التعاون بين الوكالات لتنفيذ نافذة وحيدة: تجربة تايلاند

نشأت هذه النافذة الواحدة الوطنية (THAINSW) ثمرة 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).

بنية ذات مستوى عال للنافذة

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 الإقرارات الجمركية، وتطبيقات التراخيص، والخدمة اللاورقية للجمارك الإلكترونية، وتطبيقات السداد، والرصد، والتتبع؛

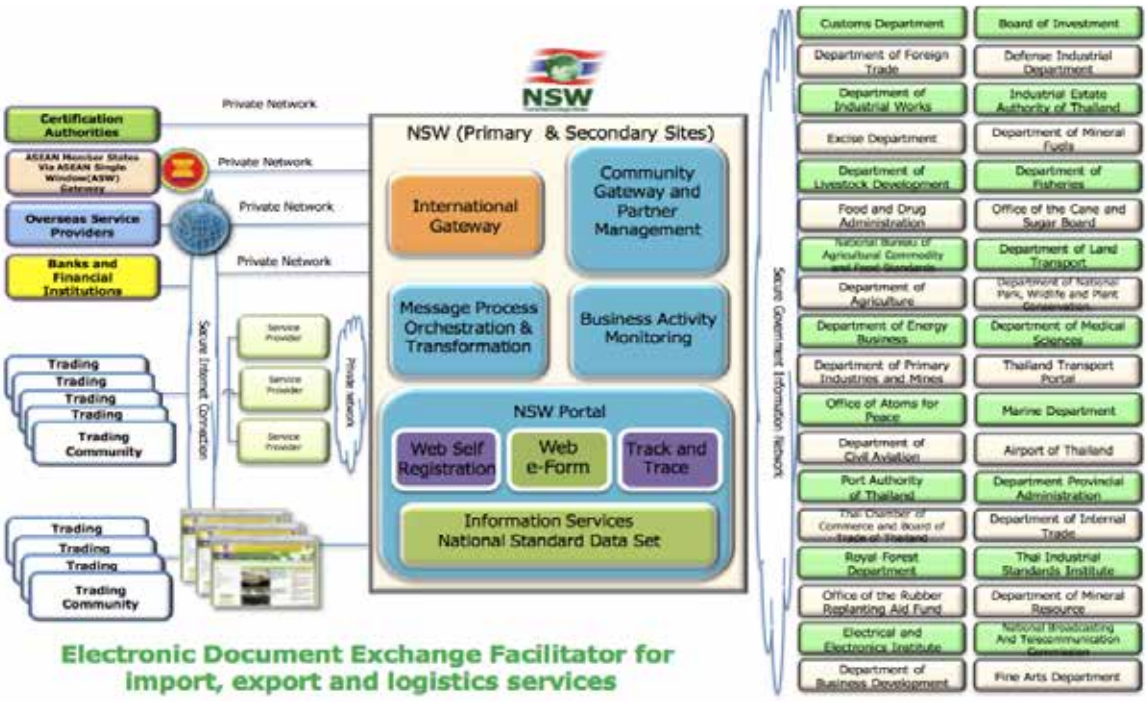
العنصر 4: بوابة دولية، تنشىء نقطة وحيدة للوصول إلى النافذة الواحدة لـــ «آسيان»، وإلى نظم النوافذ الوحيدة خارج مناطق «آسيان»؛

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

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

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

Overview of THAINSW



Electronic Document Exchange Facilitator for import, export and logistics services

الهيكل التنظيمي للجنة

أطلقت النافذة الواحدة في يوليو من عام 2008م، 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، و36 هيئة حكومية تعمل في الاستيراد والتصدير، واللوجستيات، وسلاسل الإمداد.

بإستطاعة 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 ٢٥ كيلوبايت يدفع التجار 25 بات تايلندي عن كل كيلوبايت إضافي. ويبلغ الحد الأقصى للرسم 300 بات تايلندي بصرف النظر عن حجم البيانات.

