

## مطالعه تطبیقی پنجره واحد تجارت فرامرزی و تاثیر آن بر تسهیل تجارت و پیشگیری از قاچاق کالا (مطالعه موردی: چند کشور منتخب)

وحید مغربی سینکی<sup>۱</sup> v.maghreby@gmail.com

علی اخوان فنادی<sup>۲</sup> Akhavan.rmm@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۲/۱۰

### چکیده

در تبادل کالا و تجارت از گذشته‌های دور بشر به دنبال تسهیل روند بوده و در جستجوی راهکارهایی برای افزایش سرعت مبادلات بازرگانی و تجاری بوده است. اما در این مسیر همواره موانع و مشکلاتی وجود داشته که از آن جمله می‌توان قاچاق کالا و ارز را نام برد. در این امر استفاده از پنجره واحد تجارت فرامرزی یکی از راهکارهایی بوده است که بسیاری از کشورها چه به صورت فیزیکی و چه به صورت الکترونیک آن را پی گرفته‌اند. لذا این تحقیق به مقایسه پنجره واحد تجاری در کشورهای موفق پرداخته است لذا **سؤال اصلی** این است که پنجره واحد تجارت فرامرزی چه تاثیری بر تسهیل تجارت و پیشگیری از قاچاق کالا در کشورهای منتخب داشته است؟ این تحقیق به لحاظ هدف توصیفی و به لحاظ روش تحلیلی و کتابخانه‌ای است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش پنج مارکینگ استفاده شده است در این روش داده‌های کشورهای مورد مطالعه مورد مقایسه قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق کشورهای صاحب فناوری الکترونیک تجارت فرامرزی هستند و نمونه آماری نیز کشورهای مالزی، اندونزی، تایلند، آلمان، غنا، چین، سوئد، سنگاپور، کلمبیا، آذربایجان، کره جنوبی، ژاپن و ایران بوده که با نمونه‌برداری هدفمند انتخاب شده‌اند.

۱. فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (گرایش بازرگانی بین الملل)

۲. دکتری مدیریت بازرگانی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

کشورهای مذکور در سه سطح ارزیابی شده و نتیجه این است که در سطح دوم یا متوسط نزدیک به پایین ارزیابی شده لذا اقدامات فراوانی باید انجام داد که از آن جمله است: تشکیل کارگروه‌های حرفه‌ای و تخصصی، هماهنگی میان سازمان‌های مرتبط، بازبینی و اصلاح مقررات مربوط به تبادل داده‌های الکترونیک در میان سازمان‌ها، آموزش کاربران و بازمهندسی فرایندها.

**واژگان کلیدی:** تسهیل تجارت، نظام پنجره واحد، فرآیند و رویه‌های گمرکی، نظام یکپارچه‌سازی اطلاعات، بنچ مارکینگ



شوروشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## بیان مساله

پنجره واحد تجاری یک ورودی فیزیکی یا الکترونیک برای ارائه و مبادله داده‌ها، اطلاعات تجاری و بازرگانی است که در اغلب کشورهای جهان به وسیله گمرک مدیریت می‌شود. طی دهه‌هایی دولت‌های زیادی اعم از کشورهای پیشرفته و یا در حال توسعه برای ورود به بازار جهانی و مبادلات تجاری تلاش کردند راه‌هایی را جست‌وجو کنند که به روان‌سازی و تسهیل تجارت بین تجار مختلف کشورها بی‌انجامد. یکی از این راه‌ها استفاده از پنجره واحد تجاری بوده است. در ایران نیز چندی است که این پدیده از طریق گمرکات کشور وارد شده است. اما مثل همیشه در برابر تکنولوژی‌های نوین نوعی مقاومت وجود دارد. نگاه ما این است که این چالش‌ها سرانجام به یک فرایند مفید ختم خواهد شد. از این روی ایران نیز هر چه سریع‌تر می‌بایست خود را به این ابزار مجهز کند. اکنون این اقدام در حال انجام بوده اما نیاز است که به نوعی چالش‌های پیش‌رو شناخته شود و تجربیات دیگر کشورها نیز به کمک آید تا این آغاز بتواند به شکل شایسته‌ای در کشور به اجرا درآمده و با پیش‌بینی فرآیندهای لازم تجارت ایران که با مشکلات فراوانی روبه‌روست، آسان‌تر شود و در نتیجه تسهیل در تجارت فراهم آید.

با راه‌اندازی این سامانه انتظار می‌رود جلوی تخلفاتی همچون بداظهاری، کم‌اظهاری و جابه‌جایی غیرقانونی کالا و در نهایت قاچاق کالا گرفته شده و اقتصادی نسبتاً سالم شکل گیرد. در اهمیت این سامانه آن‌که بسیار در وقت صرفه‌جویی شده و هم آن‌که از حجم قاچاق کالا خواهد کاست و نهایتاً رونق تجاری را در پی خواهد داشت. نهایتاً می‌توان گفت به دلایل زیر این تحقیق می‌بایست انجام شود:

۱. صرفه‌جویی قابل ملاحظه در زمان و هزینه تجارت و نیز فرآیند حمل‌ونقل کالا
  ۲. کاهش زمان فرآیند ترخیص کالا و اخذ مجوزهای لازم از سازمان‌های دولتی
- ذیربط کاهش بسیار قابل قبول حجم و میزان قاچاق کالا افزایش ریسک قاچاق کالا در ایران جلب رضایت بسیاری از تجار و بازرگانان و کسب سود فراوان با جلوگیری از خسارات وارده توسط سیستم‌های سنتی

## سوالات تحقیق

سؤال اصلی: این است که پنجره واحد تجارت فرامرزی چه تاثیری بر تسهیل تجارت و پیشگیری از قاچاق کالا در کشورهای منتخب داشته است؟

### سوالات فرعی:

۱. وضعیت استقرار پنجره واحد تجارت فرامرزی در کشورهای منتخب چگونه است؟
۲. پنجره واحد تجاری فرامرزی الکترونیک چه نقشی در تسهیل تجارت کشورهای منتخب دارد؟
۳. چالش‌ها و موفقیت‌های کشورهای منتخب در استقرار پنجره واحد تجارت فرامرزی در جهت تسهیل تجارت و کاهش حجم قاچاق کالا چیست؟

## مبانی و چارچوب نظری

### ۱. تسهیل تجارت

تسریع و تسهیل تجارت، یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌های درگیر در امر تجارت است. هرچند عوامل عمده‌ای سبب ساده‌سازی تشریفات و تسهیل امور تجاری می‌شود، اما در تحقق این امر کارآمدی گمرکات، اصلاح قوانین، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و روزآمد در ارائه خدمات و... نقش مهمی دارند.

از طرفی عواملی نظیر پیچیدگی‌های معمول موجود و بروکراسی حاکم بر فرایند تجارت، تعدد سازمان‌ها و نهاد‌های درگیر در این خصوص، ناکافی بودن بسترهای تجارت الکترونیکی و استفاده از فناوری‌های نوین و سیستم‌های مکانیزه در انجام تشریفات از جمله موارد مهم و اثرگذار در نارضایتی تجار و بازرگانان است که باعث بی‌میلی از انجام تجارت قانونی و گرایش هرچه بیش‌تر آنان به سمت فعالیت‌های غیررسمی و قاچاق کالا می‌شود.

بنابراین تسهیل و روان‌سازی تجارت رسمی در چارچوب منافع ملی، یکی از راهبردهای اساسی مبارزه ملی با قاچاق کالا و ارز در نظر گرفته شده و واضح است که اجرای آن، نقش مهمی در پیش‌گیری از بروز قاچاق کالا دارد. تمامی دستگاه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط و مؤثر در امر تجارت، می‌بایست به این نکته مهم توجه ویژه‌ای داشته باشند. با این حال، عوامل و مواردی نظیر: تعدد مبادی ورود و خروج کالا، ناکارآمدی نظام تجاری کشور از طریق عدم واگذاری امور اقتصادی و بازرگانی به بخش‌های غیردولتی و تعاونی علی‌رغم وجود الزامات قانونی، سنتی بودن چرخه تجارت و وجود میل و رغبت به قاچاق و فعالیت‌های غیررسمی در کشور، تعدد سازمان‌های مرتبط در امر تجارت و ناهماهنگی آن‌ها در استقرار در مبادی، از جمله معضلات فراروی تسهیل تجارت رسمی است. امکان تغییر در وضعیت آن‌ها، با توجه به شرایط موجود، نیازمند ایجاد عزم جدی و انگیزه قوی و الزامات قانونی مؤثر در سازمان‌های مرتبط در امر تجارت است. تسهیل تجارت، کاهش بروکراسی، شفافیت قوانین سه‌شاخص مهم برای بهبود شرایط تجارت خارجی ایران و تمامی کشورهای دنیا محسوب می‌شود اما نبود برخی از این پارامترها در اقتصاد ایران موجب شده تا تجارت ما شرایط چندان مساعدی نداشته باشد. بنابراین لازم است تا در راستای رفع موانع موجود در مسیر تجارت اقداماتی انجام شود. دولت تدبیر و امید از ابتدای فعالیت خود درصدد بود تا اوضاع تجارت خارجی ایران را بهبود ببخشد. به همین منظور وزارت صنعت، معدن و تجارت پیشنهاد کاهش گروه‌های تعرفه‌ای ایران را در هیات وزیران مطرح کرد و طبق مصوبه تیر ۹۲ مقرر شد تا تعداد گروه‌های تعرفه‌ای کشور کاهش پیدا کند. کاهش گروه‌های تعرفه‌ای موجب می‌شود تا تجارت به سمت شفاف‌سازی و حذف بروکراسی برود. این امر موجب می‌شود تا شرایط تجارت خارجی ایران تسهیل شود.

