

# اجرای پنجره واحد تجاری در سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان

این نوشتار، ترجمه قسمتی از گزارش «انجام کسب‌وکار» بانک جهانی (۲۰۱۴) با مشخصات زیر است:

"Implementing Trade Single Windows in Singapore, Colombia and Azerbaijan", in International Bank for Reconstruction and Development/ The World Bank, "Doing Business 2014; Understanding Regulations for Small and Medium-Size Enterprises; Comparing Business Regulations for Domestic Firms in 189 Economies", 2013, pp. 60-65.

کد موضوعی: ۲۲۰

شماره مسلسل: ۱۳۶۸۵

خردادماه ۱۳۹۳

معاونت پژوهش‌های اقتصادی

دفتر: مطالعات اقتصادی

## به نام خدا

### فهرست مطالب

۱.....	چکیده
۳.....	مقدمه
۶.....	۱. اجرای پنجره واحد تجاری در سنگاپور
۷.....	۱-۱. از نگرش تا اجرا
۷.....	۱-۲. فائق آمدن بر موانع
۸.....	۱-۳. مرحله بعد چیست؟
۹.....	۲. اجرای پنجره واحد تجاری در کلمبیا
۱۰.....	۲-۱. ویژگی‌ها و اجرا
۱۱.....	۲-۲. از مقاومت تا حمایت
۱۲.....	۲-۳. اقدامی در دست انجام
۱۳.....	۳. اجرای پنجره واحد تجاری در آذربایجان
۱۴.....	۳-۱. انتخاب از میان رویه‌های جهانی خوب
۱۴.....	۳-۲. اجرا
۱۶.....	۳-۳. بنیانی برپایه موفقیت‌های ابتدایی
۱۶.....	۴. آموخته‌ها
۱۷.....	۴-۱. نظام پنجره واحد یک تعهد بلندمدت است
۱۷.....	۴-۲. فائق آمدن بر موانع رفتاری مستلزم پایداری و پافشاری است
۱۸.....	۴-۳. همکاری با بخش خصوصی ضروری است
۱۸.....	۴-۴. نظام پنجره واحد تجاری باید از طریق مبنای قانونی ایجاد شود
۱۸.....	منابع و مآخذ



## اجرای پنجره واحد تجاری در سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان<sup>۱</sup>

### چکیده<sup>۲</sup>

مطالعه حاضر به بررسی موردی و توصیف تجارب اجرای نظام پنجره واحد تجاری در سه کشور سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان می‌پردازد. سه کشور مذکور در نواحی مختلف واقع شده‌اند و درجاتی متفاوت از فرآیند اجرای نظام پنجره واحد را تجربه کرده‌اند. بر همین اساس، هدف این مطالعه آن است که به تبیین رویکردهای متفاوت دولت‌ها در اجرای نظام پنجره واحد و چالش‌های پیش‌روی آنان در این گذار بپردازد. شایان ذکر است که هدف این مطالعه، تأیید و یا حمایت از اجرای نوع خاصی از نظام پنجره واحد نیست.

نظام‌های پنجره واحد تجاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند؛ زیرا این نظام‌ها قادرند رویه‌ها و هزینه‌های تجاری را از طریق کارآمدتر ساختن جریان اطلاعات و ساده‌سازی رویه‌های تجاری تقلیل دهند. به بیانی دیگر، نظام پنجره واحد از طریق تسهیم اطلاعات مورد نیاز بین کلیه 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 مؤثرسازی نظام‌های پیچیده و تکراری ارائه اطلاعات منتفع سازند.

اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه‌یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می‌آید. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌هایی است که هم قادرند در این زمینه تأثیرگذار باشند و هم از آن تأثیر بپذیرند؛<sup>۳</sup> همچنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت و بخش بازرگانی است. تجارب سه کشور مورد بررسی در این مطالعه حاکی از آن

۱. این مطالعه موردی توسط می‌کیکو ایمای اولیسون (Mikiko Imai Ollison)، ایرینا بیلوتسریکیوسکا (Iryna Bilotserkivska) و رابرت موریلو (Robert Murillo) به نگارش درآمده است.

۲. چکیده این گزارش، توسط مترجم و با استناد به مطالب متن اصلی تهیه و تنظیم شده است.

است که شبکه تجاری سنگاپور (که از سال ۱۹۸۹ اجرایی شده است) به تدریج به سمت یک پایگاه مجازی با درجه بالایی از یکپارچگی<sup>۱</sup> تکامل یافته است. پنجره واحد کلمبیا در مورد تجارت خارجی نیز که از سال ۲۰۰۵ آغاز به کار کرده رویکردی تدریجی را پذیرفته است؛ یعنی اضافه کردن کارکردها و یکپارچه کردن ادارات را به مرور زمان در پیش گرفته است. همچنین آذربایجان در عین آن که پنجره واحد خود را اجرایی می‌سازد، در جستجوی فراگیری از سایر کشورهاست.

از سوی دیگر باید توجه داشت که اگرچه 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 نظام‌های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در رویه‌های ادارات گمرکی بوده و بر بسیاری از حوزه‌های دیگر اثرگذار است، لذا برای حصول به گذاری بی‌عیب و نقص به سمت هدف، باید مبنایی قانونی برای اجرای نظام جدید پنجره واحد تجاری پی‌ریزی شود.

در جمهوری اسلامی ایران نیز پس از درک ضرورت اجرای نظام پنجره واحد تجاری توسط سیاستگذاران، در اولین گام، بستر قانونی برای اعمال این نظام طراحی و تأمین شد؛ بدین ترتیب که در ماده (۷۰) «قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۰-۱۳۹۴)» (مصوب ۱۳۸۹/۱۰/۱۵) مقرر شد:

«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 برعهده خواهد داشت و از طریق ایجاد پنجره واحد به صورت حقیقی یا در فضای مجازی با مشارکت سایر دستگاه‌های 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 چهارم (۴۴) قانون اساسی تجاوز ننماید.

در ایجاد فرآیند پنجره واحد، دستگاه‌های فرعی صدور مجوز موظفند نسبت به ارائه خدمات از طریق استقرار نماینده تام‌الاختیار در محل پنجره‌های واحد و یا در فضای مجازی اقدام و همکاری لازم را به عمل آورند. دستورالعمل مربوط شامل رویه‌ها و ضوابط و نحوه برخورد با متخلفین و همچنین فهرست دستگاه‌های اصلی در صدور مجوز در فعالیت‌های مختلف به تصویب کارگروه موضوع ماده (۶۲) این قانون می‌رسد».<sup>۲</sup>

۱. منظور از یکپارچگی، برخورداری از وحدت رویه تجاری بین مناطق و نواحی مختلف است (م).

۲. لازم به ذکر است که براساس تبصره ماده (۷) «قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار» (مصوب ۱۳۹۰/۱۲/۱۳)، حکم ماده (۷۰) قانون برنامه پنجم، دائمی شده است.



همچنین در ماده (۸) «قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار» مقرر شده است: «وزارت صنعت، معدن و تجارت موظف است با همکاری وزارتخانه‌های امور اقتصادی و دارایی و جهاد کشاورزی، اتاق‌ها و سایر دستگاه‌های ذیربط، ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون، فرآیند تجارت خارجی اعم از واردات و صادرات کالا و خدمات و صدور اسناد و مدارک مربوط از قبیل گواهی مبدأ، فرم‌های تجاری، گواهی‌های بهداشت و استاندارد، اعتبار اسنادی، ثبت سفارش، پروانه گمرکی و بیمه‌نامه، بدون نیاز به مراجعه حضوری ذینفع را به صورت الکترونیکی درآورد».

