

مروری بر تجارب کشورهای موفق در زیر ساخت های الکترونیکی کسب و کار و پنجره واحد

رضا حسینی^۱، شهرزاد محمدخانلی^۲، علیرضا منعم^۳

چکیده:

پیدایش پنجره واحد را می توان به دهه های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ نسبت داد، زمانی که گمرک برای اولین بار به طور خودکار وظایف خود را با استفاده از سیستمی مانند ASYCUDA (اتوماسیون گمرک) ارائه داد. بسیاری از کشورهای توسعه یافته و همینطور بسیاری از کشورهای اتحادیه اروپا هنوز پنجره واحد ملی ندارند و یا به تازگی شروع به اجرای پنجره واحد کرده اند از سوی دیگر، بسیاری از کشورها در آفریقا، آسیا و امریکا لاتین نیز در حال تکمیل یا راه اندازی این سیستم هستند. در این مقاله تجربه کشورهای مختلف در خصوص ایجاد زیرساخت های الکترونیکی فضای کسب و کار و پنجره واحد در برخی کشورهای حوزه آفریقا، خاورمیانه و آسیا و اقیانوسیه مورد بررسی قرار گرفته است. مرور تجربیات این

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مدیرکل اداره امور اقتصادی و دارایی، تبریز، میدان شهداء، اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی، ۰۹۱۴۴۱۵۸۳۳۵.

^۲ دانشجوی دکتری اقتصاد نفت و گاز دانشگاه علامه، کارشناس مسئول سرمایه گذاری مرکز خدمات سرمایه گذاری استان آذربایجان شرقی، آدرس: تبریز، مابین پل قاری و زیرگذر صاحب الامر، خانه ثقه الاسلام، مرکز خدمات سرمایه گذاری، تلفن ۰۴۱۳۵۳۳۲۳۳۷، همراه ۰۹۱۴۹۱۲۴۰۲۸، khanli.sh@gmail.com

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر- نرم افزار، مسئول فنی پنجره واحد سرمایه گذاری استان آذربایجان شرقی، آدرس: تبریز، مابین پل قاری و زیرگذر صاحب الامر، خانه ثقه الاسلام، مرکز خدمات سرمایه گذاری، تلفن ۰۴۱۳۵۲۶۰۳۲۰، همراه ۰۹۱۴۱۱۶۳۳۶۵، alireza.m2005@gmail.com

کشورها نشان می‌دهد، ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی در این کشورها یکی از مهم‌ترین راهکارها و روش‌های تجربی در راستای بهبود فضای کسب و کار بوده است و تنها در صورتی موفق عمل نموده که سیستم تعریف شده متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی کشورها بوده باشد.

کلید واژه: فضای کسب و کار، پنجره واحد، زیرساخت‌های الکترونیک

مقدمه:

طی دهه‌های اخیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی تحولات وسیعی در حیات بشر ایجاد نموده‌است. به گونه‌ای که عملاً تمامی ابعاد زندگی انسانها را در برگرفته و متأثر ساخته است. هر چند میزان اثرپذیری و به عبارتی بهره‌مندی بخش‌های مختلف از این پدیده یکسان نیست. به نظر می‌رسد یکی از مهمترین کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی در حوزه اقتصاد تحقق می‌یابد. نحوه اثرگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حوزه اقتصاد می‌تواند از مجاری مختلفی ظاهر شود که از مهمترین آنها می‌توان به تسهیل و ارتقای فضای کسب و کار (به معنای عام آن،) و نیز تسهیل فعالیتهای تجاری اشاره نمود که مورد اول عمدتاً به تعاملات اقتصادی داخل کشور مرتبط میشود و مورد دوم حکایت از بستر و مکانیزم (سازوکار) تعامل اقتصاد ملی با فضای بین‌الملل دارد. (مرادحاصل، مزینی و پاریاب، ۱۳۸۷)

تیلور فناوری اطلاعات و ارتباطات را در بهبود فضای کسب و کار می‌تواند در پیدایش پنجره واحد دید. هر چند یک پنجره واحد الزاماً به مفهوم اجرا و کاربرد اطلاعات هایتکو فناوری ارتباطات نمی‌باشد، اما سطح امکانات اغلب در صورتی ارتقا پیدا می‌کند که دولت‌ها فناوری‌های مربوطه را برای یک پنجره واحد شناسایی و قبول نمایند. پیدایش پنجره واحد را می‌توان به دهه های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ نسبت داد، زمانی که گمرک برای اولین بار به طور خودکار وظایف خود را با استفاده از سیستمی مانند اتوماسیون گمرک ارائه داد.

بسیاری از کشورهای توسعه یافته و همینطور بسیاری از کشورهای اتحادیه اروپا هنوز پنجره واحد ملی ندارد و یا به تازگی شروع به اجرای پنجره واحد کرده اند از سوی دیگر، بسیاری از کشورها در آفریقا، آسیا و امریکا لاتین نیز در حال تکمیل یا راه اندازی هستند.

