متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية
في ضوء التجارب الدولية

د. محمد جلال محمد السيد خطاب
أستاذ المالية العامة المساعد
كلية التجارة–جامعة الإسكندرية

شيماء أمين بديوي
معيده بقسم المالية العامة
كلية التجارة–جامعة الإسكندرية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية
في ضوء التجارب الدولية

ملخص البحث

يعتبر تسهيل التجارة مطلب أساسي لجميع الدول سواء المتقدمة أو الدول النامية. ومن ناحية أخرى، تمثل الأنظمة والإجراءات الجمركية – ومنها نظام النافذة الواحدة– أحد العوامل الأساسية التي تلعب دورًا هامًا وجوهريًا في نجاح التجارة الخارجية. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل الدور المتوقع من تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية، ومعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق هذا النظام في الجمارك المصرية، وذلك لمعرفةمتطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية في ضوء التجارب الدولية. وتم إجراء الدراسة على عينة من موظفي ومتعاملي جمارك الإسكندرية بإستخدام قوائم الإستبيان، وتم إستخدام إختبار ويلكوكسن للعينة الواحدة بالإضافة لإستخدام الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من المعوقات التي تمنع تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية إلا أنه في حالة إيجاد حلول لها سوف تحقق الجمارك المصرية العديد من المنافع التي ستعود على المتعاملين، موظفي الجمارك، والحكومة المصرية ككل.وفي ضوء ماتقدم تتناول خطة الدراسة كالآتي:

المبحث الأول: نظام النافذة الواحدة والسياسة الجمركية.

المبحث الثاني:التجارب الدولية في تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك.

المبحث الثالث:متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية.

Abstract

Trade facilitation is a basic requirement for all developed and developing countries. On the other hand, customs regulations and procedures - including the single window system - are one of the fundamental factors that play an important and substantial role in the success of foreign trade. Therefore, this study aims at identifying and analyzing the expected role of implementing the single window system in Egyptian Customs and identifying the obstacles that prevent the application of this system in Egyptian Customs. The study was conducted on a sample of Alexandria Customs employees and operators using the questionnaire lists. The Wilcoxon sample was used in addition to the use of descriptive statistics in data analysis. The study found that there are many obstacles that prevent the implementation of the single window system in the Egyptian Customs. However, in the case of finding solutions, the Egyptian Customs will achieve many benefits to the customers, customs officials and the Egyptian government as a whole.In the light of the above, the study plan will include three sections as following:

Section I: Single Window System and Customs Policy.

Section II: Tax courts and their Application Requirements in Egypt.

Section III:Requirements of Applying the Single Window System in the Egyptian Customs.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية
في ضوء التجارب الدولية

١ – مقدمة:

يعد تيسير وتنمية التجارة الدولية أحد أهداف الإدارة الجمركية وذلك بتقليل مدة بقاء البضائع بالدوائر الجمركية لتخفيض تكاليف التخليص الجمركي على البضائع– في ظل الرقابة الجمركية المناسبة– وكان من أولى إهتماماتها تطوير الإجراءات الجمركية. فمع التطور التكنولوجي وإنتشار العولمة أصبحت هناك تغيرات جذرية في سير العمل الجمركي إنعكست بالتبعية على الإجراءات الجمركية لنظامي الإستيراد والتصدير وألقت العبء على الإدارة اللوجستية بهدف التسريع والإرتقاء بمنظومة العمل الجمركي. ويمكن تعريف تسهيل التجارةعلى إنه التبسيط المنظم للإجراءات والوثائق المستخدمة في التجارة الدولية ،بحيث تشمل الإجراءات التجارية جميع الأنشطة والممارسات الرسمية المتعلقة بجمع وتقديم ومعالجة البيانات المطلوبة لحركة السلع الداخلة في التجارة الدولية.[١]

وبالتالي فإن نجاح أو فشل الإدارة الجمركية يتحقق بقدر نجاح أو فشل ما تنفذه من إجراءات جمركية، حيث يمكن للجمارك أن تؤدي دوراً محورياً في تيسير المبادلات التجارية وتكون بذلك محركاً للتجارة العالمية عن طريق تبسيط الإجراءات الجمركية وتفادي المعاينة المادية غير المجدية للبضائع وتقليل زمن الإفراج الجمركي الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض تكاليف التجارة.وأوضحت دراسة من إعداد اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لأسيا والمحيط الهادي أن التخفيف من إجراءات ومعاملات التصدير على الحدود وما بعد الحدود الجمركية فى بلدان أسيا ومنطقة المحيط الهادي بمعدل ١٠% قد يزيد القيمة الإجمالية للتجارة الدولية فى تلك البلدان بحوالي ٢٨٦ مليار دولار.[٢]

وتزيد أهمية النافذة الواحدة مع تزايد الأهتمام بالمطلب الأمني في التجارة عبر الحدود. ذلك لأن الإعتماد علي النافذة الواحدة يمكن من تفعيل آلية تقديم البيانات والمستندات والمعلومات إلكترونيًا بين الأطراف المعنية في مجتمع الأعمال التجارية بما في ذلك التجار أو وكلاء الشحن والتخليص أو غير ذلك من الهيئات الحكومية، ويتضمن ذلك الموافقات الألية للتصريحات الجمركية وتحديد المسار لأحراز موافقات الهيئات الحكومية وتطبيق إجراء متقدم لإدارة المخاطر لنقل الشحنات عبر الحدود الوطنية وتسهيل حركة التجارة الدولية مقدمًا بين الدول الأعضاء في بيئة التجارة الدولية.[٣]

---

[١] هدى عباس، ملخص سياسات رقم ٣١ بعنوان "**التسهيلات التجارية وأثرها المتوقع على التجارة العربية والسورية**"، المركز الوطني للسياسات الزراعية، وزارة الزراعة والإصلاح الزراعي، ٢٠٠٩، ص١.

[2] Duval and Utoktham, **"Behind the Border Trade Facilitation in Asia-Pacific: Cost of Trade, Credit Information, Contract Enforcement and Regulatory Coherence",** Asia-Pacific Research and Training Network on Trade Working Paper Series, No. 67, May 2009, P: 19.

[٣] مجلة أريبيان بيزنس، مقال بعنوان "النافذة الواحدة في قطر"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/٨/٢٤. للمزيد الرجوع إلى الرابط التالي:

http://arabic.arabianbusiness.com/business/2015/may/5/386868

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- الدراسة الاستطلاعية:

تم اجراء عدة مقابلات متعمقة مع ثلاثين فردًا يتضمنوا مديري وموظفي جمرك الإسكندرية بالإضافة للمتعاملين مع هذه الجمارك. وذلك بهدف إستطلاع مدى تطبيق نظام النافذة الواحدة عموماً ونظام النافذة الواحدة الإلكترونية خاصة في الجمارك المصرية، وقد تبين أن الإدارة الجمركية لا تطبق النظام بأي شكل من أشكاله سواء الورقي أو الإلكتروني. وقد تم التوصل إلى مايلي:

(١) هناك العديد من المنافع المتوقعة عند تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية.

(٢) هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية وهي: معوقات إدارية، خاصة بالبنية التحتية، مالية، خاصة بالعنصر البشري، ومعوقات أخرى.

٣- مشكلة الدراسة:

يساعد نظام النافذة الواحدة إلى حد بعيد على تبسيط الإجراءات المتعلقة بسلاسل التوريد وتسهيلها، بما في ذلك توفير وتبادل المعلومات الضرورية لإنجاز المتطلبات التنظيمية التجارية للتاجر والحكومة، ويعزز كفاءة الرقابة الرسمية وفعاليتها ويخفض من التكلفة المترتبة علي التجار والحكومات، ويساعد في تنسيق جمع البيانات والمعلومات والوثائق التجارية ومعالجتها ونشرها عبر جهة واحدة، الأمر الذي يقلل من استخدام الموارد البشرية ويعيد توزيعها حسب الضرورة والأهمية.ورغم هذه المنافع المتوقعة من تطبيقه إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق النظام في الجمارك المصرية. **وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة كما يلي:**

ماهي متطلبات تفعيل نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية لتحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر؟

وهذا التساؤل ينبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

١) ما هي أهمية نظام النافذة – في إطار منظومة العمل الجمركي- وذلك لتحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر؟

٢) ما هي آليات تطبيق نظام النافذة الواحدة ومتطلبات نجاح هذا النظام؟

٣) ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام النافذة الواحدة على نحو يؤدي إلى تحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر؟

٤) ما هي أهم المقترحات الخاصة بعلاج المشاكل والعقبات التي تحول دون قيام نظام النافذة الواحدة بدوره المستهدف لتحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر؟

٤- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في :

١- إبراز أهمية نظام النافذة الواحدة ودوره في تحقيق أهداف السياسة الجمركية بصفة عامة.

٢- تحليل الوضع الراهن لنظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية، وتحديد إمكانية توفير عناصر البيئة الملائمة لعمله بكفاءه.