براساس گزارش عملکرد ارسالی از سوی دبیرخانه ماده (۷۶) اتاق بازرگانی، صنایع و معادن و کشاورزی ایران، دستورالعمل ماده (۷۰) در تاریخ ۱۳۹۱/۳/۸ به تصویب کارگروه ماده (۶۲) رسیده است. اما براساس اطلاعات واصله، گرچه تمهیدات فنی برای اجرای این ماده در برخی دستگاه‌های دولتی آغاز شده است، اما از میزان و نحوه اجرا و اثربخشی آن اطلاعات دقیقی منتشر نشده است. همچنین گزارشی از عملکرد دولت در ارتباط با اجرای ماده (۸) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار در دسترس نیست.

بدین ترتیب، به دلایل مختلف، از جمله نبود اراده جدی مسئولان برای اجرای این نظام، آماده نبودن زیرساخت‌های اطلاعاتی و فنی لازم و همچنین نبود هماهنگی‌های بین‌سازمانی، تاکنون توفیقی در اجرای نظام پنجره واحد تجاری در ایران حاصل نشده است. امید است با توجه به اولویت اجرای این نظام برای بهبود محیط کسب و کار و تسهیل فعالیت‌های اقتصادی، انتشار چنین گزارش‌هایی بتواند به درک واقع‌بینانه‌تر الزامات اجرای نظام پنجره واحد تجاری و بهره‌گیری از تجربیات کشورهای موفق در این زمینه، کمک کند.

## مقدمه

رقابت‌پذیری یک اقتصاد توسط عواملی متعدد تحریک می‌شود از جمله آنکه بخش خصوصی تا چه حد قادر است در تجارت کالاها سریع و قابل اعتماد عمل کرده و هزینه‌ها را به‌طریق کارآمد صرف کند. تولیدکنندگان امروزی محصولات کارخانه‌ای و محصولات کشاورزی، در یک زنجیره جهانی عرضه، کار می‌کنند. بنابراین یک نظام تجاری بین‌المللی کارآمد می‌تواند فرصت‌های اقتصادی را افزایش دهد و سطح معیشت را - به‌ویژه در اقتصادهای فقیر با بازارهای داخلی کوچک - بهبود بخشد. اما در بسیاری از بخش‌های جهان، بازرگانان بین‌المللی باید زمان زیادی را صرف آماده‌سازی و ارائه اطلاعات به ادارات دولتی کنند (از گمرک گرفته تا حوزه بنادر، و هریک با قوانین و نوع

الزامات مربوط به خودشان). این الزام به گزارش‌دهی، در غالب موارد گیج‌کننده، دارای همپوشانی و طاقت‌فرساست. در ماداگاسکار ادارات دولتی مرتبط با امور تجاری، ۳۵۰ کیلومتر با یکدیگر فاصله داشتند و نسخه‌های کاغذی فرم‌ها باید به هریک از آن ادارات ارائه می‌شد، تا این‌که راه‌اندازی پایگاه الکترونیکی در سال ۲۰۱۱ فرآیند ارائه مدارک را دگرگون ساخت و تأخیرها را کاهش داد.

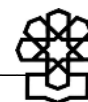
نظام پنجره واحد قادر است جریان اطلاعات را از طریق تسهیم اطلاعات مورد نیاز بین کلیه طرف‌های درگیر در تجارت، شامل مشارکت‌کنندگان خصوصی نظیر بانک‌ها و شرکت‌های بیمه و ادارات عمومی نظیر دواير ثبت‌کننده مهاجرت و وسایل نقلیه بهبود بخشد. مفهوم کلیدی درخصوص یک نظام کارآمد آن است که بازرگانان را قادر سازد تا اطلاعات و مدارک استاندارد شده را از طریق یک دروازه ورودی واحد ارائه کنند، رویه‌های زائد را توسط بازرگانان و ادارات دولتی حذف کند و هماهنگی و همکاری بین مقامات را بهبود بخشد. کاستن از ارائه چندین باره داده‌ها به بخش‌های متفاوت، در به حداقل رساندن خطاها در ورود داده‌ها نیز کمک می‌کند.

نظام‌های پنجره واحد مزایای دیگری نیز دارند. نظام پنجره واحدی که به‌طور نظام‌مند به جمع‌آوری داده‌ها می‌پردازد، این امکان را فراهم می‌سازد که از طریق ایجاد مجموعه‌ای از مشخصات<sup>۱</sup> (پروفایل) بازرگانان، محموله‌ها براساس ریسک مربوطه آسان‌تر طبقه‌بندی شوند که این امر، بازرسی‌های فیزیکی در مورد محموله‌های دریایی پرخطر را محدود کرده و به‌طور بالقوه رویه‌های تجاری را امن‌تر و کارآمدتر می‌سازد. از طریق یکپارچه کردن درگاهی<sup>۲</sup> که در آن اطلاعات به‌روز شده در مورد تعرفه‌ها و سایر الزامات رویه‌ای قانونی در دسترس باشند و از طریق یکپارچه‌سازی نظام پرداخت، عوارض گمرکی و سایر مطالبات مورد پرداخت می‌توانند سریع‌تر و دقیق‌تر پرداخت شوند که این امر درآمدهای دولت را افزایش می‌دهد.

امروزه [سال ۲۰۱۳] ۷۳ کشور از نظام پنجره واحد با پیچیدگی‌های متفاوت برخوردار هستند. صادرات و واردات یک محموله دریایی استاندارد شده در چنین اقتصادهایی سریع‌تر است. افزون بر این برای واردات، اسناد و مدارک کمتری مورد نیاز است، اما این اثر کمتر از اثر بر زمان است - میانگین ۶/۶ سند در کشورهای دارای نظام‌های پنجره واحد در مقایسه با ۷/۸ سند در کشورهای فاقد نظام پنجره واحد - و این نکته را برجسته می‌سازد که نظام‌های پنجره واحد اساساً ارائه اطلاعات را کارآمدتر می‌کنند (نمودار ۱).

استفاده از پنجره واحد به‌منظور ارائه اطلاعات می‌تواند از طریق کاستن از روابط متقابل میان بازرگانان و مقامات حتی با فساد مقابله کند؛ همچنین قادر است فرآیند ترخیص کالا از گمرک را

1. Profile  
2. Portal

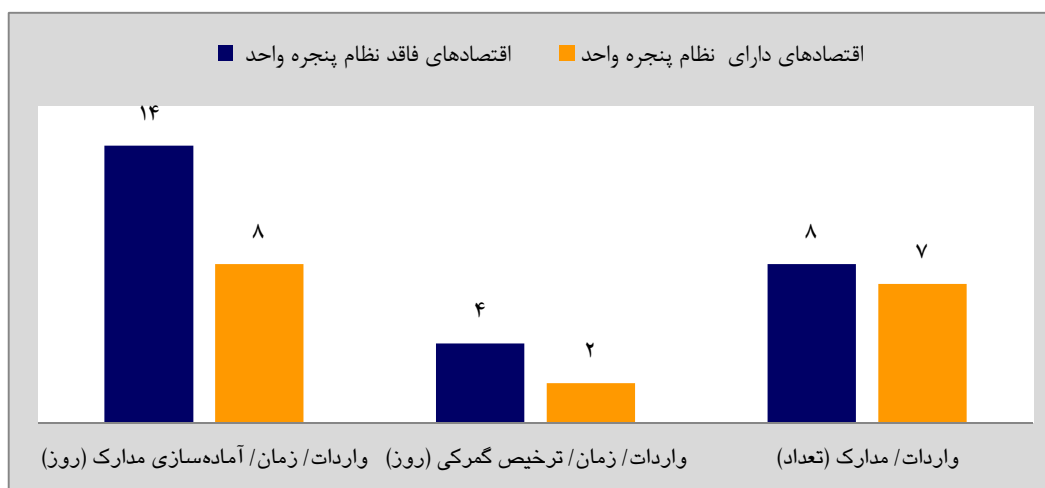


پیش‌بینی‌پذیرتر کرده و شفافیت را افزایش دهد. از بین ۷۳ کشور برخوردار از نظام‌های پنجره واحد، ۸۶ درصد (از آن کشورها) اطلاعات درخصوص مالیات‌ها و تعرفه‌ها را قابل دسترس ساخته‌اند، درحالی که تنها ۵۴ درصد از ۱۱۰ کشور دیگری که توسط «انجام کسب‌وکار» مورد سنجش قرار گرفته‌اند، چنین اقدامی انجام می‌دهند.

