الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف -المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

فرقة البحث PRFU: التوجهات الحديثة في الإدارة العمومية كحل لمعوقات تطور التسيير الإداري في المرافق والمؤسسات العمومية الجزائرية.

المسيلة في: 2021/12/09

شهادة مشاركة

يشهد عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ورئيس الملتقى الدولي حول:

"متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر"

بأن"الدكتور (ة): مصطفاوي الطيب"/ المؤسسة:"جامعة محمد بوضياف -المسيلة"، قد شارك(ت) بمداخلة بعنوان:"النافذة الواحدة لتيسير التجارة الإلكترونية -دراسات حالة حول تنفيذ النافذة الواحدة"، ضمن فعاليات الملتقى المنعقد يومي 08 و09 ديسمبر 2021 بجامعة محمد بوضياف -المسيلة.

عميد الكلية

عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
أ.د بلعجوز حسين

رئيس الملتقى

حرزي فاروق

متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام
التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر
فرقة البحث:PRFU التوجهات الحديثة في الإدارة العمومية كحل لمعوقات تطور التسيير الإداري في المرافق والمؤسسات العمومية الجزائرية
تنظم الملتقى الدولي الافتراضي حول:
متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر
يومي 07-08/12/2021
المحور 4: الخدمات العمومية الالكترونية

عنوان المداخلة:

النافذة الواحدة لتيسير التجارة الإلكترونية -دراسات حالة حول تنفيذ النافذة الواحدة

Single Window to facilitate e-Trade -Case Studies on Implementing a Single Window

[1]-مصطفاوي الطيب، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، taieb.mostefaoui@univ-msila.dz

[2]-بدروني عيسى، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، aissa.bedrouni@univ-msila.dz

الملخص:

النافذة الواحدة هي وسيلة تتيح للأطراف المشاركة في التجارة والنقل تقديم معلومات ووثائق موحدة بنقطة دخول واحدة للوفاء بجميع المتطلبات التنظيمية المتعلقة بالاستيراد والتصدير والعبور. إذا كانت المعلومات إلكترونية، فيجب تقديم عناصر البيانات الفردية مرة واحدة فقط. النافذة الواحدة هي تطبيق عملي لمفاهيم تيسير التجارة تهدف إلى تقليل الحواجز التجارية غير الجمركية وتقديم فوائد فورية لجميع أعضاء المجتمع التجاري.

يدرس هذا البحث عددًا من الدول التي تدرس إنشاء "نافذة واحدة" لتبادل المعلومات بين التجارة والحكومة. والغرض من هذا المنشور هو تزويد هذه البلدان بأمثلة ملموسة عن تشغيل وتكاليف وفوائد مثل هذه المرافق في البلدان الأخرى.

الكلمات المفتاحية: النافذة الواحدة، تيسير التجارة، معلومات الكترونية.

Abstract:

A Single Window is a facility that allows parties involved in trade and transport to lodge standardized information and documents with a single entry point to fulfil all import, export, and transit-related regulatory requirements. If information is electronic, then individual data elements should only be submitted once. The Single Window is a practical application of trade facilitation concepts intended to reduce non-tariff trade barriers and deliver immediate benefits to all members of the trading community.

This paper studying A number of countries are considering establishing a “Single Window” for the exchange of information between trade and government. The purpose of this publication is to provide these countries with concrete examples of the operation, costs and benefits of such facilities in other countries.

Keywords: Single Window, trade facilitation, electronic information.

مقدمة

إجراء إصلاحات تيسير التجارة يتطلب قدرا كبيرا من التنسيق والتعاون بين مختلف الجهات المعنية من القطاعين العام والخاص مثل وزارات التجارة، النقل، الصحة، الزراعة أو الخارجية، سلطات الجمارك، المخلصين الجمركيين، التجار، شركات النقل ووكلاء الشحن. هذه ليست مهمة سهلة، حيث أنه من المحتمل أن يكون للجهات المعنية المختلفة مصالح مختلفة ومتضاربة أحيانا وقد يكون لديها وجهات نظر فردية للدفاع عنها.

لا يمكن للمستخدمين البحث عن نفس النتائج التي يبحث عنها مقدمو الخدمات، والتجار قد لا يشعرون بالقلق من الجوانب ذاتها التي يقلق حيالها المستهلكون، كما أن الوكالات العامة قد لا تعالج التحديات والحلول بنفس الطريقة التي يتوقعها القطاع الخاص. وعلاوة على ذلك، فإن بعض تدابير تيسير التجارة، مثل النافذة الواحدة أو تلك التي تنطوي على إدارة المخاطر، قد تكون معقدة للغاية في تصميمها وتشغيلها وتتطلب مشاركة القطاعين العام والخاص. وقد يعرض عدم التعاون التنفيذ السلس للإصلاحات المرتبطة بهذه التدابير إلى الخطر.

ومما سبق، فإن إشكالية الورقة البحثية تتمحور حول **دور تطبيق منظومة النافذة الواحدة في تيسير التجارة؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية، يتم وضع الفرضيات التالية:

- ✓ تتجه الحكومات إلى اعتماد منظومة **"النافذة الواحدة"** للإسهام إيجابيا في تطوير أعمالها ضمن منظومة التجارة، استجابة لصناعة المعلومات، الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل، المنظمات الدولية وضرورة التوافق مع معايير "WCO"..
- ✓ فالنافذة الواحدة لتيسير التجارة، هي نظام عمل يسمح بميكنة العلاقة بين أطراف العملية التجارية من جانب قطاع الأعمال الخاص ووحدات الجهاز الإداري للدولة المنوطة بنفس الغرض من جانب آخر.
- ✓ تهدف النافذة الواحدة لتيسير التجارة إلى ميكنة العلاقة بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة في الاتجاهين، دون تدخل العنصر البشرى، وزيادة معدل الحوكمة.