التحسينات في عمليات التخليص الجمركي

التخليص الجمركي (للاقرار الواحد)	قبل 1998م	1998-2007	2008-2011	
			أخضر	أحمر
التدخلات الجمركية	8-6 خطوات	4-2 خطوات	0 خطوة	خطوة 1
وقت التدخل	10-3 أيام	1-0.5 يوم	0 ساعة	1-0.5 ساعة
عدد المستندات المطلوبة	5 مستندات	3-1 مستندات	0 مستند	1 مستند
وقت الإعداد	10-3 أيام	30-10 دقيقة	95% في ٥ دقائق	

تبسّط النافذة كل من العمليات والمستندات المتعلقة بمعاملات التجارة الدولية. فهي تقلل – إلى حد كبير – عدد العمليات، والمستندات، والوقت اللازم لإكمال المتطلبات القانونية عند الحدود. وعلى هذا النحو، مكّنت النافذة الواحدة تايلند من توفير تكاليف اللوجستيات بنحو ١,٥ بليون دولار أمريكي سنوياً.

أداء الصادر والوارد الإجمالي العام:

الوقت اللازم للتصدير	2007	2008	2009	2010	2011
عدد المستندات اللازمة للتصدير	24	17	14	14	14
تكلفة التصدير (بالدولار الأمريكي)	9	7	4	4	4
الوقت اللازم للاستيراد	848	615	625	625	625
عدد المستندات اللازمة للاستيراد	22	14	13	13	13
تكلفة الاستيراد (بالدولار الأمريكي)	12	9	3	3	3
التخليص الجمركي (للاقرار الواحد)	1042	786	795	795	795

المصدر: البنك الدولي - "أداء الأعمال"

الترتيبات المؤسسية لتنفيذ لتنفيذ النافذة الواحدة:

يستلزم تنفيذ النافذة الواحدة إشراك أصحاب المصلحة من مختلف الهيئات الحكومية، علاوة على مجتمعات التجارة، والنقل، فالتعاون الوثيق بين هذه المنظمات أصبح أمراً حيوياً لنجاح المشروع.

في تايلند، جرى ترتيب التعاون بين الهيئات لتنفيذ النافذة بناءً على مختلف القرارات. وقد استخدمت هذه كآليات لتنسيق جهود أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص على المستوى الإداري والتشغيلي كليهما. ووفرت هذه القرارات الشرعية لإنشاء المنابر التعاونية الضرورية بين الهيئات، وتوزيع المهام على منظمات معينة ومنحها السلطة لإنشاء النافذة الواحدة.