اگرچه نظام پنجره واحد، منافع قابل توجهی به همراه دارد، اما اجرای آن یک التزام اساسی است که بسیاری از سهامداران را درگیر می‌سازد و مستلزم تعهدات بلندمدت از سوی بازیگران متعدد در دولت و حوزه بازرگانی است.

نمودار ۱. کشورهای برخوردار از نظام پنجره واحد، زمان کمتری را صرف آماده‌سازی

اسناد و ترخیص گمرکی می‌کنند



Source: Doing Business database.

اجرای ساختن نظام پنجره واحد سال‌ها به طول می‌انجامد و ممکن است لازم باشد طی مراحل به انجام برسد. اگرچه اهداف تأثیرگذار (نظام‌های پنجره) یکسان است، اما نظام‌های پنجره واحد به‌طور عمده با یکدیگر تفاوت دارند که این امر، نیاز به تطبیق دادن این نظام‌ها با هر اقتصاد (یعنی مدنظر قرار دادن استفاده از رایانه توسط کاربران،<sup>۱</sup> اتصالات شبکه اینترنتی و ظرفیت دستگاه‌های اجرایی) را برجسته می‌سازد.

این مطالعه موردی به توصیف تجارب سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان می‌پردازد. در اواخر دهه ۱۹۸۰ سنگاپور به یکی از نخستین اقتصادهایی مبدل شد که مفهوم پنجره واحد را مورد پذیرش

1. Computerization;

به معنای استفاده از رایانه در انجام اموری است که پیش از آن توسط افراد و یا سایر دستگاه‌ها انجام می‌شده است (م).

قرار داد و به تدریج به سمت یک نظام مجازی برخوردار از حد بالایی از یکپارچگی تکامل یافت و به عنوان یک تجربه جهانی خوب شناخته شد. پنجره واحد کلمبیا در سال ۲۰۰۵ آغاز به کار کرد و با طی مراحل توسعه یافت. امروزه این نظام، ۲۱ نهاد تجاری را به هم پیوند می‌دهد و به طور مستمر در حال تطبیق دادن خود برای کارآمدتر ساختن امور بازرگانان و دولت است. پنجره واحد آذربایجان جدیدترین موردی است که در این بخش، پوشش داده شده است و نشان‌دهنده تضادی نسبت به نظام بلوغ یافته سنگاپور است. آذربایجان نظام پنجره واحد خود را در سال ۲۰۰۹ راه‌اندازی کرد و از همین رو، هنوز در مراحل اولیه اجرای آن است، اما دولت از طریق فراگیری از سایر اقتصادها، در حال تقویت نفوذ خود به عنوان یک تازه‌وارد است.

با انتخاب سه کشور در نواحی مختلف و دارای درجاتی متفاوت از اجرای پنجره واحد، هدف این مطالعه موردی آن است که رویکردهای متفاوتی را که دولت‌ها اتخاذ می‌کنند و چالش‌های پیش‌رو در پیروی از پنجره‌های واحد کارآمد را نشان دهد. هدف این مطالعه موردی آن نیست که نوع خاصی از نظام پنجره واحد را ارتقا دهد یا بر تجارب این اقتصادها صحنه گذارد.

### ۱. اجرای پنجره واحد تجاری در سنگاپور

پنجره واحد سنگاپور برای تجارت - یعنی شبکه تجاری‌ای<sup>۱</sup> که در سال ۱۹۸۹ آغاز به فعالیت کرد - به عنوان یک نظام الکترونیکی تبادل داده شروع به کار کرد تا امکان تبادل رایانه به رایانه پیام‌های دارای ساختار تجاری را بین دولت و اعضای جامعه تجاری سنگاپور میسر سازد.

پس از پشت سر گذاشتن تجربه رکود در دهه ۱۹۸۰، دولت سنگاپور کمیته‌ای در سطح عالی را به منظور بازنگری نقاط ضعف اقتصاد و توسعه راهبردهایی برای پیشرفت رقابت‌پذیری اقتصادی ایجاد کرد. یکی از توصیه‌های این کمیته، افزایش استفاده از فناوری اطلاعات در تجارت بود.

پیش‌تر دولت سنگاپور یک استاندارد دو روزه برای انجام رویه‌های معمول مربوط به اسناد و مدارک تجاری بنا نهاده بود. اما بازرگانان برای مدیریت به موقع در موجودی، خواهان انجام سریع‌تر مراحل بودند و تصور می‌کردند که انتظار دو روزه برای انجام رویه‌های معمول (که ممکن بود در مورد تأیید مجوز تا چهار روز به طول انجامد) بسیار طولانی است.

از همین رو دولت (سنگاپور) به منظور تسهیل فرآیندهای مقررات‌گذاری مرتبط با تأیید مجوزهای تجارت، تلاشی را در مقیاس وسیع آغاز کرد. کمیته‌هایی متشکل از مقامات رسمی عالی‌رتبه دولت و صاحب‌نظران حوزه بازرگانی ایجاد شد تا پشتیبانی کافی در استفاده از فناوری برای طراحی مجدد





و پیشرفت مقررات و رویه‌های تجاری را تضمین کند.

### ۱-۱. از نگرش تا اجرا

دولت سنگاپور یک کمیته هدایتگر را برای شبکه تجاری ایجاد کرد تا به امر نظارت و سرپرستی بر شکل‌گیری ایده‌ها درخصوص یک نظام ملی الکترونیکی تبادل داده برای اظهارنامه‌ها و مجوزهای تجاری بپردازد. بدین ترتیب سه کمیته فرعی - برای حمل‌ونقل دریایی، حمل‌ونقل هوایی و بخش ادارات دولتی - به‌منظور پیشبرد رویه‌های صادرات و واردات و مشخص کردن ملزومات کاربردی و پیشنهاد استانداردهایی برای داده‌ها ایجاد شد. پیش از برقراری شبکه تجاری، بخشی از رویه‌های مربوط به اخذ مجوز یا تأیید رسمی به‌صورت دستی انجام می‌شد و هیچ نظام رایانه‌ای آنها را هماهنگ‌سازی نمی‌کرد. هر کمیته فرعی، مجموعه مشخصاتی از فعالیت‌های ضروری مرتبط با جمع‌آوری و ارائه اسناد تجاری را طراحی کرد و تعداد بیش از ۲۰ فرمی را که در تجارت بین‌المللی به‌کار می‌رفت به یک فرم آنلاین برای تقریباً کلیه انواع تجارت کاهش داد. این فرم، هسته نظام رایانه‌ای شده جدید بود.