وبغية الإجابة على الإشكالية، من خلال التأكد من الفرضيات، فقد تم تقسيم الورقة البحثية إلى العناصر التالية:

- ✓ الحكومة الإلكترونية.
- ✓ تيسير التجارة.
- ✓ نافذة واحدة للتجارة.
- ✓ النافذة الواحدة لتيسير التجارة.
- ✓ نماذج عن تنفيذ النافذة الواحدة لتيسير التجارة.

1. الحكومة الإلكترونية

إن إتاحة أكبر قدر ممكن من المعلومات لأوسع شريحة من المجتمع، يعتبر شرطا أساسيا لجعل التنمية قضية وطنية يشارك فيها كل فئات المجتمع، وليس الدولة والنخبة فقط. سارعت معظم الحكومات في ظل جائحة كوفيد-19 إلى إنشاء صفحات وتطبيقات ومنصات تساهم في توفير الحد الأدنى من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

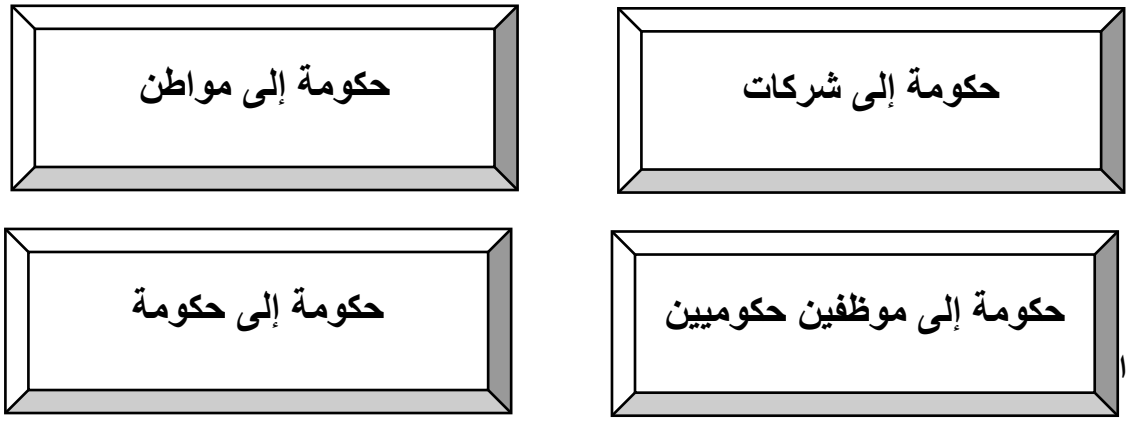
وأجبرت جائحة كوفيد-19 الحكومات والمجتمعات لرقمنة غالبية الخدمات الحكومية الإلكترونية استجابة للأزمة على المدى القصير بسبب الضغوط الاجتماعية.

1-1. نماذج تفاعل الحكومة الإلكترونية مع المستفيدين

أصبحت الحكومة الإلكترونية إحدى أهم الوسائل في تقديم الخدمات الحكومية المختلفة، حيث عملت الدول على تطوير البنى التحتية اللازمة لتطوير الرقمنة وتكوين الكوادر البشرية القادرة على ذلك. فمن العناصر الضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية هي توافر التقنيات التكنولوجية والموارد البشرية والبنى التحتية والرغبة السياسية والثقة في الحكومة وثقافة استخدام التقنيات الإلكترونية (عمر ملاعب، 2020، صفحة 2).

يمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية إلى أربعة نماذج أساسية (كما في الشكل الموالي) (Kalamatianou, 2017, pp. 48-54).

الشكل رقم 01: نماذج الحكومة الإلكترونية الأربعة



يتضح من الشكل أعلاه، أن إنشاء النظم المختلفة تراعي العلاقات التبادلية الأربعة الموضحة، حيث تحتاج كل منها إلى أنظمة تختلف عن بعضها البعض من حيث التصميم والإجراءات والمعاملات المتاحة، ويجب أن تكون مترابطة من حيث تدفق البيانات والمعلومات.

يتم تطوير معظم أنظمة الحكومة الإلكترونية في الدول النامية بوضع أطر من دون مشاركة فعالة من المواطنين، مما يؤدي إلى نواقض وتعقيدات في تفعيل الخدمات الإلكترونية. ومن ثم يتطلب بناء النظم بتشارك جميع أفراد المجتمع، العامل الذي يوفر التغذية العكسية (Verkijika S.F. and De Wet L, 2018, pp. 83-93).

2-1. إطار الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية

يوجد أربعة مراحل لتطوير الحكومة الإلكترونية. تبدأ بالإنشاء، التطوير، المعاملات ثم التشبيك، وهذا التصنيف حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية (United Nations, UN E-Government survey: E-government in support of sustainable development, 2016).

الإنشاء: صفحة أنترنت واحدة غير تفاعلية / معلومات محددة. وهي مرحلة أقل تعقيدا في عملية بناء وتطوير الحكومة الإلكترونية، حيث يكون الموقع غير تفاعلي، وتتوفر على عدد من المعلومات الأساسية فقط.

التطوير: صفحات متعددة / معلومات غنية.

المعاملات: معاملات كاملة عبر الأنترنيت / نشر وإطلاع على البيانات / التواصل مع مقدمي الخدمة / معلومات تفاعلية.

