نیازمند بومی‌گرایی است و داشتن دورنمایی از تغییرات گذشته و احتمالات موجود برای پیدایش آینده‌ای متفاوت با زمان حال از محیط کسب و کار ضرورتی تام تلقی می‌شود.

### یافته های تحقیق:

از بررسی شرایط و چگونگی فرایندهای انجام امور در کلیه کارگزاری‌ها اعم از دستگاههای اجرایی دولتی و بخش خصوصی می‌توان به این نتیجه دست یافت که مدل‌های سه گانه اجرا شده در سایر کشورها نمی‌توانند از کارایی مناسب و قابل قبولی برای ترسیم الگویی مطلوب از پنجره واحد کسب و کار یا خدمات سرمایه‌گذاری برای ایران برخوردار باشند چرا که در این مدل‌ها اولاً مشتری عمده صرفاً تجار و بازرگانان هستند، در حالی که در مدل پیشنهادی می‌بایست مشتریان یا ذینفعان از مدل، کلیه فعالان اقتصادی شامل سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی، تجار، بازرگانان، کسبه و... در تمامی بخشهای اقتصادی باشند. ثانیاً در این مدل‌ها واحد اداری دریافت اطلاعات تعبیه شده است اما در مدل پیشنهادی دیگر وجود نخواهد داشت و متقاضی عملاً اطلاعات استاندارد را طی یک بار مبادله و به روش الکترونیکی به مرکز ارائه خواهد نمود و سپس تمامی دستگاههای اجرایی ذی ربط با دسترسی به اطلاعات ارسالی درخواست متقاضی را بررسی و پیگیری می‌کنند و به طور ویژه به مانند مدل سوم همه پرداختهای هزینه‌ای هم به صورت الکترونیکی و آنلاین انجام خواهند شد.



### بحث و نتیجه گیری:

طراحی و اجرای مدل پنجره واحد به استناد ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه با هدف تسریع، تسهیل و ساده‌سازی فرایند صدور مجوزها، شروع کسب و کار و جریان های اطلاعات بین دولت و سرمایه‌گذاران به عنوان یک ضرورت تلقی می‌شود. در شرایط جاری نتایج تجربی دال بر عدم وجود الگویی منسجم و واحد برای این منظور است که نه تنها اهداف ترسیم شده را تامین ننموده، بلکه نوعی سرگردانی را برای متقاضیان سرمایه گذاری به همراه داشته است. محقق با درک مساله، در این تحقیق با ارائه یک الگوی قابل اجرا در سطح ملی از ایجاد پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری به روش سیستمی و با آینده پژوهی اهدافی چون ساماندهی موثر منابع، کاهش هزینه‌ها، شفافیت و تامین امنیت اطلاعات، کاهش بوروکراسی اداری، حذف تشریفات زاید و... را دنبال می‌کند. به طوری که نتایج این تحقیق نشان داد اجرای مدل پنجره واحد خدمات سرمایه گذاری با ساختار مبادله داده های تک مرحله ای؛ مدل توسعه یافته ای است که در شرایط جاری مناسب تر بوده چرا که در این مدل نقص های مدل های قبلی تکرار نشده و سیکل کامل تر و با کارایی بالاتری برای تمامی شاخص های کسب و کار باعث بهبود آنها خواهد شد.

### توصیه های سیاستی:

اجرای پنجره واحد به عواملی و پیش شرط هایی بستگی دارد که در کشورها و پروژه های مختلف، متفاوت است با ارائه مدل پیشنهادی در این تحقیق می بایست پیشنهاد های ذیل مورد توجه برنامه ریزان و سیاستگذاران کشور قرار گیرد.