قائمة المنابر التعاونية بين الهيئات، وعضويتها، مهامها

المنبر التعاوني بين الهيئات	المهمة
لجنة اللوجستيات الوطنية (قرار يصدره مكتب رئيس الوزراء) **الرئيس:** رئيس الوزراء **الأعضاء:** الوكلاء الدائمون من الوزارات ذات الصلة بالتجارة، والنقل، وممثلون عن الاتحادات المعنية بالتجارة والنقل	• وضع استراتيجيات تطوير اللوجستيات • تقديم المشورة بشأن السياسات، أي استراتيجية تطوير اللوجستيات، إلى مجلس الوزراء • اعتماد خطط العمل في المجالات المتعلقة بتطوير اللوجستيات • دعم ورصد تنفيذ الاستراتيجيات وخطط العمل • إنشاء لجان فرعية لمعالجة مختلف جوانب تطوير اللوجستيات • تقديم تقارير عن سير العمل إلى مجلس الوزراء
اللجنة الفرعية الخاصة بتكامل البيانات للاستيراد والتصدير واللوجستيات (القرار صدر من لجنة اللوجستيات الوطنية) **الرئيس:** الوكيل الدائم لوزارة المالية **الأعضاء:** المدير العام في كل وكالة حكومية تعمل في إدارة التجارة عبر الحدود، وممثلون عن الاتحادات ذات بالتجارة والنقل	• وضع خطة عمل وطنية لتنفيذ النافذة الوطنية بهدف تيسير الاستيراد، والتصدير، واللوجستيات، علاوة على تقدير الميزانية المطلوبة. • اقتراح توصيات لمراجعة القوانين، والأحكام، واللوائح، أو تعديلها للتمكين من تنفيذ النافذة • الإشراف على تنفيذ النافذة الواحدة • إنشاء مجموعات عمل لمساعدة اللجنة الفرعية في القيام بمهامها • تقديم تقارير عن سير العمل إلى اللجنة الوطنية الخاصة بتطوير اللوجستيات
لجنة التيسير الخاصة بتطوير النافذة الواحدة (صدر القرار من الجمارك التايلندية الملكية) **الرئيس:** المدير العام للجمارك التايلندية الملكية **الأعضاء:** ممثلو الإدارات الحكومية المشاركة ف مشروع النافذة الواحدة، علاوة على وزارة تقنية المعلومات والاتصالات، ومكتب الميزانية، وإدارة تنمية الأعمال، وبنك تايلند.	• مساعدة اللجنة الفرعية في وضع خطة العمل لتنفيذ النافذة الواحدة • التأكد من أن النافذة تُنشأ وفقاً لخطة العمل • إنشاء مجموعات لكل من (1) تحليل عمليات الأعمال في نطاق تنفيذ النافذة؛ (2) تطوير إطار لتبادل البيانات بين النظم يتسق مع المعايير الدولية، واتفاقية وبروتوكول لانشاء وتنفيذ النافذة الواحدة للآسيان
مجموعة العمل الفنية (صدر القرار من لجنة التسيير الخاصة بتطوير النافذة الواحدة) **الرئيس:** مدير شعبة تقنية المعلومات والاتصالات، الجمارك التايلندية الملكية **الأعضاء:** خبراء الهيئات الحكومية القائمة على إدارة التجارة عبر الحدود، وممثلون عن الاتحادات ذات الصلة بالتجارة، والنقل	• تطوير مبادىء توجيهية تكون متسقة مع المقاييس التي تيسّر تقاسم وتبادل البيانات بين النافذة الواحدة، ونظم المعلومات المشاركة؛ • تطوير مبادىء توجيهية تكون متسقة مع المقاييس التي تيسّر إظهار مؤشرات الأداء الرئيسة والتوقيعات الرقمية؛ • تطوير حزمة بيانات قياسية وطنية تتضمن تنسيق البيانات بحيث تتسق مع حزمة بيانات منظمة الجمارك العالمية؛ ودليل الامم المتحدة لتصميم المستندات التجارية، ومركز الامم المتحدة لتيسير التجارة والأعمال الإلكترونية، ومكتبة العناصر الرئيسة، وحزمة بيانات «آسيان»؛ • تطوير نموذج بيانات لتحديد هيكل ونسق البيانات لتستخدمه النافذة الواحدة ونظم المعلومات المشاركة؛ • تقديم قائمة التغييرات الموصى بها في القوانين، والأحكام،واللوائح، والضرورية لتشغيل النافذة الواحدة؛ • دعم تكامل البيانات عبر الحدود وفقاً لتوجيهات السياسات الوطنية، والاتفاقيات الدولية؛ • إكمال المهام المناطة بها في حدود الإطار الزمني المعين؛ • تنسيق تكامل البيانات مع الوكالات ذات الصلة؛ • تقديم تقارير عن سير العمل كل 3 شهور إلى لجنة التيسير الخاصة بتطوير النافذة الواحدة.
لجنة التسيير الخاصة بالإطار التشريعي وضمان الجودة (صدر القرار من الجمارك التايلندية الملكية) **الرئيس:** المدير العام للجمارك التايلندية الملكية **الأعضاء:** خبراء من الهيئات الحكومية القائمة على إدارة التجارة عبر الحدود، وممثلون عن الاتحادات ذات الصلة بالتجارة والنقل	• فحص عمليات الأعمال المتعلقة بإدارة المعاملات التجارية الدولية، وما يتعلق بها من أوقات، وتكاليف، ورسوم، وقوانين، وأحكام، ولوائح، ودرجة الصعوبة في إكمالها؛ • وضع مبادىء توجيهية ومعايير لتقديم الخدمة واقتراحها على الوكالات المعنية للنظر فيها؛ • الدعم والإشراف، والتصميم لأداء الوكالات المشاركة قياساً على المبادىء التوجيهية والمعايير المحددة؛ • تقديم تقارير عن التقدم المحرز والصعوبات التي واجهت التنفيذ إلى لجنة التسيير الخاصة بتطوير النافذة الواحدة كل شهرين.
لجنة العمل القانونية (صدر القرار من اللجنة الفرعية الخاصة بتكامل البيانات المتعلقة بالاستيراد، والتصدير، واللوجستيات) **الرئيس:** نائب المدير العام للجمارك التايلندية الملكية **الأعضاء:** خبراء من مكتب مجلس الدولة في تايلند، ووزارة تقنية المعلومات والاتصالات، والإدارات الحكومية القائمة على إدارة التجارة عبر الحدود.	• مراجعة القوانين، والأحكام، والنظم القائمة لدعم تكامل المعلومات التي تيسّر الواردات والصادرات واللوجستيات (مثل قانون المعاملات الإلكترونية لعام 2001 الذي يخضع للمراجعة الآن. وسيعزز القانون المعدل تقاسم المعلومات في البيئة اللاورقية بين القطاعات الحكومية، وقطاعات الأعمال المعنية).