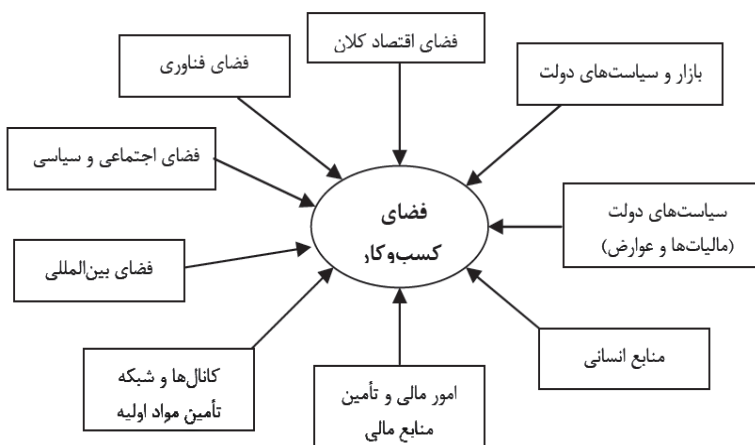
در آفریقا کشورهای کنیا، تانزانیا، لیبی، مراکش، توگو، آنگولا، ساحل عاج، رواندا و کنگو، موزامبیک، ماداگاسکار، در خاورمیانه کشورهای ایران، قطر، عمان و بحرین، در آسیا و اقیانوسیه کشورهای تایلند، برونئی، نیوزیلند، پاکستان و فیلیپین، تایلند، سنگاپور، در

کشورهای حوزه دریای کارائیب مکزیک، پرو، شیلی، ترینیداد و توباگو دارای پنجره واحد هستند.

در این مطالعه تجربیات کشورهای حوزه آفریقا، خاورمیانه و آسیا و اقیانوسیه در خصوص ایجاد زیرساختهای الکترونیکی و ایجاد پنجره واحد مورد بررسی قرار گرفته است و بدنبال آن پیشنهادهایی با توجه به این تجارب ارائه گردیده است.

مبانی نظری:

به طور کلی دفت در سال ۲۰۰۳ عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار را در قالب ۹ مولفه: بازار و سیاستهای دولت، سیاستهای دولت (مالیات و عوارض)، منابع انسانی، امور مالی و تامین منابع مالی، کانالها و شبکههای تامین مواد اولیه، فضای بین المللی، فضای اقتصادکلان، فضای اجتماعی و سیاسی و فضای فناوری بیان نموده است. که مدل مفهومی آن در نمودار (۱) قابل مشاهده است. (Daft, 2003)

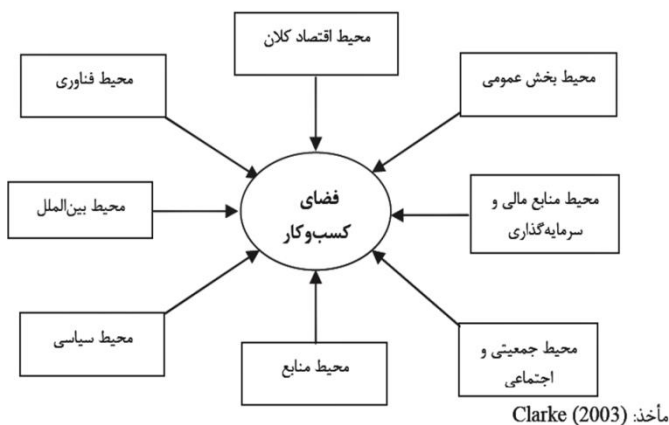


مأخذ: (Daft 2003)

نمودار ۱- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار با توجه به مدل دفت

در مدلی دیگر که در نمودار شماره ۲ قابل مشاهده است، کلارک در همان سال فضای کسب و کار را موثر از محیط‌های هشت‌گانه از جمله: محیط بخش عمومی، محیط مالی و سرمایه‌گذاری، محیط جمعیتی و اجتماعی، محیط منابع، محیط سیاسی، محیط اقتصاد کلان، محیط بین‌الملل و محیط فناوری بیان نموده‌است. (Clarke, 2003)

این مدل هرچند در برخی مولفه‌ها با مدل دفت تفاوت دارد، اما از چهارچوب یکسانی برخوردارند و عملاً هر یک با رویکردهایی تاحدودی متفاوت به بررسی عوامل موثر بر فضای کسب و کار پرداخته‌اند اما در هر دو مدل عوامل فناوری از جمله عوامل موثر بر فضای کسب و کار شناخته شده است.

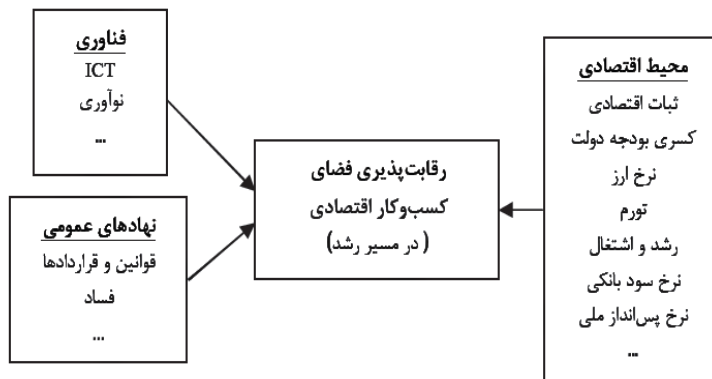


نمودار ۲- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار با توجه به مدل کلارک

علاوه بر دو مدل بالا ساکس و آرتور (۲۰۰۱-۲۰۰۰) نیز به بررسی عوامل مؤثر بر رقابت‌پذیری فضای اقتصادی کشورها (در مسیر رشد) پرداخته‌اند و به نوعی به بررسی فضای کسب و کار اقتصادی کشورها با تأکید بر رقابت‌پذیری بیان نموده‌اند (Hosseini, 2004). این دو در طراحی شاخصی تحت عنوان شاخص رشد رقابت‌پذیری^۱ یک مدل

