

بررسی تجارب کشورهای مختلف در خصوص استقرار پنجره واحد تجاری

ابوالفضل فلاح^۱، حسین جلیل پیران^۲، فاطمه آقائی^۳

چکیده:

در بسیاری از کشورها، شرکت‌های فعال در زمینه تجارت بین‌الملل به پیروی از الزامات قانونی مرتبط با صادرات، واردات و حمل و نقل ملزم به ارائه حجم عظیمی از اطلاعات و اسناد به مقامات دولتی می‌باشند. این الزامات همراه با هزینه‌های قانونی، فشاری را بر دولت و جامعه کسب و کار تحمیل می‌کند که مانعی عمده در توسعه تجارت بین‌الملل به ویژه در کشورهای در حال توسعه محسوب می‌شود. در این راستا استقرار سیستم پنجره واحد تجاری یکی از راه‌های مقابله با این مشکل است. این سیستم می‌تواند دسترسی و کنترل اطلاعات را ارتقا داده و جریان اطلاعات بین شرکت‌ها و دولت را ساده و تسریع نماید. همچنین می‌تواند منجر به بهبود بهره‌وری و اثربخشی کنترل‌های رسمی شده و با توجه به استفاده بهتر از منابع، هزینه‌های دولت و تجار را کاهش دهد.

از این منظر در این مقاله سعی گردیده تجارب کشورهای مختلف از جمله کشورهای سوئد، مالزی، سنگاپور و غیره در خصوص استقرار پنجره واحد تجاری و همچنین عوامل اصلی موفقیت و ناکامی آنها مورد بررسی قرار گیرد. نتایج بررسی‌ها و مطالعات تطبیقی کشورهای مورد مطالعه بیانگر مقاومت اولیه کاربران و مقامات رسمی در برابر تغییر رویکرد از نظام کاغذی به نظام مبتنی بر فن آوری‌های الکترونیکی می‌باشد این موضوع موجب گردید تا کشورها در راستای عملیاتی نمودن ایده تسهیل تجاری یا تشکیل سیستم پنجره واحد، آموزش دوره‌های گذار، افزایش حق الزحمه فرآیندهای دستی، فرهنگ سازی و غیره را بعنوان سیاست‌های مکمل خود اتخاذ نمایند. همچنین همکاری و تعامل سازنده میان دستگاه‌های صدور مجوز، رویکرد مرحله ای و انعطاف پذیر بودن استقرار سیستم، بهره‌مندی از فن آوری‌های نوین، سهولت در استفاده از خدمات الکترونیکی پنجره واحد و غیره

^۱ (مدیر کل امور اقتصاد و دارایی استان البرز)

^۲ (معاون اقتصادی اداره کل امور اقتصاد و دارایی استان البرز، hjpl356@yahoo.com)

^۳ (کارشناس اقتصادی اداره کل امور اقتصاد و دارایی استان البرز، ftm.aghaee@gmail.com)

از عوامل موثر در موفقیت استقرار سیستم single – window در کشورهای مورد مطالعه بوده است.

کلمات کلیدی: پنجره واحد، تجارت بین الملل، بهره وری

مقدمه:

قابلیت و توانایی ارائه و انتقال اطلاعات به موسسات رسمی عامل کلیدی و مهم در رقابت شرکت‌ها و موسسات درگیر با فعالیت‌های هم‌مرز می‌باشد. تجار بین‌المللی مجبور هستند هر روز اطلاعات زیادی را برای مقامات دولتی ارائه کنند به طوری که هر دولت اغلب دارای نظام‌ها و مکاتبات مخصوص به خود می‌باشد. این نیازمندی‌ها می‌تواند مانع بزرگی در برابر تجارت بوده و جلوی پیشرفت و انتقال اطلاعات را بگیرد. با هماهنگی و تلفیق اقتصاد جهانی، تسهیل انتقال اطلاعات نیاز اساسی دولت‌ها و تجارت می‌باشد. نظام‌های اطلاعاتی کارآمد و توانا می‌توانند تا حد زیادی موجب افزایش سرعت انتقال کالاها، کاهش قیمت‌ها، بهبود بازده تجاری و عملکرد کلی اقتصاد در یک کشور گردند.