## ۲- قاچاق کالا بزرگترین مانع تسهیل تجارت

### ۲-۱- تعریف و اهمیت قاچاق کالا در نظام اقتصادی کشور

قاچاق در لغت به معنی ربوده (ربودن)، پنهانی عمل کردن و گریزان و در اصطلاح گمرکی به عنوان نقل و انتقال کالا بدون پرداخت حقوق و عوارض گمرکی و سود بازرگانی و تقلب گمرکی تعریف شده است.

به طور کلی به هر نوع معامله یا مبادله کالا با پول یا کالای دیگر که حکومت برای آن محدودیت و یا ممنوعیتی ایجاد کرده باشد، قاچاق گفته می‌شود.

در بند الف ماده ۱ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز این پدیده مخرب بدین‌گونه تعریف شده است: «هر فعل یا ترک فعلی که موجب نقض تشریفات قانونی مربوط به ورود و خروج کالا و ارز گردد و براساس این قانون و یا سایر قوانین، قاچاق محسوب و برای آن مجازات تعیین شده باشد، اعم از آن که در مبادی ورودی یا هر نقطه از کشور تا محل عرضه آن در بازار داخلی کشف شود.» تعریف یاد شده دلالت بر این دارد که اطلاق «قاچاق» به کالاهایی مصداق دارد که به نحوی از مرز گذر کرده اما ضوابط مقرر در خصوص آن‌ها اعمال نشده و تمام یا بخشی از حقوق قانونی مربوط به آن‌ها از سوی دولت وصول نشده است.

تقریباً تمامی دولت‌ها کم‌وبیش و با شدت و ضعف متفاوت بر واردات و صادرات کالا، کنترل اعمال می‌نمایند. در این میان گاهی شرایطی فراهم می‌شود که بخشی از تجارت خارجی مقر و گریزگاهی از اعمال کنترل‌ها بیاید و پدیده قاچاق را موجب شود که از دید همگان نامطلوب و سزاوار مقابله است.

### متغیرهای اثرگذار در شکل‌گیری قاچاق:

#### متغیرهای زمینه‌ای:

این متغیرها، عواملی هستند که بستر و شرایط وقوع فعل قاچاق را به صورت کلی تسهیل ساخته و به آن دامن می‌زنند. در واقع این عوامل متغیرهای بنیادی محسوب می‌گردند که عبارتند از:

ضعف تولیدات داخلی، ناکارآمدی قوانین و مقررات مرتبط با قاچاق کالا، توسعه‌نیافتگی مناطق مرزی، گستردگی مرزهای آبی و کوتاهی مسیر، ضعف در مبارزه‌ی فرهنگی با قاچاق گستردگی مرزهای آبی، نزدیکی فاصله‌ی ایران با کشورهای حوزه‌ی خلیج فارس.

### متغیرهای رفتاری:

پایین بودن بودن ریسک قاچاق، سودآوری، فقر و بیکاری، قانون‌گریزی، بی‌اطلاعی از قوانین و مقررات، پنداشت‌های مذهبی در جوامع مرزنشین، روابط خویشاوندی دو سویه در مناطق مرز نشین، قیمت نسبی و کیفیت و تنوع کالاهای خارجی. ترویج فرهنگ مصرف‌گرایی، گرایش به مصرف کالاهای لوکس خارجی تبلیغات رسانه‌ای، ضعف ملی‌گرایی مصرفی، گسترش تهاجم فرهنگی بر مبنای فکری نسل جوان

### متغیرهای ساختاری:

انحصاری بودن و ممنوعیت واردات و صادرات برخی کالاها، کاهش اقتدار و مشروعیت نظام سیاسی: عدم برخورد دستگاه‌های قانون‌گذار و تصمیم‌گیرنده، بوروکراسی حاکم بر تجارت فرامرزی: دشواری، پیچیدگی و طولانی بودن فرایند واردات و صادرات، نبود کنترل بر نظام گردش پولی و مالی، هماهنگی میان مراکز قدرت و شبکه‌های ورود غیر قانونی کالا روزآمد نبودن سیستم گمرکی

### ۳. پنجره واحد الکترونیک

#### ۳-۱- 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. Recommendation, (UN/CEFACT No. 33) از دیدگاه عملی، پنجره واحد یک ورودی فیزیکی یا الکترونیک برای ارائه و حفظ تمام داده‌ها فراهم می‌کند. این ورودی، به وسیله یک واحد یا مرجع، مدیریت می‌شود که پس از دریافت اطلاعات، آن‌را 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 داده و رها نکنند. 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 بین‌الملل، توصیه‌ها و استانداردهایی از سوی سازمان‌های بین‌المللی نظیر سازمان جهانی گمرک (WCO) و سازمان ملل ارائه شده است. یک مورد از چنین استانداردها و توصیه‌ها، کنوانسیون بین‌المللی تسهیل و هماهنگ‌سازی روش‌های گمرکی (کنوانسیون کیوتو) است که چارچوب مؤثری در راستای تسهیل تبادل داده‌های بین‌المللی از طریق ساده‌سازی و هماهنگ‌سازی آن‌هاست.

### ۳-۲- تعریف پنجره واحد

از دیدگاه عملی، پنجره واحد یک ورودی فیزیکی یا الکترونیک برای ارائه و حفظ تمام داده‌ها برای گمرک فراهم می‌کند. این ورودی، به وسیله گمرک 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. بنابراین مستلزم تعهد و هدایت قوی سطوح بالای دولتی است. دولت‌ها باید جریان اطلاعات مربوط به تجارت بین‌المللی بر اساس مدل داده سازمان جهانی گمرک را تا حد ممکن ارتقاء 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.

### ۳-۳- پنجره واحد از دیدگاه سازمان جهانی گمرک

وسیله‌ای که به طرفین درگیر تجارت و حمل و نقل امکان تبادل اطلاعات استاندارد برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات و ترانزیت را فراهم می‌سازد. با این توصیف که پنجره واحد یک معیار سنجش تسهیل تجارت است که به بازرگانان یا حمل‌کننده امکان می‌دهد تا تمامی داده‌های مورد نیاز برای تعیین مقبولیت کالاها در فرمت استاندارد را تنها یک‌بار به مسوولین کنترل مرزی و در یک مدخل ورودی تسلیم نمایند.



مفهوم پنجره واحد متصدیان را به مدیریت پنجره واحد مسوول ساخته و اطمینان می‌دهد که سازمان‌ها و مسوولین شرکت‌ها به اطلاعات دست پیدا کنند و نیاز داده‌های سازمان‌های مرزی مختلف را برطرف می‌سازد.

### ۳-۴- پنجره واحد از دیدگاه مرکز تسهیل تجارت و تجارت الکترونیک سازمان ملل متحد (UN/CEFACT)

پنجره واحد تجارت (single-window system) عبارتست از تسهیلاتی که به تجار، سرمایه‌گذاران و شرکت‌های دخیل در امر حمل و نقل و ترانزیت از سوی گمرک ارائه می‌شود و این امکان را می‌دهد که اطلاعات لازم را در قالب‌های استاندارد سازمان جهانی گمرک ارائه و تمام مجوزها و موارد قانونی مرتبط با فعالیت خویش را در همان نقطه دریافت دارند، گفتنی است در صورتی که سیستم مکانیزه (الکترونیک) باشد اطلاعات می‌بایست صرفاً یکبار مبادله شود.

### ۳-۵- مفهوم پنجره واحد از منظر کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا (UNECE)

هدف محیط پنجره واحد، ساده‌سازی جریان‌های اطلاعات بین گمرک و بازرگانان و داشتن منافع معنی‌دار برای تمامی بازرگانان است. در یک طرح نظری، پنجره واحد می‌تواند به صورت زیر تعریف شود:

سیستمی که به بازرگانان اجازه می‌دهد اطلاعات را گمرک و دولت برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات مکاتبه نمایند.

در شرایط عملی محیط Single Window یک مجرای فیزیکی (یا الکترونیک) برای تسلیم و پردازش تمامی داده‌ها و مدارک مربوط به معاملات بین‌المللی فراهم می‌سازد، این نقطه ورودی به وسیله گمرک مدیریت می‌شود و سازمان‌های مربوطه را مطلع ساخته و کنترل‌های لازم را انجام می‌دهد.

