

پنجره واحد؛ ضرورت ورود به دروازه‌های تجارت جهانی



حمید گل محمدی

golmohammadi@ecommerce.gov.ir

میثرا کرمی

mkarami@ecommerce.gov.ir

چکیده

در دنیای پر شتاب امروز، عامل سرعت در انجام مکاتبات، مبادله اسناد و اطلاعات و کاهش مدت زمان تشریفات گمرکی، نقش تعیین‌کننده‌ای در توفیق تجارت بویژه در عرصه بین‌المللی ایفا می‌کند. از آنجا که فرایندهای صادرات و واردات، اغلب مستلزم مبادله اطلاعات و اسناد بین چند نهاد مختلف است که هر کدام از آنها نیز به نوبه خود، رویه‌های کاری و فرم‌های خاصی دارند، در این شرایط، نبود مکانیزم‌های روان‌ساز و تسهیل‌کننده، می‌تواند به عنوان مانعی در مسیر توسعه تجارت، بویژه در صحنه بین‌المللی عمل کند و فرصتهای بی‌شماری را از دسترس بخش تجاری کشور خارج سازد.

در این میان، یکی از بهترین رویکردهای ممکن برای حل چنین مشکلی، استقرار یک پنجره واحد (Single Window) است. می‌توان با بهره‌گیری از ظرفیتهای پتانسیل‌های موجود در کشور و با هماهنگی نمودن اقدامات سازمانهای مسئول در فرایند صادرات و واردات در مبادی ورودی و برقراری ارتباط لازم بین آنها، پروژه پنجره واحد تجاری را به صورت منسجم و با برنامه‌ریزی زمان‌بندی شده اجرایی کرد.

در بسیاری از کشورها، شرکت‌های فعال در عرصه تجارت بین‌المللی می‌بایست حجم زیادی از اطلاعات و اسناد را تهیه و جهت تکمیل فرایند صادرات، واردات و حمل‌ونقل بین‌المللی کالاهای خود، به مراجع و سازمان‌های دولتی ارائه کنند. ارائه اینگونه اطلاعات و رعایت چنین الزاماتی، با در نظر گرفتن هزینه‌های مربوط به هر کدام، فشار زیادی را هم بر بخش دولتی و هم بر بنگاه‌های تجاری وارد و موانع جدی را بر سر راه توسعه تجارت بین‌المللی ایجاد می‌کند. در این میان، یکی از بهترین رویکردهای ممکن برای حل چنین مشکلی، استقرار یک پنجره واحد است که در چارچوب آن، تجار می‌توانند اطلاعات مرتبط تجاری و یا اسناد مورد نیاز را، تنها یکبار و از طریق درگاه (Portal) واحد ارائه کنند. این سیستم می‌تواند دسترسی به اطلاعات و مدیریت آن را ارتقا بخشد، جریان اطلاعات را بین بخش‌های تجاری و دولتی سرعت دهد و روان‌سازی کند و منجر به یکپارچگی بیشتر و تسهیم آسان داده‌های مرتبط بین سیستم‌های مختلف دولتی شود. پنجره واحد تجاری، می‌تواند زمینه بهبود کارایی و اثربخشی فرایندهای نظارتی دولت بر روند اجرای امور تجاری را فراهم کند و هزینه بخش‌های دولتی و خصوصی را به دلیل استفاده بهتر از منابع کاهش دهد. بنابراین پنجره واحد، ابزار تسهیل تجاری است که با کاهش موانع غیرتعرفه‌ای، مزایای قابل توجهی برای فعالان تجاری ایجاد می‌کند.

مفهوم پنجره واحد

مفهوم پنجره واحد، به تسهیلاتی اطلاق می‌شود که به طرف‌های مشارکت‌کننده در یک تبادل تجاری کمک می‌کنند تا اطلاعات و اسناد استاندارد شده را از طریق یک نقطه ورودی واحد مبادله کنند و از این طریق، تمامی الزامات قانونی مربوط به صادرات، واردات و قوانین نقل و انتقال را تکمیل کنند (UN/CEFACT Recommendation, No.33). از دیدگاه عملی، پنجره واحد یک ورودی فیزیکی یا الکترونیکی برای ارائه و حفظ تمام داده‌ها فراهم می‌کند. این ورودی، به وسیله یک