دولت سنگاپور به‌منظور مدیریت شبکه تجاری، یک شرکت خصوصی را ایجاد کرد که در سال ۱۹۸۸ به شکل‌گیری خدمات شبکه‌ای سنگاپور<sup>۱</sup> منجر شد و امروزه به «CrimsonLogic» مشهور است. اگرچه این شرکت توسط دولت تأمین مالی می‌شد، اما به‌عنوان بنگاهی خصوصی و سودآور بنیان نهاده شد. استدلال دولت آن بود که این رویکرد، مستلزم تقبل و تحمیل هزینه‌های اجرایی ساختن یک شبکه از زیرساخت‌ها و خدمات با گستره ملی نخواهد بود. هر یک از کاربران حساب ۲۰ دلار در ماه و کمتر از ۳ دلار به ازای هر معامله یا مجوز می‌پردازد. نخستین معامله از طریق شبکه تجاری، یک درخواست بارگیری بود که در اول ژانویه ۱۹۸۹ ارائه شد. تا پایان آن سال، شبکه تجاری ۴۵ درصد از امور مربوط به اسناد و مدارک را در مورد محموله‌های دریایی و هوایی سنگاپور مدیریت کرد.

### ۱-۲. فائق آمدن بر موانع

در ابتدا چالش اصلی، متقاعد کردن کاربران برای تغییر رویه به سمت (ارائه) اظهارنامه الکترونیکی بود. سنگاپور رویکردی مرحله‌ای را اتخاذ کرد تا تلاش‌های مرتبط با ایجاد تغییر را به حداقل رساند. نخست، فرآیندها و تأیید الکترونیکی درخواست‌های مجوز تجاری را برای کالاهای فاقد نظارت (ممیزی) و معاف از عوارض گمرکی به اجرا گذاشت، سپس آن را به کالاهای تحت نظارت و

مشمول عوارض گمرکی بسط و تعمیم داد. در مرحله ابتدایی، این نظام برای استفاده ۵۰ کاربر به‌طور آزمایشی به اجرا گذاشته شد. حتی پس از آن که این نظام تعمیم یافت، استفاده از آن برای بیش از دو سال داوطلبانه بود و تا سال ۱۹۹۱ اجباری نشد.

سنگاپور همچنین تبلیغاتی سراسری در کشور راه‌اندازی کرد تا این نظام را ارتقا بخشیده و گذار به سمت آن را تسهیل سازد. حتی امروزه هرگاه دولت تغییرات عمده‌ای را در این نظام معرفی می‌کند، بازاریابی و برنامه‌های ارتباطی گسترده‌ای را به‌کار می‌گیرد تا آگاهی را افزایش داده و کاربران را آماده سازد.

در حین بهبود نظام الکترونیکی جدید، دولت چالش‌های پیش روی برخی از بنگاه‌ها را شناسایی کرد. برخی از شرکت‌ها بیشتر به رایانه روی آورده بودند، بنابراین تعدیلات و بار تحمیل شده به‌واسطه نظام جدید متفاوت بود. دولت، آموزش و کمک‌هایی را برای این عملیات ارائه داد. برای شرکت‌های کوچک، دوره‌های اجرایی گمرک سنگاپور و پایانه‌های رایانه‌ای عمومی راه‌اندازی شد و برای ترغیب شرکت‌ها به تغییر رویه، نرخ حوالزحمه فرآیندهای دستی به ۱۰ دلار به‌ازای هر سند افزایش یافت، درحالی که کاربران شبکه تجاری ۶ دلار پرداخت می‌کردند. به لطف چنین ابتکارهایی، امروزه شبکه تجاری بالغ بر ۳۰,۰۰۰ اظهارنامه را در روز مورد رسیدگی قرار می‌دهد، مراحل مربوط به ۹۹ درصد از مجوزها را در کمتر از ۱۰ دقیقه به انجام می‌رساند و کلیه وجوه وصول شده را از طریق کسر کردن مبالغ به‌صورت درون‌بانکی دریافت می‌کند.

### ۳-۱. مرحله بعد چیست؟

از سال ۲۰۰۷ سنگاپور درحال وارد آوردن فشار برای گسترش ابعاد شبکه تجاری به معاملات تجاری جامع تجاری، از طریق (نظام) مبادله تجاری<sup>۱</sup> است. این نظام، دربرگیرنده معاملات تجاری-مالی (به‌عنوان مثال، تقاضانامه‌های بیمه برای محموله‌های دریایی و اسناد مؤید در مورد تقاضانامه‌های حق‌العمل‌کاری) و اسناد تجاری (شامل صورتحساب‌های تجاری و بارنامه‌ها) است. رؤیای دولت، دستیابی به جریان یکپارچه‌تری از اطلاعات در طول زنجیره عرضه است. اما همچون اقتصادهای دیگر با ابتکارهای مشابه - یعنی U-Trade Hub در جمهوری کره، شبکه تجارت و حمل‌ونقل دیجیتال در هنگ‌کنگ، چین - این نظام هنوز هم باید از سوی غالب جهان تجارت، مورد پذیرش و باورپذیر واقع شود.

سنگاپور یک عضو فعال در اتحادیه ملل جنوب شرق آسیا (آسه‌آن)<sup>۲</sup> است. یعنی یک مجموعه

1. TradeXchange

2. The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN).



منطقه‌ای که مفهوم نظام‌های پنجره واحد را پذیرفته و دارای هدفی جاه‌طلبانه در راستای ایجاد یک نظام پنجره واحد در سراسر آسه‌آن تا سال ۲۰۱۵ است. طرح‌ها مستلزم پنجره واحدهای ملی برای اعضای یکپارچه شده است، به‌گونه‌ای که یک بار ارائه اطلاعات، برای کلیه اعضای آسه‌آن کفایت کند.

## ۲. اجرای پنجره واحد تجاری در کلمبیا

کلمبیا توسعه نظام پنجره واحد برای تجارت خارجی<sup>۱</sup> را در اوایل سال‌های ۲۰۰۰ آغاز کرد. پس از سال‌ها تجربه بحران‌های مالی و کسادهای اقتصادی، در سال ۲۰۰۲، سازمانی جدید به‌روز کردن و مدرن‌سازی ادارات و خدمات عمومی را در صدر اولویت قرار داد. وزارت تجارت، صنعت و گردشگری به‌عنوان بخشی از ایده متنوع دولت الکترونیک، با حمایت وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات به ایجاد پنجره واحد برای تجارت خارجی پرداخت.

فشار برای [ترغیب به استفاده از] فناوری جدید در بخش عمومی زمانی رخ داد که کلمبیا به‌طور روزافزون در حال ادغام در بازارهای تجاری جهانی بود. مذاکرات درخصوص توافقنامه تجارت آزاد با ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۰۳ آغاز شد و در سال ۲۰۱۲ به حالت اجبار درآمد. در عین حال از بین بسیاری از کشورهای دیگر، سایر پیمان‌نامه‌ها با اتحادیه اروپا، ژاپن، جمهوری کره و ترکیه مورد مذاکره قرار گرفت. بخش عمومی و بخش خصوصی درخصوص نیاز به مدیریت ماهیت دیوانسالار، ناهماهنگ و ناکارآمد بخش‌های حائز اهمیت ادارات عمومی توافق داشتند. دولت نیز خواهان نظام‌های اطلاعاتی بهتری بود.