التشبيك: مواقع وصفحات إلكترونية مترابطة / بنية تحتية متكاملة / بيانات موحدة ومترابطة. وهي مرحلة أكثر تعقيد من سبيقاتها، فهي متقدمة من حيث تطوير الحكومة الإلكترونية، وأكثر صعوبة في تحقيقها بشكل فعال، وخلالها تكون الحكومة الإلكترونية بشكل كيان مترابط بشكل وثيق ومتكامل. وفي هذه المرحلة يمكن للمستفيد أن يستغني كليا عن الخدمات التقليدية للحكومة.

وإن التحدي في عملية بلوغ مرحلة التشبيك هو التغلب على الضغوط المرتبطة بتوفير خدمات الحكومة الإلكترونية على نطاق أوسع، وبالتالي فإن الحكومات تواجه تحدي في إطلاق منصاتها الإلكترونية بشكل فعال.

3-1. الاستجابة الحكومية والمتطلبات التقنية

إن التوجه نحو الانفتاح على عالم التقنيات والرقمنة يأخذ بعين الاعتبار البنية التحتية للاستمرار في التطور (الاستدامة)، كما يجب أن يكون الانتقال إلى الفضاء الإلكتروني يتوافق مع معايير واضحة تضمن شفافية الاستخدام (الشفافية)، وضمان الاستخدام العادل وقدرة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع (الشمولية)، كما يجب أن تتميز الخدمات الإلكترونية بالوضوح والبساطة حتى لا تتعب مستخدميها بشكل يجعلها غير مرغوب فيها، وأخيرا يتوجب توفير الأمان وضمان السرية (الأمن السيبراني) (عمر ملاعب، 2020، صفحة 6).

في دراسة أجرتها الأمم المتحدة (2020)، حددت الاستجابة ضمن ثلاث مراحل أساسية، تعتمد على الاستجابة على المدى القصير والمتوسط والبعيد. ويتحقق ذلك ضمن رؤية مستدامة لا تشكل ردة فعل، بل تسعى إلى بناء منظومة مستدامة لتوفير الخدمات الإلكترونية الحكومية (United Nations, 2020).

على المدى القصير

- ✓ استخدام المنصات الرقمية المتوفرة لضمان سرعة وصول المعلومة للمستفيدين.
- ✓ جلسات استطلاع رأي وعصف ذهني مع مختلف الأفراد عبر المنصات الرقمية المتوفرة.
- ✓ الأخذ بعين الاعتبار أهمية الحفاظ على بيانات المستخدمين بشكل يضمن خصوصيتهم.

على المدى المتوسط

- ✓ تشكيل شراكات فعالة متعددة مع الشركاء (خواص، منظمات دولية، مؤسسات أكاديمية، المجتمع المدني، ...الخ).
- ✓ الاستفادة من دروس الأزمات على مستوى صنع السياسات.

على المدى البعيد

- ✓ الاستثمار في التقنيات الجديدة لزيادة مرونة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

مما سبق، يتضح أن الحكومة الإلكترونية بحاجة إلى كل العناصر التالية (عمر ملاعب، 2020، صفحة 8):

موارد بشرية متخصصة: من خلال استراتيجيات التدريب المتخصصة، ذلك أنه لا يمكن أبدا الاستغناء عن المورد البشري، فجودة الحكومة الإلكتروني تعتمد بالدرجة الأولى على جودة المورد البشري.

عقد شراكات: للاستفادة من التطور التقني الحديث، والاستفادة من الاستشارات المختلفة.

مقاربات مبتكرة: من خلال التعلم من التجارب الناجحة لتوفير خدمات إلكترونية فعالة. كما فعلت سنغافورا في استخدام الحكومة الإلكترونية لمكافحة عدوى سارس في عام 2003 عبر تفعيل سمات التواصل (حكومة-حكومة / حكومة-مواطن / حكومة-مؤسسات قطاع خاص)، فنجحت في ابتكار وسائل متعددة لمحاربة تفشي فيروس سارس (Pan S.L. Pan G. and Devadoss P.R, 2005, p. 385).

معايير تقييم الأداء: تكون واضحة ومحددة لقياس مدى فاعلية الحكومة الإلكترونية ودراسة الاستراتيجية الخاصة بالحكومة الإلكترونية لتحديد الفجوات ومعالجتها.

قاعدة بيانات مترابطة: من خلال القدرة على الوصول إلى المعلومات والبيانات الصحيحة والقدرة على استرجاعها وتوظيفها بالطرق الصحيحة.

استراتيجيات تدريب:

بنية تحتية متكاملة: قادرة على استيعاب الطلب المتزايد على الخدمات الإلكترونية وقادرة على تفعيل قنوات التواصل.

كما أنه لا يقتصر الأمر على مطوري البرامج فقط، بل يتوجب على واضعي السياسات الأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التي تتطابق مع عناصر الحكومة الإلكترونية وإمكانية توفيرها بسهولة.

1- تيسير التجارة

على مدى السنوات العديدة الماضية، شاركت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية في مبادرات سن القوانين المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والتجارة اللاورقية والنافذة الإلكترونية الموحدة والمعاملات الإلكترونية عبر الحدود. تندرج معظم هذه المبادرات تحت العنوان العريض "تيسير التجارة". يُنظر إلى مبادرات تيسير التجارة بشكل عام لوضع معايير ومبادئ توجيهية لتبادل السلع والخدمات عبر الحدود. حددت العديد من المؤسسات تيسير التجارة، وتؤكد جميع التعاريف تقريبًا على تدفق المعلومات المرتبطة بالحركة المادية للسلع. يساعد تدفق المعلومات هذا، الذي يمكن تعزيزه من خلال رقمنة العمليات التجارية، الشركات والوكالات الحكومية على إدارة المخاطر وتقليل تكاليف المعاملات. ويعتبر مرفق النافذة الواحدة الإلكترونية أداة عملية مهمة لتنسيق العمليات والإجراءات التجارية لضمان التدفق السلس للمعلومات (Basu Bal A Rajput T, 2018, p. 306).