٣- تحديد المنافع التي تعود على منظومة العمل الجمركي من تطبيق نظام النافذة الواحدة بالشكل المناسب، وأثر ذلك على تحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر.

٤- تحديد أساليب علاج أوجه القصور القائمة والتي تحول دون تفعيل دور نظام النافذة الواحدة في تحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥- أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

تعتبر الدراسة إمتدادًا للدراسات الإقتصادية التي تهتم بالتجارة الدولية بصفة عامة وبتيسير حركة التجارة الدولية عن طريق تبسيط الإجراءات الجمركية للإفراج الجمركي - لتقليل الوقت والتكلفة - بصفة خاصة. بدلًا من التركيز فقط على كيفية تحصيل الإيرادات الجمركية، دون دراسة كيفية تيسير وزيادة حركة التجارة الدولية بتيسير وتبسيط الإجراءات الجمركية المطبقة عليها.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تعتبر الدراسة محاولة لإيجاد حل لمشكلة تعقيد الإجراءات الجمركية المطبقة على السلع التي تعبر الدائرة الجمركية والذي يؤثر بدوره على حركة تلك السلع. وذلك عن طريق تطبيق نظام النافذة الواحدة، الذي يؤدي إلي تقليل مدة بقاء البضائع بالدوائر الجمركية لتخفيض تكاليف التخليص الجمركي على البضائع في ظل الرقابة الجمركية المناسبة وهذا كله ينعكس على حركة التجارة الدولية.

٦- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في:

(أ)الحدود المكانية: وهي تشمل عملية تجميع بيانات الدراسة من مصلحة الجمارك المصرية "في جمرك الإسكندرية فقط"

(ب) الحدود الزمنية للدراسة: تتمثل في الفترة من سنة ٢٠٠٠ إلى سنة ٢٠١٦.

٧- منهج الدراسة:

تم إستخدام المنهج الوصفى التحليلى الذى يعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها والتعبير عنها كمًا وكيفًا، فالتعبير الكيفى يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمى فيعطى وصفًا رقميًا يوضح مقدار هذه الظاهرة، كما أنه لايتوقفهذا المنهج عندحدجمعالمعلوماتلوصفالظاهرة فقط، وإنمايعمدإلىتحليلها وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفةلتفسيرهاوالوصولإلىإستنتاجاتعامةتساهمفيتحسينالواقعوتطويره. ومن خلال التفاعل بين الوصف والتحليل سوف يتم محاولة إيجاد حلول لتساؤلات الدراسة.

٨- البحث المستخدم:

سيتم القيام بعمل بحث مسحي (Survey Research)، وذلك عن طريق تصميم قائمة إستبيان من واقع نتائج الدراسة الاستطلاعية وتوزيعها على عينة من ١٢٠ فردًا يتضمنوا "مديري وموظفي جمرك الإسكندرية وعددهم ٦٠ فردًا"، والمتعاملين مع تلك الجمارك وعددهم ٦٠ فردًا".

٩- خطة الدراسة:

أنطلاقاً من هدف البحث تم تقسيمه إلى:

- ماهية نظام النافذة الواحدة وربطه بأهداف السياسة الجمركية.
- تجارب بعض الدول في تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك.
- متطلبات تفعيل نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية.
- النتائج والتوصيات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول

نظام النافذة الواحدة والسياسة الجمركية

single Window System and Customs Policy

يهتم نظام النافذة الواحدة بمعالجة كل المعاملات والإجراءات الإدارية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصديروالعبور،وذلك من خلال نقطة واحدة. وغالباً ماتشارك في هذا النظام وزارات التجارة والزراعة والأغذية والثروة الحيوانية والصحة العامة والمالية .وقديكون هذا النظام متصلا ًبنظام حكومي لمعالجة البيانات ومراجعة المستندات ،قبل الموافقة على المعاملات أو رفضهاأو طلب المزيد من المعلومات أوالمستندات.[١]

لذلك بدأت العديد من الدول بأنتهاج سياسات جديدة فيما يخص تجارتها الخارجية وعلى رأس تلك السياسات تطوير الأنظمة والإجراءات الجمركيةبما يتماشى مع القواعد والنظم التي وضعتها المؤسسات الدولية لخلق الظروف التي يمكن أن تساهم في زيادة تدفق هذه التجارةحيث أدركت غالبية دول العالم أن الطريقة التي تدار بها الجمارك ذات تأثير ملموس على حركة التجارة عبر الحدود السياسية لدول العالم المختلفة.فقد أشارت دراسة أعدتها منظمة التنمية والتعاون فى الميدان الإقتصادى (OECD) حول تأثير الوقت الذى يستغرقه إنجاز عمليات التصدير والإستيراد والخدمات اللوجستية إلى أن التأخير لا يؤثر على حجم التجارة فى البلد المعنى فحسب، بل يؤثر سلباً أيضاً على مستوى التنافسية التجارية للشركات فى الأسواق العالمية.[٢]وبناءًا علي ذلك نتناول النقاط التالية علي النحو التالي:

أولاً: نظام النافذة الواحدة.

ثانياً: السياسة الجمركية.

ثالثاً: نظام النافذة الواحدة وربطه بأهداف السياسة الجمركية.

أولاً: نظام النافذة الواحدة:

بدأت العديد من الدول إتباع سياسة تبسيط وتقليل الإجراءات الجمركية والتحول من التجارة الورقية إلى النظام الإلكتروني وقدحصل العديد من الدول على تحسينات عملية كبيرة في التحولإلى الوثائق الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية في العملية التجارية. على سبيل المثال) **فيماليزيا**،استغرق وقت تجهيز الوثائق للأنشطة التجارية ١٢ ساعةفي المتوسط في إطار النظام اليدوي. وانخفض هذاإلى ١٥ دقيقة في إطار النظام الإلكتروني. وهذا يعني أنه أصبح أسرع بنحو ٥٠ مرة.[٣] مما يساعد على نجاح نظام النافذة الواحدة.

---

[١]اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، "**دراسة حول إنشاء النافذة الواحدة وتطبيقها لتسهيل التجارة في السودان**"، الأمم المتحدة، نيويورك، ٢٠١٢. ص٢.

[2] Organisation for Economic Co-operation and Development, **"Logistics and Time as a Trade Barrier"**, 2006, p: 43.

[3] United Nations Experts for Paperless Trade in Asia and the Pacific,**"Towards a Single Window Trading Environment"**. (2010, July 1), P:3.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١- تعريف نظام النافذة الواحدة: هناك العديد من التعريفات ومنها ما يلي:

من الناحية النظرية يمكن تعريف النافذة واحدة بأنها"نظام يسمح للتجارب تقديم المعلومات إلى هيئة واحدة لتلبيةجميع المتطلبات التنظيمية ذات الصلة بعمليات الإستيراد والتصدير. ومن الناحية العملية، توفر بيئة النافذة الواحدة مدخل واحد، سواء كان ماديًا أو إلكترونيًا،من أجل تقديم ومعالجةجميع البيانات والوثائق المتعلقة بالإفراج عن المعاملات الدولية وازالتها. وتدير هذا المدخل وكالة واحدة تقوم بإبلاغ الوكالات المختصة والضوابط المشتركة المباشرة".[١]

"وهو الجزء الأساسي والأهم من مبادرات الجمارك الإلكترونية والذي يتيح للمتعاملين والمجتمع التجاري التعامل من خلال نافذة واحدة مع كافة الجهات التي لها صلة بالافراج عن الواردات أو انهاء إجراءات التصدير".[٢]

وأيضًا بأنه "مبدأ يقوم على توفير جميع الخدمات للمراجعين في مكان واحد وتقديم التسهيلات لهم من خلال جمع ممثلين عن المؤسسات المعنية بالخدمة تحت سقف واحد. بما يكفل سهولة وسرعة تقديم الخدمات وبالتالي تخفيض التكلفة وتقديم أفضل الخدمات، بحيث تكون بمثابة نقطة مركزية بين جميع الجهات".[٣]

كذلك أصدر مركز الأمم المتحدة لتسهيل التجارة والأعمال التجارية الألكترونية (UNCEFACT) توصيات حول إنشاء النافذة الواحدة، من أهمها التوصية رقم "٣٣" التي عرفت "نظام النافذة الواحدة" بأنه تسهيل يسمح لكل الأطراف المشاركة في التجارة والنقل بتقديم معلومات ومستندات تحكمها معايير موحدة، وذلك من خلال نقطة إدخال واحدة، لتلبية كافة المتطلبات التنظيمية المتعلقة بعمليات الإستيراد والتصدير والترانزيت. وإذا كانت هذه المعلومات إلكترونية فيجب تقديمها مرة واحدة.[٤]

٢- تكاليف تنفيذ نظام النافذة الواحدة: تختلف التكاليف المرتبطة بإنشاء النظام تبعًا للنهج المتبع. وفي حالة النوافذ الواحدة الممولة من الحكومة،غالبًاما تكون هذه التكاليف جزءًا من تكاليف سياسة تنمية التجارةعلى نطاق البلد ككل. وتتراوح تكاليف التنفيذ الإجمالية من مليون دولآر امريكى الى ٥٠ مليون دولار. حيث يعتبر نظام النوافذ الإلكترونية هو الأكثر تكلفة من ١٢ تدابير لتيسير التجارة التي تستغرق أيضًا أكبر وقت لتنفيذها. وأشارالخبراءإلى أن أقل البلد ان نموًا والبلدان النامية ذات الدخل

---

[1]UN/CEFACT. (2003). The Single Window Concept, Date of Access: 15/11/2016. Available: http://www.unece.org/cefact.html

[٢]مصلحة الجمارك المصرية، "**النافذة الواحدة**"، يونيو ٢٠٠٧، ص ٣.