واحد یا مرجع، مدیریت می‌شود که پس از دریافت اطلاعات، آن را به تمام واحدهای مرتبط انتقال می‌دهد. راه‌اندازی این سیستم به همکاری و مشارکت میان واحدهای دولتی مرتبط نیاز دارد و بنابراین مستلزم تعهد و هدایت قوی سطوح بالای دولتی است. دولتها باید جریان اطلاعات مربوط به تجارت بین‌المللی را تا حد ممکن ارتقا دهند و روان کنند. پس از اینکه اطلاعات رسمی و تجاری مورد نیاز تعیین شدند، این داده‌ها باید استاندارد و هماهنگ شوند. همزمان با توسعه اطلاعات هماهنگ، استاندارد و ساده‌تر، کاربرد اثربخش فناوری اطلاعات، باعث می‌شود جریان تبادل داده‌ها افزایش یابد که نتیجه آن تجارت سریعتر، آسانتر و با هزینه کمتر است. به منظور تسهیل و هماهنگ کردن اطلاعات مورد نیاز تجاری در سطح تجارت بین‌المللی، توصیه‌ها و استانداردهایی از سوی سازمان‌های بین‌المللی نظیر سازمان جهانی گمرک (WCO) و سازمان ملل ارائه شده است. یک مورد از چنین استانداردها و توصیه‌هایی، کنوانسیون بین‌المللی تسهیل و هماهنگ‌سازی روش‌های گمرکی (کنوانسیون کیوتو) است که چارچوب مؤثری در راستای تسهیل تبادل داده‌های بین‌المللی از طریق ساده سازی و هماهنگ‌سازی آنهاست.

رایج‌ترین 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 (UN/CEFACT Recommendation, No.33).

۱. مدل مرجع واحد

در این مدل، یک مرجع واحد، اطلاعات را چه به صورت کاغذی یا الکترونیکی دریافت می‌کند، این اطلاعات را در اختیار همه مراجع دولتی مرتبط قرار می‌دهد و نظارت‌های لازم را برای جلوگیری از ایجاد وقفه بی‌جهت در زنجیره تامین و پشتیبانی،

به عمل می‌آورد. برای مثال، در پنجره واحد سوئد، 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 می‌دهد.

۲. مدل سیستم خودکار واحد

این مدل، فرایند جمع‌آوری، استفاده، توزیع و ذخیره سازی الکترونیکی داده‌های مرتبط تجاری را در سطح بین‌المللی یکپارچه و منسجم می‌کند. برای مثال، ایالات متحده برنامه ای را ایجاد کرده است که به تجار امکان می‌دهد تا داده‌های استاندارد را تنها یکبار به سیستم ارائه دهند و در مقابل این سیستم، داده‌ها را برای سازمان‌هایی که در تراکنش (Transaction) خاصی ذی‌نفع هستند، پردازش و توزیع می‌کند. حالت‌های مختلفی در این سیستم وجود دارد:

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

۳. مدل سیستم خودکار تبادل اطلاعات

از طریق این مدل، تاجر قادر خواهد بود که اظهارنامه تجاری- الکترونیکی خود را برای بررسی و تایید در یک فرم تقاضای واحد، به مراجع مختلف ارائه دهد. در این رویکرد پاسخ مراجع دولتی، به صورت الکترونیکی برای تاجر ارسال می‌شود. چنین سیستمی در حال حاضر در موریاتی و سنگاپور استفاده می‌شود. در سیستم سنگاپور، پرداخت حق الزحمه، مالیات و عوارض نیز به طور خودکار محاسبه و از حساب بانکی فرد تاجر کسر می‌شود. در استقرار چنین سیستمی، وجود یک مرکز داده (Data Center) که برای همه انواع تبادلات مرتبط، دارای شناسه‌های خاص از پیش تعریف شده است، اهمیت فراوان دارد.