هدف محیط **Single window** تسریع در انتقال اطلاعات بین تجار و دولت و سودآوری برای همه شرکت‌های درگیر در تجارت با کشورهای با مرز مشترک است. بنابراین محیط **Single window** استفاده عملی از مفاهیم تجاری برای کاهش موانع تجاری و منفعت‌رسانی به جوامع تجاری می‌باشد.

با توجه به مزایای بیشماری که اجرا و پیاده‌سازی سیستم پنجره واحد تجاری برای کشورهای مختلف با سطوح متفاوت پیشرفت فراهم می‌کند، استقبال قابل توجهی از این طرح در سطح کشورهای دنیا شده است. نکته جالب توجه در این میان، استقبال این طرح از سوی کشورهای آسیایی در مقایسه با کشورهای پیشرفته غربی است که با تکیه بر ابزار فناوری اطلاعات توانسته‌اند ضمن صرفه‌جویی و کاهش قابل توجه در هزینه‌های تجارت فرامرزی خود، به رشد چشمگیری در حوزه تبادلات فرامرزی با استفاده از این سیستم دست یابند. بنابراین در این مطالعه ابتدا به تعریف پنجره واحد تجاری پرداخته و رایج‌ترین مدل‌های پنجره واحد مورد بررسی قرار گرفته است. پس از آن منافع و هزینه‌های اجرای این سیستم ارائه گردیده و عوامل اصلی موفقیت و ناکامی کشورهای مختلف در اجرای آن ذکر گردیده است. در نهایت به مطالعه تجارب کشورهای مختلف در بکارگیری این سیستم و بیان نتایج پرداخته شده است.

تعریف پنجره واحد تجاری:

مفهوم پنجره واحد از اقداماتی جهت ساده‌سازی تشریفات مرزی برای تاجار و دیگر اپراتورهای اقتصادی با تنظیم و آگذاری الکترونیکی اطلاعات به منظور انطباق با تمام الزامات

قانونی فرامرزی آغاز شد. در واقع چنین سیستمی فعالین حوزه بازرگانی خارجی را قادر می‌سازد، تمام اسناد قانونی (اظهارنامه‌های گمرکی، درخواست واردات و صادرات، صورت‌حساب‌های تجاری و غیره) را به یک واحد یا یک محل ارائه و مجوزهای لازم را در همان جا دریافت نمایند.

سازمان جهانی گمرک پنجره واحد را یک معیار سنجش تسهیل تجارت تلقی نموده است که به بازرگانان یا حمل‌کننده امکان می‌دهد تا تمامی داده‌های مورد نیاز برای تعیین مقبولیت کالاها در فرمت استاندارد را تنها یک بار به مسئولین کنترل مرزی و در یک مدخل ورودی تسلیم نمایند و اطمینان می‌دهد که سازمان‌ها و مسئولین شرکت‌ها به اطلاعات دست پیدا کنند و نیاز داده‌های سازمان‌های مرزی مختلف را برطرف می‌سازد.

مرکز تسهیل تجارت و تجارت الکترونیک سازمان ملل متحد (UN/CEFACT) پنجره واحد تجارت (single-window system) را ارائه اطلاعات لازم در قالب‌های استاندارد سازمان جهانی گمرک و دادن تمام مجوزها و موارد قانونی مرتبط با فعالیت تجاری، سرمایه‌گذاران و شرکت‌های دخیل در امر حمل و نقل و ترانزیت از سوی گمرک در همان نقطه تعریف می‌نماید.

تنوع مدل‌ها:

بر اساس مطالعه موردی انجام شده به‌وسیله مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیکی سازمان ملل در خصوص استقرار پنجره واحد در کشورهای مختلف، مشاهده می‌شود که مدل منحصر بفردی از پنجره واحد وجود نداشته و هر کشور سیستم خاص خود را با توجه به شرایط و الزامات ملی / منطقه‌ای بکار می‌گیرد. تامین مالی می‌تواند توسط دولت (جمهوری کره، سوئد، آذربایجان)، بخش خصوصی (آلمان) یا با مشارکت بخش خصوصی و دولتی (مالزی، سنگاپور) صورت گیرد.