[٣]وزارة تطوير القطاع العام، "**الدليل الإرشادي لتطبيق النافذة الواحدة في الدوائر الحكومية**"، المملكة الأردنية، ٢٠١٢، ص٣.

[4]United Nations Center For Trade Facilitation and Electronic Business (UNCEFACT), **"Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window",** Geneva Recommendation No. 33, July 2005, p 5.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنخفض تحت اجإلى مالايقلعن ثلاث إلى خمس سنوات لتنفيذ نظام النافذة الواحدة ،بشرط أن تتوافر لها الموارد الكافية للقيام بذلك.[١]

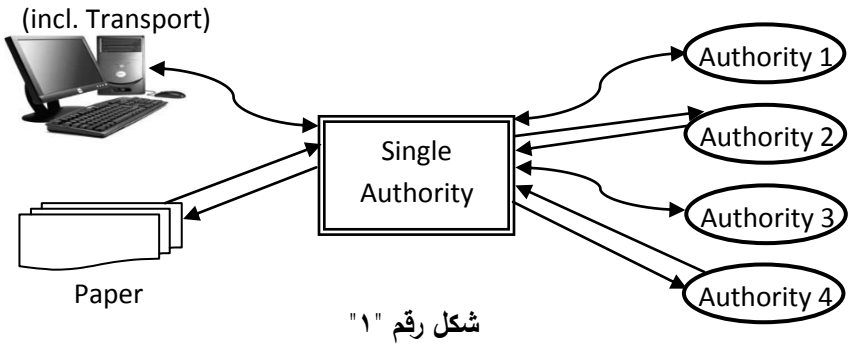
٣- نماذج نظام النافذة الواحدة: وتتمثل الثلاثة نماذج للنافذة الواحدة كما يلي:[٢]

١- وجود سلطة واحدة تتلقى المعلومات وتعممها لجميع السلطات الحكومية ذات الصلة.

٢- نظام آلي واحد لجمع المعلومات ونشرها،ومن ثم دمج عملية جمع البيانات المتعلقة بالتجارة العابرة للحدود واستخدامها ونشرها (وتخزينها).

٣- نظام المعاملات المعلوماتية الألي الذي يمكن من خلال هللتاجر تقديم إعلان التجارة الإلكترونية إلى مختلف السلطات للتجهيز والموافقة في طلب واحد.

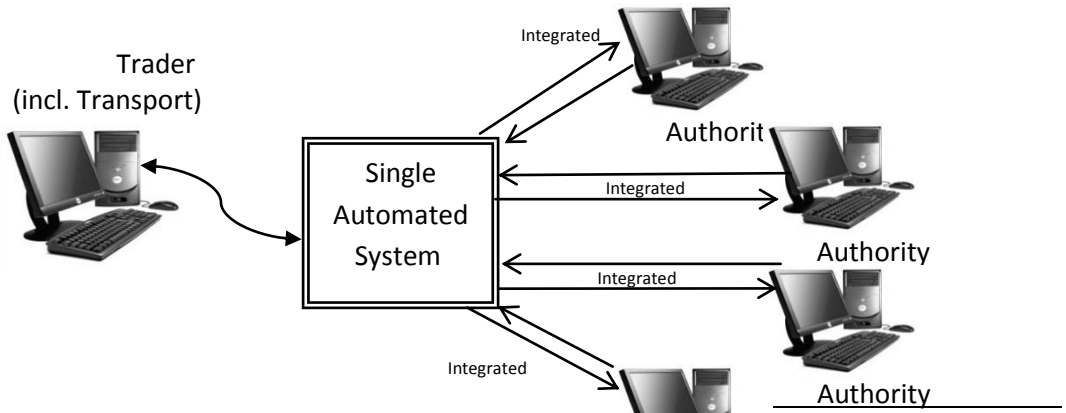
النماذج الثلاثة الأساسية لنظام النافذة الواحدة[٣]



شكل رقم "١"

تحديد جهة حكومية رائدة لتلقي البيانات والمستندات من مجتمع الأعمال

النموذج الأول: يوضحه الشكل رقم "١": بحسب هذا النموذج تتلقي الجهة الرائدة البيانات والمستندات ورقيا أو ألياً، علي أن تتولي مسئولية انسياب الإجراءات بين كافة مفردات النافذة الواحدة لحين انتهائها وتسليم إذن الإفراج إلي صاحب الشأن. وعادة ما تكون الجمارك هي الجهة الرائدة في هذا النظام. وتوضح الأسهم إمكانية تبادل البيانات في الاتجاهين بين الجهة الرائدة وبين باقي الجهات الحكومية.



[1] Y. Duval, "Cost and benefits of implementing trade facili es under negotiations at the WTO: an exploratory survey," Asia-Pacific Research and work on Trade Working Paper Series, no. 3, 2006, , pp. 14.

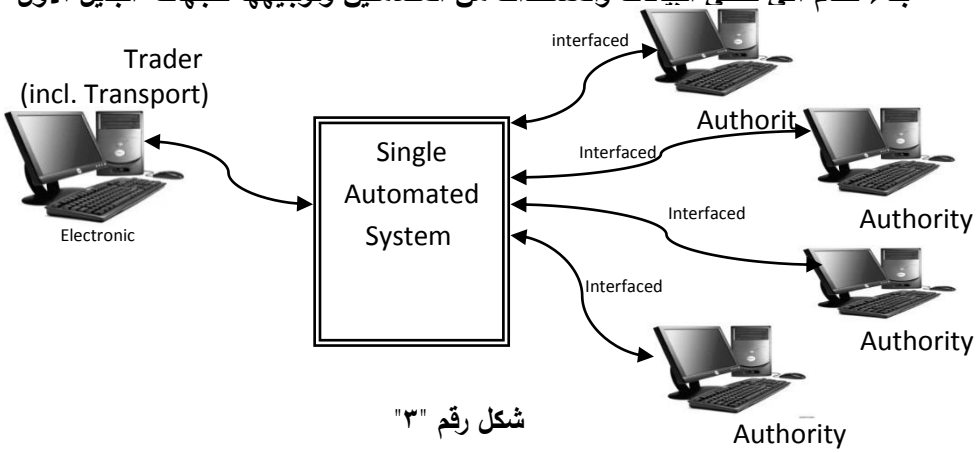
[2]Bal, Abhinayan Basu, Trisha Rajput, and Parviz Alizada**, "International Single Window Environment: Prospects and Challenges"**. ADBI Working Paper 744. Tokyo: Asian Development Bank, 2017,P: 4.
Institute Available:
https://www.adb.org/publications/international-single-window-environment-prospects-challenges.
Date of Access: 8/1/2017.

[2]United Nations Center For Trade Facilitation And Electronic Business (Uncefact), **"Recommendation And Guidelines On Establishing A Single Window",** geneva, recommendation no. 33. july 2005. P:8-9.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل رقم "٢"

بناء نظام آلي لتلقي البيانات والمستندات من المتعاملين وتوجيهها للجهات "البديل الأول"



شكل رقم "٣"

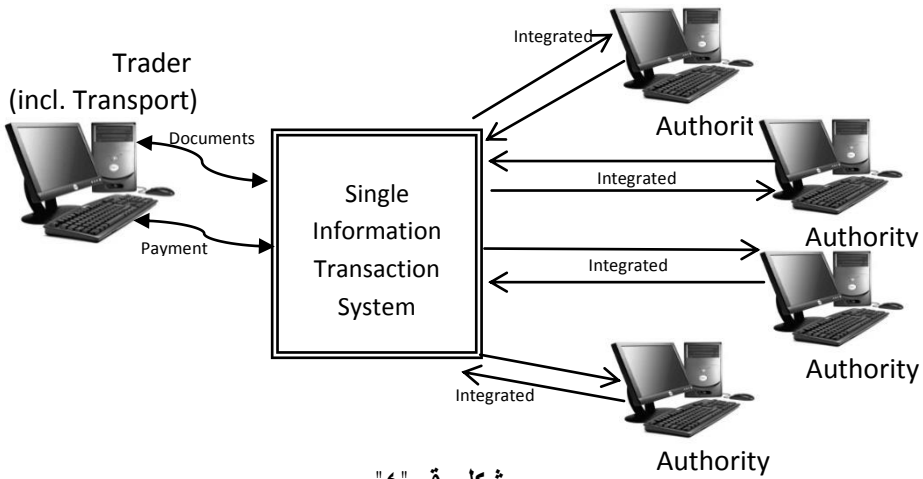
بناء نظام آلي لتلقي البيانات والمستندات من المتعاملين وإتاحة دخول الجهات على النظام "البديل الثاني"

النموذج الثاني(بناء نظام ألي لتلقي البيانات والمستندات من المتعاملين) ثم يقوم بأحد بديلين.