بر اساس گزارش بانک جهانی در حوزه تجارت فرامرزی، در حال حاضر ۷۳ کشور در دنیا پنجره واحد تجارت فرامرزی را با قابلیت‌های مختلف راه‌اندازی کرده‌اند. کشورهای عضو سازمان تجارت جهانی طی چند سال آینده ملزم به داشتن پنجره واحد ملی هستند. این واقعیت‌ها نشان‌دهنده ضرورت توجه ویژه به تسهیل در امر تجارت فرامرزی است که از طریق پیاده‌سازی سامانه پنجره واحد الکترونیک تجارت فرامرزی ایران (سپوتا) محقق خواهد شد. این سامانه با هدف افزایش کارایی و اثربخشی فرآیندهای تجاری، درصدد افزایش رضایت‌مندی بازرگانان و سایر ذی‌نفعان، حداقل سازی هزینه، کاهش اسناد تجاری و تسریع در انجام عملیات و رویه‌های مربوط به صادرات، واردات و ترانزیت و نیز حذف اسناد کاغذی غیرضروری و مراجعات حضوری بازرگان به دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط است. مزایای مستقیم و غیرمستقیم مورد انتظار از این طرح (که البته به این موارد محدود نیستند) عبارت‌اند از:

- افزایش بهره‌وری در فرآیندهای تجاری در نتیجه تسهیل رویه‌ها و ساده‌سازی آن‌ها
- کاهش زمان و هزینه در فرآیندهای صادرات، واردات و ترانزیت
- ثبت اطلاعات و اسناد استاندارد از طریق یک درگاه واحد
- حذف فرآیندهای تکراری از طریق بهبود همکاری و هماهنگی میان سازمان‌های دولتی و سایر ذی‌نفعان
- کاهش اشتباهات در ورود اطلاعات و کاهش مغایرت‌ها میان اطلاعات ثبت‌شده
- پرداخت سریع‌تر و با صحت بیشتر عوارض، هزینه‌ها و حقوقی دولتی (از طریق یکپارچگی با دیگر سیستم‌های مالی و مالیاتی و به‌روز بودن و شفافیت تعرفه‌ها، قوانین و مقررات، رویه‌ها و فرآیندهای کاری)
- بهبود وضعیت بازرسی کالاها بر اساس سطح ریسک و اطلاعات در دسترس
- کاهش تعداد اختلافات، اشکالات و دعاوی میان سازمان‌ها و ذی‌نفعان
- بهینه‌سازی مدیریت نوسانات بازار داخلی
- افزایش رقابت‌پذیری کالاها و خدمات کشور در بازارهای بین‌المللی
- جذب بیشتر سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی موردنیاز
- افزایش مشارکت بنگاه‌های کوچک و متوسط در تجارت ملی و بین‌المللی

- کسب درآمد بیشتر و بهبود تراز تجاری کشور در نتیجه افزایش و بهبود تعاملات تجاری

### عوامل موفقیت

عوامل متعددی در موفقیت کشورهای مورد بررسی در اجرای پروژه پنجره واحد الکترونیک مؤثر بودند، ولی شماری از مهم‌ترین عوامل مشترک آن‌ها عبارتند از:

#### ۱. فرمان صریح از سوی دولت (اراده سیاسی)

در هر چهار کشور مورد بررسی، تصمیم برای ایجاد پنجره واحد در عالی‌ترین سطوح سیاسی گرفته شد و در قالب فرمان ریاست‌جمهوری یا طرح پیشنهادی نخست‌وزیر نمود پیدا کرد. به عبارت دیگر، دولت‌ها پنجره واحد را به‌عنوان موضوعی مهم و دارای اولویت در زمینه رایانه‌ای‌های کردن مراحل اداری و لجستیکی همراه با جدول زمانی مشخص، در سیاست‌های کلی خود گنجانده‌اند. این امر نشان می‌دهد که پروژه پنجره واحد آن‌قدر اهمیت دارد که بایسته است به‌صورت برنامه مستقل و نه در قالب دیگر برنامه‌ها در نظر گرفته شود و از سوی عالی‌ترین مقام و نهاد تصمیم‌گیری کشور پشتیبانی شود. در ایران، گرچه در مقررات تسهیل امور تجاری به پنجره واحد نیز اشاره شده اما به‌عنوان پروژه‌ای ملی و برنامه مشخص و مستقل مورد توجه قرار نگرفته است. بنابراین، نخستین گام در تقویت و ارتقاء چنین سیستمی، توجه به آن در چنین سطحی است.

#### ۲. روشن بودن اهداف و مرزها

تجربه کشورها نشان می‌دهد که در طراحی پنجره واحد، تعریف و اهداف آن به‌دقت مدنظر قرار گرفته و مرزهای مفهومی آن نیز به روشنی بیان شده است. توجه به این عامل موجب می‌شود که برنامه‌ریزی برای اجرای پروژه نه مبتنی بر سلیقه‌ها و

برداشت‌های شخصی و گروهی، بلکه براساس هدفی شفاف و تعریفی عملیاتی و روشن صورت گیرد. این امر به‌ویژه در جامعه ما که در آن تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای بسیار رایج و آسیب‌زا است، از اهمیت خاصی برخوردار خواهد بود.

### ۳. سازمان مرکزی معین و قوی

یکی از عوامل موفقیت کشورهای مورد بحث در ایجاد پنجره واحد این بود که اجرای سیستم را به سازمان مرکزی مشخص، کارآمد و دارای صلاحیتی واگذار کردند. این سازمان افزون بر کارآمدی باید از پشتوانه سیاسی قوی، منابع مالی و انسانی کافی برخوردار باشد و توانایی برقراری ارتباط با سازمان‌های کلیدی دیگر و مدیریت فعالیت‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات را داشته باشد. در بیشتر کشورها، گمرک به‌علت نقش کلیدی در دریافت اطلاعات و اسناد تجاری، بهترین مرجع برای توسعه و اجرای یک پنجره واحد است. با وجود این، ضروری نیست که سازمان اصلی یک سازمان دولتی باشد، بلکه می‌تواند یک مؤسسه یا شرکت خصوصی باشد. تعیین یک سازمان متولی برای تأسیس و اجرای پنجره واحد باعث می‌شود که کلیه امور مربوط به آن از یک مرجع شایسته هدایت شود و از تداخل وظایف و عدم هماهنگی در انجام کارها اجتناب شود. در همه کشورها، کل هزینه پروژه یا بخش اعظم آن توسط دولت تأمین شده است. به بیان دیگر، پروژه پنجره واحد با بودجه کافی مورد پشتیبانی مالی قرار گرفته است.

### ۴. تشکیل کارگروه‌های حرفه‌ای و تخصصی

یکی از تجارب سودمند اجرای پنجره واحد در کشورهای مختلف تشکیل کارگروه‌های تخصصی است. پس از تصمیم‌گیری درمورد استقرار سیستم پنجره واحد از سوی عالی‌ترین مقام سیاسی کشور و تعیین رسمی یک مجری مشخص، از همان آغاز کارگروهی (کمیته‌ای) تشکیل می‌شود تا چگونگی انجام کار را بررسی نماید و فرایند کلی اجرای پروژه را طراحی و براساس آن، شوراها و کارگروه‌های تخصصی موردنیاز را برای پیگیری و انجام امور پیش‌بینی، سازماندهی و پیشنهاد کند. این کارگروه‌ها در چهارچوب مقررات تأسیس پنجره واحد فعالیت می‌کنند و پروژه را به پیش می‌برند.

## ۵. مشارکت بخش خصوصی

برای ایجاد پنجره واحد کاربرپسند، همکاری میان دولت و کسب و کارهای مختلف در بخش خصوصی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ به همین جهت، دولت‌ها با درک عمیق این مساله برای جلب مشارکت گسترده بخش خصوصی برنامه‌ریزی می‌کنند و اقدامات مختلفی را در چهارچوب آن انجام می‌دهند. در کشور ما که رابطه بخش خصوصی با دولت‌ها چندان محکم و ساخت‌یافته نیست، این مساله می‌تواند اهمیت به‌سزایی داشته باشد. بنابراین به‌نظر می‌آید که در این مورد و موارد مشابه دیگر، نیاز به اقداماتی است که می‌توان آن‌ها را پیش‌نیاز ضروری اجرای پنجره واحد در نظر گرفت. به بیان دیگر، همچون دیگر کشورها که قبل از تأسیس پنجره واحد اقدام به جلب‌نظر موافق بخش خصوصی نموده‌اند، در کشور ما نیز آماده ساختن بخش خصوصی از جمله پیش‌نیازهای مهم ایجاد سیستم پنجره واحد است.

## ۶. رویکرد مرحله‌ای

تجارب کشورها نشان می‌دهد که ایجاد پنجره واحد تک‌مرحله‌ای نیست و هر کشوری بنا به وضعیت فناوری اطلاعات و ارتباطات و زیرساخت‌های مورد نیاز خود، طی مراحل مختلفی به تأسیس، استقرار و توسعه نسل‌های پیشرفته سیستم اقدام کرده و با آینده‌نگری، هم‌اکنون نیز در حال توسعه سیستم خود است. این کشورها هدف نهایی خود را نیز سیستمی در نظر گرفته‌اند که درگاه ویژه بین‌المللی داشته باشد؛ برای مثال، ژاپن قصد دارد برای آسیا یک درگاه داشته باشد تا تجار بتوانند از این درگاه به سیستم‌های پنجره واحد مجموعه‌ای از کشورها دسترسی داشته باشند.

## ۷. پایلوت‌ها و آزمون‌ها

طراحی سیستم پنجره واحد به‌صورت پایلوت و یا بهره‌گیری از طرح‌های مشابه موجود به‌عنوان طرح‌های مقدماتی و آزمون‌های عملی آن‌ها، یکی از راهکارهایی است که با آشکار کردن موانع و کاستی‌ها و رفع آن‌ها، به اجرای موفقیت‌آمیز سیستم یاری می‌رساند.

## ۸. تبلیغات گسترده

کشورهایی که اقدام به تأسیس سیستم پنجره واحد نموده‌اند، در آغاز تبلیغات گسترده‌ای را برای معرفی سیستم و پذیرش آن‌ها در میان کاربران بخش خصوصی و عمومی تدارک دیده و انجام داده‌اند. در همه کشورهای مورد بررسی، این تبلیغات جزو نیازها و ضرورت‌هایی هستند که برآورده کردن آن‌ها در سطح ملی توانست به اجرا و پیشرفت سیستم پنجره واحد کمک شایان توجهی کند.