محرك التعاون بين الوكالات:

إن الترتيبات المؤسسية ضرورية، لكنها ليست كافية بحد ذاتها. فهي توفر الأُطر للتعاون، ولكن ليس المحركات التي تدفع التعاون نحو هدفه.

وإن نجاح التعاون بين الوكالات لتنفيذ النافذة في تايلند يعود الفضل فيه إلى حد كبير إلى الأدوار التي اضطلع بها المجلس الوطني للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، والجمارك التايلندية الملكية، ووزارة تقنية المعلومات والاتصالات. وهذه الأدوار، التي كثيراً ما أداها مسؤولون حكوميون متوسطو الدرجة الوظيفية، لم تقتصر فقط على إشراك أصحاب المصلحة كافة، وجعلهم مسؤولين عن المشروع، وإلزامهم بالتعاون، وإنما ضمنت أيضاً استمرارية مشروع النافذة الواحدة رغم حدوث تغييرات في الإدارات الحكومية.

لقد وضع التكليف الرسمي هذه الإدارات الحكومية في مركز قوي:

- **المجلس الوطني للتنمية الاقتصادية والاجتماعية:** فريق خبراء حكومي يعني بالسياسات الاقتصادية تم تعيينه سكرتيراً للجنة اللوجستيات الوطنية، وهو يدعم هذه اللجنة في استحداث استراتيجيات تدفع تطوير اللوجستيات إلى الأمام عن طريق إسداء المشورة في السياسات لكبار صناع القرارات، ولمجلس الوزراء بشأن وضع تطوير اللوجستيات. وهذا التكليف يمكن المجلس من المحافظة على الإرادة السياسية، والالتزام بالمشروع حتى في ظروف يكثر تبديل الوزراء وكبار المسؤولين.
- عُيّنت الجمارك التايلندية الملكية سكرتيراً للجنة الفرعية الخاصة بتكامل بيانات الاستيراد والتصدير واللوجستيات. وبهذه الصفة، ساعدت اللجنة الفرعية في صياغة خطة العمل الوطنية لتنفيذ النافذة الواحدة لتايلند. ولضمان تبسيط كل المشروعات الفرعية، وخطط الميزانية من جميع الوكالات الحكومية المشاركة، فقد استشارت الجمارك التايلندية الملكية على نحو وثيق الهيئات الحكومية المشاركة في تنفيذ النافذة الواحدة. وعن طريق هذا التشاور الوثيق استخدمت الجمارك التايلندية الملكية كل هذه الإدارات الحكومية المشاركة في تنفيذ النافذة الواحدة في صياغة مشروع خطة العمل الوطنية.
- عيّن مجلس الوزراء الجمارك التايلندية الملكية وكالة رئيسة لتنسيق وتسريع تنفيذ النافذة الواحدة. ولها بهذه الصفة سلطة إنشاء كيانات خاصة لتوجيه وتنفيذ الأنشطة التي تؤدي إلى إنشاء النافذة الواحدة. كما يمكنها أن تطلب من خبراء من الإدارات الحكومية في إدارة التجارة عبر الحدود والاتحادات ذات الصلة بالتجارة والنقل أن تدعم تلك الكيانات الخاصة. فالتعاون عن هذا المستوى أمر حيوي لدفع المشروع إلى الأمام.
- عيّن مجلس الوزراء وزارة تقنية المعلومات والاتصالات لمعالجة الجوانب الإدارية من تنفيذ النافذة الواحدة. وقد يسّرت الوزارة التنسيق بين الوكالات عن طريق مكتب إدارة المشروع الذي أنشأه مكتب الوكيل الدائم للوزارة. كما عملت الوزارة مع الجمارك التايلندية الملكية لتنظيم عدد من الأنشطة عالية المستوى للتوعية بالمشروع. وقد ساعدت هذه الأنشطة على الفهم المشترك للمشروع. ووحدت التوقعات بين أصحاب المصلحة وعززت التزامهم. كما نظمت الوزارة عدداً من الدورات لتقاسم المعلومات المتعلقة بالأساليب، والأدوات، والتقنيات، والمقاييس. وساهمت هذه الدورات في تعزيز الثقة في منهج التطوير والاطمئنان بين كل أصحاب المصلحة.