2- نافذة واحدة للتجارة

تُعرّف منظمة الجمارك العالمية (WCO) النافذة الواحدة بأنها مرفق "ذكي" [...] يسمح للأطراف المشاركة في التجارة والنقل بتقديم معلومات موحدة [... ووثائق] بنقطة دخول واحدة للوفاء بجميع عمليات الاستيراد والتصدير والمتطلبات التنظيمية المتعلقة بالعبور ". فوائد النافذة الواحدة راسخة في الأدب. تكشف بيانات ممارسة أنشطة الأعمال عن قضاء وقت أقل في التخليص الجمركي في البلدان التي تستخدم أنظمة إلكترونية لتقديم ومعالجة إقرارات جمركية التصدير والاستيراد (Basu Bal A Rajput T, 2018, p. 307).

وتعرف الامم المتحدة النافذة الواحدة في مرشد تنفيذ تيسير التجارة (UN, single-window-implementation, 2021) بأنها المرفق الذي يسمح للأطراف المشاركة في التجارة والنقل بإيداع المعلومات والمستندات الموحدة لدى نقطة دخول واحدة لاستيفاء كل المتطلبات التنظيمية المتعلقة بالشحنات المستوردة، والمصدرة، والعابرة ."فإذا كانت إلكترونية، يجب تقديم عناصر البيانات الفردية مرة واحدة فقط بصرف النظر عن وصفها بأنها منصة، أو بيئة، أو مرفق فإن الفهم الأفضل للنافذة الواحدة يجب أن يكون قائماً على الخدمة التي تهدف إلى توفيرها للأطراف التجارية والسلطات الحكومية على حد سواء. وهذه الخدمة هي تيسير تبادل المعلومات المتعلقة بالتجارة بين الأطراف التجارية والوكالات الحكومية، وفيما بين الوكالات الحكومية نفسها، للحصول على التصاريح والرخص، والشهادات، والموافقة الضرورية. تفعل النافذة ذلك بتمكين الأطراف التجارية، أو وكلائها، من تقديم المستندات والبيانات التجارية على نسق الكتروني، أو ورقي عن طريق نقطة قيْد واحدة. تربط نظم النوافذ الوحيدة الأكثر تطوراً أيضاً الجهات الفاعلة في القطاع الخاص مثل البنوك التجارية ووسطاء الجمارك ووكلاء الشحن.

أما لجنة الأسكوا التابعة للأمم المتحدة (UN, لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية, 2021) فتقول إن مفهوم النافذة الواحدة لتيسير التجارة يشمل مجموعة كاملة من تدابير التجارة والنقل والخدمات اللوجستية بحيث تندرج في نهاية المطاف جميع المعابر الحدودية وجميع أشكال شحن البضائع في نظام النافذة الواحدة للتبادل الإلكتروني لجميع الوثائق والتراخيص والتصاريح والمدفوعات التجارية الرئيسية بين القطاعين العام والخاص من خلال نقطة وصول مركزية واحدة، على الرغم من وجود العديد من النماذج التكنولوجية البديلة. إن تنفيذ نظام النافذة الواحدة ليس بمهمة سهلة، على الرغم من أن وكالات مختلفة تشارك في عملية تخليص السلع وتنظيم التدفقات التجارية. ظهرت، هكذا، العديد من أنواع النوافذ الواحدة في السنوات الأخيرة كل منها لديها وظائف ولاعبين مختلفين. ومع ذلك، فإن نظام النافذة الواحدة قد تم الاعتراف به بأنه جزء أساسي من تيسير التجارة وكفاءتها. ويتضح ذلك من إدراج النافذة الواحدة كمكون في مختلف الاتفاقيات الدولية لتسهيل التجارة، ولا سيما اتفاقية تيسير التجارة التي اعتمدتها منظمة التجارة العالمية في عام 2015.

يمكن للنافذة الواحدة أن تكون أداة هامة لتيسير التجارة .فإذا نُفّذت بفاعلية يمكنها أن تبسط الإجراءات الرسمية الخاصة بتقديم المستندات وجمع البيانات، وتوفر الوقت والمال. فيما يلي الفوائد الرئيسة التي يمكن أن يحققها أصحاب المصلحة من مشروع النافذة الواحدة:

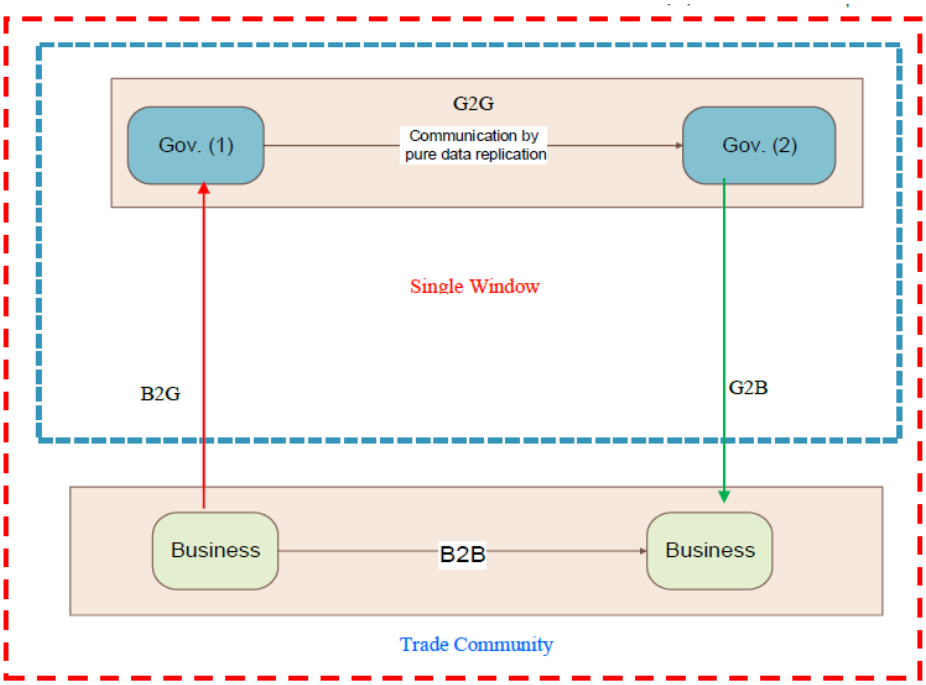
- الحكومة: ازدياد الإيرادات الحكومية، تعزيز الامتثال للقوانين، تحسين فاعلية تخصيص الموارد، والحصول على إحصاءات تجارية أفضل؛
- الأطراف التجارية: تخليص جمركي أسرع، عملية شفافة ويمكن أن توقع نتائجها، وبيروقراطية أقل؛
- الجمارك: تحسين انتاجية الموظفين عن طريق ترقية البنية التحتية، ازدياد الإيرادات الجمركية، بيئة عمل تتسم بهيكلة ورقابة أفضل، وتعزيز المهنية؛

الاقتصاد ككل: تحسين درجة الشفافية، والحوكمة وتقليل الممارسات الفاسدة بسبب قلة فرص التفاعل المادي

4. النافذة الواحدة لتيسير التجارة

تعمل النافذة الواحدة على تسهيل التجارة من خلال السماح للمتعاملين الدوليين بإرسال المستندات التجارية إلى موقع مركزي واحد، وبالتالي توفير الوقت والتكاليف.في عام 2005، نشرت لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا (UNECE) التوصية 33، التي تضع الأساس لإنشاء بيئة النافذة الواحدة. ومنذ ذلك الحين، سجلت العديد من التطورات التي تهدف إلى جعل تيسير التجارة أكثر فعالية على تنفيذ مثل هذه الآليات وتبادل المعلومات على مستوى الحكومة إلى الحكومة (GtoG) ومن الشركات إلى الحكومة (BtoG) وعلى مستوى الأعمال التجارية (GtoG). وتشمل اعتماد اتفاقية تيسير التجارة لمنظمة التجارة العالمية (TFA)، والأولويات الإقليمية والوطنية المتطورة، فضلاً عن استغلال التقدم المستمر للتكنولوجيا.

الشكل رقم 02: النافذة الواحدة لتيسير التجارة



المصدر: (خالد دربالة، 2020، صفحة 17)

لأكثر من عقد من الزمن، كانت توصية لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا رقم 33 بشأن النافذة الواحدة بمثابة تعريف حجر الزاوية لأداة تيسير التجارة هذه، مما يتيح إجراءات مبسطة لعبور الحدود ويسمح للتجار بإرسال جميع المعلومات المتعلقة بالتصدير والاستيراد إلى نقطة دخول واحدة. هذا التعريف هو الأساس للتوجيه في المنظمات الأخرى مثل منظمة التجارة العالمية واتفاقية تيسير التجارة التابعة لها، ومنظمة الجمارك العالمية ويمكن اعتبارها خلاصة وافية حول النافذة الواحدة للعديد من الاقتصادات حول العالم، بما في ذلك الاتحاد الأوروبي وأعضائه من البلدان، والاتحاد الاقتصادي الأوروبي الآسيوي والدول الأعضاء فيه.

ومع ذلك، منذ النشر الأول لهذا التوجيه الأصلي حول النافذة الواحدة في عام 2004، تطور الوضع الاقتصادي والبيئة التكنولوجية بشكل كبير. نتحدث اليوم عن البيانات الضخمة، وblockchain، وإنترنت الأشياء، وكذلك النافذة الواحدة الإقليمية أو حتى النوافذ الواحدة المتعددة

داخل نفس الاقتصاد. على الرغم من أن توجيهات عام 2004 لا تزال وثيقة الصلة بالموضوع، إلا أنها بحاجة إلى مراجعة.

أسفر المؤتمر الدولي الرابع للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا بشأن النافذة الواحدة، الذي عقد في جنيف، سويسرا، في 30 و31 أكتوبر 2017، عن سلسلة من المقترحات للمضي قدمًا، والتي توضح بالتفصيل الاعتبارات التي ينبغي دمجها في مراجعة التوصية 33.

وتشمل هذه التطورات لضمان القدرة المستمرة على التكيف للنافذة الواحدة في سياق التطورات التكنولوجية السريعة، جنبًا إلى جنب مع أحكام لمراعاة تطور استخدامها على المستويات العالمية والإقليمية والوطنية.

في دراسة للنافذة الواحدة لدولة المكسيك استخلص (Schwaiger, 2017) أنها كانت فعالة للغاية في تقليل الوقت والتكلفة والمستندات اللازمة للمعاملات التجارية. وفيما يتعلق بتنفيذها، يقدم تحليل العقبات والدوافع دليلًا على أن مجموعة من العناصر جعلت النافذة الواحدة ناجحة. وشمل ذلك الالتزام السياسي والتمويل المضمون والتصدي للتحديات التكنولوجية بالتدريب وإشراك أصحاب المصلحة. كما كان الوضع القانوني للإجراءات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني لبنات بناء تنظيمية مهمة(Schwaiger Calvo A. Campos C, 2017) .