أولاً:شكل رقم "٢"توجيه البيانات والمستندات إلي الجهات المعنية لاتخاذ ما يلزم من إجراءات.

الثاني:شكل رقم "٣"إتاحة إمكانية دخول هذه الجهات علي النظام لإنهاء ما يخصها من إجراءات.

أهم ما يمكن ملاحظته في هذا النموذج هو غياب إمكانية تقديم البيانات والمستندات ورقياً إلي النافذة الواحدة والأكتفاء بالتداول الآلي للبيانات.وتوضح خاصية التكامل (integrated) المبينة علي الأسهم توافر الربط الآلي للجهات الحكومية المختلفة بنظام النافذة الواحدة بما يسمح بإرسال البيانات والمستندات اللازمة إليها ألياً.ويؤكد الشكل على عدم وجود إتصال مباشر بين مجتمع الأعمال والجهات ذات الصلة.



شكل رقم "٤"

نظام تبادل المعلومات الكترونيًا

النموذج الثالث: نظام تبادل المعلومات الكترونياً يوضحه الشكل رقم "٤": ويعد هذا النموذج أبسط أنواع نماذج النافذة الواحدة، ذلك لأنه يعد بمثابة إقامة شبكة تربط أطراف المجتمع التجاري بكافة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجهات المعنية بالإفراج الجمركي.ويتناسب هذا النموذج مع الدول النامية والتي تتسم بعدم التنسيق بين الجهات الحكومية وغياب الاتفاق علي الجهة الرائدة.ففي هذا النموذج تكون العلاقة مباشرة بين أصحاب الشأن والجهات الحكوميةالمختلفة ولا يوجد من ينوب عنهم في إنهاء تعاملاتهم مع الجهات الحكومية الأخرى كما يحدث في النماذج الأخرى.

٤- أهمية نظام النافذة الواحدة:

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

١- بالنسبة للأطراف التجارية: ويمكن توضيح تلك الفوائد كما يلي:[١]

١) يسمح للتجار بتخليص جميع الاجراءات المتعلقة بالإستيراد والتصدير وأيضاً المتطلبات التنظيمية المتصلة بعبور السلع من خلال جهة واحدة.
٢) تخليص جمركي أسرع لرجال الأعمال، ويزيد من القدرة التنافسية، ويقلل من عبء سلسلة التجارة.
٣) إنخفاض التكاليف الإدارية، عن طريق الحد من التأخير.
٤) تقليل الزمن الذي يستغرقة التخليص والإفراج الجمركي.
٥) عملية شفافة ويمكن أن توقع نتائجها، وبيروقراطية أقل.

٢-الجمارك "بصفة خاصة": تحسين انتاجية الموظفين عن طريق ترقية البنية التحتية، تحسين فاعلية تخصيص الموارد ، بيئة عمل تتسم بهيكلة ورقابة أفضل، وتقليل الممارسات الفاسدة بسبب قلة فرص التفاعل المادي.

٣- بالنسبة للحكومة "بصفة عامة": هناك العديد من الفوائد التي تعود على الحكومات تتمثل فيما يلي:[٢]

- زيادة تأمين سلاسل الإمدادات الدولية عن طريق إنشاء قاعدة مشتركة لتبادل البيانات الرسمية، مما يسمح بتبادل سريع للمعلومات.
- تحديد أكثر دقه لأرقام المعاملات التجارية.
- الحصول على إحصاءات تجارية أفضل.
- ازدياد الإيرادات الحكومية.

ويعتبر مفهوم الشباك الواحد أحد المفاهيم التي تعمل الموانىء الالكترونية المعاصرة على تطبيقها حيث انه من المفاهيم التي تقوم منظمة الامم المتحدة بوضع المعايير لتطبيقه دولياً في جميع المنافذ وذلك لتسهيل وتوحيد عمليات التجارة الخارجية بيد الدول المختلفة حيث تعرف الأمم المتحدة الشباك الواحد بانه النظام الذي يسمح للقائمين بالعمليات التجارية بتسليم (نسخة واحدة في حالة

---

[1] Canada Border Services Agency, **"Single Window Framework"** e commerce solutions and partnerships to facilitate secure trade, Cat. No.: PS38-6/2008, P: 2.

[٢] ماجي كمال، **مجلة الأسرة الجمركية**، العدد رقم ٤٦٤، يناير ٢٠١٢.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الميكنة) مستندات وأوراق الاستيراد والتصدير إلى جهة واحدة، وتقوم لاحقًا بتوزيعها إلى الجهات المختصة. حيث ويعود تطبيقه بهذا الشكل بفوائد عديدة على جميع الأطراف.[١]

هناك العديد من الدلائل على مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجمارك ومن أهمها ما يلي:[٢]

١- من برنامج تيسير التجارة لجمهوريات أسيا الوسطى ومصرف التنمية الأسيوي ورد إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الجمركية وتبادل البيانات يساعد على تبسيط الاجراءات الجمركية في الدول الأعضاء وتحسين الشفافية وزيادة الكفاءة للخدمات الجمركية المقدمة.

٢- وقد قامت منظمة الجمارك العالمية WCO بوضع استراتيجية لعمل الجمارك على مستوى العالم تتفق هذه الاستراتيجيات مع استخدام تطبيقات المعلومات والاتصالات بالادارات الجمركية. سميت هذه الاستراتيجيات أو الخطة بالجمارك في القرن الحادي والعشرين. ويتضمن الفصل ٢١ من هذه الاستراتيجية تنفيذ أساليب العمل الحديثة وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات على الصعيد العالمي في إدارة الحدود. فعلى سبيل المثال هناك ما يسمى بشبكة الجمارك على الصعيد العالمي، والتي تساعد على تدفق المعلومات والاتصال بين إدارات الجمارك المختلفة.

وبالتالي يتضح أن هناك وظيفتان أساسيتين للنافذة الواحدة في مجال تسهيل التجارة. وهما:[٣]

أ) النافذة الواحدة المخصصة للمعاملات الرسمية:

وهي تختص بإجراء جميع المعاملات إلكترونياً ومعالجتها بلا أخطاء، وهي المعاملات التى تجرى للحصول على الرخص والأذونات التجارية، كما تصمم للقيام بإدخال البيانات وتداولها بين الأطراف المشتركة في العملية التجارية إلكترونياً.

ب) النافذة الواحدة الخاصة باللوجستيات:

يمكن تطبيق مصطلح "اللوجستيات" على الموانيء المنشأة على الممرات المائية البحرية والداخلية، والحدود البرية الدولية، وعمليات النقل في الممرات الدولية، والسكك الحديدية، وعمليات النقل متعدد الوسائط. ويمكن إستخدام العمليات داخل الميناء البحري نموذجاً يشمل جميع أنظمة النافذة الواحدة المختلفة الخاصة باللوجستيات، كما يمكن التشارك في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بين الموانيء البحرية وجميع البوابات والمحطات الأخرى الخاصة باللوجستيات، حيث تستطيع الأنظمة البحرية أو أنظمة النافذة الواحدة في الموانيء، أن تؤدي الوظيفتين الأساسيتين وهما: خدمات الشحن، وحركة البضائع.

---

[١] عبده ثابت رمضان، "**دور نظم المعلومات في سرعة الإفراج عن البضائع لحل مشكلات التكدس بجمارك دمياط**"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، معهد النقل الدولي واللوجستيات، ٢٠١٣. ص٣٢، ٣٣.

[٢] منى محمود حسين، "**تبسيط الإجراءات الجمركية في إطار منظومة تيسير التجارة**"، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في لوجستيات إدارة التجارة الخارجية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الدول العربية، ٢٠١٣، ص ١١٤.

[3] Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA), **"The main factors in the creation of the single window to deal with the formalities and transactions for exports and imports in the ESCWA region"**, Report 30/11/ 2011, P: 15- 16.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥-مقومات نجاح تطبيق نظام النافذة الواحدة: هناك ثلاثة عوامل تؤثر على مدى نجاح أو فشل المشروع. ويجب على أي دولة أخذ هذه العوامل في الحسبان. وهي:[١]

- الألتزام السياسي والوطني، وهو العامل الأكثر أهمية للنجاح في تنفيذ مشروع النافذة الواحدة.
- تقديم الدعم التشغيلي والمالي لتلك الجهات المعنية بتنفيذ وتشغيل النافذة الواحدة.
- توفير آلية فعالة لأنشاء التعاون المشترك بين الوكالات والتنسيق فيما بين الجهات الحكومية وأصحاب المصلحة في القطاع الخاص.