همچنین استفاده از امکانات پنجره واحد می‌تواند اجباری یا داوطلبانه باشد. خدمات این سیستم متفاوت بوده و ممکن است به‌صورت رایگان (سوئد، آذربایجان) یا بر اساس طرح‌های پرداختی مختلف (آلمان، مالزی، سنگاپور) ارائه گردد. حتی در داخل یک کشور نیز این سیستم ممکن است دارای هزینه متفاوت باشد به‌عنوان مثال در کره، امکانات پنجره واحدی

که توسط گمرک اجرا می‌شود رایگان بوده و پنجره واحد KTNET^۱ (شبکه تجارت کره) هزینه‌ای را بر کاربران تحمیل می‌کند.

علیرغم این تفاوت‌ها، همه کشورها به شکل مطلوب و مساعدی از تجربه خود در اجرای پنجره واحد صحبت می‌کنند. به طور کلی مزایا و درآمدهای این سیستم بیشتر از هزینه‌های تاسیس / عملیاتی کردن آن است.

رایج ترین مدل‌های پنجره واحد:

اگرچه امکان استفاده از رویکردهای بسیاری برای استقرار پنجره واحد وجود دارد، اما در این میان سه مدل اصلی و پایه وجود دارد که به وسیله مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیکی سازمان ملل و بر مبنای بررسی‌های صورت گرفته از سیستم‌های مختلفی که در کشورهای پیشرفته فعال و یا در دست توسعه هستند، حاصل شده‌اند.

مدل مرجع واحد: که در آن اطلاعاتی که به صورت کاغذی یا الکترونیکی دریافت می‌شوند در اختیار مراجع دولتی مرتبط قرار گرفته و نظارت‌های لازم به منظور جلوگیری از ایجاد وقفه بی جهت در زنجیره تامین و پشتیبانی، به عمل می‌آید.

مدل سیستم خودکار واحد: که فرایند جمع‌آوری، استفاده، توزیع و ذخیره‌سازی الکترونیک داده‌های مرتبط تجاری را در سطح بین‌المللی یکپارچه و منسجم می‌کند. حالت‌های مختلفی در این سیستم وجود دارد:

- سیستم بی واسطه (یکپارچه): داده‌ها از طریق سیستم پردازش می‌شوند
- سیستم رابط (غیر متمرکز): داده‌ها به یک واسطه برای پردازش ارسال می‌شوند
- ترکیبی از حالت ۱ و ۲.

مدل سیستم خودکار تبادل اطلاعات: که از طریق آن، تاجر می‌تواند اظهارنامه تجاری الکترونیکی خود را برای بررسی و تایید در یک فرم تقاضای واحد به گمرک تسلیم نموده 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 الکترونیک برای تاجر ارسال می‌شود.

¹ Korea Trade Net

منافع حاصل از استقرار پنجره واحد:

پنجره واحد منافی را برای همه مشارکت‌کنندگان در تجارت فرامرزی به همراه دارد بطوریکه اجرای پنجره واحد می‌تواند منجر به ایجاد منافع در کشور مورد نظر گردد. اصلاح و تعدیل منابع درآمدی، افزایش بازدهی درآمدی، فراهم آوردن امکان بهره‌گیری از یک سیستم کارا برای مدیریت ریسک و استفاده موثرتر و کاراتر از منابع موجود از جمله این منافع می‌باشند. همچنین بهبود امنیت تجاری، بهبود نظام شکایات تجاری، کاهش هزینه‌ها از طریق کاهش تأخیر در اخذ مجوزها، استفاده موثرتر و کاراتر از منابع انسانی و مالی، تسریع در ترخیص کالا از گمرک و رقابت‌پذیری و اثربخشی بیشتر از دیگر منافع حاصل از استقرار سیستم پنجره واحد محسوب می‌گردد.

بررسی کشورهای منتخب در استقرار پنجره واحد:

در این بخش به موضوع به کارگیری سیستم single – window در برخی کشورهای منتخب جهان پرداخته خواهد شد. بررسی تجارب سایر کشورها در خصوص پنجره واحد از این منظر که می‌تواند کمک شایانی به توسعه این مفهوم در کشور و الگوبرداری از تجارب آنان داشته باشد. حائز اهمیت فراوان می‌باشد.