بسیاری از وزارتخانه‌ها و بخش‌های عمومی که با تجارت خارجی درگیر بودند، جدا از سایرین کار می‌کردند و اطلاعات اندکی را در مورد دستورالعمل‌ها و رویه‌های تجاری به اشتراک می‌گذاشتند و یا هیچ‌گونه اطلاعاتی را به اشتراک نمی‌گذاشتند. این درحالی بود که خود ضرورتاً به همین اطلاعات ازسوی کاربران و یکدیگر نیاز داشتند. بسته به نوع کالای صادراتی یا وارداتی، بازرگانان باید رویه‌های مشابهی را در دفاتر مختلفی که متصدی صدور مجوزها و تأییدیه‌ها بودند - نظیر مؤسسه کشاورزی کلمبیا،<sup>۲</sup> مؤسسه ملی نظارت بر دارو و غذا<sup>۳</sup> و وزارتخانه تجارت، صنعت و گردشگری<sup>۴</sup> - تکمیل می‌کردند. این امر منجر به فرآیندهای تکراری، کنترل‌های ناکارآمد و کاهش شفافیت در ادارات عمومی شد. (این شرایط)، تأخیر و هزینه‌های مبادله را برای بازرگانان افزایش داد.

پس از رایزنی با سهامداران، بازبینی مراحل و شناسایی محدودیت‌ها، دولت کلمبیا طرحی

1. Ventanilla Unuica Comercio Exterior (VUCE) (به زبان اسپانیایی).

2. Colombian Agricultural Institute

3. National Institute for the Surveillance of Drugs and Food

4. Ministry of Commerce, Industry and Tourism

عملی را به اجرا گذاشت و کارگروهی را برای هدایت تلاش‌ها در راستای 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.

## ۲-۱. ویژگی‌ها و اجرا

پنجره واحد، ۲۱ اداره عمومی مرتبط با تجارت خارجی - غالباً وزارتخانه‌ها و نهادهای بهداشت و امنیت - و سه شرکت خصوصی که ارائه‌دهنده تأییدیه امضای الکترونیکی و اطلاعات قانونی درخصوص تجار به ثبت رسیده هستند را به هم متصل می‌سازد. این پنجره واحد آنها را از طریق یک پایگاه آنلاین به واردکنندگان، صادرکنندگان، نمایندگان مشتریان و کارگزاران مرتبط می‌کند که این پایگاه، به کاربران اجازه می‌دهد رویه‌ها، تأییدیه‌ها، مجوزها و سایر گواهی‌های مورد نیاز برای واردات و صادرات کالاها را درخواست کنند. افزون بر این، سوابق مربوط به شناسایی هویت مالیاتی و ثبت کسب‌وکار برای بخش‌های متصل به این نظام، قابل دسترس است.

پنجره واحد به صورت مرحله‌ای در حال اجراست. نخستین مرحله، برنامه‌ای مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای واردات<sup>۱</sup> بود که ثبت درخواست‌های واردات و جواز واردات برای محصولاتی معین را مدیریت کرد. 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<sup>۲</sup> را در مورد اختیارات صادراتی معرفی کرد. سومین جزء، یعنی یک برنامه مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای تجارت خارجی واحد<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۸ به صورت آنلاین درآمد و تولیدکنندگان داخلی ثبت‌شده را یکپارچه‌سازی و برخی از درخواست‌های سهمیه‌های صادراتی را مدیریت کرد.

در راستای به‌کارگیری امضاها و پرداخت‌های الکترونیکی، قواعد و قوانین موجود به اساس قانون پیشنهاد شد، اگرچه اجرا همواره آسان نبود. به عنوان مثال، برخی از بانک‌ها و شرکت‌ها در ابتدای امر برای انجام آنلاین پرداخت‌ها آمادگی نداشتند.

در سال ۲۰۱۰ چهارمین ماژول از بازرسی و نظارت همزمان راه‌اندازی شد. در بین

### 1. Import Module

منظور از «ماژول» - که در لغت به معنای پیمانه است - بخش کوچکی از یک برنامه بزرگ است که در صورت لزوم می‌تواند به‌طور مستقل به‌عنوان یک برنامه کار کند؛ به بیانی دیگر، ماژول هر یک از اجزا یا واحدهای مستقلی است که می‌تواند برای ایجاد ساختاری پیچیده‌تر مورد استفاده قرار گیرند. همچنین ماژول را می‌توان به‌عنوان واحد یا مؤلفه استاندارد از یک نظام در نظر گرفت که برای ترکیب یا استفاده آسان، طراحی یا ساخته می‌شود (م).

### 2. Export Module

### 3. Single Foreign Trade Form Module



ویژگی‌های آن، محور کلیدی، نظامی با هدف تسهیل تبادل اطلاعات بین نهادهای نظارتی و پلیس مبارزه با مواد مخدر است؛ به‌گونه‌ای که بازرسی‌ها به‌صورت همزمان قابل اعمال باشند. گستره فعلی این برنامه در مورد صادرات کانتینری دریایی است.

## ۲-۲. از مقاومت تا حمایت

در ابتدا کاربران و مقامات رسمی‌ای که مسئول رسیدگی به رویه‌های درخواست‌ها بودند، در برابر تغییر رویکرد از نظام کاغذی مقاومت نشان دادند. اما در سایه اجرای مرحله‌ای مازول‌ها که هریک دربردارنده 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 نرم‌افزار 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.

پنجره واحد مزایایی را برای نهادهای درگیر با تجارت فراهم کرد، کارآیی را افزایش و تعداد مراحل و هزینه‌ها را کاهش داد. طبق اعلام منابع دولتی، این نظام ۱۳۵ رویه را از طریق حذف بخش‌های غیرضروری، اثربخش و ساده‌سازی کرد و ۳۵ فرمی را که برای واردات مورد نیاز بود برای بازرگانان به یک مرحله کاهش داد؛ ضمن آن که نیاز به ملاقات با دفاتر اداری را حذف کرد، اتکا به خدمات‌رسانی پیک‌ها را کاهش داد و کاربرد نسخه‌های چاپی را به حداقل رساند. متوسط زمان پاسخگویی به درخواست‌های تنظیم شده در ادارات داخلی که مستلزم تأیید ازسوی دفاتر اداری متصل به پنجره واحد بودند به حدود ۵ روز کاهش یافت. افزون بر این، برای صدور مجوزهای درخواست شده از طریق این نظام به ۳۰ درصد زمان کمتری نیاز بود.

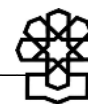
این نظام، امنیت و صحت مبادلات را افزایش داد و داده‌های قابل اعتمادتری را درخصوص رویه‌های تجارت خارجی برای گمرک و سایر بخش‌های دولتی فراهم کرد. همچنین نهادهای متصل به پنجره واحد تجارت خارجی نیز از منافع برخوردار شدند. در کنار هماهنگ‌سازی بهتر و هزینه‌های کمتر، این نظام بخش‌های اداری را قادر ساخت تا دسترسی جغرافیایی‌شان را گسترش و کاربران را افزایش دهند. تجهیزات به‌روز شده و نظام‌های الکترونیکی، درحال کمکرسانی به ادارات در جهت پیشبرد رویه‌های درونی‌شان نیز هستند - مزیتی که ابتدائاً پیش‌بینی نشده بود. این نظام، کاربرد نظام‌های پرداخت الکترونیکی و امضاهای الکترونیکی را برای انجام رویه‌هایی فراتر از تجارت خارجی افزایش داد. براساس شاخصی که دولت الکترونیک را ارزشیابی می‌کند، کلمبیا در

رتبه ۴۳ جهان قرار دارد و در بین کشورهای آمریکای لاتین و اقتصادهای منطقه کارائیب پس از شیلی در رتبه دوم است.