## ۹. اقدامات تشویقی

شواهد نشان می‌دهد که لازم است شرکت‌ها با شیوه‌های مختلف به استفاده از سیستم پنجره واحد و تغییر رویه در انجام امور تجاری خود تشویق شوند؛ برای همین، برخی دولت‌ها این خدمات گمرکی را رایگان ارائه می‌کنند. برخی دیگر نیز با تعیین میزان حق‌الزحمه فرایندهای دستی به میزان بالا یا افزایش آن و کاهش همزمان هزینه خدمات برای کاربران سیستم پنجره واحد تلاش می‌کنند مشتریان و کاربران را به تغییر رویه وادار سازند.

## ۱۰. بازبینی و اصلاح مقررات مربوط به تبادل داده‌های الکترونیک در میان سازمان‌ها

یکی از اقدامات مهمی که در جریان اجرای پنجره واحد انجام شد، بازبینی قوانین و مقرراتی بود که سازمان‌های مختلف دولتی در چهارچوب آن به مبادله الکترونیک داده‌ها و اطلاعات می‌پرداختند. این بازبینی منجر به اصلاح و تطبیق مقررات با شرایط سیستم جدید مبادله الکترونیک شد و موانع حقوقی اجرای سیستم پنجره واحد را از بین برد. این موضوع در کشورهایی که در آن‌ها مبادله الکترونی داده و اطلاعات در مراحل اولیه قرار دارد (مانند کشور ما) از دامنه و وسعت بیشتری برخوردار است. بنابراین، بررسی و استفاده از تجربه دیگر کشورها در این زمینه دارای اهمیت است.

### ۱۱. آموزش کاربران

یکی دیگر از اقداماتی که کشورهای مورد بررسی در فرایند اجرای سیستم پنجره واحد انجام دادند و توجه به آن بسیاری ضروری است، طراحی و اجرای برنامه‌های ویژه و گسترده آموزشی برای راهنمایی و آموزش کاربران جهت استفاده آسان از سیستم پنجره واحد است. این برنامه‌ها در سراسر این کشورها برگزار شد و کاربران از این طریق مهارت لازم را برای کار با سیستم به دست آوردند.

### ۱۲. بازمهندسی فرایندها

یکی از مهم‌ترین درس‌هایی که می‌توان از ایجاد سیستم پنجره واحد کشورهای پیشرو آموخت، این است که دراصل، پروژه بازمهندسی فرایندها و نوآوری‌هایی است که سازمان‌ها و بخش‌های مختلف درگیر در تجارت بین‌الملل ایجاد می‌کنند؛ برای مثال، همچنان که ملاحظه شد، در کشور ژاپن سیستمی که به منظور انجام فرایندهای اداری بدون کاغذ بنا شده بود، پایه و اساس سیستم پنجره واحد قرار گرفت و آنگاه سیستم مبادله الکترونیک داده‌ها و اطلاعات در بنادر به سمت تشکیل سیستمی یکپارچه در سطح ملی حرکت کرد.

### ۱۳. هماهنگی میان سازمان‌های مرتبط

در اجرای موفقیت‌آمیز سیستم پنجره واحد، هماهنگی میان سازمان‌ها و بخش‌های مختلف درگیر در تجارت خارجی یک اصل اساسی و پایه‌ای است. بدون این هماهنگی، استقرار و اجرای سیستم پنجره واحد ممکن است با موانع جدی بسیاری روبه‌رو شود و حتی به شکست بی‌انجامد.

### چالش‌ها

تجربه نشان می‌دهد که هرکدام از کشورها در فرایند ایجاد سیستم پنجره واحد با چالش‌هایی مواجه بوده‌اند که با برنامه‌ریزی‌های مناسب بر آن‌ها چیره شدند. برخی از این چالش‌ها در زیر مورد اشاره قرار می‌گیرند:

### ۱. میزان استفاده سالیانه از سیستم

یکی از مشکلاتی که کشورها در آغاز اجرای پنجره واحد با آن روبه‌رو شدند، عدم استقبال از سیستم پنجره واحد بود. بنابراین، چالش نخست و اصلی، متقاعد کردن کاربران برای تغییر رویه به سمت ارسال الکترونیک اظهارنامه و استفاده از سیستم پنجره واحد بود. هر کشوری با راهکارهای ویژه تلاش می‌کرد بر این مشکل غلبه کند و میزان استفاده از سیستم را به طرز قابل توجهی افزایش دهد.

### ۲. هماهنگی میان سازمان‌های مرتبط

همان‌گونه که اشاره شد، هماهنگی میان سازمان‌ها، اصل اساسی موفقیت بود، ولی هماهنگی میان منافع سازمان‌های مختلف آسان نیست. افزون‌براین، ممکن است سازمان‌های مختلف به یک میزان رایانه‌ای نشده باشند که همین امر می‌تواند مانع مهمی در برقراری هماهنگی باشد. بنابراین، در کشور ما لازم است که از هم‌اکنون برای رایانه‌ای شدن هماهنگ در وزارتخانه‌ها و سازمان‌هایی که به‌نحوی با تجارت خارجی مرتبط هستند، برنامه‌ریزی و اقدام شود.

### ۳. مشکلات تکنیکی

مشکلاتی که به‌لحاظ تکنیکی در اجرای پنجره واحد برای برخی کشورها پیش آمد، این مساله را به‌میان می‌کشد که ممکن است پروژه پنجره واحد در مرحله اجرا و استقرار با مشکلات فنی قابل و غیرقابل پیش‌بینی روبه‌رو شود که به‌صورت چالشی جدی خودنمایی کند. بنابراین، آمادگی برای این وضعیت بسیار ضروری است.

### ۴. تغییرات در کسب‌وکارهای بخش خصوصی و عمومی

تغییراتی که ممکن است در برخی کسب‌وکارهای بخش خصوصی و عمومی در طول فعالیت آن‌ها ایجاد شود، می‌تواند چالش دیگری باشد که لحاظ کردن این موضوع نیز در طراحی پنجره واحد دارای اهمیت است.



## ۵. نیاز به آموزش

کاربران حقیقی و حقوقی به شدت به آموزش و کسب آگاهی در مورد سیستم پنجره واحد نیاز داشتند. بنابراین، چگونگی آموزش این کاربران در سطح ملی، ارائه راهنمایی‌های لازم و ایجاد مهارت مورد نیاز در میان آن‌ها، چالش مهم دیگری بود که همه کشورها در مسیر اجرای سیستم پنجره واحد با آن روبه‌رو شدند؛ از این‌رو، در مراحل نخستین معرفی پنجره واحد می‌توان برنامه ویژه‌ای را برای هدایت و آموزش کاربران بالقوه برنامه‌ریزی کرد.

## ۵. مطالعه پنجره واحد در دیگر کشورها

ما در این پروژه، پنجره واحد تجارت فرامرزی در ۱۰ کشور را بررسی کرده‌ایم اما در این مقاله به برخی از این کشورها اشاراتی داریم.

### جمهوری آذربایجان

در این کشور پیش از ایجاد سیستم پنجره واحد، نبود هماهنگی‌های لازم، مانع کنترل کارآمد در مرزها و باعث بروز تأخیر در انجام امور بازرگانی می‌شد، به گونه‌ای که دو تا سه ساعت طول می‌کشید که هریک از امور مربوط انجام پذیرد. به این لحاظ، دولت آذربایجان ایجاد سیستم پنجره واحد را به‌عنوان گامی کلیدی به‌سوی مدرن‌سازی خدمات گمرکی و بهبود محیط تجاری تلقی نمود؛ دولت سیستم را از نظر سخت‌افزاری و نرم‌افزاری توسعه داد و دسترسی سازمان‌ها را به ادارات گمرک تسهیل نمود. در عین حال، ایجاد پنجره واحد به توسعه پایگاه اطلاعاتی مرکزی که توسط بخش‌های مختلف دولتی مورد استفاده قرار می‌گرفت، انجامید. با اجرایی شدن پنجره واحد، کارگروه گمرک مسوول نظارت و بازرسی کلیه درخواست‌ها و مجوزها برای عبور کالا از مرزها

شد. در این تلاش، یکی از چالش‌های مهم پیش روی کارگروه دولتی گمرک، آماده‌سازی کارکنان برای کار با سیستم جدید بود که بر آن چیره گشت.

سیستم پنجره واحد آذربایجان به‌گونه‌ای طراحی شد که بتواند میان گمرک و کسب‌وکارها و همچنین میان خود کسب‌وکارها تعامل ایجاد کند. به بیان دیگر، طرفین بتوانند درخواست‌ها، اسناد، اطلاعات و مدارک را به دیگری بفرستند و پاسخ‌ها را دریافت کنند. در حال حاضر، این پنجره واحد، اطلاعات مربوط به انواع کالاها و نقل و انتقالات مرزی، تبادل گواهی‌های الکترونیک بین وزارتخانه‌های مربوط، اطلاعات پیش از ورود کالاها، اظهار شده و اظهارهای پیش از ورود مرتبط با نقل و انتقالات مرزی، گزارش‌های تخطی از قوانین گمرکی، گزارش‌های مالی بازرگانان و گزارش‌های پس‌انداز ارزی خارجی را گردآوری می‌کند.