۱- سوئد^۱

سیستم پنجره واحد کشور سوئد که به عنوان اداره گمرک مجازی Virtual Custom Office (VCO) شناخته می‌شود، امکان ارایه و تسلیم اظهارنامه گمرکی و اسناد قانونی واردات و صادرات و فرم‌های تقاضا برای دریافت مجوز ورود یا خروج کالا را با استفاده از ابزارهای الکترونیکی فراهم می‌کند. این سامانه قادر است در سیستم‌های اطلاعاتی داخلی بازرگانان ادغام شده و تغییرات و به‌روزرسانی نرخ مبادلات، کدهای تعرفه‌ای و نرخ‌های مربوط به حقوق و عوارض گمرکی را به طور خودکار انجام دهد. این سیستم همچنین همه مقررات مربوط به فعالیت‌های 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. VCO، همچنین ارایه‌کننده دوره‌های آموزشی بوده و امکان سفارشی‌سازی سیستم و ایجاد ادارات گمرک مجازی شخصی را برای بازرگانان فراهم

^۱ گزارش تجارب کشورهای دنیا در پیاده سازی پنجره واحد تجاری، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

می‌کند به گونه‌ای که همه اطلاعات و فرایندهایی که تجار برای رفع نیازها و خواسته‌های خود به آنها نیاز دارند در آن گنجانده شده است.

۲- مالزی

مالزی توسعه پنجره واحد خود را بصورت گام به گام دنبال کرده و در هر گام خدمات بیشتری به شبکه پنجره واحد خود اضافه نموده است. نکته قابل ذکر در خصوص سیستم پنجره واحد مالزی این مطلب می‌باشد که قبل از اجرای مرحله پایلوت اقدام به استانداردسازی و همگون سازی اطلاعات، پذیرش استانداردهای بین المللی، توسعه محصول و آزمایش یکپارچگی نموده است. بررسی عوامل موثر در موفقیت اجرای سیستم single – window در این کشور نشان می‌دهد که حمایت دولت، تعامل و همکاری سازنده دستگاه های صادر کننده مجوز، مشارکت بخش خصوصی- دولتی از مهمترین عوامل در پیاده سازی پنجره واحد در این کشور بوده است.

۳- سنگاپور

کشور سنگاپور با رویکرد کاهش هزینه صدور اسناد تجاری، کاهش زمان صدور اسناد تجاری، افزایش کارایی نهادهای دولتی، جذب سرمایه‌گذاری خارجی و تسهیل فرآیندهای مقررات گذاری مرتبط با تأیید مجوزهای تجارت اقدام به استقرار پنجره واحد نموده است. این کشور در اجرای این سیستم از شیوه پایلوت استفاده نکرده است و پروژه را در سه فاز به مرحله اجرا گذاشت. در فاز اول فقط درخواست های واردات و صادرات کالاهای کنترل نشده و بدون تعرفه گمرکی ارائه و تأیید می‌شد و سپس در فاز دوم این موضوع به کالاهای کنترل شده و دارای تعرفه تعمیم یافته و در فاز سوم نیز صدور مجوزهای سرمایه‌گذاری به آن افزوده شده است. نکته شایان توجه در بررسی تجربه این کشور در اجرای سیستم single – window به منظور متقاعد کردن کاربران برای تغییر رویه به سمت ارائه اظهارنامه الکترونیکی در پیش گرفتن رویکرد مرحله‌ای از طریق راه اندازی تبلیغات سراسری، بکارگیری بازاریابی و برنامه‌های ارتباطی گسترده، افزایش حق الزحمه فرآیندهای دستی نسبت به فرآیندهای الکترونیکی بوده است.

۴- کلمبیا

دولت کلمبیا در اجرای سیستم پنجره واحد کارگروهی را به منظور ایجاد هماهنگ‌سازی در الزامات، رویه‌ها و اسناد میان نهادهای درگیر با تجارت خارجی تشکیل داد. این امر منجر

به ایجاد پنجره واحد برای تجارت خارجی شد که در اوایل سال ۲۰۰۵ به صورت عملیاتی درآمد.