وبالتالي تنقسم المقومات اللازمة لنجاح تطبيق نظام النافذة الواحدة لشقين أساسيين:[٢]

(أ) الشق الإداري ويتضمن ما يلي:

- قوة الإرادة والإدارة السياسية لتقبل فكرة النظام من خلال إقامة البرامج والمؤتمرات للتعريف بماهية النافذة الواحدة وفوائد تطبيقها.
- تشكيل فريق عمل لإدارة المشروع من الهيئات والجهات الحكومية ذات العلاقة بالعمل الجمركي.
- القيام بإعداد دراسة لجدوى إنشاء النظام وطبيعة الأحتياجات التي يلبيها وسيناريوهات التنفيذ المحتملة.
- أختيار وكالة رائدة للأشراف على التنفيذ.
- تبسيط وتنسيق السياسات والإجراءات بما يتلاءم مع تطبيق النظام ويسهل من عمليات توحيد البيانات.

(ب) الشق الفني ويتضمن ما يلي:

- تكوين فريق فني من الهيئات والجهات الحكومية ذات العلاقة بالعمل الجمركي.
- تنسيق وتبسيط قاعدة البيانات على المستوى القومي لتوفير المناخ الملائم لتطبيق النظام.
- بدء الخطوات الفعلية لتطبيق نظام النافذة الواحدة.
- تنسيق وتبسيط قائمة متطلبات المعلومات والبيانات بما يتماشى مع المعايير العالمية.

ثانياً: السياسة الجمركية:

تعد السياسة الجمركية إحدى أدوات السياسة المالية التى تعمل على تحقيق الأهداف الإقتصادية والإجتماعية بالبلاد. وذلك عن طريق الإستخدام الأمثل لفئات الضريبة الجمركية لتتلآئم مع الظروف الإقتصادية والتطورات الإجتماعية وبما يتناسب مع الأوضاع المعيشية بالبلاد، بالإضافة الى تحسين البيئة الاستثمارية وتنقية المناخ الاستثمارى ليصبح أكثر قدرة على جذب الاستثمارات مما يساعد على تنشيط عجلة الاقتصاد القومى وزيادة فرص التشغيل وامتصاص جانب كبير من البطالة.

---

[3]United Nations Economic And Social Commission For Asia (Unece), **"Single Window Planning And Implementation Guide"**, United Nations New York And Geneva, 2012.

[٢]عديلة عباس علي، "**تحليل العلاقة بين نظام الافراج المسبق وإتفاقية كيوتو في تسهيل التجارة الخارجية في مصر**"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، ٢٠١٣، ص ٢٤.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١- **تعريف السياسة الجمركية:**يقصد بالسياسة الجمركية "مجموع الوسائل والإجراءات التي تعتمدها الدولة لتنظيم حركة مبادلاتها من الخارج"[١]. وتساهم إدارة الجمارك في تحديد تلك السياسة بمايستجيب للتوجهات العامة للحكومة، كما تتحمل مسؤولية مختلف المهام المنوطة بها، وهي بذلك تشارك في التنمية الإقتصادية والإجتماعية للبلد.

وهي برنامج عمل متكامل تخططه وتنفذه الحكومة عن عمد مستخدمة الفنون الضريبية الوظيفية الفعلية والمحتملة لإحداث آثار مرغوبة وتجنب آثار غير مرغوبة للمساهمة في تحقيق أهداف المجتمع. ويتضح من هذا التعريف ما يلي:[٢]

أ)**السياسة الجمركية برنامج عمل متكامل:** توجد به علاقات ترابط وتناسق بين أجزاء البرنامج، وهو ما يساعد المجتمع على تحقيق أهدافه وبالتالي التأثير على السياسة الجمركية.

ب)**السياسة الجمركية تخططها وتنفذها الدولة عن عمد:** حيث تقوم الدولة بتخطيط وتنفيذ هذا البرنامج عن حمد لكي تستطيع إحداث الأثار المرغوبة وتجنب الأثار غير المرغوبة في المجتمع.

ج)**السياسة الجمركية هي فن إستخدام الضرائب الجمركية:** تمثل السياسة الجمركية فن التحكم والتأثير في المتغيرات الإقتصادية الكلية مثل) الإستثمار والإدخار من أجل تحقيق أهداف المجتمع.

د) **السياسة الجمركية وظيفية:** أي أن تكون السياسة الجمركية وظيفية حيث لا يجب أن يكون هدفها هو الهدف المالي فقط، بل المساهمة في تحقيق أهداف المجتمع الإقتصادية والإجتماعية والسياسية.

هـ) **السياسة الجمركية تتضمن الأدوات الضريبية الفعلية والمحتملة:** حيث أن نطاق السياسة الجمركية يمتد ليشمل الحوافز الضريبية "النظم الجمركية الخاصة سواء المحلية أو الإقليمية أو الدولية" فتعتبر الحوافز الضريبية إيرادات ضريبية تم التضحية بها في الأجل القصير ومحتمل تعويضها في الأجل الطويل مع زيادة معدل النمو الإقتصادي وزيادة الدخل القومي، ومن ثم زيادة إيرادات الضريبة الجمركية.

٢-أهداف السياسة الجمركية:

ان أي دولة بصفة عامة والدول النامية بصفة خاصة تعتمد علي السياسات الجمركية في **تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية وهي:**[٣]

أ- **الهدف المالي:** حيث تعتبر الضريبة الجمركية علي الواردات من أهم العناصر المكونة للإيرادات السيادية في الدول النامية ضمن مجموعة الضرائب غير المباشرة.

ب- **الهدف الاقتصادي:** حيث يتم استخدام السياسة الجمركية لحماية وتشجيع الصناعات الوطنية الناشئة في الدول النامية في مواجهة منافسة السلع الأجنبية المستوردة،فقد أصبح النظام الجمركي يمثل ذلك الجندي القائم على حماية المنتج الوطنيمن المنافسة الأجنبية.

---

[١]منظمة برلمانيون العرب ضد الفساد: **دليل البرلماني العربي للرقابة على الإيرادات**، الطبعة الأولى، بيروت، ٢٠١١، صـ٣٣.

[٢]محمد جلال خطاب، "**النظم الجمركية ونظم الإستيراد والتصدير بين النظرية والتطبيق**"، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٥، ص١١- ١٤.

[٣]أشرف جلال محمد، رسالة ماجستير بعنوان "**متطلبات تطوير السياسات الجمركية للدول النامية في ضوء إعتبارات تحرير التجارة العالمية مع التطبيق على مصر**"، كلية التجارة، جامعة الأسكندرية، ١٩٩٦، ص٣.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جـ- الهدف الاجتماعي:ويتمثل في استخدام السياسة الجمركية كوسيلة لمنع دخول بعض السلع الأجنبية حماية للصحة العامة أو الآداب العامة في المجتمع. حيث تلجأ الدولة إلى منع أو التخفيض من إستيراد بعض السلع التي ترى أنها تضر بالمواطنين مثل) الخمور والدخان والسلع الأخرى المضرة، كما تعمل الدولة على تشجيع إستيراد بعض السلع التي تعتقد أنها ضرورية لإشباع حاجات المواطنين.

د- أهداف سياسية:[١]

يتجلى الهدف السياسي في رغبة الدولة في دعم العلاقة السياسية مع بلدان معينة كمنحها تفضيلات جمركية وغيرها من تسهيلات التجارة الخارجية،أو في حالة الخلافات السياسية تستخدم العقوبات كسلاح لمنع الاستيراد والتصدير مع دول معينة.كما انه هدف يتجلى في الحفاظ على السيادة الوطنية وتحقيق اكبر قدر من الاستقلال السياسي لتلبية الاقتصاد الوطني.

ثالثًا: ربط نظام النافذة الواحدة بأهداف السياسة الجمركية:

لتحقيق أهداف السياسة الجمركية، وفى إطار العمل على تطوير الجمارك المصرية لتتواكب مع المتغيرات الدولية فقد تم دراسة أفضل السبل المتاحة لتطوير السياسة الجمركية بكافة أدواتها "التعريفة،القوانين، والإجراءات .. الخ " وذلك حتى نتمكن من إيجاد نظام جمركي يعمل علي:[٢]

١- تقديم قانون جمركي واضح ومفهوم الأحكام يوفر الحقوق والالتزامات لكل من العاملين والمتعاملين.

٢- إتباع إجراءات جمركية تتسم بالسهولة والبساطة والوضوح.

٣- وضع هيكل تعريفة جمركية يتسم بالوضوح والبساطة.

٤- الميكنة الشاملة لكافة الإجراءات الجمركية.

٥- الشفافية في إتاحة المعلومات لكافة المتعاملين مع الإدارة الجمركية.

٦- وضوح ومرونة وشفافية الإطار القانوني.

٧- الالتزام بالمعايير والأعراف الدولية في مجال العمل الجمركي.اعتبار الموانئ منافذ لا مخازن.

٩- الاعتماد علي نظم إدارة المخاطر مع تشديد العقوبات للمخالفين.

١٠- اعتماد نظام المراجعة المحاسبية اللاحقة.

١١- تخفيف الأعباء علي المتعاملين بتخفيض تكاليف التخليص الجمركي.