¹ Growth Competitiveness Index (GCI)

مفهومی ارائه نموده‌اند که در آن نوسانات این شاخص عمدتاً تحت تأثیر حوزه‌های فناوری، نهادهای عمومی و محیط کلان اقتصاد است. (نمودار شماره ۳)



مأخذ: Sachs & Arthur

نمودار ۳- مدل مفهومی عوامل مؤثر بر رقابت‌پذیری فضای کسب و کار اقتصادی طبق نظریه ساکس و آرتور

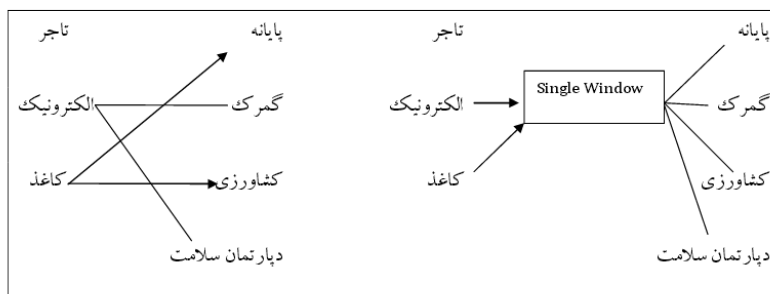
بدیهی است که هر بنگاهی به دنبال استفاده از فرصت‌ها و گریز از تهدیدها است. با توجه به مطالب مطرح شده اهم عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار عبارتند از: عوامل اقتصادی، عوامل جمعیتی، عوامل جغرافیایی و اکولوژیکی، عوامل اجتماعی و فرهنگی عوامل حاکمیتی و نهادی و عوامل فنی و تکنولوژیک می‌باشد، که عوامل فنی و تکنولوژیک مجموعه منظمی از روابط فنی است که از دو طریق جامعه و عملکرد بنگاه بر فضای کسب و کار اثر می‌گذارد. (سلمانی، ۱۳۹۱)

ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی و پنجره واحد می‌تواند به عنوان نمودی از عوامل فنی و تکنولوژیک معرفی نمود که در ارتقاء فضای کسب و کار می‌تواند نقش موثری ایفا نماید. در مورد پنجره واحد تعاریف متعددی وجود دارد که به چند مورد آن‌ها اشاره می‌شود: کمسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا بیان می‌دارد که هدف محیط پنجره واحد، ساده‌سازی جریان‌های اطلاعات بین دولت و بازرگانان و داشتن منافع معنی دار برای تمامی بازرگانان

است. نمودار ۴ نشان‌دهنده نحوه عملکرد پنجره واحد در تسریع انتقال اطلاعات بین تجار و دولت می‌باشد.

وضعیت متداول برای دولت و تاجر

پیک محیط Single Window



نمودار ۴- نحوه تسریع در انتقال اطلاعات بین تاجر و دولت از طریق پنجره واحد بنا به تعریف

UNECE

در شرایط عملی پنجره واحد یک مجرای (فیزیکی یا الکترونیکی) برای تسلیم و پردازش تمامی داده‌ها و مدارک مربوط به معاملات بین‌المللی فراهم می‌سازد، این نقطه ورودی به وسیله سازمانی مدیریت می‌شود که سازمان‌های مربوطه را مطلع ساخته و کنترل‌های لازم را انجام می‌دهد.

سازمان جهانی گمرک، پنجره واحد را به عنوان وسیله‌ای می‌داند 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.

مطالعات و بررسی‌ها:

بانک جهانی در سال ۲۰۱۲ صدو پنجاه کشور را مورد بررسی قرار داد که از این تعداد ۴۹ کشور از پنجره واحد استفاده می‌کردند و ۲۰ کشور به سازمان‌های دولتی متصل شده‌اند و مابقی هنوز در حال بستر سازی هستند. بنا به این گزارش بسیاری از کشورهای در حال توسعه پنجره واحد ملی نداشته‌اند و یا در حال بستر سازی برای ایجاد آن بوده‌اند.

همچنین اکثر کشورهای اتحادیه اروپا نیز پنجره واحد ملی ندارند این درحالیست که بسیاری از کشورهای آفریقایی، آسیایی و آمریکای لاتین شروع به ایجاد، تکمیل و توسعه پنجره های واحد ملی کرده اند. برخی از کشورها برای تبادل مستندات تجاری و بازرگانی اقدام به استفاده از تبادل الکترونیکی داده ها کرده اند به عنوان نمونه:

چین تایپه در سال ۱۹۹۲ اتوماسیون ترخیص کالا از گمرک را تحت پوشش وزارت اقتصادی خود راه اندازی کرده است. موريس در سال ۱۹۹۴ پروژه تجارت الکترونیکی خود را به کمک سنگاپور گسترش داد. پنجره واحد در موريس به اظهارهای گمرکی، پردازش و برگشت آنها به وسیله ابزار الکترونیک از طریق شبکه تجاری، سیستم ایجاد شده توسط سرويس های شبکه موريس با همکاری سرويس های شبکه سنگاپور امکان می دهد. این سیستم یک برنامه کاربردی شبکه ای مبتنی بر انتقال الکترونیکی اسناد است که به انتقال الکترونیکی اسناد و مدارک بین طرفین کالاهای صادراتی و وارداتی یعنی بخش گمرکی، مالیات های غیر مستقیم، ارسال کرایه، نمایندگی های حمل و نقل، واسطه های گمرکی، گمرک، دفتر کنترل بار، وزارت بازرگانی، عوامل بندر آزاد و واردکنندگان و صادرکنندگان امکان عمل می دهد. همچنین در آینده بانک ها به " شبکه تجاری " متصل خواهند شد که به پرداخت الکترونیکی حقوق و عوارض و مالیات ها از طریق سیستم اظهار اتوماتیک موريس (MACSS) بانک موريس اجازه می دهد.