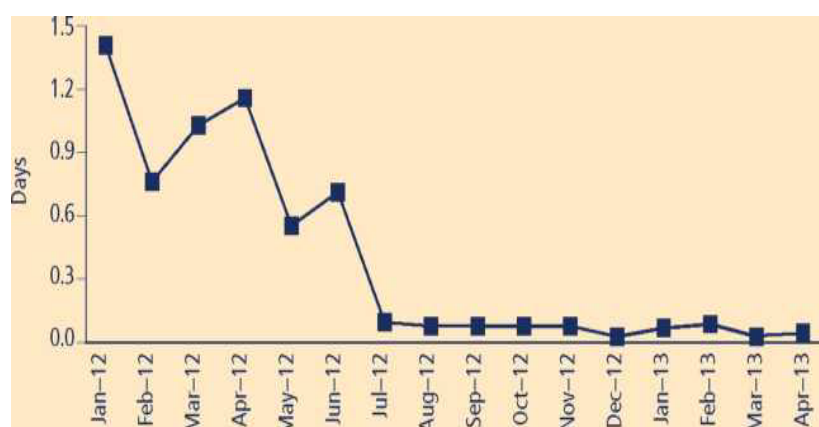
### ۲-۲. اقدامی در دست انجام

به‌رغم تمامی پیشرفت‌ها، حرکت کلمبیا به سمت یک نظام پنجره واحد کاملاً یکپارچه، هنوز اقدامی در دست انجام است و چالش‌ها باقی مانده‌اند. سرعت نهادهای مختلف متصل به پنجره واحد در اجرای فرآیندهای داخلی به‌صورت الکترونیک، ساده و مؤثر متفاوت بوده است. به‌عنوان مثال، مقام مرجع مالیاتی و گمرکی کلمبیا<sup>۱</sup> (DIAN) به‌صورت الکترونیکی به پنجره واحد متصل است، اما اظهارنامه‌های صادرات و واردات را از طریق نظامی جداگانه مورد رسیدگی قرار می‌دهد. علاوه بر این، اگرچه نظام پنجره واحد به بازرگانان کلمبیا امکان می‌دهد که رویه‌های مربوط به تأیید و (دریافت) مجوز را به‌صورت الکترونیکی انجام دهند، اما در اتکا به روش‌های کاغذی و دستی در طول صادرات و واردات پافشاری صورت می‌گیرد که این امر، موجب ایجاد تأخیر در فرآیندها شده و جریان مبادلات تجاری را با کندی مواجه می‌سازد.

دولت، این محدودیت‌ها را شناسایی کرده و به بررسی آن می‌پردازد که چگونه می‌تواند دسترسی کلیه بخش‌های درگیر در تجارت به سطوح مطلوب کارایی را تضمین کند. در سال ۲۰۱۲ به‌واسطه حکمی محدودیت‌های زمانی برای بخش‌های متصل به پنجره واحد تعیین شد. این حکم کمک کرد تا بین سال ۲۰۱۲ و اوایل سال ۲۰۱۳ زمان پاسخگویی به درخواست‌های ثبت واردات در وزارت تجارت، صنعت و گردشگری تا بیش از ۹۵ درصد کاهش یابد (نمودار ۲).



نمودار ۲. زمان پاسخگویی به درخواست‌های ثبت واردات ارائه شده به وزارت تجارت، صنعت و گردشگری کلمبیا بین ۲۰۱۲ و اوایل ۲۰۱۳



مأخذ: وزارت تجارت، صنعت و گردشگری کلمبیا.<sup>۱</sup>

افزون بر این، نظام پنجره واحد کلمبیا در حال تغییر ساختار در جهت بهینه‌سازی رویه‌های بازرگانی است. هدف این کوشش‌ها علاوه بر ارتقای مدیریت داده‌ها، استاندارد کردن اطلاعات مطابق با استانداردهای بین‌المللی است. در نتیجه برخی از کارکردهای پنجره واحد در اواخر سال ۲۰۱۲ غیرفعال شد و تا سال ۲۰۱۴ مجدداً عملیاتی نخواهد شد.

دولت کلمبیا در تلاش است تا عملیات جدیدی را برای اجرای چهارمین برنامه از نظام بازرسی همزمان به صادرات نیز تسری دهد و نظام مشابهی را در مورد واردات ایجاد کرده و توسعه بخشد. برنامه استاندارد و معیار مربوط به مدیریت ریسک<sup>۲</sup> که با هدف بازبینی و تأیید درخواست‌های واردات مطابق با ضوابط تعیین شده در نظر گرفته شده، برای آغاز به کار در سال ۲۰۱۴ طراحی شده است. علاوه بر این، یک ماژول برای ایجاد اتصال بین کاربران بخش عمومی و خصوصی در راستای تسهیل تبادل اطلاعات در بنادر و فرودگاه‌ها ایجاد خواهد شد.

### ۳. اجرای پنجره واحد تجاری در آذربایجان

دولت آذربایجان مدت‌هاست که ایجاد یک نظام پنجره واحد را به‌عنوان گامی کلیدی به سوی مدرن‌سازی خدمات گمرکی و بهبود محیط تجاری در نظر داشته است. تمایل به پنجره واحد به‌واسطه نیاز به ساده‌سازی و تسریع تبادل اطلاعات بین بخش عمومی و بخش خصوصی و

1. Colombia Ministry of Commerce, Industry and Tourism

2. Risk Management Module

به دلیل نیاز به افزایش شفافیت در تجارت، بیشتر تقویت شده است. با توجه به این اهداف ذهنی، در سال ۲۰۰۸ رئیس‌جمهور آذربایجان کمیته دولتی گمرک<sup>۱</sup> را به عنوان مرجع هادی در امر نظارت بر کالاها و حمل و نقل در گذرگاه مرزهای کشوری تشکیل داد.

### ۳-۱. انتخاب از میان رویه‌های جهانی خوب

به عنوان گام اول، کمیته دولتی گمرک فرآیند بازرسی کالاها و حمل و نقل را در خصوص مواردی که از نقاط بازرسی مرزی عبور می‌کردند مورد تحلیل قرار داد. همچنین این کمیته، رویه‌های جهانی خوب در اجرای پنجره واحد را مطالعه کرد و درباره اصول، قواعد و استانداردهای بین‌المللی به تحقیق و پژوهش پرداخت.

دولت آذربایجان سه نوع از پنجره واحدهای رایج را در نظر گرفت؛ نظام نخست، مبتنی بر اصل یک مرجع واحد است که در آن، مقامات گمرکی، مسئول اجرا یا هماهنگ‌سازی کلیه کارکردهای نظارتی مرزها برای سایر دوایر هستند. هلند و سوئد چنین نظامی را مورد استفاده قرار می‌دهند. نوع دوم، یک نظام واحد است که به جمع‌آوری داده‌های استاندارد شده از بازرگانان می‌پردازد، سپس آنها را پردازش کرده و بین کلیه بخش‌های درگیر با تجارت داخلی توزیع می‌کند. ایالات متحده آمریکا چنین نظامی را به کار می‌گیرد. نوع سوم، یک نظام خودکار است که در آن بازرگانان یک اظهارنامه الکترونیکی را برای پردازش و تأیید به مقامات مربوط ارائه می‌کنند و این بخش‌ها اجازه ترخیص کالا و تأییدیه را به صورت الکترونیکی به کاربران ارسال می‌کنند. ماریتوس<sup>۲</sup> و سنگاپور این نوع از پنجره واحد را مورد استفاده قرار می‌دهند.