مزایای استقرار پنجره واحد برای دولت و بنگاه‌های خصوصی

استقرار پنجره واحد، می‌تواند تا حد زیادی فرایند ارائه و تسهیم اطلاعات را هم برای تاجران و هم برای مراجع دولتی روان‌سازی و تسهیل کند. برای بخش

دولتی به طور مشخص، وجود پنجره واحد می‌تواند منجر به یکپارچگی بیشتر و موثرتر نظامها و فرایندهای موجود، تخصیص موثرتر و کاراتر منابع مالی و انسانی، اصلاح منابع درآمدی دولت، افزایش رضایت تجار، افزایش امنیت، افزایش یکپارچگی و شفافیت در امور، کاهش فساد اداری و توانایی استفاده از تکنیک‌های پیچیده مدیریت ریسک و کنترل جریان امور شود. برای بخش خصوصی، استقرار پنجره واحد، مزایای نظیر ایجاد یک نقطه رسمی واحد برای ارائه یکباره همه اطلاعات و اسناد مورد نیاز به سازمانها و نهادهای دولتی، ایجاد نقطه کانون برای دسترسی تجار به اطلاعات روزآمد در خصوص قوانین تجاری جاری، کاهش هزینه‌ها از طریق کاهش تاخیرها، تسریع در امور اظهار و ترخیص کالا، توضیح و تفسیر قابل پیش‌بینی قوانین، تخصیص موثر و کاراتر منابع و افزایش شفافیت شود.

گامهای عملی در برنامه‌ریزی و اجرای پنجره واحد

اجرای یک پنجره واحد کار مهمی است که مستلزم مشارکت بسیاری از ذی‌نفعان و متعهد شدن بسیاری از بازیگران چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی به همکاری است. بنابراین اتخاذ یک رویکرد سیستماتیک و نظام‌مند از ابتدای کار، امری ضروری است. به هر حال ذکر این نکته ضروری است که اجرای این رویکرد، به شدت به شرایط و متغیرهای سیاسی، اجتماعی و فرهنگی و عرف رایج در هر کشوری بستگی دارد. گامهای کلیدی جهت اجرای یک پنجره واحد، عبارت‌اند از:

۱. توسعه مفهوم اولیه پنجره واحد: کار جدی برای استقرار یک پنجره واحد در هر کشوری، اغلب نیازمند آماده سازی یک گزارش مطالعاتی و تحقیقی در خصوص مفهوم پنجره واحد است که این گزارش می‌تواند بر مبنای تحقیقات اولیه و از سوی یک مرجع یا نهاد دولتی پیشگام و یا به وسیله سازمانی خصوصی که به طور اتفاقی پروژه ای را در این زمینه اجرا کرده است، آماده شود.
۲. تصمیم‌گیری در خصوص امکان‌سنجی



اجرای پنجره واحد: در چارچوب یک مشارکت آزاد بین بخش دولتی و خصوصی، می‌بایست یک نشست مشترک و با حضور نمایندگان سطوح بالا از همه سازمانهای تجاری مربوطه ترتیب داده شود و مراجع و نهادهای دولتی مسئول، مفهوم پنجره واحد را مورد بررسی و بحث قرار دهند. این نشست باید یک گروه مدیریت پروژه ایجاد کند که متشکل از نمایندگان نهادهای کلیدی است که مستقیماً در امر اجرا و استفاده از پنجره واحد دخیل‌اند. همچنین یک گروه کاری متشکل از نمایندگان فنی و مدیریتی سازمانهای کلیدی، به منظور انجام کار سازمانی و اجرایی مورد نیاز برای پروژه می‌بایست توسط این مجمع ایجاد شود.

۳. امکان‌سنجی: مطالعات امکان‌سنجی، عنصر کلیدی فرایند کلی توسعه پنجره واحد است. این مطالعات می‌بایست دامنه ممکن و مورد شمول پنجره واحد، سطح و ماهیت تقاضا، سناریوهای ممکن برای اجرا (شامل گامهای ممکن در فرایند اجرا)، احتمال اجرای یک مطالعه موردی و بررسی ماهیت آن، هزینه اجرای سناریوهای مختلف، سایر منابع مورد نیاز (انسانی، فنی و غیره)، منافع و خطرات بالقوه، چارچوب زمانی، استراتژی اجرا و مدیریت کار را تعیین کند.

۴. موارد قابل توجه در گزارش مطالعه امکان‌سنجی: یافته‌های حاصل از مطالعه امکان‌سنجی می‌بایست از سوی گروه کاری مورد بررسی و تایید قرارگیرد و در نهایت برای بررسی به گروه مدیریت پروژه تحویل داده شود. در این راستا، می‌بایست

زمان کافی برای بررسی جنبه‌های مختلف کار در نظر گرفته شود. بعد از این مرحله، گزارش تحلیل از پنجره واحد منتخب، به همراه سناریوی اجرایی برگزیده، می‌بایست در مقیاسی وسیعتر به نمایندگان بخشهای دولتی و خصوصی ارائه شود که این کار را می‌توان از طریق برگزاری یک نشست در سطح ملی انجام داد.