5. تجارب عالمية عن النافذة الواحدة لتيسير التجارة

5-1. تنفيذ النافذة الواحدة في سنغافورة(UN, single-window-implementation, 2021)

في منتصف الثمانينيات، قررت حكومة سنغافورة تبسيط العمليات المتضمنة في الإطار التنظيمي للموافقات على التصاريح التجارية لتعزيز وضع المركز التجاري الراسخ لسنغافورة وتحسين التجارة الخارجية. تم تشكيل لجان خاصة تضم مسؤولين حكوميين رفيعي المستوى ورجال أعمال لضمان الدعم الكافي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إعادة هندسة وتحسين الإطار والعمليات التنظيمية التجارية. في الواقع، ترأس وزير التجارة والصناعة آنذاك (رئيس وزراء سنغافورة لاحقا) لجان المراجعة للموافقة على الخطط والتطبيقات.

بدءًا من العملية التجارية التي تضم عددًا قليلاً من الوكالات الحكومية في عام 1989، يوفر نظام سنغافورة TradeNet® اليوم للمجتمع التجاري وسيلة إلكترونية لتقديم المستندات التجارية إلى جميع السلطات الحكومية ذات الصلة (الجمارك السنغافورية والوكالات الرقابية) لمعالجتها، من خلال نافذة إلكترونية واحدة. في غضون 10 دقائق بعد تقديم طلب التصريح، سيتلقى المتعاملون ردًا إلكترونيًا، سواء كان ذلك بالموافقة أو الرفض، مع تفاصيل حول شروط الموافقة أو أسباب الرفض.

تم إنشاء TradeNet لتحقيق أهداف رئيسية تتمثل في:

- ✓ تقليل تكلفة المستندات التجارية.
- ✓ تقليل التأخير في وقت الاستجابة لمعالجة الوثائق التجارية.
- ✓ زيادة كفاءة معالجة السلطات من خلال تدفق عمليات مبسط.
- ✓ جذب الاستثمار الأجنبي المباشر كنتيجة للتشغيل الكفاءة والشفافية.

تم الاعتراف بـ TradeNet، كأول نظام توثيق للتجارة الإلكترونية على مستوى العالم، كمساهمة كبيرة في بيئة سنغافورة المؤيدة للأعمال التجارية، وزيادة الكفاءة وخفض تكاليف الأعمال لمجتمع التجارة في سنغافورة من خلال الاستخدام المبتكر لتكنولوجيا المعلومات.

تم إطلاق TradeNet في 1 يناير 1989. وقد أقرت الحكومة أن إدخال TradeNet سيحقق العديد من الفوائد للمجتمع التجاري في سنغافورة وبالتالي للاقتصاد ككل. جعلت وفورات التكلفة

العالية والكفاءة الأكبر ووقت التسليم الأقصر المستمد من TradeNet من سنغافورة مركزًا تجاريًا أكثر تنافسية.

يعمل نظام TradeNet ويخدم المجتمع التجاري في سنغافورة منذ عام 1989. ويتم تقديم 100٪ من الاقرارات التجارية ومعالجتها إلكترونيًا عبر نظام TradeNet. كما أمرت الحكومة بتقديم الاقرارات التجارية إلكترونياً. من خلال TradeNet، تتم معالجة حوالي 9 ملايين طلب تصريح تجاري سنويًا، تتم معالجة 90٪ منها في غضون 10 دقائق ويتم إصدار حوالي 70.000 شهادة منشأ سنويًا عبر TradeNet.

قبل TradeNet، لم يكن هناك نظام كمبيوتر واحد شامل لتنسيق جميع العمليات وكانت معالجة التصاريح التجارية تتم يدويًا. كان مبدأ التصميم الرئيسي الذي اعتمدته TradeNet هو تقليل الواجهات التي يطلبها مجتمع الشحن مع الأنظمة التابعة للوكالات الحكومية المختلفة.

تضم (TradeNet) "، أكثر من 35 وكالة حدودية منذ عام 1989م، وتؤدي إلى تحقيق فوائد كبيرة في انتاجية الإدارات الحكومية. وتقول الجمارك السنغافورية إنها تنفق مقابل كل دولار أمريكي واحد ما قيمته سنت أمريكي واحد – بهامش ربح تبلغ نسبته 9,900% (شبكة خبراء الأمم المتحدة – 2012م). عادةً، تبلغ تكلفة طلب الحصول على تصريح 2.88 دولارًا سنغافوريًا. وفقًا لدراسة وقت الإصدار في سنغافورة (2018)، تتم الموافقة بشكل عام على طلب التصريح الجمركي المقدم من خلال النافذة الواحدة في غضون 10 دقائق.

الشكل التالي يلخص الخبرة الواسعة للنافذة الواحدة للتجارة الخاصة بسنغافورة.

- ✓ 30 سنة خبرة في تيسير التجارة؛
- ✓ 61 عُقَدة (طرف) جمركية اقتصادية المتصلة؛
- ✓ أكثر من 40 مشروع لتيسير التجارة؛
- ✓ أكثر من 20 قطاع اقتصادي؛
- ✓ دراسة حالة في هارفارد؛
- ✓ الملخص أنها النافذة الواحدة الإلكترونية الأولى في العالم.