---

[١]مجلة المحررين القضائيين المغربية، "أهمية الرسوم الجمركية ضمن المنظومة الضريبية وأثر إلغائها على الميزانية"، بتاريخ ١٢/٢١/ ٢٠١٦. للمزيد الرجوع إلى الرابط التالي:
https://editorsjudiciaires.blogspot.com.eg/2016/12/blog-post_21.html

[٢]موقع وزارة المالية بجمهورية مصر العربية، "السياسات الجمركية"، تاريخ الإطلاع: ٢٠١٦/١٢/٢٢ للمزيد الرجوع إلى الرابط التالي:

http://www.mof.gov.eg/Arabic/%D8%B9%D9%86%D8%A7%D9%88%D9%8A%D9%86%20%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D9%87/sayasat/Pages/gamarek.aspx#top

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن خلال ما تم ذكره فيما يخص نظام النافذة الواحدة وأهميته والمنافع التى تتحقق من تطبيقه، سواء منافع للمتعاملين، للجمارك بصفة خاصة، وللحكومة بصفة عامة. وفى إطار العمل على تطوير الجمارك فى جميع الدول لتتواكب مع المتغيرات الدولية، فإن نظام النافذة الواحدة يعتبر من أفضل الأنظمة التى تستطيع مواكبة التطوير، وأنه من المحتمل أن يؤدي إلى تحقيق أهداف السياسة الجمركية عند تطبيقه في الجمارك المصرية.

المبحث الثانى
التجارب الدولية في تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك
International Experiences in Applying the Single Window System in Customs

قامت العديد من الدول بإتباع ممارسات عديده من أجل تيسير التجارة. ومن هذه الممارسات، إتباع نظام النافذة الواحدة. وفيما يلي يتم عرض تجارب تطبيق النظام في بعض الدول المتقدمة والنامية وذلك كما يلي:

أولاً: بعض نماذج الدول المتقدمة في تطبيق نظام النافذة الواحدة:

١) تجربة سنغافورة في تطبيق نظام النافذة الواحدة.

في عام (١٩٨٩) قامت سنغافورة بإنشاء شبكة "تريد نت TRADE NET"[(١)]، وذلك من أجل تسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالتجارة الخارجية. حيث ألغت شبكة "تريد نت" جميع الإجراءات المعقدة التي كانت تعتمد على تقديم العديد من الأوراق، وأصبحت تلك الشبكة هي المنفذ الوحيد لطلب التصاريح والحصول عليها من خلال التنسيق مع الجهات المعنية الأخرى.

في البداية تم إستخدام الشبكة بصفة تجريبية مع (٥٠) مستخدم، ثم بعد ذلك وصل عدد مستخدمي الشبكة إلى (٢٤٠٠) من التجار، وشركات ووكلاء الشحن، وشركات الشحن الجوي والعديد من الشركات الأخرى ذات الصلة بالعملية التجارية. وتقوم الشبكة بتلقي حوالي (٢٠,٠٠٠) طلباً يومياً، أي حوالي (٨) مليون طلب في السنة الواحدة. **ويمكن تحديد فوائد تطبيق شبكة "تريد نت" في الآتي**[(٢)]:

١- تحسين مستوى الخدمة للمشتغلين بالتجارة، وتطوير إدارة الموارد البشرية للجهات المختصة بالتجارة. في النواحي التالية:

أ) في النظام القديم، كان يتطلب الأمر تسليم الأوراق والمستندات شخصياً، أما في النظام الجديد فيمكن من خلال شبكة "تريد نت" إرسال الطلبات والحصول على التصاريح إلكترونياً.

ب) في النظام القديم كان يتطلب الأمر تسليم الأوراق في خلال ساعات العمل المحددة فقط، أما في النظام الجديد فيمكن الحصول على التصاريح إلكترونياً على مدار "٢٤" ساعة في اليوم.

ج) في النظام القديم كانت تتم إجراءات الحصول على التصاريح في مدة تتراوح بين يومين إلى أسبوع، أصبح متوسط المدة للحصول على التصاريح في النظام الجديد حوالي "١٠" دقائق فقط.

---

(١) (TRADE NET): هي النافذة الوطنية الوحيدة للأعمال التجارية في سنغافورة. ويسمح القانون الذي أطلق في (يناير ١٩٨٩) لمختلف الأطراف من القطاعين العام والخاص بتبادل المعلومات التجارية إلكترونياً.

SINGAPORE CUSTOMS, "TRADE NET", 7 November 2015. Date of Access: 20/11/2016. Institute. Available: https://www.customs.gov.sg/about-us/national-single-window/tradenet

(2) United States Agency International Development, **"Technical Assistance for Policy Reform"**, 2006, P: 3.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- العمل على تخفيض التكاليف الإدارية التي يتحملها التجار، وذلك من خلال القضاء على الحجم الضخم للعمل الورقي.
٣- تطوير أداء وحدات الجمارك.
وقد تم تنفيذ نظام "تريد نت" على مراحل لضمان التغيير التدريجي من الطرق التقليدية إلى النظام الإلكتروني وقبول أفضل لهذه الطريقة الجديدة للتعامل مع الجمارك.[١]

- ما تم تحقيقة من خلال شبكة (TRADE NET):

١- تعالج الشبكة حوالي ٩ ملآيين طلب الحصول على تصاريح تجارية سنوياً. منها حوالي ٩٠% يتم معالجتها في غضون ١٠ دقائق. ويتم إصدار حوالي ٧٠,٠٠٠ شهادة منشأ سنوياً.[٢]
٢- كما يعالج النظام حوالي ٣٠٠٠٠ تصريح في اليوم الواحد، ويبلغ عدد مستخدمي النظام حوالي ٨٠٠٠ مستخدم منهم حوالي ٢٨٠٠ مشترك فعلياً في النظام.[٣]
٣- إنخفاض وقت التخليص على البضائع من حوالي ٤ ساعات إلى حوالي ١٥ دقيقة. مع تحقيق وفورات تقدر بحوالي١% من الناتج المحلي الإجمالي.

٢) **قامت الحكومة اليونانية:** بإنشاء إستراتيجية وطنية لتيسير التجارة عام ٢٠١٢، وهدفت هذه الإستراتيجية دعم مسيرة إنعاش الإقتصاد عبر تبسيط إجراءات التصدير والحد من مدة إجراءات التصدير وتكلفته. وهذه الإستراتيجيه هي عبارة عن جهد وزاري يحتوي على مجموعة متنوعة من الإصلاحات التي ستنفذ على مدى ثلاث سنوات.
وبالفعلتحسّنالمركزالتنافسيلليونانفيمؤشرالأداءاللوجستيبواقع ٢٥مركزاً .
أماالنتائجالملموسةالتيحققتهاالجماركفمبهرة،حيثانتقلتمنالمرتبة٩٤إلى٤٢(خلال الفترة من ٢٠١٢ إلى ٢٠١٥) وأيضًاانخفضالوقتاللازملإتماماجراءاتالتصديروالاستيرادبنسبة ٢٥%ثمبنسبة٤٤%علىالتوالي.
وانخفضتتكلفةالتصديروالاستيرادبنسبة١٠%تقريباً.[٤]

٣) تجربة دولة الإمارات المتحدة في تطبيق نظام النافذة الواحدة:

أوضح خبراء منظمة الجمارك العالمية أن استخدام نظام النافذة الواحدة بين الهيئات الحكومية وأصحاب المصلحة هو من أهم وسائل تحقيق التناغم والتآزر بين الحدود.حيث أوضحوا خلال مؤتمر منظمة الجمارك العالمية ٢٠١٣، أن النافذة الواحدة ستعمل أيضًا على تبسيط وتيسير الإجراءات الجمركية. حيث يوجد أكثر من جهة معنية على الحدود، حيث قد يصل عدد الجهات المعنية إلى ١٥

---

[1]United Nations Center For Trade Facilitation and Electronic Business (UNCEFACT), **"Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window"**, Geneva Recommendation No. 33**,** July 2005, P: 18.

[2] Guide to Implementation of Trade Facilitation, "Case Study: Singapore Experience". Date of Access: 16/10/2016.
https://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/Singapore.pdf

[3]Asia- Pacific Economic Cooperation, **"Evolution of Singapore's Single Window"**, 2009, P: 12**.**

[٤]مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "**إنشاء إستراتيجية وطنية لتيسير التجارة: خارطة طريق تيسير التجارة اليونانية**"، تاريخ الإطلاع: ٢٠١٦/١٢/٢٢. للمزيد، الرجوع إلى الرابط التالي:

http://tfig.unece.org/AR/cases/Greece.pdf

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جهة، لدى جميعها إجراءات محددة وهدف محدد ألا وهو تحقيق النجاح وتأمين الحدود.وبالتالي فإن التعاون يحسن عائدات التجارة دون المساس بأمن الحدود. ومع توقعات وصول مناولة الحاويات العالمية إلى المليار (واحدة تعادل عشرين قدما) بحلول عام ٢٠٢٠، لذا أصبحت الحاجة لإجراءات أمنية شديدة على الجمارك ملحة. فالتفتيش الشخصى ليس فقط عملية مرهقة بل من الممكن أن تفتح الباب للفساد، بينما يمكن للتكنولوجيا توفير المعلومات عن الشحنات بذكاء وفعالية وبالتالي خفض تكاليف الوقت وتعزيز تدفقات التجارة". [١]