### کره جنوبی

در کره جنوبی، پیش از ایجاد پنجره واحد فرایند ترخیص کالا طولانی و پرهزینه بود که این امر با بزرگ‌تر شدن اقتصاد کشور کره نمود بیشتری یافته و میزان ناراضی‌تی تجار را افزایش داد. در همان حال، مدیریت خطرپذیری توسط دولت نیز کاهش یافت؛ به‌این‌علت، از سال ۱۹۹۲ گمرک کره (KCS) کوشید که فرایند ترخیص کالا را از طریق «سیستم تبادل الکترونیک داده‌ها» ۳ به‌صورت خودکار درآورد. در نتیجه چنین کوشش‌هایی بود که در سال ۱۹۹۸ گمرک کره با موفقیت سیستم‌هایی را ایجاد کرد که در آن‌ها ترخیص واردات/صادرات، مدیریت حمل‌ونقل تضمینی و برگشت عوارض گمرکی به‌صورت الکترونیک پردازش می‌شد. سیستم ترخیص الکترونیک گمرک کره که خدمات یونی‌پاس ۴ نامیده شد، نسبت به سیستم قبلی سریع‌تر و کارآمدتر بود. با پیشرفت چشمگیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات و افزایش ضریب نفوذ اینترنت در کره جنوبی، در سال ۲۰۰۴ سیستم پنجره واحد با تمرکز شدید بر روی منافع جامعه تجار و سازمان‌های دولتی توسعه یافت و اجرا شد.

### 3. Electronic Data Interchange (EDI)

### 4. Unified, Universal and Unique Service- Fast Clearance Service (UNI-PASS)

## سنگاپور

پنجره واحد تجاری سنگاپور موسوم به «شبکه تجارت» در سال ۱۹۸۹ برای تبادل الکترونیک داده‌ها تأسیس شد. دولت پیش از تأسیس پنجره واحد، استاندارد دو روزه‌ای را برای پردازش عادی اسناد تجاری در نظر گرفته بود؛ اما بازرگانان خواهان مدت زمان کمتری بودند؛ از این رو، دولت وقت سنگاپور به منظور تسهیل فرایندهای مرتبط با تأیید مجوزهای تجاری، تلاش گسترده‌ای را برای رفع این مشکل و ایجاد پنجره واحد آغاز کرد.

براساس تعریف پنجره واحد سنگاپور «شبکه تجاری الکترونیک» شامل امکاناتی است که فقط به یک واحد ارسال اطلاعات تجاری برای سازمان‌های در حال خدمت نیاز دارد؛ واحدی با کارکردهای زیر:

گردآوری آمار تجاری

جمع‌آوری مالیات و عوارض

اعمال کنترل‌های مقرر در چهارچوب سیاست‌های داخلی و موافقت‌نامه‌های بین‌الملل

## ژاپن

ژاپن به‌منظور ایجاد زمینه مناسب برای انجام تجارت بدون کاغذ، در سال ۱۹۷۸ سیستمی به نام ناکس ۵ را طراحی و معرفی کرد که بعدها به شکل سیستم پنجره واحد تکامل یافت. درحقیقت، پنجره واحد الکترونیک برای فرایندهای تجاری در ژاپن به‌وسیله ناکس و مبتنی بر قانون ویژه فرایندهای صادرات و واردات از طریق «سیستم پردازش الکترونیک داده‌ها» توسعه پیدا کرد که دارای دو بخش هوایی و دریایی بود. ویژگی اصلی

سیستم ناکس این بود که فرایندهای اداری را به انجام می‌رساند و برای مدیریت حمل و نقل محموله‌ها و ارتباط میان کاربران سیستم، داده‌خوان‌های مرکزی را به وجود می‌آورد.

انتقال از سیستم ناکس به سیستم پنجره واحد به صورت مرحله‌ای طی شد. در مرحله نخست که خدمات تک‌مرحله‌ای نامیده شد، رایانه‌های کردن همه فرایندهای اداری مربوط در سال ۱۹۹۷ محقق شد. پس از تکمیل رایانه‌ای شدن، کوشش‌ها بر روی ایجاد میانجی بین سیستم‌ها برای همکاری تمرکز پیدا کرد.

### سوئد

دولت سوئد مدل پنجره واحد را در سال ۲۰۰۷ طراحی و اجرا کرد. در حال حاضر 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 به‌طور خودکار انجام دهد. در حال حاضر بیش از ۱۵۰ خدمت الکترونیک از طریق این مدل به بازرگانان ارائه می‌شود و اطلاعات و رویه‌های ارائه شده در آن به ۱۰ زبان مختلف موجود هستند.

سیستم پنجره واحد کشور سوئد که به عنوان «اداره گمرک مجازی» (Virtual Custom Office (VCO شناخته می‌شود، امکان ارائه 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 به‌طور خودکار انجام دهد.

### کلمبیا

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 به‌طور مستمر در حال تطبیق دادن خود برای کارآمدتر ساختن امور بازرگانان و دولت است.

توضیح آن که کلمبیا توسعه نظام پنجره واحد برای تجارت خارجی را در اوایل سال‌های ۲۰۰۰ آغاز کرد. پس از سال‌ها تجربه بحران‌های مالی و رکود اقتصادی، در سال ۲۰۰۲، ایجاد سازمانی جدید، به‌روز کردن و مدرن‌سازی ادارات و خدمات عمومی را در صدر اولویت قرار داد و وزارت تجارت، صنعت و گردشگری، به عنوان بخشی از ایده 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 به طور روزافزون در حال ادغام در بازارهای جهانی بود (به عنوان نمونه، مذاکرات در خصوص توافق‌نامه تجارت آزاد با ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۰۳ آغاز شد و در سال ۲۰۱۲ به حالت اجبار درآمد).

بنابراین دولت کلمبیا نیز همچون سنگاپور، کارگروهی را برای هدایت تلاش‌ها در راستای ایجاد هماهنگ‌سازی در الزامات، رویه‌ها و اسناد میان نهادهای درگیر با تجارت خارجی تشکیل داد.

ویژگی‌ها و اجرا: پنجره واحد در کلمبیا نیز 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 درخواست‌ها به صورت الکترونیک طراحی شدند. در همان سال دولت برنامه‌ای مستقل، استاندارد و قابل تعمیم برای صادرات را در مورد اختیارات صادراتی معرفی کرد. سومین جزء، 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.

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 به صورت الکترونیک، ساده و مؤثر،

متفاوت بوده است. به عنوان مثال، مقام مرجع مالیاتی و گمرکی کلمبیا (DIAN) به صورت الکترونیک به پنجره واحد متصل است، اما اظهارنامه‌های صادرات و واردات را از طریق نظامی جداگانه مورد رسیدگی قرار می‌دهد. علاوه بر این، اگر چه نظام پنجره واحد به بازرگانان کلمبیا امکان می‌دهد که رویه‌های مربوط به تأیید و (دریافت) مجوز به صورت الکترونیک 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.

## آلمان

آلمان از نمونه کشورهای توسعه یافته و سومین اقتصاد بزرگ جهان است که اولین بار سیستم *single – window* در سال ۱۹۸۲ یعنی پیش از انقلاب اطلاعاتی که در دهه ۹۰ به وقوع پیوست تشکیل شده است. عوامل انگیزشی و خصوصیات سیستم *single – window* در این کشور صنعتی به شرح زیر است.

● عوامل انگیزشی و پیش‌زمینه‌های ایجاد سیستم *single – window* در آلمان:

اولین عامل انگیزشی برای ایجاد *single – window* سرعت کم جریان اطلاعات در بندر هامبورگ بوده است که چنین نیازی موجبات چاره‌جویی توسط گروه‌های ذی‌نفع را به وجود آورده است و در نهایت گروه‌های ذی‌نفع در بندر هامبورگ بر موارد ذیل توافق نموده‌اند که مقدمات ایجاد سیستم *single – window* را به وجود آورد.

- یک سازمان حمل و نقل کارا نیازمند اطلاعات به‌روز است.

- تبادل اطلاعات از طریق الکترونیک (EDI) که منجر به صرفه‌جویی در وقت و پول و همچنین تایپ چندباره و اشتباهات حاصل از آن می‌شود.

- جریان اطلاعات در بندر بسیار کند و گران است.

این سیستم هم‌اکنون نیز فعالیت خود را ادامه می‌دهد و از طریق الکترونیک مقامات و مشتریان را به خود ارتباط می‌دهد، اما در کل می‌توان سیستم *single – window* را در آلمان ادامه پروژه‌ای به نام «بانک داده‌های هامبورگر هافن (Data bank hamburger hafen)» که توسط تعدادی از آژانس‌های کشتیرانی، حمل و نقل و دو اپراتور بزرگ اسکله تشکیل شده بود، دانست که در سال ۱۹۸۲ به تأسیس *single – window* منجر شد.

فرآیند ذیل در تشکیل سیستم *single – window* در آلمان دنبال شده است:

- تشکیل کمیته
- شناسایی ابعاد و ساختار تجاری: برآورد تقاضاهای استفاده اسکله و نرخ تعرفه کشتی‌ها
- استخدام یک مشاور خارجی
- نوشتن شرح خدمات
- برآورد زیربنای IT گروه‌های ذینفع
- انجام یک مطالعه موردی که توسط یک مشاوره خارجی نوشته شده و برخی راه‌حل‌های بازرگانی و فنی را پیش‌بینی نموده است.
- سرمایه‌گذاری اولیه با استفاده از اشخاص حقوقی و طراحی و توسعه طرح برای شروع کار Pilot
- گروه‌های اولیه شامل آژانس‌های حمل و نقل، اپراتورهای اسکله، در Pilot شرکت کرده‌اند.