۱- پنجره واحد، یک مدل عملی برای همکاری و مشارکت بین دستگاههای اجرایی و حوزه های کسب و کار در تمام بخشهای اقتصادی با مراکز خدمات سرمایه گذاری است. اجرای این مدل فرصت خوبی برای مشارکت دولت و بخش خصوصی فراهم می کند. کلیه دستگاههای ذیربط با معرفی نمایندگان جهت مشارکت در توسعه سیستم (تمامی مراحل پروژه) نقش مهمی خواهند داشت. موفقیت نهایی پنجره واحد به تعهد و آمادگی طرفین (مراکز خدمات سرمایه گذاری، دستگاههای اجرایی ذیربط و سرمایه گذاران) بستگی دارد تا

اطمینان حاصل شود که این سیستم به ویژگی اصلی فرآیند سرمایه گذاری آنها تبدیل می‌شود.

۲- برای اجرای هر نوع پروژه ای، نخست می‌بایست اهداف مشخصی برای پنجره واحد تعیین شود. این موارد باید بر تحلیل دقیق نیازها در منابع اصلی سرمایه گذاران و همچنین بر فراساختار موجود و روش‌های جاری ارائه اطلاعات سرمایه گذاری به سیستم دولت مبتنی باشند. این تحلیل شامل تمامی اجزای مرتبط دولت و سرمایه گذاران است. یک پنجره واحد باید در کل به‌عنوان بخشی از استراتژی کلی یک کشور برای بهبود تسهیلات سرمایه گذاری درک شود.

۳- قابلیت دستیابی و کاربر پسند بودن از عوامل اصلی برای موفقیت پروژه پنجره واحد هستند. برای کاربران باید دستورالعمل‌های عملیاتی جامع از سوی مراکز خدمات سرمایه گذاری ارائه شود. گروه کمک (راهنما) و خدمات پشتیبانی از کاربر از جمله آموزش به ویژه در اجرای اولیه مرحله پروژه باید فراهم شود. گروه کمک می‌تواند وسیله مفیدی برای جمع‌آوری اطلاعات بازخورد در سیستم بوده و این اطلاعات وسیله ارزشمندی در توسعه آتی سیستم تلقی می‌شود.

۴- ایجاد یک محیط معتبر، پیش شرط اجرای پنجره واحد است. در این محیط باید قوانین و محدودیت‌های قانونی شناسایی و به دقت تحلیل شوند. مثلاً تغییرات قانونی گاهی اوقات برای تسهیل ارائه یا تبادل اطلاعات لازم است. ضمناً محدوده‌های اشتراک اطلاعات در میان دستگاه‌های اجرایی باید برطرف شده و همچنین تمهیدات سازمانی برای عملیات یک پنجره واحد در نظر گرفته شود.

۵- در اجرای پنجره واحد برای اطمینان از هماهنگی با سیستم‌ها و برنامه‌های کاربردی بین‌المللی دیگر، اسناد و مدل‌های اطلاعاتی باید بر استانداردها و توصیه‌های بین‌المللی یونیدو<sup>۱</sup> مبتنی باشند. این موضوع حتی در صورتی مصداق دارد که پنجره واحد بدون استفاده از داده‌های الکترونیکی طراحی شود. هرگاه تبادل اطلاعات الکترونیک مورد نظر است، هماهنگی تسهیل و استاندارد سازی داده‌های مورد استفاده سرمایه گذاری در سطوح

1. United Nations Industrial Development Organization (UNIDO)

بین‌الملل، یک نیاز ضروری برای عملیات اتوماتیک پنجره واحد محسوب می‌شود. هماهنگ‌سازی داده‌های مورد استفاده توسط شرکت‌کنندگان مختلف در سیستم قانونی‌شان می‌تواند یکی از بزرگ‌ترین چالش‌ها برای اجرای اتوماتیک پنجره واحد باشد.

۶- برای بهره‌برداری حداکثری از ظرفیت‌های این مدل، این احتمال وجود دارد که برخی دست‌اندرکاران دولتی یا خصوصی از اجرای پنجره واحد استقبال نکنند. در چنین مواردی مشکلات ویژه طرفداران پروژه باید شناسایی و هر چه زودتر حل شود. همه موانع شناسایی شده باید با در نظر گرفتن موقعیت و شرایط محلی مورد ملاحظه قرار گیرند. بدیهی است که هزینه می‌تواند مانع اصلی باشد، اما مهم است که درباره مفاهیم مالی پروژه شفاف عمل شود؛ به طوری که درباره اجرای کامل یا مرحله به مرحله تصمیم مربوط به اجرای مدل اتخاذ شود.