۵. اجرا: خواه اجرای پنجره واحد در قالب یک مطالعه موردی انجام شود و یا به صورت یک برنامه گام به گام یا کامل به اجرا درآید، داشتن یک رویکرد صریح در مدیریت پروژه در طول اجرای آن، امری ضروری است. برنامه مدیریت پروژه، می‌بایست به طور رسمی مورد توافق گروه مدیریت پروژه و گروه کاری بوده و شامل مجموعه‌ای از وظایف مرتبط با هم، شفاف و زیربنای کلیدی باشد، به نحوی که بتواند گروه کاری و گروه مدیریت پروژه را در راستای برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت، ارزیابی و تعدیل پروژه یاری رساند. سازمانهایی که به طور معمول می‌توانند در این برنامه اجرایی مشارکت داشته باشند، شامل اتاق بازرگانی ملی، اتحادیه صادرکنندگان و واردکنندگان، کنفدراسیون مجامع صنعتی، تجاری و... هستند. اگر پنجره واحد دارای یک جزء پرداختی در سیستم خود باشد، بانک‌ها و سایر نهادهای مالی نیز می‌بایست در این فرایند مشارکت داشته باشند.

استانداردها و ابزارهای استقرار پنجره واحد

به هنگام استقرار یک پنجره واحد، دولت و بخش خصوصی می‌توانند از رهنمودها، استانداردها و ابزارهای موجودی که در طی سالهای گذشته از سوی سازمانها و نهادهای بین‌المللی نظیر آنکتاد، سازمان حمل و نقل دریایی، سازمان جهانی گمرک، اتاق بازرگانی بین‌المللی و کمیسیون اقتصادی اروپایی سازمان ملل توسعه یافته‌اند، استفاده کنند. استفاده از این استانداردها و ابزارها، تضمین خواهد کرد که فرایندهای توسعه یافته برای استقرار پنجره واحد در آن منطقه یا کشور با سیستم‌های مشابه در سایر مناطق یا کشورها هماهنگی و انطباق بیشتری دارد و به این ترتیب تبادل اطلاعات با سایر پنجره واحدها در سطح

بین‌المللی، در طول زمان امکان‌پذیر خواهد شد. به علاوه، استفاده از ابزارهای موجود و الگوهای بهینه، هزینه کلی اجرای پروژه را کاهش می‌دهد، چراکه مسیر اجرای پروژه در این شرایط بر مبنای کاری خواهد بود که قبلاً از سوی سازمانهای بین‌المللی کامل شده است.

عوامل کلیدی در استقرار موفق یک پنجره واحد

معرفی و استقرار موفق مفهوم پنجره واحد، بستگی بسیار زیادی به پیش شرط‌های خاص و عوامل موقعیتی دارد که از یک کشور به کشور دیگر و از یک پروژه به پروژه‌ای دیگر متفاوت هستند. بررسی‌های انجام شده توسط مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیک سازمان ملل متحد نشان می‌دهد که ۱۲ عنصر اصلی و کلیدی در موفقیت یا ناکامی کشورهای

تحت بررسی در استفاده از سیستم پنجره واحد تجاری تأثیرگذار بوده‌اند (Nolle, UN/CEFACT).

در حال حاضر بیش از ۳۰ پنجره واحد در سرتاسر دنیا در حال فعالیت هستند و مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیک سازمان ملل متحد، اطلاعات مربوط به آن دسته از کشورهایی که قبلاً پروژه پنجره واحد را پیاده‌سازی کرده یا در حال اجرایی کردن آن هستند، گردآوری کرده است. در ادامه، برخی از عوامل کسب موفقیت در استقرار پنجره واحد را که براساس تجربه عملی این کشورها و با کوشش مرکز تسهیل تجارت و کسب و کار الکترونیک سازمان ملل تدوین شده است، تشریح می‌کنیم. ذکر این نکته لازم است که فهرست این عوامل براساس نظم خاصی مرتب نشده‌اند، چراکه موقعیت آنها در کشورها و نواحی مختلف عملیاتی

می‌تواند به شکل قابل ملاحظه‌ای متفاوت باشد. همچنین جدول (۱)، عناصر کلیدی موفقیت و ناکامی در پیاده‌سازی پروژه پنجره واحد در برخی کشورها را نشان می‌دهد.