- در سال ۱۹۸۳ کمپانی‌های بیشتری به پروژه ملحق شدند.

خدمات *single – window* در آلمان:

اداره single – window در آلمان برعهده شرکتی به نام (Dakosy AG) است که تمام خدمات شامل سرویس‌های کامل الکترونیک (EDI) و تقاضاهای single – window را با استفاده از اهرم‌های الکترونیک یا همان سیستم (EDI) ارائه می‌دهد.

خدمات شامل موارد ذیل می‌شود:

- خدمات پشتیبانی

- مدیریت ریسک

- خدمات شبکه‌ای و ارتباطی

- برون‌سپاری

- خدمات اینترنتی

- خدمات مرکز داده‌ها

- ۱۳۶۰ شرکت در سال مشتری سیستم single – window هستند.

● مدل اجرایی single – window در آلمان

داکوزی (Dakosy) شرکتی است که از سه شرکت سهامدار تشکیل شده است، این شرکت‌ها، گروه‌های ذی‌نفع شامل شرکت‌های حمل‌ونقل، خطوط کشتیرانی (کشتی‌های اقیانوس‌پیما و گرداندگان اسکله (quay operators)) را نمایندگی می‌نمایند. کل دارایی این شرکت ۱,۵۳ میلیون یورو است و شرکت از نوامبر سال ۱۹۹۴ توانسته است استاندارد ISO ۹۰۰۱ را دریافت نماید.

سه شرکت واقع در ساختار داکوزی (Dakosy) عبارتند از:

- DIHS کنسرسیوم حمل و نقل بار هامبورگ که از استفاده‌کنندگان از Dakosy نیز است. (۳۳,۳٪)

- DHU کمپانی‌های اداره کننده بندر هامبورگ (۳۳,۳٪)



- IHLA کنسرسیوم خطوط کشتیرانی هامبورگ که از استفاده‌کنندگان از Dakosy نیز است. (۳۳,۳٪)

عمده مشتریان Dakosy شرکت‌های حمل و نقل، انبارها، مراکز لجستیکی صنایع و شرکت‌های تولیدی هستند و هیچ شرکت دولتی در آن دخالتی ندارد.

سهامداران مبلغی را به صورت سالیانه جهت استفاده از سیستم EDI پرداخت می‌نمایند.

هزینه‌های تأسیس تسهیلات single - window ۲ میلیون مارک (واحد پول سابق آلمان) یعنی ۱,۲۸۴,۰۰۰ دلار آمریکا بوده است که در حال حاضر درآمدهای به دست آمده کل هزینه را پوشش داده است و شرکت در روند درآمدی قرار دارد.

تکنولوژی مورد استفاده از single - window آلمان (Dakosy) سرورهای سری I شرکت IBM است که کلیه خدمات شامل Asp و EDI را ارائه می‌دهند.

از عوامل بنیادی موفقیت single - window در کشور آلمان، بی‌طرفی و سهولت استفاده و همچنین برآورده ساختن رضایت مشتریان به صورت فوری است.

## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف، توصیفی تحلیلی و به لحاظ روش، اسنادی و کتابخانه‌ای است. داده‌های این تحقیق بر اساس اطلاعات موجود مدل‌سازی مفهومی شد. برای تحلیل اطلاعات از روش بنچ مارکینگ استفاده و داده‌های کشورهای مورد مطالعه مقایسه شد.

**جامعه و نمونه آماری:** جامعه آماری این تحقیق کشورهای صاحب فناوری الکترونیک تجارت فرامرزی هستند. اغلب کشورهایی که این تکنولوژی را به کار گرفته‌اند، کشورهایی هستند که در فرایند تسهیل تجاری دچار مشکلاتی شده و راه‌حل بهینه را در الکترونیک کردن فرآیند تجارت دانسته‌اند بنابراین کشورهای منتخب دارای حداقل دو صفت مشترک اشکال در فرآیند تسهیل تجاری و نوپدید بودن تکنولوژی هستند. در این تحقیق

نمونه آماری کشورهای پیشرو در فناوری پنجره واحد الکترونیک هستند که دارای دو ویژگی اصلی هستند: صاحب تکنولوژی و موفقیت نسبی در تسهیل

**روش نمونه‌گیری:** ملاک ما در این گزینش وجود فناوری پنجره واحد الکترونیک تجاری فرامرزی و موفقیت نسبی کشورهای دارنده این فناوری بوده است. این کشورها به ترتیب عبارتند از: مالزی، اندونزی، تایلند، آلمان، غنا، چین، سوئد، سنگاپور، کلمبیا، کشور آذربایجان، کره جنوبی و ژاپن..

## روش‌ها و ابزار گردآوری اطلاعات

### ۱) گردآوری اطلاعات در چند مرحله انجام شده است:

مرحله نخست: مطالعه منابع داخلی و خارجی: در این مطالعه ابتدا متون و منابع فارسی و انگلیسی متناسب با تحقیق در چهار مورد بررسی شد. این چهار مورد عبارتند از: تسهیل تجارت و امور گمرکی، قاچاق کالا و ارز، کلیات و مفاهیم مرتبط با پنجره واحد تجاری و نهایتاً تجربه دیگر کشورها در زمینه وضعیت اقتصادی و پنجره واحد تجاری

مرحله دوم: استخراج متغیرهای مفهومی و عملیاتی برای تهیه پرسشنامه خود محقق بود.

مرحله سوم: در این مرحله دو اقدام انجام شد:

۱) گفت‌وگوی حضوری با ۱۰ نفر از کارشناسان زبده گمرک جمهوری اسلامی ایران در باره تجربیات آن‌ها در ارتباط با دیگر کشورهای منتخب

۲) گفت‌وگو با هشت نفر کارشناسان زبده اداره کل فناوری و اداره کل تسهیل تجارت و امور گمرکی ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز درباره تأثیر پنجره واحد در کاهش حجم قاچاق کالا و ارز بود که نتایج این گفت‌وگوها به صورت کمی در پرسشنامه‌ها منعکس است.

۲) ابزار گردآوری اطلاعات: ابزارهایی که در گردآوری اطلاعات به کار گرفته شده عبارتند از:

۱) گردآوری اسناد و مدارک علمی از طریق مطالعه و رجوع به پایگاه‌های معتبر علمی در اینترنت. در این زمینه از پژوهش‌های اداره کل پژوهش ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز و همچنین از تحقیقات گمرک جمهوری اسلامی ایران استفاده شده است.

### ۲) مصاحبه نیمه عمیق:

الف) با ۱۰ نفر از کارشناسان زبده گمرک جمهوری اسلامی ایران درباره تجربیات آن‌ها در ارتباط با دیگر کشورهای منتخب

ب) گفت‌وگو با هشت نفر کارشناسان زبده اداره کل فناوری و اداره کل تسهیل تجارت و امور گمرکی ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز درباره تأثیر پنجره واحد در کاهش حجم قاچاق کالا و ارز بود که نتایج این گفت‌وگوها به صورت کمی در پرسشنامه‌ها منعکس است.

### ۳) پرسشنامه خود محقق ساخته: با توجه به روش بنچ مارکینگ ( Bench

Marking) که در این تحقیق به کار گرفته شده است و با توجه به متغیرهایی که تعیین شده بود از پرسشنامه‌های چندگزینه‌ای استفاده شد. در این مرحله سه پرسشنامه تنظیم شد که برای آزمون آن صرفاً از نظر پژوهشگران و خبرگان اداره کل پژوهش ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز استفاده شد و پس از اعمال نظرات آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل اطلاعات تحقیق

بی‌شک کشورهایی که به پنجره واحد تجاری فرامرزی روی می‌آورند یا کشورهای توسعه یافته‌اند و یا در مسیر توسعه قرار گرفته‌اند به عبارت دیگر وضعیت تجاری و اقتصادی آن‌ها تحت نفوذ شرایط جدید اجتماعی - اقتصادی قرار گرفته و یا در حال گذار از مرحله سنتی به مدرنیسم هستند. البته برخی از این کشورها همچون کشور غنا در قاره آفریقا

و آذربایجان در آسیا در مراحل ابتدایی این توسعه قرار گرفته‌اند و وضعیت مناسبی جهت آمادگی لازم برای ورود مؤثر به دستیابی به پنجره واحد تجاری فرامرزی را ندارند.