أظهرت نتائج تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولى لعام (٢٠١٤)عن ارتقاء دولة الإمارات العربية المتحدة ٣ درجات على سلم المؤشر لتحتل المرتبة ٢٢ عالمياً، ويعكس هذا الدور الذى لعبته مؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة فى تحقيق هذا الإنجاز الوطنى على صعيد ممارسة الأعمال، والتجارة عبر الحدود، من خلال ما وفرته من بنية تحتية متطورة وخدمات مميزة في الموانئ والمنافذ الجمركية والمنطقة الحرة لجبل علي، وكذلك التيسيرات التجارية التي تقدمها.[٢]

وقامت هيئة موانئ دبى العالمية –المشغل لميناء جبل علي، الذى يعد العمود الفقرى لدبى– بالتنسيق مع قرية البضائع لمطار دبى، ليتم تصدير البضائع عبر المطارات إذا أراد العميل ذلك، فى عدد قياسى من الإجراءات لا تتجاوز ٣ ساعات فقط، بالإضافة إلى نظام الشباك الواحد، ونظام النقل متعدد الوسائط، كل هذه الخطوات وضعت ميناء جبل علي فى المرتبة الأولى فى الإنتاجية من بين ٤٨٣ ميناء على مستوى العالم، فى سرعة تداول الحاويات على السفن، وسهولة الإجراءات، وذلك وفقا لتصنيف مؤسسة «جورنال أوف كوميرس» الأمريكية، وساعد على ذلك أن دبى تحتل الترتيب الـ١٨ فى العالم كأكثر الدول التى تسهل من إجراءاتها لجذب الاستثمار مقارنة بالمركز ١١٢ لمصر، وفقا لمؤشرات ٢٠١٤.[٣]

إن هيئة موانئ دبى تخطط لإنشاء رصيف رابع فى الميناء، بخلاف طاقة تداول للحاويات تقدربحوالي٤ ملايين حاوية خلال عام ٢٠٢٠، لتصل الطاقة الاستيعابية للميناء ٢٣ مليون حاوية، وهو من شأنه أن يقفز بالميناء إلى الترتيب الخامس على الأقل بين موانئ العالم، مقارنة بطاقة استيعابية ١٥ مليون حاوية، متوقع أن تصل إلى ١٩ مليون حاوية العام المقبل، فى الوقت الذى يحقق فيه الميناء تداولاً فعلياً ١٣ مليون حاوية بنسبة إشغال للميناء نحو ٧٥%، وهو أعلى المعدلات فى العالم. وقد قامت منظمة الجمارك العالمية بتبنى شعار تحليل البيانات من أجل إدارة فاعلة للحدود كعنوان عام للعمل الجمركى فى ٢٠١٧، وخصصت المنظمة شعار "تحليل البيانات من أجل إدارة فعالة للحدود" للعمل الجمركى للعام ٢٠١٧، وذلك لدور وقوة البيانات والأدوات الجديدة ذات الإمكانيات التي تؤهلها لمساعدة إدارات الجمارك للاستفادة من البيانات بطرق جديدة وقوية.[٤]

---

[١] جمارك دبي، "خبراء الجمارك يحثون على تبني نظام النافذة الواحدة لضمان إجراءات جمركية متناغمة، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/٩ ، للمزيد الرجوع للرابط التالي:
http://www.dubaicustoms.gov.ae/ar/NewsCenter/Pages/NewsDetail.aspx?NewsID=360

[٢]مجلة الخليج الإقتصادي، "بيئة الأعمال في الإمارات مرنة من دون تعقيدات" تاريخ الإطلاع ٣٠/ ١١/ ٢٠١٦، للمزيد الرجوع للرابط التالي:
http://www.alkhaleej.ae/economics/page/8434a06d-7437-4c3a-a5b9e6dfb80eac5b

[٣]"نظام الشباك الواحد والنقل متعدد الوسائط"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/١٦. للمزيد، الرجوع للرابط التالي:
http://www.almasryalyoum.com/news/details/

[٤]"الجمارك العالمية: الإمارات نموذج عالمي في تيسير التجارة"، تاريخ الإطلاع ١٥/ ١/ ٢٠١٧. للمزيد، الرجوع للرابط التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤- وقامت إحدى الدراسات بدراسة حالة لبعض البلدان التي قامت بالفعل بتطبيق مشروع النافذة الواحدة أو تلك البلدان التي أقتربت من تنفيذه. وتتضمن دراسة لعدد من البلدان **مثل:** فنلندا، ألمانيا، موريشيوس، السويد، والولايات المتحدة. **وتوصلت** الدراسة بشأن تلك الدول وتجربتها مع مشروع النافذة الواحدة إلى: [١]

- إن تطبيق إجراء النافذة الواحدة في **فنلندا** أدى إلى تخفيض عدد الملفات الورقية المتداولة عن طريق الفاكس أو البريد من ٥٠٠٠٠ إلى ٣٦٥ سنوياً. مما أدى إلى توفير الوقت والتكلفة.
- وأدى تطبيقه في **ألمانيا** إلى سرعة تدفق المعلومات وتحسين نوعية البيانات وتقليل الوقت والتكلفة وذلك يرجع لإنخفاض كمية المستندات الورقية المتداولة.
- كما تسمح النافذة الواحدة في **موريشيوس** بتقديم الإقرارات الجمركية، وتجهيز عودتها بوسائل إلكترونية من خلال شبكة التجارة (Trade Net) ويقدر أن (Trade Net) قد خفضت في وقت التخليص على البضائع من ٤ ساعات تقريباً لحوالي ١٥ دقيقة، مع تحقيق (وفورات) تقدر بنحو ١% من الناتج المحلي الإجمالي.
- ويتكون النظام **السويدي** القائم من الجمارك السويدية "الجهة الرائدة"، المجلس السويدي للزراعة، المجلس الوطني للتجارة، الشرطة، الإدارة الضريبية الوطنية والإحصائيات السويدية. وباستخدام البيان الجمركي إلكترونياً، فإن العميل سوف يحصل على رد في غضون "٩٠ دقيقة"، فالتاجر يحتاج لتلقي معلومات عن التحديثات بشكل متكرر وذلك عن طريق الرسائل القصيرة و/أو البريد الإلكتروني. وقد أظهرت ردود الفعل من التجار، أنه يوجد تقليل في الوقت بنسبة ٨٠%، وأن توفير الأموال يقدر بحوالي ٥٤%، وزيادة المرونة بنسبة ٧٢%، وتحسن جودة وسرعة الخدمة بنسبة ٦٥%.

كما أنه على أساس سنوي، يتم تقديم ٩٤٪ من جميع البيانات الجمركية إلكترونيا باستخدام إماشمل أوإديفاكت. وتديرنظم المعلومات الجمركية السويدية أكثرمن ١٠٠,٠٠٠ رسالة إلكترونية يوميًا. وتستخدم حوالي١٢٠٠٠شركةو٧٠٠٠ مواطن واحد أو أكثر من خدمات النافذة الواحدة التي تقدمها الجمارك السويدية.[٢]

- وفي **الولايات المتحدة** يعمل النظام بالتعاون بين الجمارك ومشاركة وكالات حكومية (PGA)، وهيئات الرقابة الحكومية. وعقدت (ITDS) مشاورات مكثفة والتواصل مع قطاعات الصناعة والتجارة. وأظهرت الإستبيانات أن أكثر من ٩٠% من البيانات المطلوبة لا حاجه لها أو مكرره ويوجد بها إزدواجية، وبالتالي أنشأت (ITDS) مجموعة من البيانات الموحدة (SDS)، ويتكون من ٢٠٠ عنصر للبيانات (وهذا نقص حاد بالمقارنة مع ال٣٠٠٠ مجال للبيانات الأصلية). ومن العوامل التي يجب

---

http://uae.argaam.com/article/articledetail/639671/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%A7%D8%B1%D9%83-

[١]United Nations Center For Trade Facilitation And Electronic Business**, "Case Studies OnImplementing Asingle Window"**, september 2005. P: 43- 78.

[2]Guide to Implementation of Trade Facilitation, **"Case Study: Single Window in Sweden"**, Date of Access: 20/1/2017
http://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/Sweden.pdf

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أخذها بعين الإعتبار، دراسة التغيرات في مجال التجارة والتكنولوجيا على الصعيد الدولي، وعولمة الأعمال، والتبادل السريع للمعلومات عن طريق الإنترنت،....إلخ.[١]

– وهناك العديد من العوامل التي يجب توافرها لضمان نجاح النظام وهي: [٢]

القيادة: الالتزام على أعلى مستوى ممكن.

الميزانية: الالتزام بتوفيرتمويل طويل الأجل للنافذة الواحدة.

التقنية: يجب أن تستجيب لاحتياجات الوكالات المشاركة والمجتمع التجاري.

التشغيل: التعاون والرؤية التشغيلية.

وهذه العوامل هي أيضًا أكبر العقبات التي يتعين التغلب عليها. والتغلب على هذه العقبات من خلال التوعية ، والتشاور. ومن المهم أيضا تعزيز النافذة الواحدة من المنظور الدولي. ويرى المجتمع التجاري ضرورة التنسيق الدولي. وينبغي للبلد ان أن تضع إطارها الموحد بالتنسيق مع البلدان الأخرى.