۱. خواست سیاسی

وجود خواست و اراده سیاسی قوی از سوی بخش دولتی و خصوصی برای اجرای پروژه پنجره واحد، یکی از ضروری‌ترین عوامل برای معرفی موفق پنجره واحد است. رسیدن به این خواست سیاسی، نیازمند توزیع مناسب اطلاعات شفاف و بی‌غرضانه درباره اهداف، مفاهیم، مزایا و موانع احتمالی در استقرار پنجره واحد بین بخشهای ذی‌نفع است. در دسترس بودن منابع برای ایجاد پنجره واحد، اغلب به طور مستقیم با سطح خواست سیاسی و تعهد به اجرای پروژه در ارتباط است.

۲. مجری قوی

یکی دیگر از پیش شرط‌های موفقیت

ردیف	نام کشورها	عوامل کلیدی موفقیت
۱	گوآتمالا، مالزی، ایالات متحده، سنگاپور، سنگال	بهره‌مندی از رهبری قوی در بخش خصوصی و دولتی
۲	فنلاند، موریتانی، مالزی، سنگاپور، سنگال، ایالات متحده	همکاری و تعهد کلیه ذی‌نفعان در بخش خصوصی و دولتی
۳	غنا، مالزی، سوئد، سنگال، ایالات متحده	کاربرپسند بودن سیستم، که هیچگونه پیچیدگی در رویه‌های معمول تجاری ایجاد نمی‌کند
۴	مالزی، گوآتمالا	سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری‌های نوین
۵	آلمان، سنگاپور، موریتانی	رویکرد فزاینده‌ی شده و انعطاف‌پذیر
۶	هنگ کنگ	بی‌طرفی، شفافیت و قابلیت اطمینان راه‌حل‌های پیشنهاد شده فنی
ردیف	نام کشورها	عوامل اصلی ناکامی
۱	مالزی، سنگال، سنگاپور، ایالات متحده	مقاومت در برابر تغییر رویه‌های تثبیت شده تجاری و دولتی
۲	فنلاند، ایالات متحده	لزوم هماهنگی و همکاری مراجع و سازمانهای مختلف دولتی
۳	گوآتمالا، سوئد	نیاز به تجهیز شدن به فناوری‌های نوین در بخش دولتی و خصوصی

جدول ۱: عناصر کلیدی موفقیت و ناکامی در پیاده‌سازی پروژه پنجره واحد در کشورهای منتخب (www.unece.org/cefact)

در اجرای پنجره واحد، وجود یک سازمان مجری قوی، کاردان و دارای اختیار کافی هم برای راه اندازی پروژه و هم برنامه ریزی اجرای آن در گامهای مختلف توسعه است. این سازمان، می بایست از حمایت دولت و مراجع قانونی مربوط برخوردار بوده و ضمن بهره مندی از منابع انسانی و مالی قوی، ارتباط موثری با بخش خصوصی داشته باشد.

۳. مشارکت بخشهای دولتی و خصوصی
اجرای یک پروژه پنجره واحد، مصداق عملی همکاری بین سازمانهای بخش دولتی و نیز همکاری بین بخش دولتی و خصوصی است. اجرای این پروژه، فرصت مناسبی را برای مشارکت بخش دولتی و خصوصی در جهت استقرار و اجرای این سیستم فراهم می کند. در نتیجه از ابتدای کار، نمایندگان همه بخشها و سازمانهای دولتی و خصوصی مربوط می بایست برای مشارکت در توسعه سیستم دعوت به همکاری شوند. این همکاری، شامل مشارکت در همه مراحل پروژه، از مرحله ابتدایی تدوین اهداف پروژه، تجزیه و تحلیل موقعیت و طراحی کار تا اجرای پروژه را شامل می شود. موفقیت نهایی پنجره واحد، به طور قابل توجهی در گرو مشارکت، تعهد و آمادگی طرفهای ذی نفع است.