پنجره واحد در کلمبیا به صورت مرحله‌ای اجرا شد. نخستین مرحله، برنامه‌ای مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای واردات بود که ثبت درخواست‌های واردات و جواز واردات برای محصولات معین را مدیریت می‌کرد. تا نوامبر سال ۲۰۰۶ پس از گسترش تدریجی این برنامه، کلیه چنین درخواست‌هایی به صورت الکترونیکی طراحی شدند. در همان سال دولت برنامه‌ای مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای صادرات معرفی کرد. سومین مرحله یعنی یک برنامه مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای تجارت خارجی واحد، در سال ۲۰۰۸ به صورت آنلاین درآمد و تولیدکنندگان داخلی ثبت‌شده را یکپارچه‌سازی و برخی از درخواست‌های سهمیه‌های صادراتی را مدیریت کرد.

چالش اصلی در اجرای پنجره واحد، مقاومت اولیه کاربران و مقامات رسمی در برابر تغییر رویکرد از نظام کاغذی بود. اما در طی اجرای مرحله‌ای سیستم که هر یک در بردارنده آموزش و دوره‌های گذار و توسعه آن برای کلیه طرف‌های درگیر است، مقاومت آنان کاهش یافت. کارکنان رسمی همچنین کاربران را از طریق کنفرانس‌ها، کارگاه‌های آموزشی، اجتماعات رسمی و نرم افزار آموزش الکترونیکی، تحت آموزش قرار دادند. علاوه بر این، بخش خصوصی، رویه‌های الکترونیکی را پیش از آنکه کاملاً عملیاتی شوند، از طریق پنجره واحد مورد آزمون قرار داد و مزایای آن نظام را از مرحله آغازین آشکار ساخت.

۵- آذربایجان

آذربایجان بواسطه طولانی بودن فرآیند ترخیص کالا در مرزها، فقدان پایگاه الکترونیکی اطلاعات، فقدان کنترل و هماهنگی در مرزها و تاخیر در امور بازرگانان نظام پنجره واحد خود را که بصورت کامل از سوی دولت تأمین مالی می‌شد در اول ژانویه ۲۰۰۹ بعنوان اولین گام بصورت نظام ترخیص گمرکی خودکار به صورت درون مرزی و بدون دریافت هزینه به مرحله اجرا قرار داده است. بطوریکه اجرای نظام پنجره واحد در حال حاضر، تقریباً تمامی پایگاه‌های گمرکی کشور را تحت پوشش قرار می‌دهد. کشور آذربایجان اگر چه با چالش آماده‌سازی کارکنان برای کار با نظام جدید مواجه بوده است با این حال با توسعه پنجره واحد موجب گردآوری اطلاعات مربوط به انواع کالاها و نقل و انتقالات مرزی، تبادل گواهی‌های الکترونیکی بین وزارتخانه‌های مربوط، گزارش‌های تخطی از

قوانین گمرکی، گزارش‌های مالی بازرگانان و گزارش‌های ذخیره ارزی و کاهش مدت زمان انتظار در مرزهای آذربایجان از ۲ تا ۳ ساعت به ۱۵ تا ۲۰ دقیقه گردیده است.

۶- آلمان

آلمان از نمونه کشورهای توسعه یافته و سومین اقتصاد بزرگ جهان است که اولین بار سیستم single – window در آن در سال ۱۹۸۲ یعنی پیش از انقلاب اطلاعاتی که در دهه ۹۰ به وقوع پیوست تشکیل شده است. سرعت کم و هزینه بالای جریان اطلاعات در بندر هامبورگ، نیاز به اطلاعات به روز برای داشتن سیستم حمل و نقل کارا و نیاز به تبادل اطلاعات الکترونیکی به منظور کاهش خطا و صرفه‌جویی در وقت و هزینه از دلایل اولیه استقرار پنجره واحد در این کشور بوده است. ایجاد سیستم single – window 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 پنجره واحد در کشور آلمان، بی‌طرفی و سهولت استفاده و همچنین برآورده ساختن رضایت مشتریان به صورت فوری می‌باشد.