آذربایجان مدل مقام مرجع واحد را برای اجرا برگزید که در بردارنده انتقال مسئولیت‌های معین از سوی دوایر مربوط به کمیته گمرک است.

### ۳-۲. اجرا

پیش از ابداع پنجره واحد، همان اسناد باید چندین بار به مقامات مختلفی که در مرزها فعالیت داشتند تسلیم می‌شد. هریک از حوزه‌ها (نظیر دامپزشکی، گیاهی - بهداشتی و قرنطینه) متکی بر پایگاه اطلاعاتی محلی خود بودند که به صورت الکترونیکی به یکدیگر متصل نبودند. فقدان این هماهنگی، مانع کنترل و هماهنگی در مرزها و همچنین سبب بروز تأخیر در امور بازرگانان شد. به منظور آماده‌سازی برای گذار به سوی پنجره واحد، کمیته گمرکی شورایی را برای اجرای

1. The State Customs Committee  
2. Mauritius





نظام جدید تشکیل داد. دولت، مقامات و حوزه‌های عمده (از قبیل کمیته گمرکی، وزارت کشاورزی، وزارت بهداشت، وزارت امور داخلی، وزارت مالیات، وزارت حمل‌ونقل، بانک مرکزی، پلیس، بزرگراه‌ها، کمیته دولتی استانداردسازی و حق ثبت اختراعات، اداره کل دولتی امور دریایی، و آژانس هسته‌ای و رادیولوژیکی زیر نظر وزارت وضعیت‌های اضطراری) را برای یکپارچه شدن در قالب نظام پنجره واحد شناسایی کرد. در بین چالش‌های پیش روی کمیته دولتی گمرک، آماده‌سازی کارکنان برای کار با نظام جدید مطرح بود. دولت در امکان دسترسی سازمان‌ها به مقامات گمرک محلی بهبود ایجاد کرد و نظام را به‌لحاظ سخت‌افزاری و نرم‌افزاری توسعه داد.

به محض اجرایی شدن پنجره واحد، کمیته گمرک مسئول نظارت و بازرسی کلیه مجوزها و گواهی‌های درخواستی برای عبور کالا از مرزها شد. اگرچه بازرگانان دیگر به‌طور مستقیم با دفاتر مربوطه (دامپزشکی، گیاهی - بهداشتی و بخش‌های قرنطینه) تعامل ندارند، اما این بخش‌ها از طرف خود همچنان بر روند ترخیص‌های صورت گرفته توسط گمرک نظارت دارند. این رویکرد به حذف عملیات نظارتی تکراری در مرزها کمک و فرآیند پردازش مدارک را ساده‌سازی کرده است.

ایجاد پنجره واحد همچنین به توسعه پایگاه اطلاعاتی مرکزی مورد استفاده توسط حوزه‌های مختلف دولتی انجامید. این پنجره واحد، اطلاعات مربوط به انواع کالاها و نقل و انتقالات مرزی، تبادل گواهی‌های الکترونیکی بین وزارتخانه‌های مربوط، اطلاعات پیش از ورود کالاهای اظهار شده و اخطارهای پیش از ورود مرتبط با نقل و انتقالات مرزی، گزارش‌های تخطی از قوانین گمرکی، گزارش‌های مالی بازرگانان و گزارش‌های پس‌انداز ارز خارجی را گردآوری می‌کند.

**نظام پنجره واحد آذربایجان تماماً از سوی دولت تأمین مالی می‌شود.** در گام نخست، در اول ژانویه ۲۰۰۹ یک نظام ترخیص گمرکی خودکار به‌صورت درون‌مرزی به اجرا درآمد و بدون دریافت هزینه در دسترس کاربران قرار گرفت. اجرای نظام پنجره واحد در سال ۲۰۱۱ در باکو و سومقاییت<sup>۱</sup> ادامه یافت. افزون بر این، مجموعه قوانین و دستورالعمل‌های گمرکی جدید، ماده‌ای قانونی را درخصوص پنجره واحد شامل شد که در اول ژانویه ۲۰۱۲ اجرای آن حالت اجباری به خود گرفت. با تصویب قانون مذکور، ۲۹ نقطه بازرسی گمرکی در مرزهای حکومتی باید از اصل پنجره واحد تبعیت کنند. این بدان معناست که پنجره واحد، تمامی پایگاه‌های گمرکی کشور را تحت پوشش قرار می‌دهد.

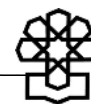
### ۳-۳. بنیانی برپایه موفقیت‌های ابتدایی

کوشش‌ها در راستای اجرایی ساختن پنجره واحد در آذربایجان به‌خوبی ازسوی بخش خصوصی این کشور مورد پذیرش قرار گرفت و حتی در مراحل اولیه آن، نظام پنجره واحد کمک کرد تا مدت زمان انتظار برای رویه‌های گمرکی در مرزها از ۲ تا ۳ ساعت به ۱۵ تا ۲۰ دقیقه کاهش یابد. اما در عین حال اغلب بنگاه‌های اقتصادی کوچک و متوسط هنوز هم اظهارنامه‌های گمرکی و اسناد تأییدکننده ترخیص گمرکی را به‌صورت فیزیکی ارائه می‌کنند. در ماه می سال ۲۰۱۱ رئیس‌جمهور (آذربایجان) حکمی را به امضا رساند که بخش‌های دولتی را ملزم داشت تا خدمات الکترونیکی را در اولویت نخست قرار دهند. طرح‌ها باید ارائه الکترونیکی کلیه اسناد ترخیص گمرکی، ابداع امضاهای الکترونیکی و پرداخت‌های الکترونیکی و یکپارچه‌سازی نظام‌های اطلاعاتی سایر بخش‌های دولتی نظیر راه‌آهن، فرودگاه‌ها و بنادر دریای خزر را تا سال ۲۰۱۶ ساده‌سازی و مؤثر کنند.

#### ۴. آموخته‌ها

نظام‌های پنجره واحد قادرند کل جامعه تجاری، اعم از عمومی و خصوصی را از طریق ساده و مؤثرسازی نظام‌های پیچیده و تکراری ارائه اطلاعات منتفع سازند. نیاز به کارآمدتر کردن تجارت، در یک اقتصاد جهانی شده که تحویل سریع و ارزان کالاها ضروری است بیشتر احساس می‌شود. دولت‌هایی که اجرای چنین نظام‌هایی را مدنظر دارند می‌توانند نگاهی به سایر اقتصادها داشته باشند تا آنچه را که در عمل مؤثر واقع شده است و مواردی را که در راستای تحقق یک گذار بی‌عیب و نقص به نظام جدید باید بر آنها غلبه می‌شد، بیاموزند.

اگر چه اصول و انگیزه‌های اثرگذار بر اجرای نظام‌های پنجره واحد یکسان است، اما این نظام‌ها در آذربایجان، کلمبیا و سنگاپور به‌طور قابل ملاحظه‌ای با یکدیگر تفاوت دارند. بلوغ و سطح یکپارچگی این نظام‌ها متفاوت است که بخشی از آن به‌دلیل تفاوت در زمان آغاز اجرایی شدن است. این نکته حائز اهمیت است که این اقتصادها از همتایان خود آموخته‌اند و نظام‌هایی را ایجاد کرده‌اند که در انطباق با محیط و سطح توسعه‌یافتگی جایی است که در آن به اجرا در می‌آیند. با وجود این، آذربایجان، کلمبیا و سنگاپور درس‌های مشترکی را توصیه می‌کنند. برای اجرای کاملاً موفقیت‌آمیز نظام‌های پنجره واحد، اقتصادها باید این مهم را از طریق انگیزه سیاسی و تعهد قوی به انجام برسانند. علاوه‌بر این، برای تقویت و حمایت از حرکت‌ها در جهت اصلاحات طی



سالیان متعدد و پیش بردن امور، برخورداری از یک مقام هدایتگر و همچنین همکاری میان دولت و جامعه تجاری ضروری است (کادر ۱).