۴. تعیین شفاف مرزهای پروژه و اهداف آن
همانند هر پروژه دیگر، تدوین اهداف و مقاصد شفاف و تعریف شده برای پنجره واحد، پروژه را در مراحل مختلف توسعه آن کمک و هدایت خواهد کرد. این کار می بایست مبتنی بر تجزیه و تحلیل دقیق نیازها، آمال و منافع ذی نفعان کلیدی باشد و همچنین با توجه به زیرساختهای موجود و رویکردهای حاضر برای ارائه اطلاعات مرتبط تجاری به سازمانهای دولتی تهیه شود. همانگونه که قبلاً گفته شد، این تجزیه و تحلیل می بایست مشارکت همه ذی نفعان کلیدی را چه در بخش دولتی و چه در بخش خصوصی در برگیرد.

۵. کاربرپسند بودن و قابلیت دسترسی

قابلیت دسترسی و کاربرپسند بودن از جمله عوامل کلیدی در موفقیت پروژه پنجره واحدند. راهنمای جامع استفاده از آن می بایست برای کاربران سیستم تهیه شود.



بخش پاسخگویی به سوالات کاربران و ارائه خدمات پشتیبانی نظیر آموزشهای مربوط می بایست بویژه در گامهای ابتدایی اجرای پروژه برقرار شود. ایجاد بخش پاسخگویی می تواند ابزار مناسبی برای جمع آوری اطلاعات و بازخورد از کاربران در حوزه های مشکل دار و گلوگاههای سیستم باشد و این اطلاعات می تواند ابزار ارزشمندی برای توسعه آتی سیستم باشد. همچنین در نظر گرفتن قابلیتهای چندزبانی برای سیستم در برخی از کشورها باید مد نظر قرار گیرد. اینکه طراحی سیستم، متناسب با ظرفیتهای واقعی فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور یا منطقه اجرای پروژه باشد، امری حیاتی است. همچنین احتمال توسعه آینده فناوری در منطقه اجرای سیستم و حداکثر تعداد کاربرانی که قادر به استفاده از پنجره واحد در لحظه راه اندازی آن خواهند بود را باید مد نظر قرار داد. در برخی موارد، این کار ممکن است استفاده از سیستمهای سنتی یا داشتن رویکرد دوگانه استفاده از سیستمهای کاغذی/ الکترونیکی را بر مبنای ظرفیت دسترسی محدود به خدمات آنلاین در یک حوزه جغرافیایی خاص ایجاب کند.

۶. محیط قانونی پشتیبان

ایجاد یک محیط قانونی مناسب، یکی از پیش شرطهای اجرای پنجره واحد است. محدودیتهای قانونی و حقوقی مرتبط می بایست شناسایی و به دقت تحلیل شوند. برای مثال، گاهی اوقات ایجاد تغییراتی در مواد و لوایح قانونی می تواند به منظور تسهیل جریان ارائه/ تبادل الکترونیکی داده ها و یا استقرار یک سیستم امضای الکترونیکی لازم باشد. مسائل قانونی مربوط به تفویض

قدرت و اختیار به سازمان مجری نیز از دیگر مواردی است که می بایست مورد بررسی قرار گیرد.

۷. استانداردهای بین المللی

اجرای یک پنجره واحد عموماً شامل هماهنگ سازی و تنظیم اسناد و مجموعه داده های مرتبط تجاری است. به منظور حصول اطمینان از قابلیت سازگاری و انطباق این اسناد با سایر سیستمها و نرم افزارهای بین المللی دیگر، این اسناد و مدل های داده بایستی مبتنی بر استانداردها و توصیه نامه های بین المللی تنظیم شوند. این موضوع حتی زمانی که پنجره واحد برای اجرا، بدون استفاده از تبادل الکترونیک داده ها طراحی شده است، نیز صدق می کند. هر زمان که تبادل الکترونیک داده ها مورد استفاده قرار گیرد، هماهنگ کردن، روان سازی و استاندارد کردن همه داده های استفاده شده در عرصه تجارت بین المللی از الزامات اصلی برای تسهیل عملیات خودکار پنجره واحد است. هماهنگ سازی داده های استفاده شده توسط مشارکت کنندگان مختلف در سیستم قانون گذاری خودشان می تواند یکی از بزرگترین چالشهای اجرای خودکار پنجره واحد باشد. توصیه نامه های تسهیل تجاری UN/CEFACT، نظیر توصیه نامه شماره ۱ و ۱۸، اطلاعات ارزشمندی را در زمینه اجرای پنجره واحد ارائه می دهند.