۷- جمهوری کره

جمهوری کره کشوری تجارت محور بوده به طوری که بخش بزرگی از GDP آن ناشی از تجارت بین‌الملل می‌باشد. باتوجه به حجم گسترده مبادلات، وجود فرآیندهای تجاری کاغذی مشکلی اساسی در این کشور محسوب می‌شود. در این راستا ادارات دولتی تلاش‌هایی را به منظور تسهیل فرآیند تجاری و تسریع توزیع اطلاعات تجاری، دنبال کرده‌اند که منجر به تاسیس شبکه تجارت کره (KTNET) در سال ۱۹۹۱ گردید. KTNET خدمات پنجره واحد را در سال ۱۹۹۴ آغاز کرده و در سال ۱۹۹۶ آنرا ارتقا بخشید.

سیستم پنجره واحد در کره بر مبنای مدل خاصی نبوده و مطابق با نیازها و الزامات موسسات دولتی و شرکت‌های تجاری شکل گرفته است. رهبری، پشتیبانی مداوم از سیاست‌های اداری و عمل قانونگذاری، شایستگی (داشتن دانش لازم و مهارت‌های هماهنگی) و استراتژی جهانی (هماهنگی بین کشورهای همسایه، ارتباطات منطقه‌ای) از عوامل کلیدی موفقیت پنجره واحد در این کشور محسوب می‌شوند.

مقایسه تطبیقی کشورهای مختلف در استقرار پنجره واحد:

جدول زیر به مقایسه تطبیقی کشورهای مورد مطالعه درخصوص استقرار پنجره واحد می‌پردازد. اجرای پنجره واحد در کشورها، محدود به دوره خاصی نبود و طیف زمانی گسترده‌ای را شامل می‌شود به گونه‌ای که راه‌اندازی این سیستم در کشور آلمان از سال ۱۹۸۲ و در کشور آذربایجان از سال ۲۰۰۹ آغاز گردیده است. مطالعات نشان می‌دهد نیاز به صرفه‌جویی در هزینه و زمان فرآیندهای تجاری، عامل مشترک استقرار پنجره واحد در بین کشورها محسوب شده و کشورها توانسته‌اند با اجرای این سیستم به اهداف فوق دست یابند. وجود رهبری قوی، عاملی مشترک در موفقیت اجرای پنجره واحد در کشورها محسوب می‌شود. همچنین با توجه به شرایط اقتصادی و سیاسی هر کشور و موقعیت ملی و منطقه‌ای آن، عوامل متعدد دیگری نظیر وجود پایه و اساس قانونی، کاربرپسند بودن سیستم، رویکرد فزاینده شده و غیره می‌تواند بر موفقیت استقرار این سیستم در کشورها موثر باشد.

جدول ۱- مقایسه تطبیقی کشورهای مختلف در استقرار پنجره واحد

کشور	زمان اجرا	دلایل استقرار	عوامل موفقیت	منافع اجرای پنجره واحد
آلمان	۱۹۸۹	صرفه‌جویی در وقت و هزینه	کاربرپسند بودن سیستم، عدم ایجاد پیچیدگی در رویه‌های معمول تجاری	زمان و هزینه کمتر در استفاده مجدد از داده‌ها، خطای کمتر و کیفیت بالاتر، فرآیندهای یکپارچه و روان‌تر
مالزی	۱۹۹۴	کاهش هزینه صدور اسناد تجاری، کاهش زمان صدور اسناد تجاری	حمایت دولت، تعامل و همکاری سازنده دستگاه‌های صادرکننده مجوز، مشارکت بخش خصوصی - دولتی	افزایش سرعت دسترسی به بازارهای صادرات، حذف مقررات دست و پاگیر، افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه‌های نیروی کار، کاهش احتمال خطا، افزایش صرفه‌جویی در زمان و اثربخشی بیشتر، فرایند سریع‌تر صدور مجوز از طریق شبکه، مجموعه دقیق‌تر و افزایش یافته از عوارض گمرکی، انطباق بهتر با جامعه تجارت، استفاده از ابزار مدیریت ریسک پیشرفته برای کنترل بهتر و اهداف اجرایی، تامین ابزار ضروری مدیریت ریسک و اجرایی هم‌تراز با استانداردهای بین‌المللی، مدیریت موثرتر و کارآتر منابع