جدول ۱. ارزیابی سنجش میزان آمادگی کشورها برای انجام پنج مارکینگ در حوزه پنجره واحد تجاری

ردیف	کشور	جمع امتیاز	وضعیت	ضریب	وضعیت بر اساس ضریب
۱	مالزی	۳۴	آماده	۰/۷۷	متوسط
۲	اندونزی	۳۶	آماده	۰/۷۹	متوسط
۳	تایلند	۲۸	نیازمند آمادگی بیشتر	۰/۶۹	ضعیف
۴	آلمان	۴۲	کاملاً آماده	۰/۸۵	قوی
۵	غنا	۲۲	بسیار نیاز به آمادگی بیشتر	۰/۶۴	ضعیف
۶	چین	۴۰	کاملاً آماده	۰/۸۴	قوی
۷	سوئد	۴۴	کاملاً آماده	۰/۸۶	قوی
۸	سنگاپور	۳۶	آماده	۰/۷۹	متوسط
۹	کلمبیا	۲۶	نیاز به آمادگی بیشتر	۰/۶۸	ضعیف
۱۰	کشور آذربایجان	۲۴	نیاز به آمادگی بیشتر	۰/۶۵	ضعیف
۱۱	کره جنوبی	۴۲	کاملاً آماده	۰/۸۵	قوی
۱۲	ژاپن	۴۲	کاملاً آماده	۰/۸۵	قوی
۱۳	ایران	۳۴	تأخیر آمادگی	۰/۷۸	متوسط

(ماخذ: نگارنده)

راهنمای طبقه‌بندی نمره کل آمادگی برای ارزیابی	
بازه نمرات	وضعیت کشور
۴۸-۳۲	این کشور آماده است
۳۱-۱۶	این کشور نیازمند آمادگی بیشتر است
۱۵-۰	این کشور آمادگی لازم را ندارد

از منظر آمادگی کشورها برای انجام بنچ مارکینگ در حوزه پنجره واحد تجاری فرامرزی می‌توان این کشورها را به دو گروه تقسیم نمود:

گروه اول کشورهای توسعه‌یافته‌ای هستند که برای بسط و گسترش تجارت بین‌المللی خود و در نتیجه تسهیل تجارت این فناوری را انتخاب کرده و بسیار در آن موفق بوده‌اند از جمله کشورهایی چون سوئد، آلمان، ژاپن، کره جنوبی تا حدود زیادی چین و با اغماض ایران که هر کدام به ترتیب امتیاز ۴۴، ۴۲، ۴۲، ۴۰ و نهایتاً ایران ۳۴ را کسب کرده‌اند این بدان معناست که این‌گونه کشورها آمادگی لازم را برای تسهیل تجارت و استفاده از فناوری پنجره واحد تجارت فرامرزی، دارا و دقیقاً همین کشورها دارای ضرایب مناسبی برای همین مقصود هستند.

گروه دوم کشورهایی هستند که نیازمند آمادگی بیشتری هستند یعنی در حد متوسط و در میانه راه‌اند. از جمله کشورهایی همچون: تایلند، کلمبیا، و آذربایجان، هر کدام از این کشورها امتیاز ۲۸ (که بسیار به کشورهای گروه نخست نزدیک می‌شوند) ۲۶، ۲۴ را دارا هستند و ضرایب این کشورها نیز این مساله را کاملاً تأیید می‌کند. که به ترتیب عبارتند از: ۰/۸۷ و ۰/۸۶/۸۷ و ۰/۸۵ و ۰/۸۵ و ۰/۸۴ و ۰/۸۱ و ۰/۸۰ و ۰/۷۹ و ۰/۷۱ و ۰/۶۷ و ۰/۶۷ و ۰/۶۶.

جدول ۲. ارزیابی سنجش میزان موفقیت کشورها در به کارگیری پنجره واحد تجاری برای کاهش حجم قاچاق کالا

رتبه	کشور	جمع امتیاز	وضعیت موفقیت	ضریب	وضعیت موفقیت
۱	مالزی	۳۸	موفق	۰/۷۹	متوسط
۲	اندونزی	۴۰	موفق	۰/۸۱	متوسط
۳	تایلند	۲۶	نیازمند به موفقیت	۰/۷۱	ضعیف
۴	آلمان	۴۶	موفق	۰/۸۷	قوی
۵	غنا	۲۰	موفقیت چندانی نداشته است	۰/۶۶	ضعیف
۶	چین	۴۰	موفق	۰/۸۴	قوی
۷	سوئد	۴۴	موفق	۰/۸۶	قوی
۸	سنگاپور،	۴۰	موفق	۰/۸۵	متوسط
۹	کلمبیا	۲۴	موفقیت چندانی نداشته است	۰/۶۷	ضعیف
۱۰	آذربایجان	۲۴	موفقیت چندانی نداشته است	۰/۶۷	ضعیف
۱۱	کره جنوبی	۴۲	موفق	۰/۸۵	قوی
۱۲	ژاپن	۴۸	موفق	۰/۸۷	قوی
۱۳	ایران	۳۴	نیازمند به موفقیت بیشتر	۰/۸۰	متوسط

(ماخذ: نگارنده)

راهنمای طبقه‌بندی نمره کل میزان موفقیت		
وضعیت سازمان شما	بازه نمرات	وضعیت سازمان
این کشور کاملاً دارای موفقیت است	۵۴-۳۴	
این کشور نیازمند به موفقیت بیشتر است	۳۴-۱۸	
این کشور موفقیت چندانی ندارد	۱۷-۰	

بر اساس میزان موفقیت کشورها در به کارگیری پنجره واحد تجاری برای کاهش حجم قاچاق کالامی توان آن‌ها را به سه گروه تقسیم کرد:

کشورهایی که کاملاً دارای موفقیت هستند یعنی از ابزار پنجره واحد تجارت فرامرزی در جهت توسعه کشور و تسهیل تجارت خود استفاده می‌کنند، اما به هر حال در کاهش حجم قاچاق کالا بسیار مؤثر هستند از آن جمله کشورهایی چون ژاپن، آلمان، سوئد و کره جنوبی هر کدام با امتیاز ۴۸،۴۶، ۴۴، و ۴۲. ضرایب به دست آمده نیز موید این مساله هستند که به ترتیب: ۰/۸۷ و ۰/۸۷ و ۰/۸۶ و ۰/۸۵.

گروه دوم کشورهایی هستند که نیازمند به موفقیت بیشتری هستند. این بدان معنی است که تا حدی توانسته‌اند در مبارزه با قاچاق کالا موفق باشند و در حد متوسط ارزیابی می‌شوند. کشورهایی همچون: سنگاپور با ۴۰ امتیاز، چین با ۴۰ امتیاز، اندونزی با ۴۰ امتیاز مالزی با ۳۸ امتیاز و در نهایت ایران با ۳۴ امتیاز ملاحظه می‌شود که در این میان ایران در پایین‌ترین رتبه قرار گرفته و به گروه سوم نزدیک است. این بدان معنی است که اگر این فناوری درست مدیریت نشود توفیقی در مبارزه با قاچاق کالا و ارز به دست نمی‌آید. ضرایب به دست آمده نیز موید این مساله هستند که به ترتیب عبارتند از: ۰/۸۴ و ۰/۸۵ و ۰/۸۱ و ۰/۷۹ و ۰/۸۰.

گروه سوم کشورهایی هستند که نتوانسته‌اند از این فناوری به خوبی استفاده کنند و در واقع موفقیت چندانی نداشته‌اند این کشورها عبارتند از: آذربایجان، کلمبیا، غنا، و تا حدودی تایلند هر کدام به ترتیب عبارتند از: ۲۴، ۲۴، ۲۰، ۲۶. توضیح آن که تحقیقات دیگر نشان می‌دهد که حجم قاچاق کالا در این کشورها نسبت به بودجه کشور بسیار بالاست و تا حدود یک سوم بودجه کشورشان را دربرمی‌گیرد. نکته آن که تایلند در حال تلاش است و خود را به طبقه دوم این گروه بندی نزدیک می‌کند. ضرایب به دست آمده نیز موید این مساله هستند که به ترتیب عبارتند از: ۰/۶۷ و ۰/۶۷ و ۰/۷۱ و ۰/۶۶.

## نتایج و پیشنهادات

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های اندازه‌گیری تسهیل تجاری، شاخص تجارت فرامرزی مربوط به گزارش «doing business» است که هر ساله توسط بانک جهانی منتشر می‌شود. این شاخص به صورت خاص اطلاعاتی در مورد متوسط تعداد اسناد، زمان و هزینه‌های مرتبط با صادرات یا واردات یک کانتینر استاندارد ارائه می‌کند. شاخص تجارت فرامرزی ایران در حال حاضر (گزارش ۲۰۱۴) از رتبه نامطلوبی برخوردار است، به نحوی که ایران از میان ۱۸۰ کشور دنیا، رتبه ۱۵۳ را در زمینه تجارت فرامرزی به خود اختصاص داده. این در حالی است که کشور امارات متحده عربی با کسب رتبه چهارم در این شاخص، در منطقه خاورمیانه نیز وضعیت مطلوب‌تری دارد.

این واقعیت‌ها نشان‌دهنده ضرورت توجه ویژه به تسهیل در امر تجارت فرامرزی است که از طریق پیاده‌سازی سامانه پنجره واحد الکترونیک تجارت فرامرزی ایران (سپوتا) محقق خواهد شد. این سامانه با هدف افزایش کارایی و اثربخشی فرآیندهای تجاری، درصد افزایش رضایت‌مندی بازرگانان و سایر ذی‌نفعان، حداقل‌سازی هزینه، کاهش اسناد تجاری و تسریع در انجام عملیات و رویه‌های مربوط به صادرات، واردات و ترانزیت و نیز حذف اسناد کاغذی غیرضروری و مراجعات حضوری بازرگان به دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط است. تجربیات کشورهای دیگر نیز در این میان حائز اهمیت است.

نخستین برداشت ما حاکی از آن است که علت روی‌آوری کشورها به پنجره واحد عمدتاً ناشی از نیاز به توسعه و گسترش مبادلات در سطح بین‌المللی است. در این میان قاره آفریقا نسبت به دیگر قاره‌های جهان تلاش کمتری داشته بنابراین در مراحل اولیه توسعه پنجره واحد تجاری فرامرزی است.