۸. شناسایی موانع احتمالی

این احتمال که همه بازیگران بخش دولتی و یا خصوصی با اجرای پنجره واحد موافق نباشند، وجود دارد. در چنین شرایطی، موارد خاص و مورد توجه مخالفان اجرای سیستم، می بایست شناسایی و تا حد ممکن در مراحل اولیه کار حل و فصل شوند. موانع شناسایی شده بایستی تک تک بررسی شوند و موقعیت و الزامات آنها مد نظر قرار گیرند. به طور مشخص، مورد هزینه، یکی از موانع اصلی است، اما با معرفی منافع آتی اجرای پروژه، این هزینه ها را می بایست توجیه کرد. مباحث قانونی نیز یکی دیگر از حوزه های مهم و احتمالاً مشکل زا در این مسیر است.

۹. مدل مالی

تصمیم گیری درباره مدل مالی پنجره واحد می بایست تا حد امکان در مراحل اولیه پروژه صورت گیرد. دامنه این مدل

می‌تواند متفاوت باشد و از یک سیستم مالی کاملاً در اختیار دولت (نظیر آنچه در هلند وجود دارد) تا یک مدل کاملاً متکی به خود (نظیر آنچه در موریثانی وجود دارد) را شامل شود. همچنین، امکان مشارکت بخشهای دولتی - خصوصی بایستی در این مدل روشن شود. وجود صراحت در این نقطه و ارائه یک مدل مالی شفاف، می‌تواند تاثیر قابل توجهی بر تصمیم‌گیرندگان کلیدی برای حمایت از اجرای این سیستم داشته باشد.

۱۰. قابلیت پرداخت

برخی از پنجره‌های واحد نظیر پنجره واحد تایلند، سیستمی را برای پرداخت حق الزحمه، مالیات، عوارض و سایر هزینه‌های دولتی پیش‌بینی کرده است. این مورد می‌تواند ویژگی بسیار جالبی برای هر دو بخش دولتی و خصوصی باشد. قابلیت پرداخت، بویژه هنگامی که این سیستم با هدف درآمدزایی ایجاد شده است، می‌تواند بسیار حائز اهمیت باشد. به هر جهت، ذکر این نکته ضروری است که افزودن قابلیت‌های پرداخت به سیستم، اغلب، نیازمند حجم قابل توجهی از کار اضافی برای ایجاد هماهنگی و بویژه رعایت مسائل و نکات امنیتی است.

۱۱. ترویج و بازاریابی

ترویج و بازاریابی یک پنجره واحد، بسیار حائز اهمیت است و می‌بایست به دقت در این زمینه برنامه‌ریزی شود. برنامه ترویجی می‌بایست کلیه نمایندگان بخشهای کلیدی دولتی و خصوصی مشارکت‌کننده در سیستم را شامل شود، چرا که این گروه‌ها می‌توانند اطلاعات ارزشمندی در خصوص انتظارات کاربران ارائه دهند و در زمینه هدایت پیامهای ترویجی و بازاریابی نیز موثر باشند. در این راستا باید یک برنامه اجرایی زمان بندی شده و شفاف ایجاد و در ابتدایی‌ترین مراحل پروژه پنجره واحد اجرا شود؛ چرا که این کار به بازاریابی پروژه کمک می‌کند و به کاربران بالقوه سیستم امکان می‌دهد تا عملیات و سرمایه‌گذاری خود را مطابق با این زمان‌بندی برنامه‌ریزی کنند. برنامه بازاریابی پروژه می‌بایست به طور شفاف، مزایا، کاهش هزینه‌ها و کارایی که در نتیجه عملیات اجرای پنجره واحد حاصل می‌شود، شناسایی و ارائه کند.

۱۲. استراتژی ارتباطی

ایجاد یک مکانیزم مناسب برای آگاه نگه داشتن همه ذی‌نفعان از اهداف، مقاصد، فرایندها و مشکلات موجود، اعتماد آنها را موجب می‌شود و از ایجاد درک نادرست و سوءتعبیر که می‌تواند اجرای نامناسب پروژه را به همراه داشته باشد، جلوگیری می‌کند. در قالب این چارچوب مفهومی، مدیریت صحیح انتظارات ذی‌نفعان بسیار حائز اهمیت است و به خاطر سپردن این ضرب‌المثل مدیریتی که « کمتر قول بده و بیشتر ارائه کن » ارزشمند است. همچنین باید به خاطر داشت که ذی‌نفعان، اغلب انتظار معجزه ندارند و حل ساده مشکلات عملی می‌تواند بر رغبت و تمایل ذی‌نفعان برای اجرای پروژه بیفزاید.