کشور	زمان اجرا	دلایل استقرار	عوامل موفقیت	منافع اجرای پنجره واحد
سنگاپور	۱۹۸۹	کاهش هزینه صدور اسناد تجاری، کاهش زمان صدور اسناد تجاری، افزایش کارایی نهادهای دولتی، جذب سرمایه‌گذاری خارجی و تسهیل فرآیندهای مقررات‌گذاری مرتبط با تأیید مجوزهای تجارت	پهره‌مندی از رهبری قوی در بخش خصوصی و دولتی، همکاری و تعهد کلیه ذینفعان در بخش خصوصی دولتی، رویکرد و فزاینده‌شدن و انعطاف‌پذیر	کاهش هزینه و زمان انجام فرآیندهای تجاری، افزایش رقابت‌پذیری کشور در تجارت بین‌الملل
کلمبیا	۲۰۰۹	نیاز به اطلاعات به روز، صرفه‌جویی در وقت و هزینه	وجود پایه و اساس قانونی، استمرار کار گروهی، همکاری بخش خصوصی و دولتی، استراتژی‌های جدید ارتباطات و آموزش، نتایج مثبت	افزایش کارایی کاهش تعداد مراحل و هزینه‌ها از طریق حذف بخش‌های غیرضروری کاهش متوسط زمان پاسخگویی به درخواست‌های تنظیم شده
آذربایجان	۲۰۰۹	طولانی بودن فرآیند ترخیص کالا در مرزها، فقدان پایگاه الکترونیکی اطلاعات، فقدان کنترل و هماهنگی در مرزها و تاخیر در امور بازرگانان	اراده سیاسی قوی و پشتکار در اجرای برنامه	گردآوری اطلاعات مربوط به انواع کالاها و نقل و انتقالات مرزی، تبادل گواهی‌های الکترونیکی بین وزارتخانه‌های مربوط، گزارش‌های تخطی از قوانین گمرکی، گزارش‌های مالی بازرگانان و گزارش‌های ذخیره ارزی و کاهش مدت زمان انتظار در مرزهای آذربایجان

کشور	زمان اجرا	دلایل استقرار	عوامل موفقیت	منافع اجرای پنجره واحد
آلمان	۱۹۸۳	نیاز به اطلاعات به روز برای داشتن سیستم حمل و نقل کارا، نیاز به تبادل اطلاعات الکترونیکی به منظور کاهش خطا، صرفه جویی در وقت و هزینه	بی طرفی، سهولت استفاده، برآورده ساختن رضایت مشتریان به صورت فوری	ایجاد زنجیره اطلاعات، سرعت جریان اطلاعات، کیفیت بهتر داده ها، صرفه جویی در زمان و پول، نیاز به مدارک کمتر، شفافیت و کنترل بر زنجیره حمل و نقل
جمهوری کره	۱۹۹۴	افزایش رقابت پذیری در تجارت، کاهش اسناد تجاری مورد استفاده و در نتیجه کاهش خطا، صرفه جویی در زمان و هزینه	رهبری، پشتیبانی مداوم از سیاست های اداری و عمل قانون گذاری، شایستگی استراتژی جهانی	کاهش هزینه و زمان انجام کسب و کار تجاری، افزایش رقابت پذیری ملی، تسهیل فرآیند تجاری و تسریع توزیع اطلاعات تجاری

نتیجه گیری:

بر اساس گزارش سال ۲۰۱۵ میلادی بانک جهانی از شاخص سهولت کسب و کار، رتبه ایران در تجارت فرامرزی در بین ۱۸۹ کشور ۱۴۸ و نسبت به میانگین منطقه منا ۹۲ بوده است که بیانگر وضعیت نامناسب کشور در حوزه تجارت فرامرزی می باشد. از این منظر استقرار پنجره واحد با توجه به مزایا آن در کاهش هزینه ها و تسهیل در صادرات و واردات حائز اهمیت فراوان می باشد. در این راستا بررسی تجارب کشورهای مختلف در خصوص استقرار پنجره واحد تجاری و همچنین بررسی عوامل موفقیت و ناکامی آنها کمک شایانی به توسعه این مفهوم در کشور و الگوبرداری از تجارب آنان خواهد نمود. بررسی تجارب کشور های منتخب نشان داد که ضرورت تشکیل پنجره واحد تجاری طی دهه های گذشته در این کشور ها از جمله سنگاپور (۱۹۸۹)، مالزی (۲۰۰۰)، آلمان (۱۹۸۲) و غیره بصورت

جدی در دستور کار سیاستگذاران آن کشور بوده است، بطوریکه برخی از این کشورها با استقرار سیستم single – window موجب کاهش شدید هزینه‌ها، بهبود محیط تجاری، افزایش کارایی و الکترونیکی شدن فعالیت‌های ترخیص کالا و غیره شده اند.

بررسی کشورهای منتخب بیانگر مقاومت اولیه کاربران و مقامات رسمی در برابر تغییر رویکرد از نظام کاغذی به نظام مبتنی بر فن آوری های الکترونیکی بوده است. این موضوع موجب گردید تا کشورها در راستای عملیاتی نمودن ایده تسهیل تجاری یا تشکیل سیستم پنجره واحد، آموزش دوره‌های گذار، افزایش حق الزحمه فرآیندهای دستی، فرهنگ سازی و غیره را بعنوان سیاست های مکمل خود اتخاذ نمایند. همچنین همکاری و تعامل سازنده میان دستگاه های صدور مجوز، رویکرد مرحله ای و انعطاف پذیر بودن استقرار سیستم، بهره مندی از فن آوری های نوین، سهولت در استفاده از خدمات الکترونیکی پنجره واحد و غیره از عوامل موثر در موفقیت استقرار سیستم single – window در کشورهای مورد مطالعه بوده است. لذا پیشنهاد می گردد در راستای تشکیل پنجره واحد علاوه بر تغییر رفتار در کاربران از جمله دولت و جامعه تجاری از طریق آموزش و فرهنگ سازی، افزایش تعامل دستگاه ها با یکدیگر و بخش خصوصی، سرمایه گذاری در امکانات نرم افزاری و سخت افزاری نیز مورد تاکید قرار گیرد.

منابع:

- اسفیدانی، محمدرحیم و احسان آقاجری، ارائه نقشه راه جهت پیاده سازی پنجره واحد تجاری در ایران، دوماهنامه اقتصادی بازرگانی، شماره ۵۱، صص ۱۵-۲.
- شهبابی، شهرام، پنجره واحد تجاری گامی مهم در جهت مدیریت مرزی هماهنگ، www.anzalicustoms.ir
- گزارش تجارب کشورهای دنیا در پیاده سازی پنجره واحد تجاری، گمرک جمهوری اسلامی ایران
- گل محمدی، حمید و میترا کرمی، پنجره واحد؛ ضرورت ورود به دروازه های تجارت جهانی، مجله تدبیر، شماره ۲۱۱، صص ۳۹-۳۴
- Implementing Trade Single Windows in Singapore, Colombia and Azerbaijan, Doing Business 2014
- UN/CEFACT, Case Studies On Implementing a single window
- UN/CEFACT RECOMMENDATION 33, Establishing a Single Window to Enhance the Efficient Exchange of Information between Trade and Government, UNECE, April 2005.
- UNECE. Azerbaijan, Single window case, 2011
- UNECE. Singapore, Single window case, 2010
- UNECE. Colombia, Single window case, 2009
- UNECE. Germany, Single window case, 2009
- UNECE. Malaysia, Single window case, 2009
- UNECE. Sweden, Single window case, 2009
- UNECE. Republic of Korea, Single window case, 2009
- UNECE. Single window repository, Summary of experiences, 2011
- United Nations, Economic Commission for Europe, Single Window Implementation Framework, 2011
- UNNEXT, Brief No 4, July 2010, towards a single window Trading Environment, Case of Malaysia's National single window.