الشكل رقم 03: احصائيات خبرة النافذة الواحدة السنغافورية

2-5. تنفيذ النافذة الواحدة في موزمبيق(UN, single-window-implementation, 2021)

أطلقت النافذة الواحدة في موزمبيق في عام 2011م، حيث أصبحت بمثابة منصة مركزية لتنظيم وتبسيط عمليات الجمارك، والهيئات الحكومية الأخرى العاملة في الرقابة الحدودية. بيد أن التنفيذ لم يكن أمرا يسيرا، إذ كان على موزمبيق أن تتغلب على أوجه الضعف في البنية التحتية عند الحدود البرية في المناطق النائية، ومقاومة بعض ذوي المصلحة. واليوم أصبح النظام قادرا على تدبير أمر 400,000 إقرار جمركي سنويا، أي نحو 1500 يوميا، مما حقق كثيرا من المنافع للعملاء والهيئات المشاركة. ويخضع هذا النظام لعملية تحسين مستمرة. وتتضمن الخطط المستقبلية إدخال خدمات إضافية ووظائف جديدة تتعلق بتبادل المعلومات الدولية.

صُمّمت النافذة الواحدة لتكون متسقة مع التوصيات والمعايير الدولية .وبُني التصميم على نموذج سنغافورة الذي نُفّذ في كل من غانا، ومدغشقر .ويتألف النظام من عنصرين رئيسين :نظام إدارة الجمارك، ونظام تبادل البيانات الالكترونية.

يدعم نظام إدارة الجمارك الإقرارات الجمركية، وإدارة النقل العابر، والضمانات، والتثمين الجمركي، وجباية الضرائب والرسوم، وإدارة المخاطر، وصادرات وواردات المركبات المؤقتة، والإفراج الجمركي، وإدارة المستودعات، وإدارة المخالفات، وإدارة المزادات، وإصدار التصاريح والرخص، وإدارة وصول الشحنات .وعلاوة على هذه العمليات الجوهرية، ييسّر نظام إدارة الجمارك أيضاً التنقيب عن البيانات، وإعداد الاحصاءات التجارية.

توفر الشبكة التجارية (TradeNet) البنية التحتية التي تمكّن من تبادل وبث المعلومات على نحو آمن، وفي أشكال متغيرة، وعن طريق مختلف صيغ الاتصال بين أطراف متعددة .ويشمل ذلك الهيئات الحكومية العاملة في مراقبة الحدود، وسلطات الموانئ، ووكلاء الشحن، والبنوك التجارية . ليست كل هذه البيانات مخزّنة في الشبكة التجارية (TradeNet) إذ أنها بعضها يمر بها، أو يتم تخزينها في نظام إدارة الجمارك.

تُعدّ موزمبيق بلد عبور لسوازيلاند، وزامبيا، وجنوب أفريقيا، وزيمبابوي، وملاوي .ولهذا، فقد صُممت النافذة الواحدة بهدف تعزيز تحصيل الايرادات عن طريق منع تسرب الايرادات الناشئ عن الحركة العابرة .تشمل الوظائف التي تضمنتها النافذة الواحدة ما يلي:

- ✓ الضمان الكامل لإدارة السلع العابرة؛
- ✓ تتبع الشحنات عن طريق نظام تحديد المواقع العالمي GPS؛
- ✓ الكشف عن أي تعدّ على سلامة الشحنة على طول ممرات العبور؛
- ✓ الكشف الآلي عن أي انحراف عن ممرات العبور المحددة؛

- ✓ إغلاق إقرارات البضائع العابرة فور خروجها من الأراضي الموزمبيقية؛
- ✓ الإغلاق الآلي لضمانات العبور.

5-3. تنفيذ النافذة الواحدة في تايلاند(UN, single-window-implementation, 2021)

نشأت هذه النافذة الواحدة الوطنية (THAINSW) كثمرة للتعاون الناجح بين الوكالات .وهي عبارة عن مشروع وطني رائد أُقيم بغرض تعزيز تيسير التجارة في تايلند، وبرؤية تجعلها قطب الرحى اللوجستي العالمي للهند الصينية .وقد أُنشئت النافذة بمقتضى اتفاقية لإنشاء النافذة الواحدة للرابطة الاقتصادية لاتحاد دول شرق آسيا ASEAN، ودعم تكوين الجماعة الاقتصادية لدول الاتحاد AEC.

تتألف النافذة الواحدة الوطنية من ستة عناصر رئيسة

العنصر 1: تيسير وطني، ويوفر بيئة موحدة المقاييس، ومنظمة لبثّ البيانات بسلاسة وبساطة بين الوكالات الحكومية ومجتمعات الأعمال ذات الصلة بخدمات الاستيراد والتصدير، والخدمات اللوجستية.

العنصر 2: تنسيق وظيفي، واستضافة، لتيسير كل من عمليات وتنسيق البيانات عبر نظم معلومات الوكالات والأعمال المشاركة؛

العنصر 3: نظم معلومات الوكالات، والأعمال المشاركة مثل تطبيقات للجمارك الإلكترونية، وتطبيقات السداد، والرصد، والتتبع؛

العنصر :4 بوابة دولية، تنشئ نقطة وحيدة للوصول إلى النافذة الواحدة ل ؛ «آسيان» وإلى نظم النوافذ الوحيدة خارج مناطق ، «آسيان » .

العنصر 5: مستودع مستندات النافذة الواحدة الوطنية على الانترنت مثل المبادئ التوجيهية للتنفيذ، والقوانين، والنظم، والاتفاقيات، ومذكرات التفاهم، ومواد التدريب، والملفات المرجعية، ومجموعة البيانات القياسية الوطنية، وقوائم الشفرات القياسية الدولية، وتقارير الدراسات؛

العنصر 6: قناة إلكترونية لتقديم المستندات يوفرها مقدمو خدمة القيمة المضافة VAS.