این شبکه تجاری، به گمرک و دپارتمان مالیات های غیر مستقیم فرصت می دهد تا به واسطه ی اجرای سیستم مدیریت گمرکی به یک پروژه محاسباتی اصلی مبادرت نمایند. که در اعمال پردازش، تأیید و ترخیص کالاهای اظهار شده در گمرک به آن متصل می گردد.

ژاپن در سال ۱۹۹۸ تجارت الکترونیکی خود را در سراسر کشور به ابتکار وزارت بازرگانی و صنایع شروع کرد و هدف اصلی این سامانه کاهش زمان و هزینه های تحمیل شده بر ادارت با استفاده از استاندارد سازی و تبادل اسناد تجاری به شکل الکترونیکی تحت شبکه های امن و قابل اعتماد بود.

تجارب این کشورها نشان میدهد که اگر چه نظام پنجره واحد، منافع قابل توجهی به همراه دارد، اما اجرایی ساختن آن یک التزام اساسی است که مستلزم تعهدات بلندمدت از

سوی بازیگران عرصه دولت و حوزه بازرگانی است. از آنجا که عملیاتی ساختن نظام های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در رویه های ادارات گمرکی بوده و بر بسیاری از حوزه های دیگر اثرگذار است، لذا برای حصول بی عیب و نقص به سمت هدف، باید مبنایی قانونی برای اجرای نظام جدید پنجره واحد تجاری پی ریزی شود.

در این گزارش بیان شده است که عربستان سعودی در سال ۲۰۰۲ پروژه پنجه واحد خود را با عنوان SaudiEDI راه اندازی نموده که این سیستم یک دروازه الکترونیکی جهت ارتباط کاربران تجاری با گمرک، بنادر و سایر سازمان های دولتی به منظور ارسال و پردازش الکترونیکی اسناد، تحویل سفارشات و اظهارنامه ها می باشد. همچنین فنلاند در سال ۱۹۹۳ سیستم پنجره واحد را در گمرک و مدیریت دریایی بنادر و ۲۰ بندر بزرگ خود توسعه داد.

انجمن ملل آسیای جنوب شرقی (آسه آن) " پنجره واحد ملی " خود را به عنوان یک سیستم را قادر است:

- واحد ارسال کننده داده ها و اطلاعات؛
- پردازشگر همزمان داده ها و اطلاعات؛
- واحد تصمیم گیری برای ترخیص کالا از گمرک؛

به عنوان یک نقطه تصمیم گیری برای ترخیص کالا از گمرک بر اساس تصمیم گیری که در صورت لزوم، توسط وزارتخانه، سازمان به گمرک ابلاغ میشود، باشد.

توسعه پنجره واحد ملی بدان معنی است که تمام سازمان های دولتی دیگر بخشی از این سیستم شوند تا این سیستم قادر باشد در نیازهای سازمان های مختلف را جهت تسهیل تجارت باهم منطبق و متصل نماید. اما سازمان های دولتی به طور سنتی از چند بخش جداگانه تشکیل شده اند که ممکن است اتصال آنها بدلیل داشتن فن آوری ها دیگر یا روشهای ارائه خدمات متنوع بایکدیگر محدود گردد. (ASEAN, 2005)

در گزارش بانک جهانی چندین چالش در خصوص گسترش پنجره واحد مطرح گردیده است از جمله:

- دنیای کسب و کار به ویژه انجام معاملات مرزی به طور گسترده هنوز هم به روش سنتی و بر اساس مدارک و مستندات کاغذی اداره می‌گردد به طوری که بسیاری از بانک‌ها و حتی مقامات نظارتی دولتی جهت تایید پرونده‌ها اسناد کاغذی را مطالبه می‌نمایند.
 - بر خلاف ارائه خدماتی دولتی به شرکتها و صاحبان کسب و کار یا ارائه خدمات بین دولتی که در آن با یک دستور یا لایحه از سوی دولت می‌توان استفاده اجباری از پنجره واحد را تضمین کرد، در انجام تعاملات بین شرکتی چنین ابزار و تضمینی وجود نخواهد داشت.
 - در بسیاری موارد شرکتها گزینه‌های زیادی برای تبادل اسناد الکترونیکی خود دارند ضمن آنکه هزینه این انتقالات نیز برای شرکتها مهم می‌باشد، بنابراین اغلب حجم معاملات از طریق گسترش پنجره واحد در سطح پیش بینی شده نیست
- به طور کلی چهار مرحله اساسی برای ایجاد یک پنجره واحد موفق معرفی گردیده است:

۱- ابتکار و برنامه ریزی، ۲- آماده سازی، ۳- طراحی فن آوری و ۴- پیاده سازی. برخی از کشورهایی که با توجه تکیه بر برنامه ریزی دقیق، حمایت سطح بالا، اختصاص بودجه کافی و حکومتداری خوب در این راستا موفق عمل نموده اند، شامل کشور انگلستان که یکی از استانهای خود را از طریق پنجره واحد ملی یکپارچه سازی کرده است می‌باشد. نمونه‌های مشابه دیگری در آلمان، فرانسه، هلند و اسکاندیناوی وجود دارد. تقریباً در تمامی کشورهایی که تجربه موفق در ایجاد پنجره واحد داشته‌اند، بنادر دریایی با مقامات گمرکی همکاری بسیاری خوبی داشته‌اند (ESCWA, 2011).