نتیجه‌گیری

در حال حاضر فرایند صادرات و واردات در کشور ما بسیار طولانی است و تکمیل اطلاعات تکراری موجود در فرم‌های مختلف دستگاههای مسئول مانند وزارت بازرگانی، گمرک، بنادر و دریانوردی، کشتیرانی، موسسه استاندارد، پایانه‌های مرزی و راه‌آهن، علاوه بر وقت‌گیر بودن و هدر دادن زمان، تقریباً ۵ تا ۱۰ درصد هزینه مستندات تجاری را شامل می‌شود. در این میان، یکی از بهترین رویکردهای ممکن برای حل چنین مشکلی، استقرار یک پنجره واحد است که در چارچوب آن، تجار بتوانند اطلاعات مرتبط تجاری و یا اسناد مورد نیاز را، تنها یکبار و از طریق درگاه واحد ارائه کنند. آنچه مسلم است اجرای پروژه پنجره واحد تجاری به صورت کامل با توجه مشکلاتی نظیر ناهماهنگی موجود بین دستگاههای مختلف دولتی، تعدد گمرکها، عدم ارتباط و تعامل مثبت بین دستگاههای مستقر در مبادی رسمی، فقدان آموزش کافی عوامل اجرایی، نبود زیرساخت‌های ارتباطی و الکترونیک در برخی مبادی مرزی و تعدد دستگاههای مجوزدهنده و تاثیرگذار در فرایند ترخیص کالا، به راحتی امکان‌پذیر نیست، اما می‌توان با بهره‌گیری از ظرفیتهای و پتانسیل‌های موجود در بنادر، پایانه‌های مرزی، مناطق آزاد و ویژه اقتصادی و با توجه به امکان تجمع همه نهادها و سازمانهای مسئول

در فرایند واردات و صادرات در این قبیل مبادی و برقراری ارتباط لازم بین آنها، پروژه پنجره واحد تجاری را به صورت پایلوت و با برنامه‌ریزی زمان‌بندی شده اجرایی کرد. در این راه بهره‌گیری از تجربه موفق اجرای طرح پنجره واحد تجاری در کشورهای نظیر آلمان و سنگاپور، می‌تواند الگوی مناسبی برای پیاده‌سازی موفق این پروژه در سطح کشور باشد. البته باید توجه داشت که اگرچه بسیاری از فعالیتهای تجاری و بازرگانی در سطح بین‌المللی مشترک هستند، اما کشور ما نیز همچون سایر کشورها، برای خود یک سلسله الزامات و شرایط منحصر به فرد و بومی دارد که در پیاده‌سازی این رویکرد باید به آنها توجه ویژه داشت. از دیگر نکاتی که در اجرای پنجره واحد می‌بایست مورد توجه قرار بگیرد، نحوه رویارویی با مقاومتی است که احتمالاً از سوی برخی عوامل اجرایی در سطوح عملیاتی در جریان تغییرات قابل پیش‌بینی در محیط نهادینه‌شده تجاری سنتی و در نتیجه اجرای این برنامه بروز خواهد کرد. یکی از عوامل کلیدی موفقیت در استقرار پنجره واحد تجاری، وجود عزم و اراده سیاسی و هدایت برنامه‌ریزی شده فعالیت‌های لازم در این مسیر از سوی دولت است. □

منابع

1. UN/CEFACT RECOMMENDATION 33, Establishing a Single Window to Enhance the Efficient Exchange of Information Between Trade and Government, UN ECE, April 2005.
2. Butterly, Tom. Single Window to Enhance the Exchange of Information Between Trade and Government, United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT).
3. Nolle, William, Case Studies on Implementing a Single Window, ECONOMIC COMMISSION FOR EUROPE (UN/CEFACT).
4. www.unece.org/cefact
5. www.unece.org/trade

حمید گل محمدی: کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه تهران و کارشناس مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
میترا کرمی: کارشناس ارشد تجارت الکترونیکی از دانشگاه تربیت مدرس و کارشناس مرکز توسعه تجارت الکترونیکی