ایران نیز به عنوان کشوری بزرگ وارد عرصه فناوری پنجره واحد شده است اما این به هیچ وجه کافی نیست. فساد مالی و اقتصاد زیرزمینی (under ground economic) و به ویژه قاچاق کالا (smuggling) سه ضرورت مهم برای روی‌آوری به این فناوری است و دلایل دیگر از جمله تسهیل تجارت دلیلی فرعی‌تر برای این مقصود است. بنابراین نمی‌توان توسعه اقتصادی را دلیل روی‌آوری ایرانیان به این تکنولوژی دانست.



در این تحقیق ۱۲ کشور مورد بررسی قرار گرفته‌اند. کشورهای پیشرفته که به دلیل روی‌آوری به تجارت گسترده بین‌المللی درصدد کسب سود بیشتر و جلب و رضایت مشتریان خود هستند که از آن جمله آلمان و سوئد است. همان‌گونه که در تجزیه و تحلیل اطلاعات شاهد بودید اینان بیشترین امتیازات و بهترین ضرایب را به دست آورده‌اند. البته این بدان معنی نیست که بازار سیاه و یا اقتصاد پنهان و قاچاق کالا در آن وجود ندارد اگر دقت کنیم امتیاز کسب شده در مهار قاچاق کالا در این کشورها حد متوسط است. اما نسبت به دیگر کشورها در این زمینه موفق‌تر بوده‌اند.

گروه دوم کشورهای آسیای جنوب شرقی هستند. کشورهایی چون ژاپن، کره جنوبی، مالزی، اندونزی، تایلند، چین و سنگاپور که به سرعت به توسعه این فناوری روی آورده‌اند و نتایج نشان می‌دهد کشورهایی که در این زمینه پیشرفته‌ترند امتیاز و ضریب موفقیت آن‌ها در مبارزه با قاچاق کالا و ارز به مراتب بیشتر است اما هستند کشورهایی چون سنگاپور و مالزی که با این تکنولوژی هنوز به مهار قابل قبول قاچاق کالا موفق نشده‌اند.

گروه سوم کشورهایی هستند که از سوی ناچاری و به دلیل وجود فساد مالی و جریان داشتن اقتصاد سیاه و قاچاق کالا روی به این فناوری آورده و دلیل اصلی روی‌آوری آن‌ها به هیچ‌وجه توسعه اقتصادی سالم نبوده است به بیان دیگر این‌گونه کشورها دچار اقتصادی بیمار هستند و تکنولوژی ابزاری برای درمان این اقتصاد بیمار است. لذا این‌گونه کشورها باید ابتدا زیرساخت‌های اقتصادی خود را آماده کنند و در جهت توسعه اقتصادی از ابزاری چون پنجره واحد تجاری فرامرزی بهره بگیرند.

یکی از اقداماتی که کشورها در مسیر رشد و توسعه در اولویت قرار می‌دهند، گسترش مبادلات و روابط تجاری در سطح بین‌المللی است. طی دهه‌های گذشته، دولت‌های زیادی در کشورهای درحال توسعه و همچنین توسعه‌یافته با استفاده از راهکارهای مختلف تلاش کرده‌اند به این هدف دست یابند. همزمان، گسترش فزاینده فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌ویژه استفاده از اینترنت، این امکان بالقوه را در اختیار کشورها قرار داده است که بتوانند با به‌کارگیری فناوری موجود با اطمینان بیشتری در جهت دستیابی به اهداف توسعه‌ای به‌ویژه توسعه تجاری گام بردارند. درواقع، پنجره واحد

شیوه مدیریتی نوینی در مدیریت تجاری است که از این گونه فناوری‌های ارتباطی مدرن استفاده می‌کند.

## فهرست منابع و مآخذ

### منابع فارسی

۱. رازقی اسکویی، فرانک لزوم ایجاد سامانه پنجره واحد الکترونیک تجارت فرامرزی چیست؟، ماهنامه پیوست، شماره ۲۶.
۲. رضایی‌زاده، محمدجواد (۱۳۸۵)، *Electronic Data Interchange*، پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۷۸، بهار.
۳. شهبابی شهرام (۱۳۹۴)، مقاله پنجره واحد تجاری گامی مهم در جهت مدیریت مرزی هماهنگ
۴. فرمهبینی فراهانی، اکرم، «سازمان همکاری اقتصادی (اگو)»، سازمان توسعه تجارت ایران، تهران، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، ۱۳۸۹، ص ۶۶.
۵. کاکاوند فرج، قلعه‌نوعی و ثاقب حسن (۱۳۸۷)، «ارائه روشی برای تعیین کالاهای حساس تجاری ایران در موافقتنامه‌های تجارت منطقه‌ای: مطالعه موردی موافقتنامه اکوتا»، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۷، ص ۶۴.
۶. کلاه‌مال همدانی، احمد (۱۳۸۸)، بررسی اجمالی علل، زمینه‌ها و آثار قاچاق کالا، گزارش تحقیقی ستاد مرکزی، معاونت پژوهش و آمار و اطلاعات.
۷. گل‌محمدی حمید و کرمی میترا (آذر ۱۳۸۸)، پنجره واحد، ضرورت ورود به دروازه‌های تجارت جهانی، مجله تدبیر، شماره ۲۱۱.
۸. موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی (۱۳۸۵)، مطالعه و تخمین اثرات تسهیل تجاری بر بازرگانی خارجی ایران.
۹. معاونت پژوهش ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز (۱۳۹۲)، نگاهی به برخی تجارب بین‌المللی در زمینه نوسازی گمرکی ۱۳۹۲.
۱۰. معاونت پژوهش، آمار و اطلاعات ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز (۱۳۸۷) گزارش تحقیقی «مبانی عمده پیشگیری اقتصاد پنهان و قاچاق با تأکید بر نقش تولید»

۱۱. مطالعه حجم قاچاق در تجارت خارجی ایران (مطالعه موردی بر اساس آمار تجارت خارجی طرف‌های عمده تجاری ایران) معاونت پژوهش، آمار و اطلاعات ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز خردادماه ۱۳۸۸.
۱۲. معاونت پژوهش ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز گزارش تلفیقی: موافقتنامه تجارت آزاد فرآتلانتیکی و تأثیرات احتمالی آن بر اقتصاد ایران، ۱۳۹۲.
۱۳. معاونت فرهنگی و پژوهش ستاد مرکزی (۱۳۹۵)، آشنایی با مفهوم قاچاق کالا و پیامدهای آن، مبارزه با قاچاق کالا و ارز
۱۴. معاونت پژوهش و آمار و اطلاعات ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز (۳۹۲)، گزارش تحقیقاتی نگاهی به برخی تجارب بین‌المللی در زمینه نوسازی گمرکی،
۱۵. نجفی، سیدابوطالب، گمرک جمهوری اسلامی ایران، برنامه جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات گمرک ایران
۱۶. ویلیام ک. تاب، حسن مرتضوی (۱۳۸۳)، فیل بی‌اخلاق، جهانی شدن و مبارزه برای عدالت اجتماعی، نشر دیگر، چاپ اول.
۱۷. یعقوبی، داریوش (۱۳۹۴)، پنجره واحد تجاری، بررسی تجارب کشورهای موفق معاونت فرهنگی و پژوهش ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق کالا و ارز
۱۸. سایتهول نیوز، گروه اقتصاد جهانی، ۲۲ فروردین ۱۳۹۰.

## منابع لاتین

1. CIA, The World Factbook, Country Comparison: Nationalproduct.
2. Weak Dollar Costs U.S. Economy Its World No. 1 SpotNew York Times, 14 March, 2008. Retrieved on 2008-03-16.
3. "Economy of the United States".en.wikipedia.org
4. Individual Income Tax Rates, 2008.
5. The United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (2006) Case Studies on Implementing a Single Window to enhance the efficient exchange of information between trade and government, [Online] available at:
6. [http://www.unece.org/cefact/single\\_window/draft\\_april06.pdf](http://www.unece.org/cefact/single_window/draft_april06.pdf)
7. <http://www.tullverket.se>
8. UN/CEFACT RECOMMENDATION 33, Establishing a Single Window to Enhance the Efficient Exchange of Information Between Trade and Government, UN ECE, April 2005.
9. Master, Jim, The Evolution of Electronic Trade Facilitation: Towards a Global Single Window Trade Portal. Fiji Islands: University of the South Pacific, 2007.
10. 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).
11. Nolle, William, Case Studies on Implementing a Single Window, Economic Commission For Europe (UN/CEFACT).
12. McMaster, Jim. The Evolution of ElectronicTrade Facilitation: Towards a Global Single Window Trade Portal. Fiji Islands: University of the South Pacific, 2007.
13. The Albright Strategy Group, ASG. A CommonRoadmap Framework. 2007.
14. UN/CEFACT. Draft Recommendation No. 34 Recommendation on Data Simplification and Standardization for InternationalTrade. Geneva: UN/CEFACT, 2008
15. Trade Facilitation. 2. The United Nations Center for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT).
16. "Moody's changes outlook on Azerbaijan's sovereign ratings topositive Sovereigns Ratings Listfrom stable", [www.unece.org/cefact](http://www.unece.org/cefact)
17. [www.unece.org/trade](http://www.unece.org/trade)
18. <http://www.ictnews.ir/>
19. <http://www.yenimanat.com>
20. ↑<http://www.nba.az>
21. ↑<http://www.tgju.org/>