بر اساس توصیه شماره ۳۳ سازمان ملل/سیفکت، پس از تعریف مفهوم اولیه پنجره واحد لازم است سازمانهای ذی‌نفع اعم از بخش خصوصی و دولتی، باید در جلساتی باهم شرکت نمایند و مسائل مختلف پنجره واحد را بررسی نمایند. لازم است این گروه مدیریت پروژه باید با حضور نمایندگان سازمان‌های کلیدی جهت تعیین قلمرو پنجره واحد، سطح و ماهیت

تقاضا، سناریوهای مختلف اجرا، پتانسیل ها و ماهیت اجرای پایلوت، هزینه اجرا، منابع مورد نیاز و چهارچوب زمانی تشکیل گردد. در خصوص مرحله اجرا نیز باید تفاهم نامه‌هایی بین سازمانهای کلیدی مختلف در راستای تقسیم وظایف و مسئولیتها امضا شود و مدت زمان انجام آنها مشخص گردد. همچنین ایجاد مرکز داده مرکزی و بایگانی الکترونیکی، ایجاد زیر ساختهای مورد نیاز توسط سازمان ها بر اساس تفاهم، نیز از جمله اقدامات توصیه شده است. از جمله معایب چنین سیستمی عدم پایداری این دستگاهها به کار جمعیت که باعث ابرتر ماندن مرحله امکان سنجی و شکست این پروژهها می‌شود. لازم به ذکر است پیاده‌سازی زیرساختهای مخابراتی، آموزش، فرهنگسازی، سیستم کدگذاری، ایمنی، پرداخت الکترونیکی و غیره از پیش شرطهای اصلی پیاده سازی پنجره واحد تجاری در کشورها میباشد که باید مورد توجه قرار گیرند.

روند پروژه های پنجره واحد در آفریقا:

کشورهای آفریقایی اقدام به گسترش پروژه پنجره واحد در سراسر قاره کردند به طوری که در:

شرق آفریقا (موزامبیک، ماداگاسکار، کنیا، تانزانیا، رواندا)؛

▪ مرکز آفریقا (کنگو)؛

▪ غرب آفریقا (ساحل عاج، توگو، بنین)؛

▪ شمال آفریقا (لیبی، مراکش)

دارای پنجره واحد هستند. کشورهای آفریقایی درخواستها و الزامات مختلف و متفاوتی جهت استفاده از پنجره واحد دارند به عنوان مثال کشورهای غرب آفریقا به طور عمده از بندر مرکزی پنجره واحد، عملیات بازرگانی یا "پنجره واحد تجارت خارجی" استفاده میکنند. به ویژه ساحل عاج، توگو، بنین و کنگو که فقط روی درخواستهای بندر متمرکز شده و از برخی عملیات کلیدی پنجره واحد مانند اظهارنامه گمرک و / یا صدور مجوز / و یا اخذ مجوزهای الزامی از سایر سازمان های دولتی استفاده نمی کنند

کشورهای آفریقایی شرقی، کشورهای ساحلی خود مانند موزامبیک - را به افزایش ظرفیت تسهیل تجارت خود تشویق میکنند. الزامات کشورهای شرق آفریقا در اصل برای ایجاد یک پنجره ملی به منظور ایجاد ارتباط الکترونیکی با سازمان های دولتی برای صدور مجوز می باشد. سایر کشورها از جمله کنیا، برونئی، رواندا، تانزانیا و اوگاندا با بررسی تجارب دیگر کشورهای در حال توسعه به اهمیت گسترش حجم محصولات عبوری خود از مرز با بهبود و تسهیل تجارت خود پی بردند. این کشورها با راه اندازی سیستم های الکترونیکی، زمان انتظار در گذرگاه های مرزی را برای واردکنندگان و صادرکنندگان بطور قابل ملاحظه ای کاهش دادند.

در سال ۲۰۰۵، کشور کنیا سیستم سیمبا را معرفی نمود که داده ها و فرمهای مورد نیاز را در قالب یک سیستم الکترونیکی عرضه می کرد.

باقی کشورهای عضو (کشورهای شرق آفریقا) در نظر داشتند تا با همکاری آژانس آمریکایی یک سیستم واحد بین المللی راه اندازی نمایند تا بتوانند از طریق یک گذرگاه مشترک داده های خود را وارد و به اشتراک بگذارند مطالعات نشان می دهد که استفاده از سیستم الکترونیکی مشترک می تواند ۳۰ میلیارد دلار از اقتصاد منطقه را نجات دهد.

تجارب این کشورها نشان داده است که اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می آید. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه ها و یا سازمان هایی است که هم قادرند در این زمینه تاثیرگذار باشند و هم از آن تاثیر بپذیرند؛ همچنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت و بخش بازرگانی است.