بلغت كلفة تركيب العناصر 1-2 و4-5 نحو 14 مليون دولار امريكي وتولّت حكومة تايلند تمويلها بمفردها عن طريق الجمارك التايلندية الملكية.

أطلقت النافذة الواحدة في يوليو من عام 2008 م، وقد مكنت النافذة من تبادل المستندات الإلكترونية للتجارة والنقل بين الإدارات الحكومية والأعمال تبادلاً آمناً، علاوة على أتمتة كاملة للتخليص والإفراج الجمركي في 660 محطة جمركية على النطاق القطري .وفي نوفمبر 2011م، بلغ عدد الجهات المشتركة في النافذة 8000 مشتركاً يقدمون خدماتهم لنحو 100000 تاجر، و 36هيئة حكومية تعمل في الاستيراد والتصدير، واللوجستيات، وسلاسل الإمداد.

باستطاعة الهيئات الحكومية والتجار الاشتراك في بيئة النافذة الواحدة دون كلفة .ويدفع التجار رسماً قليلاً مقابل تقديم المستندات إلكترونياً عن طريق خدمة القيمة المضافة .فبالنسبة لمعاملة تبلغ بياناتها أقل من 25كيلوبايت يدفع التجار 25 بات تايلندي عن كل كيلوبايت إضافي. ويبلغ الحد الأقصى للرسم 300 بات تايلندي بصرف النظر عن حجم البيانات.

خلاصة

تتجه الحكومات إلى اعتماد مجموعة من التقنيات الهامة التي تسهم إيجابيا في تطوير أعمالها مثل تطبيق منظومة **"النافذة الواحدة"**، ضمن منظومة التجارة. فالنافذة الواحدة لتيسير التجارة، هي نظام عمل يسمح بميكنة العلاقة بين أطراف العملية التجارية من جانب قطاع الأعمال الخاص ووحدات الجهاز الإداري للدولة المنوطة بنفس الغرض من جانب آخر، وذلك عن طريق فصل العلاقة المباشرة بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة وإحلالها ببيئة تكنولوجية حديثة تسمح بتوفير نقطة دخول واحدة للوفاء بجميع المتطلبات التنظيمية المتعلقة بالاستيراد والتصدير والعبور.

وتهدف النافذة الواحدة لتيسير التجارة إلى ميكنة العلاقة بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة في الاتجاهين، وتشمل مجموعة من القواعد الحاكمة في التصميم العام وقد تم استنباط هذه القواعد الحاكمة من 3 محاور أساسية، المحور الأول هو محور صناعة المعلومات المحور الثاني هو الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل، ومنها على سبيل المثال مكافحة الفساد، أما المحور الثالث فهو محور المنظمات الدولية وضرورة التوافق مع معايير "WCO".

وتضم تلك القواعد الحاكمة الفصل الكامل للعلاقة بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة، والتحول الرقمي في المعاملات وتفعيل آليات الدفع الإليكتروني، بالإضافة إلى تحويل المنظومة إلى منظومة عمل مخططة مسبقا، وتفعيل الاعتماد على آليات تفاعل الإجراءات الميكنة دون تدخل العنصر البشرى، وتحويل المنظومة إلى منظومات استباقية للأحداث، إلى جانب زيادة معدل الحوكمة في الإجراءات والمستندات المطلوبة، وزيادة معدل الشفافية في تكاليف الفحص والكشف والإفراج.

6. المراجع

Références

Basu Bal A Rajput T. (2018). Trade in the Digital Era: Prospects and Challenges for an International Single Window Environment. *In: Amtenbrink F., Prévost D., Wessel R. (eds) Netherlands Yearbook of International Law 2017, 48*, 306.

Kalamatianou, M. a. (2017). An Extended UTAUT2 Model for e-Government Project Evaluation. *International Conference on Digital Society and eGovernment.* . , pp. 48-54. nice: University of Piraeus . Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323551771_An_Extended_UTAUT2_Model_for_e-Government_Project_Evaluation

Pan S.L. Pan G. and Devadoss P.R. (2005). E-government capabilities and crisis management: Lessons from combating SARS in Singapore. *MIS Quarterly Executive, 4*(4), 385.

Schwaiger Calvo A. Campos C. (2017). Single Window for Foreign Trade. (Mexico, Éd.) *In: Falk S., Römmele A., Silverman M. (eds) Digital Government. Springer, Cham*, . doi:10.1007/978-3-319-38795-6_5

UN. (2021, 10 25). *single-window-implementation*. Récupéré sur tfig.unece: https://tfig.unece.org/AR/contents/single-window-implementation.htm

UN. (2021, 10 25). *لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية*. Récupéré sur unescwa: https://www.unescwa.org/ar

United Nations. (2016). *UN E-Government survey: E-government in support of sustainable development.* New York: United Nations.

United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020 gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies.* New York: United Nations.

Verkijika S.F. and De Wet L. (2018). E-Government Development in Sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications, 30*, 83-93.

خالد درباله .(2020) .*التحول الرقمي في منظومة التجارة العابرة للحدود* .القاهرة :المركز المصري للدراسات الاقتصادية.

عمر ملاعب. (2020). *الحكومة الإلكترونية وجائحة كوفيد-19*. الكويت: المعهد العربي للتخطيط. تم الاسترداد من https://www.arab-api.org/images/publication/pdfs/500/500_develop_bridge151.pdf