#### کادر ۱. توصیه‌های سازمان ملل متحد برای ایجاد نظام‌های پنجره واحد تجاری

<p>سازمان ملل متحد عوامل کلیدی برای اجرایی موفقیت‌آمیز پنجره‌های واحد را شناسایی کرده است:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- اراده سیاسی</li><li>- مرجع قدرتمند هدایتگر</li><li>- مشارکت دولت و جامعه تجاری</li><li>- ایجاد مرزها و اهداف شفاف برای طرح</li><li>- سهولت استفاده و دسترسی برای کاربر</li><li>- توانمندسازی محیط حقوقی</li><li>- استانداردها و توصیه‌های بین‌المللی</li><li>- شناسایی موانع احتمالی</li><li>- الگوهای مالی مناسب برای نظام</li><li>- ارتباطات، ارتقا و بازاریابی</li></ul>
--

Source: UN/CEFACT 2005

#### ۴-۱. نظام پنجره واحد یک تعهد بلندمدت است

بیش از بیست سال از عمر نظام پنجره واحد سنگاپور می‌گذرد و این نظام هنوز در حال تکامل است. در حال حاضر تعداد زیادی پنجره واحد اجرایی نشده در سراسر جهان وجود دارد. یک نظام پنجره واحد، قابل قیاس با یک بخش پیچیده از ماشین‌آلاتی است که دارای تعداد زیادی اجزای متحرک است؛ تنها یک جزء معیوب کافی است تا کل نظام از مسیر خارج شود. ممکن است برخی طرح‌ها بیش از حد جاه‌طلبانه یا پرهزینه، فاقد سطوح بالایی از تعهد دولتی یا منابع مالی یا دارای مدیریتی ضعیف باشند. همان‌گونه که در مورد کلمبیا مشاهده شد، برخی دولت‌ها رویکردی افزایشی<sup>۱</sup> را در پیش می‌گیرند؛ یعنی افزودن بر کارکردها و یکپارچه‌سازی نهادهای بیشتر در طول زمان.

#### ۴-۲. فائق آمدن بر موانع رفتاری مستلزم پایداری و پافشاری است

سه کشور مورد مطالعه نشان دادند که حرکت از یک نظام کاغذی به سمت نظامی الکترونیکی مستلزم ایجاد تغییرات رفتاری در بین کاربران دولتی و جامعه تجاری، هر دو، است. افرادی که

عادت به نگارش اطلاعات در یک نظام مبتنی بر کاغذ داشتند، باید برای وارد کردن آن اطلاعات از طریق رایانه تحت تعلیم قرار گیرند و ممکن است احساس کنند که این روش، زمانبرتر است. علاوه بر این، این تغییر سمت و سو ممکن است نیازمند سرمایه‌گذاری‌های جدید، از قبیل خریداری رایانه‌ها و راه‌اندازی اتصالات اینترنتی باشد. برای اقتصادهای در حال توسعه، عرضه کافی انرژی الکتریکی نیز ممکن است یک محدودیت جدی باشد. از این رو، مقام مسئول برای اجرا باید در تأمین زمان کافی، آموزش و دسترسی، از صبر و پیگیری برخوردار باشد.

### ۳-۴. همکاری با بخش خصوصی ضروری است

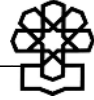
جامعه تجاری باید کاملاً در جهت حرکت به سمت نظام پنجره واحد فعالیت کند و نیازهای آن باید به‌گونه‌ای مناسب مدیریت شوند. بنگاه‌های تجاری باید از مرحله طراحی تا اجرا درگیر شوند. افزون بر این، آنان باید از فرصت ارائه بازخوردها برخوردار باشند. کلمبیا برای شناسایی مسائل، از ارزیابی سطوح رضایت استفاده کرد و سنگاپور برای برقراری روابط آزادانه و مثبت میان دولت و کاربران نظام پنجره واحد، تجهیزات آنلاین را جهت رسیدگی به سؤالات فراهم ساخت.

### ۴-۴. نظام پنجره واحد تجاری باید از طریق مبنای قانونی ایجاد شود

نظام‌های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در فرآیندهای ادارات گمرکی هستند و بر بسیاری از حوزه‌های دیگر اثرگذارند. برای حصول به‌گذاری بی‌عیب و نقص، باید مبنای قانونی برای اجرای نظام جدید ایجاد شود.

#### منابع و مآخذ

1. UN/CEFACT 2005.
2. Doing Business database, based on information from local experts. Eighteen have a single window system that links relevant government agencies electronically, 55 a system that does so partially.
3. UN/CEFACT 2005.
4. This section is based on Koh Tat Tsen 2010; UNECE 2010; Crown Agents 2012, and input from Singapore Customs.
5. Neo and Long 1994.
6. All fees, taxes and duties are computed automatically and deducted from the traders' bank accounts.
7. This section is based on WTO 2011; Crown Agents 2012; Fuentes 2010; Rodriguez 2011; Ulloa Urritia and Constain 2012; UNECE 2009.
8. Ministerio de Comunicaciones, Republica de Colombia 2008.



9. World Bank Group 2013a.
10. UNDESA 2012.
11. Customs Committee of the Republic of Azerbaijan. 2007. "Decree of the President of Azerbaijan #1925 from February 1, 2007 establishing a State program on development of customs system in the Republic of Azerbaijan during 2007–2011." Available at <http://www.customs.gov.az/ru/abr11.html>
12. Customs Committee of the Republic of Azerbaijan. 2008. "Decree of the President of Azerbaijan # 12 from November 11, 2008 on the implementation of the principle of single window when checking goods and methods of transportation crossing the borders of the Republic of Azerbaijan
13. Mirzoev 2009.
14. State Customs Committee of the Republic of Azerbaijan, 2013.
15. UNECE 2011.
16. Ahundov, A. "Azerbaijan Customs Extends the Application of the Single Window Principal." Trend, September 12, 2011, <http://www.trend.az/capital/business/1930232.html>.
17. Customs Code of the Republic of Azerbaijan.
18. State Customs Committee of the Republic of Azerbaijan. 2013. These efforts were recognized in the *Doing Business 2010* report.
19. Customs Committee of the Republic of Azerbaijan. 2011. "Decree of the President of the Republic of Azerbaijan # 429 from May 23, 2011 on some measures in the area of electronic services provided by the government."
20. UNESCWA 2011.



شماره مسلسل: ۱۳۶۸۵

مرکز پژوهش‌ها  
مجلس شورای اسلامی

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: اجرای پنجره واحد تجاری در سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان

نام دفتر: مطالعات اقتصادی (گروه مطالعات محیط کسب‌وکار)

مترجم: هدیه ستایش

ناظر علمی: سیدامیر سیاح

متقاضی: رضا عبداللهی (نماینده ماهنشان)

ویراستار تخصصی: احمد مرکزمالگیری

ویراستار ادبی: —

واژه‌های کلیدی:

۱. پنجره واحد تجاری

۲. محیط کسب‌وکار

۳. انجام کسب‌وکار

۴. بانک جهانی



تاریخ انتشار: ۱۳۹۳/۳/۱۰