روند پروژه های پنجره واحد در آسیا و اقیانوسیه:

بسیاری از کشورهای آسیایی تجارت گرا هستند، لذا جای تعجب ندارد که آنها در تسهیل تجارت بسیار مترقی باشند. در حال حاضر در چندین کشور آسیایی از جمله سنگاپور، هنگ کنگ، ژاپن، کره جنوبی، اندونزی و مالزی پنجره واحد اجرا شده است.

الزامات کشورهای آسیایی جهت استفاده از پنجره واحد نیز متنوع است. ابتدا آسه آن ۱۰ کشور عضو خود را جهت ادغام و ایجاد پنجره ملی تشویق کرد. از این رو، در سال های اخیر، افزایش واضحی در منطقه برای توسعه پنجره واحد به چشم می خورد. چهار کشورهای آسه آن (اندونزی، تایلند، برونئی و فیلیپین) با سیستم گمرکی موجود در راستای ایجاد پنجره واحد، یکپارچه شده اند.

در سنگاپور، دولت برای اولین بار از پنجره واحد ملی در سال ۱۹۸۹ برای تجارت را تاسیس کرد که بیش از ۳۵ آژانس مرزی را در کنار هم گرد آورد. کشور کره تخمین زده بود که اجرایی پنجره واحد سرمایه گذاری در سال ۲۰۱۰ برای آنها ۱۸ میلیون دلار نفع خواهد آورد که برای شرکت های بزرگی مثل ال جی یا سامسونگ دستیابی سریع به محموله های خود و قابل پیش بینی یک مزیت مهم برای رقابت می باشد.

(Jamal Ibrahim Haidar, 2014)

در گزارش دیگری که بانک جهانی در سال ۲۰۱۴ منتشر نمود تجارب کشورها نشان دهند این موضوع است که استفاده از خدمات الکترونیکی و برخط عامل موثری در ارتقاء رتبه این کشورها بوده است که به چند نمونه از ان اشاره میکنیم:

آذربایجان:

در راستای بهبود شاخص شروع کسب و کار خود در سال ۲۰۰۹ و ۲۰۱۴ اقدام به ایجاد یک پنجره واحد برای تکمیل درخواست ثبت نام به منظور کاهش تعداد فرآیندها، مدت زمان و هزینه آن نمود و با معرفی خدمات رایگان و آنلاین ثبت نام و حذف تشریفات پیش از ثبت نام، شروع کسب و کار راحتتر و ساده تر گردید.

این کشور در خصوص شاخص اخذ اعتبار اقدامات ذیل را انجام داد:

- در سال ۲۰۰۹: بانک ملی (مرکزی) آذربایجان سطح حداقل وام دریافتی را در سپتامبر ۲۰۰۷ حذف می کند. ثبت اطلاعات وام های اعطایی در سیستم مالی، نشان از دو برابر شدن وام گیرندگان تحت پوشش دارد.

- در سال ۲۰۱۰: ثبت اطلاعات اعتباری عمومی و دسترسی آنلاین به اطلاعات مالی از طریق دیتابیس‌های بانکی. در صورت ارسال اطلاعات اشتباه یا ارسال دیرتر از موعد مقرر آنها، جریمه‌هایی برای بانک‌ها در نظر گرفته شد.
- در سال ۲۰۱۱: بهبود دسترسی به اعتبارات با ایجاد یک پلت فرم آنلاین که اجازه ارائه و بازیابی اطلاعات را برای موسسات مالی فراهم می‌آورد.

همچنین جهت ارتقا رتبه در شاخص پرداخت مالیات اقدام به ایجاد امکان پر کردن و پرداخت آنلاین با پیشرفته‌ترین سیستم‌های نرم‌افزاری حسابداری برای محاسبه در سال ۲۰۰۹ نمود و امکان برخورداری از ایستگاه کامپیوتری را برای کاربرانی که به سیستم‌های کامپیوتری دسترسی نداشتند ایجاد کرد.

آلمان:

برای بهبود شاخص پرداخت مالیات در سال ۲۰۱۳ اقدام به آسان کردن فرآیند پرداخت مالیات برای شرکت‌ها با لغو فرآیند ELENA و اجرای سیستم بایگانی الکترونیکی و پرداخت الکترونیکی برای مبالغ مالیاتی بیشتر نمود.

گرجستان:

اداره ملی ثبت عمومی گرجستان برای بهبود شاخص ثبت و انتقال مالکیت در سال ۲۰۰۹، با ثبت کسب و کار به صورت آنلاین و با حذف نیاز به گرفتن یک سری اسناد قبل از ثبت برای اشخاص حقوقی، ثبت و انتقال مالکیت را راحت‌تر ساخت. این اصلاحات تعداد فرآیندهای ثبت مالکیت را از ۵ به ۲ و مدت زمان آن را از ۵ روز به ۲ روز کاهش داده است. همچنین با کاهش هزینه آن، ثبت و انتقال مالکیت نیز آسان‌تر شده است.

این کشور برای بهبود شاخص اخذ اعتبار در سال ۲۰۱۲ اقدام به تسهیل دسترسی به اعتبار از طریق پیاده‌سازی سیستم ثبت داده‌ها با استفاده از پایگاه آنلاین ثبت وثیقه نمود.

این کشور در رابطه با پرداخت مالیات در سال ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ با معرفی مالیات بر ارزش افزوده و پرداخت الکترونیکی، پرداخت مالیات شرکت‌ها را آسان تر کرد در نتیجه آن و با افزایش استفاده از سیستم الکترونیکی و ارائه خدمات بیشتر به مالیات دهندگان، پرداخت مالیات برای شرکت‌ها راحت تر شده است.