الدروس المستفادة:

إن إضفاء الصفة الرسمية على التعاون بين الوكالات وعلى المهام التي أوكلت إليها، وإتباع «نهج من أعلى إلى أسفل» عوامل حيوية لضمان فاعلية مثل هذا التعاون. فالمشاركة الطوعية، والتنظيم الذاتي قد يكونان مناسبين لإنشاء شراكات تعاونية في مجالات أخرى، ولكن ليس في مشروع حكومي إلكتروني واسع النطاق يضم أصحاب مصلحة من وكالات حكومية في مختلف الوزارات ومن القطاع الخاص.

إن الترتيبات المؤسسية للتعاون بين الوكالات لازمة على كل المستويات، أي على مستوى صنع السياسات، والمستوى الإداري، والتشغيلي:

- فعلى مستوى صنع السياسات، يوفر المنبر التعاوني بين الوكالات قناة لمساعدة الارادة السياسية، ودعم المشروع؛
- وعلى المستوى الإداري، يحث المنبر التعاوني كبار المسؤولين من الوزارات ذات الصلة على تبسيط خطط عملهم،وإجراءات مواردهم؛
- أما المنابر التعاونية بين الوكالات،على المستوى التشغيلي، فتجتذب الخبراء معاً من الوكالات الحكومية العاملة في إدارة التجارة عبر الحدود، وممثلي الإتحادات ذات الصلة بالتجارة والنقل لتضع الأساس الفني والقانوني لتنفيذ النافذة الواحدة.

إن الدور الذي تؤديه الوكالة الرئيسة التي تقود العمل حيوي أيضاً لنجاح المشروع:

- ينبغي أن يكون للوكالة الرئيسة فريق قوي ذو معرفة تامة بتيسير التجارة، والنافذة الواحدة، من حيث جوانب السياسات، والجوانب الفنية كليهما.
- ينبغي للوكالة الرئيسة إشراك الجهات الفاعلة الأخرى في عملية التنفيذ عن طريق حلقات العمل لمجموعة التركيز، ولاسيما في مجال تحليل عمليات الأعمال، وإعادة تصميم عمليات الأعمال، وتنسيق البيانات، لضمان موافقة كل أصحاب المصلحة على المسائل الهامة التي تشكل الأساس لإنشاء النافذة الواحدة.

References

- Royal Thai Customs, Developing National Single Window for Import, Export and Logistics: Case of Thailand (2012).
- Sinmahat Kiatjanon, "National Single Window in Thailand," Trade Facilitation Workshop (Katmandu, 8-9 February 2011). Available from: www.unescap.org/tid/projects/tfsw_sinmahat.pdf

المراجع:

معلومات الاتصال:

Contact information
Sinmahat Kiatjanon
Planning and Standard Division
Royal Thai Customs
Email: sinmahat@customs.go.th