۷- در مدل پیشنهادی برای پرداخت مالیات‌ها، عوارض و حقوق گمرکی و پرداخت هزینه‌های مورد نیاز صدور مجوزها و... در نظر گرفته شده است. افزودن ویژگی‌های پرداخت اغلب نیازمند مقدار قابل توجهی کار اضافی با ایجاد هماهنگی و به ویژه امنیتی است. در حال حاضر امکان پرداخت الکترونیکی عوارض گمرکی در پنجره واحد فراهم شده و لازم است دیگر دستگاه‌های اجرایی نیز در این خصوص تصمیم لازم را اتخاذ کنند.

۸- تبلیغ و بازاریابی پنجره واحد بسیار مهم است و باید به دقت طراحی شود. نمایندگی تبلیغ باید شامل نمایندگانی از تمامی سهامداران دولتی و تجاری در سیستم باشد. چون این دو اطلاعات ارزشمند در مورد انتظارات جامعه کاربری فراهم شده و به انتشار پیام‌های تبلیغاتی و بازاریابی کمک می‌کنند. در این کار، منافع، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، همچنین نکات ویژه مربوط به اثربخشی زیاد ناشی از اجرای عملیات پنجره واحد باید به وضوح شناسایی شود.

۹- اجرای پروژه پنجره واحد خدمات سرمایه‌گذاری به صورت کامل با توجه به مشکلاتی از جمله ناهم‌نگی موجود میان دستگاه‌های مختلف دولتی، عدم ارتباط و تعامل مثبت بین دستگاه‌های اصلی و فرعی، فقدان آموزش کافی عوامل اجرایی، نبود زیرساخت‌های ارتباطی و الکترونیک، تعدد دستگاه‌های مجوز دهنده و تاثیرگذار در فرآیند

سرمایه گذاری، به راحتی امکان پذیر نیست اما مبانی قانونی (مواد ۶۲ و ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه) به عنوان چراغ راهنما در این خصوص مفید است که نیاز به تدوین دستورالعمل های متعدد و کارا حس می شود.

### منابع:

- حسینی، سید مهدی و فهیمی فر، فاطمه (۱۳۸۹). نقش توسعه نظام مالی و بهبود فضای کسب و کار بر رشد اقتصادی، مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس توسعه نظام تامین مالی در ایران، ص ۶۸۷-۶۷۰.
- ماده (۷۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، دستورالعمل شماره ۴۵۶۵۲/۴۷۷۰۸ مورخ ۱۳۹۱/۳/۸
- Butterly, Tom.(2005), Single Window to Enhance the Exchange of Information Between Trade and Government, United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT).
- Draft Recommendation No. 34: Recommendation on Data Simplification and Standardization for International Trade. Geneva: UN/CEFACT, (2008)
- IFC, Doing Business in (2010-2015).
- McMaster, Jim. The Evolution of Electronic Trade Facilitation: Towards a Global Single Window Trade Portal. Fiji Islands: University of the South Pacific, (2007).

- The Albright Strategy Group, ASG. A Common Roadmap Framework. (2007).
- The United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business. (2006). Case Studies on Implementing a Single Window to enhance the efficient exchange of information between trade and government.[http://www.unece.org/cefact/single\\_window/draft\\_april06.pdf](http://www.unece.org/cefact/single_window/draft_april06.pdf).
- Trade Focus Vol.6, No.64, Institute for International Trade, KITA, (Dec.2010).
- UN/CEFACT, Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window to enhance the efficient exchange of information between trade and government, Recommendation No. 33. New York and Geneva, (2005)
- UNECE. Hong Kong SAR (China) Single Window Case. (2008).
- UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR EUROPE TRADE FACILITATION The Challenges for Growth and Development edited by Carol Cosgrove-Sacks and Mario Apostolov NEW YORK AND GENEVA. (2003).