تجارب نشان داده است ایجاد بسترهای الکترونیکی و پنجره واحد قادر است رویه‌ها و هزینه‌های تجاری را از طریق کارآمدتر ساختن جریان اطلاعات و ساده سازی رویه‌های تجاری تقلیل دهند. به بیانی دیگر، نظام پنجره واحد از طریق تسهیم اطلاعات مورد نیاز بین تمامی طرف‌های درگیر در تجارت، موجب ایجاد سهولت در جریان ارائه و دریافت اطلاعات می‌شود. بدین ترتیب در چنین نظام کارآمدی، از ارائه چندین باره داده‌ها به بخش‌های متفاوت کاسته شده و رویه‌های زائد از میان برداشته می‌شوند. علاوه بر این، هماهنگی و تعامل میان مقامات بهبود می‌یابد و بازرگانان می‌توانند اطلاعات و مدارک را از طریق یک دروازه ورودی واحد ارائه کنند. بنابراین، نظر به گسترش روزافزون تحولات در عرصه جهانی شدن و ضرورت تحویل سریع و ارزان کالاها نظام‌های پنجره واحد قادرند کل جامعه تجاری را از طریق ساده و موثرسازی نظام‌های پیچیده و تکراری ارائه اطلاعات منتفع سازند.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری:

در کشورهای مختلف بسته به آمادگی و اولویت‌های هر کشور اشکال بسیار متفاوت از پنجره واحد از ادغام گمرک‌ها گرفته تا سیستم‌های جامع بنادر و یا اشکال محلی آن، اجرا شده است. اما آنچه مسلم است به منظور توسعه یک پنجره واحد یک تعهد عظیم برای اتصال و به اشتراک گذاری اطلاعات توسط گمرک و سایر سازمان‌های دولتی مسئول در تجارت، و همچنین جامعه تجاری، لازم است. این امر نیازمند پردازش‌های تجاری با روش‌های جدید و ساده سازی فرآیندهای کسب و کار می‌باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که کشورهای در حال توسعه تجارب موفق‌تری در ایجاد پنجره واحد ملی داشته‌اند. پنجره واحد فرآیندهای کسب و کار را ساده و خودکار نموده، همکاری بین سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی را به ارمغان آورد.

تجارب کشورهای بررسی شده نشان می‌دهد که اگر چه نظام پنجره واحد، منافع قابل توجهی به همراه دارد، اما اجرایی ساختن آن یک التزام اساسی است که مستلزم تعهدات بلندمدت از سوی بازیگران عرصه دولت و حوزه بازرگانی است. از آنجا که عملیاتی ساختن نظام های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در رویه های ادارات گمرکی بوده و بر بسیاری از حوزه های دیگر اثرگذار است، لذا برای حصول بی عیب و نقص به سمت هدف، باید مبنایی قانونی برای اجرای نظام جدید پنجره واحد تجاری پی ریزی شود.

همچنین اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می آید. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه ها و یا سازمان هایی است که هم قادرند در این زمینه تاثیرگذار باشند و هم از آن تاثیر بپذیرند؛ همچنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت و بخش بازرگانی است.

از جمله موانع ایجاد سیستم پنجره واحد می‌تواند عدم پابندی این دستگاهها به کار جمعی باشد که باعث ابرتر ماندن مرحله امکان سنجی و شکست این پروژهها می‌شود. لازم به ذکر است پیاده سازی زیرساختهای مخابراتی، آموزش، فرهنگسازی، سیستم کدگذاری، ایمنی، پرداخت الکترونیکی و غیره از پیش شرطهای اصلی پیاده سازی پنجره واحد در کشورها میباشد که باید مورد توجه قرار گیرند.

به طور کلی چهار مرحله اساسی برای ایجاد یک پنجره واحد موفق معرفی گردیده است: ۱- ابتکار و برنامه ریزی، ۲- آماده سازی، ۳- طراحی فن آوری و ۴- پیاده سازی. هر کدام از این مراحل ممکن است پیچیدگی ها متفاوتی داشته باشند. تجربه هر کشور و منطقه نیز در این خصوص لزوما متفاوت است، اما تجربه جهانی نشان دهنده یک الگوی نسبتا مشابه میباشد. این تجربه ها به ما می آموزد که برنامه ریزی، آماده سازی و پیاده سازی به مراتب پیچیده می باشند. با وجود اینکه طراحی فن آوری نیز می تواند بسیار وقت گیر باشد اما در نهایت طرح ICT پیچیده می تواند نوید یک پنجره واحد توانمند بدهد. اما به طور کلی تجارب نشان می‌دهد که پنجره واحد می‌تواند به عنوان یک تسهیل کننده در اصلاح روند تجارت باشد.

به طور کلی مرور تجارب چندین ساله در گزارش بانک جهانی نشان میدهد که برای داشتن یک پنجره واحد موفق باید اقدامات ذیل صورت پذیرد:

ایجاد یک چارچوب جهانی و مشترک برای برنامه ریزی و توسعه پنجره واحد که اشکال مختلف از مدل های پنجره واحد را به هم متصل کرده و شامل شود. استفاده از یک مدل تکاملی استاندارد برای توسعه پنجره واحد به سیاستگذاران و مدیران کمک خواهد کرد تا بتوانند وضعیت پنجره واحد ملی خود را تعیین نموده و برای مرحله بعدی اهداف اجرایی تعریف نمایند.

اولویت بندی کردن همکاری منطقه ای در ایجاد پنجره واحد. بسته به آمادگی کشورها، می تواند شامل تبادل تجارب موفق، توسعه مدل کسب و کار پایدار و پروژه های آزمایشی برای تبادل اطلاعات در میان پنجره های واحد ملی، توسعه چارچوب های حقوقی و فنی برای تبادل اطلاعات و حمایت از موافقت نامه های و سیاست های تجاری باشد.

توسعه دادن پنجره واحد به سطح بین المللی برای برای رسیدن به تبادل اطلاعات الکترونیکی در زنجیره عرضه جهانی با استفاده از قابلیت پیاده سازی پنجره واحد در کشورها.

اطمینان حاصل کردن از اینکه که سیاست گذاران پتانسیل پنجره واحد را در توافق نامه های تجاری دو جانبه یا چند جانبه. خود مورد توجه قرار دهند. این توافق نامه باید مقررات را شامل شود که به اشتراک گذاری اطلاعات در تجارت مرزی برای استفاده، امنیت و کارایی امکان پذیر نماید.

مرور تجربیات کشورها نشان میدهد که از جمله نقاط ضعف در ایجاد پنجره واحد و بهره برداری از آن: تغییر مداوم و پی در پی قوانین ومقررات بدلیل فقدان یک راهبرد و سیاست مشخص در امور بازرگانی و اقتصادی، عدم هماهنگی لازم بین سازمان های کلیدی، عدم توازن بین اختیارات و مسئولیت های مسئولین، عدم تسلط نیروی کار شاغل در سازمان ها به مسائل ICT و پنجره واحد، تعدد بخشنامه ها و دستورالعمل ها به علت تعدد مراکز تصمیم گیرنده در امور اقتصادی و تجاری، عدم وجود چارت تشکیلاتی منسجم و تعریف شده برای

پنجره واحد و عدم مکانیزه بودن سازمان های همجوار و تاثیر تاخیر آنها، عدم اختصاص بودجه کافی، عدم رشد امکانات اداری و فنی، تضاد عملی فعالیتها و رویه های گمرکی با کشورهای فعال در زمینه پنجره واحد و عدم وجود مرجع پیشتاز جهت مدیریت و رهبری جریانات تجاری می باشد.

به طور کلی می توان گفت عوامل اصلی تاثیر گذار در تأسیس یک پنجره واحد موفقیت آمیز میتواند: وجود اراده ی سیاسی قوی برای اجرای پنجره واحد، وجود سازمان قوی برای اقدام به این پروژه و اجرای آن در مراحل مختلف می باشد به طوری که این سازمان پشتوانه سیاسی مناسب، منابع انسانی و مالی قوی داشته، وجود نمایندگانی از تمامی سازمان های دولتی و خصوصی جهت مشارکت در توسعه سیستم، قابلیت دستیابی و کابر پسندی، ایجاد یک محیط مجاز و معتبر با از میان برداشتن قوانین و محدودیت های قانونی یا تصویب قوانینی برای اجرایی شدن، رعایت استانداردها و توصیه های بین المللی، تصمیم راجع به چگونگی تامین مالی از طریق دولت یا بخش خصوصی و ایجاد یک مکانیسم مناسب برای آگاه سازی تمامی کاربران باشد.

منابع:

- مراد-حاصل، نیلوفر، مزینی، امیرحسین و سید حسین پاریا، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره ۱۴، پاییز ۱۳۸۷، صفحات ۳۹-۶۳
- ASEAN, 2005. Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window.
- Daft, L. R. (2003). Management. Cengage Learning Pulication.
- Doing Business.2014. Economy profile: Azerbaijan , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Doing Business.2014. Economy profile: Georgia , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Doing Business.2014. Economy profile: Germany , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- ESCWA,2011. Key Factors in Establishing Single Windows for Handling Import/Export Procedures and Formalities:Trade Facilitation and the Single Window.
- Hosseini, S. Sh. (۲۰۰۴). Electronic commerce development is necessary in new economy, working Paper of Deputy of Planning and economic Affairs (Iran's Commerce Ministry (in Persian.).
- Jamal Ibrahim Haidar & Takeo Hoshi (2014), Implementing Structural Reforms in Abenomics:

- How to Reduce the Cost of Doing Business in Japan.
- Jonathan Koh Tat Tsen, 2011. TEN YEARS OF SINGLE WINDOW IMPLEMENTATION: LESSONS LEARNED FOR THE FUTURE, Global Trade Facilitation Conference 2011.
- Robert B. Koopman & Karen Laney(July 2012): Trade Facilitation in the East African Community Recent Developments and Potential Benefits. U.S. International Trade Commission , Investigation No. 332-530, Publication No. 4335.
- UNNCEFACT (2005), Recommendation on 33-Recommendation and Guidelines on Establishing a Single window, July 2005, United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UNNCEFACT),available at: http://unece.org/cefact/recommendations/rec_index.htm
- WCO (2007), The WCO Data model: Single Window Data Harmonization, version 2, February 2007, available at:http://wcoomd.org/sw_guidelines.htm.
- WCO (2008), Single Window: Implication for Customs administrations, November2008, WCO, available at:http://wcoomd.org/sw_guidelines.htm.