ثانياً: بعض نماذج الدول النامية في تطبيق نظام النافذة الواحدة:

١) تجربة السنغال في تطبيق نظام النافذة الواحدة:

– مراحل إنشاء نظام النافذة الواحدة في السنغال:[٣]

نفّذ مشروع النافذة الواحدة بتكلفة إجمالية تزيدعن٦ملايين دولار أمريكي من عام١٩٩٦إلى عام ٢٠٠٤ وبلغت تكاليف تشغيل وصيانة النظام نحو١.٧٥ مليون دولار في العام تقومGAINDE 2000 بتمويل وتشغيل وصيانة النافذة الواحدة .أما صيانةخدمات الحاسوب فتمولهاالجمارك.

– آثار النافذة الواحدةعلى تيسيرالتجارة في السنغال:

جرى تقليص الوقت الذي كان المتعاملون يمضونه قبل التخليص، بمافي ذلك إكمال طلبات التراخيص والشهادات لعملية استيراد أو تصدير بنسبة ٧٠%من٤أيام إلى نصف يوم .أما الوقت المتعلق بعملية التخليص الجمركي،فقد تقلص بنسبة ٥٠%،من١٨يومًا إلى٩أيام فقط.[٤]

لا تقتصر فوائد النافذة الواحدة على تمكين الهيئات العامة والخاصة من تقديم خدمة أكثر جودة إلى التجارب تكاليف أقل ،و إن ما ساهمت النافذة أيضاً،عن طريق العمليات الأكثر كفاءة التي تقوم بها، من تحسين جباية الضرائب ،والرسوم الجمركية .ويشهدعلى ذلك إزدياد الإيرادات الجمركية المتحصلة من٦٢٥مليون دولار أمريكي في عام٢٠٠٥م،إلى أكثر من مليار دولار في عام٢٠٠٨م.

ويمكن توضيح تلك الفوائد أيضاً من خلال الجدول التالي، والذي يوضح النتائج الإيجابية التي تحققت من تطبيق نظام النافذة الواحدة (من عام ٢٠٠٤ إلى عام ٢٠١٠) حيث إنخفض الوقت

---

(1)United Nations Center For Trade Facilitation And Electronic Business**, "Case Studies OnImplementing Asingle Window"**, september 2005. P: 80.

(2)Guide to Implementation of Trade Facilitation, **"Case Study: Single Window in United States of America "** Date of Access 4/12/2016.
http://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/USA.pdf

(3) TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, **"A Road Toward Paperless Trade: Senegal's Experience"**, 27 January 2016, P: 2.

(4)Diagne, Ibrahimm, **" Developing a single window to facilitate trade in Senegal"**, The World Bank, 2011, P:4.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المستغرق من ٤ أيام إلى ٠.٥ يوم، وزاد عدد المتعاملين من ١٩٦ إلى ٣٦٥، وأيضاً زادت الهيئات والمنظمات المتعاملة مع النظام من ٥ إلى ٢٥.[١]

٢) تجربة تايلآند:

– قد 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 (٢٠١١) بلغ عدد الجهات المشتركة في النافذة٨٠٠٠ مشتركاً يقدمون خدمات هلنحو 100000 تاجر، (٣٦)هيئة حكومية تعمل في الاستيراد والتصدير،واللوجستيات،وسلاسلا لإمداد. وبإستطاعةالهيئات الحكومية والتجار الاشتراك في بيئة النافذة الواحدة دون تكلفة .ويدفع التجار رسماً قليلاً مقابل تقديم المستندات إلكترونياًعن طريق خدمة القيمةالمضافة .فبالنسبة لمعاملة تبلغ بياناتها أقل من ٢٥ كيلوبايت يدفع التجار ٢٥باتتايلند يعنكل كيلوبايت إضافي.ويبلغ الحدالأقصى للرسم 300باتتايلند يبصرف النظرعن حجم البيانات.[٢]

قامت "إدارة تطوير الإستيراد والتصدير" بالتعاون مع "إدارة الجمارك التايلاندية" بدور ملحوظ في بدء مشروع "نظام النافذة الواحدة"، لكي يستطيع المستوردون طلب الحصول على التصاريح والشهادات التجارية عن طريق الإستثمارات الإلكترونية الموحدة. وقد تم إنشاء هذه الجهة ذات المسئوليات الحكومية المتعددة في عام (٢٠٠٢) في إدارة تطوير التصدير من أجل تحقيق الإسراع في منح تصاريح التصدير. وقد تم إطلاق النافذة الواحدة فعلياً في يوليو عام (٢٠٠٨).[٣]

-إن 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 ،لمتقتصر فقط على إشراك أصحاب المصلحة كافة،وجعلهم مسؤولين عن المشروع ،وإلزامهم بالتعاون،وانماضمنت أيضاً استمرارية مشروع النافذة الواحدة رغم حدوث تغييرات في الإدارات الحكومية.[٤]

٣) كذلك توصلت إحدى الدراسات إلى أنه بعد تطبيق نظام النافذة الواحدة في "**الأردن**" قام فريق العمل بمقارنة مؤشرات خدمة ترخيص المشروع قبل وبعد عملية التطبيق كما يلي: [٥]

إنخفاض الوقت المستغرق لتقديم الخدمة "بالأسابيع" من ٥ لـ ١ أي بنسبة ٨٠%.

([1])Ynited Nations Network Of Experts For Paperless Trade In Asia and The Pacific, **"Senegal's Transition From a Paper- based System To a Paperless Trading System"**, Brief No. 05, January 2011, P: 5.

[(2)]TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, **" Interagency Collaboration for Single Window Implementation: Thailand's Experience ",** 2011, P: 2.

[(3)]United States Agency International Development, **"Technical Assistance for Policy Reform"**, 2006, P: 4.

[(٤)]مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "التعاون بين الوكالات لتنفيذ نافذة وحيدة: تجربة تايلاند"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/١٥. للمزيد، الرجوع إلى الرابط التالي:

http://tfig.itcilo.org/AR/case-stories.html

[(٥)]وزارة تطوير القطاع العام، "**الدليل الإرشادي لتطبيق النافذة الواحدة في الدوائر الحكومية**"، المملكة الأردنية، ٢٠١٢.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إرتفاع مستوى رضا متلقي الخدمة من ٦٦% لـ ٨٧% أي بنسبة ٣١.٨%.
إنخفاض عدد الشكاوي خلال ٦ أشهر من ٥٧ لـ ٤ أي بنسبة ٩٢.٩%.
وأيضاً إرتفاع مستوى إنتاجية الموظفين من ٤٥% لـ ٧٩% أي بنسبة ٧٥.٥%.
وبناءً عليه تم تقييم عملية تطبيق مبدأ النافذة الواحدة كتجربة ناجحة.

٤) وأدى تطبيقة في **الجمارك السعودية** إلى توافر البيانات في جميع الأوقات (٢٤ ساعه/٧ أيام)، صحة ودقة البيانات، سرعة الوصول للمعلومة، تسريع مدة الإفراج عن البضاعة، تعزيز تحصيل الإيرادات، إلغاء بعض الإجراءات وما يترتب عليها من نماذج ورقية، الحد من الممارسات المخالفة المتعلقة بالإستيراد/ والتصدير وتعزيز دور إدارة المخاطر، الحد من دخول البضائع المغشوشة، ونود الإشارة إلى منح منظمة الجمارك العالمية جائزة الغش التجاري للسعودية أثناء دورتي المجلس في عام (٢٠٠٩)، والحد من الفساد ورفع مستوى النزاهة والشفافية.[١]

وهناك نماذج عديدة لدول قامت بتطبيق نظام النافذة الواحدة بنظام الشراكة بين القطاع العام والخاص، ومن هذه الدول على سبيل المثال البرازيل وموزمبيق.

٥) تجربة البرازيل: [٢]

في عام٢٠٠٣،أطلق مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية(الأونكتاد) فكرة تحالف القطاع العام/الخاص بهدف تحديث الجمارك في البرازيل.وقد دار محور المؤتمر حول استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في زيادة التجارة .كما وفر المؤتمر الإطار المؤسسي الدولي الكافي لمنح هذه الفكرة صفة الشرعية.

وبحلول عام٢٠١٤ ،كانت جميع خطوات وإجراءات التصدير(TA) قدطبُقّت على إجراءات الإدخال المؤقت البرّي و البحري و الجوي. لقد كانت التقديرات أنْ ينخفض معدل الفترة اللازمة لإتمام إجراءات الموافقة على الإدخال المؤقت من٣٨ يوماً إلى١٠أيام .وقد نفُذّت هذه العملية خلال١٤٥اجتماعاًعُقدت مابين٢٠١١إلى٢٠١٤.

– إحدى الفوائد العظيمة التي عادت على مصلحة الجمارك أن حصلت على وصف مفصل واضح حول العمليات من خلال الوصف البياني الذي وضعه المحترفون في كل خطوة من السلسلة اللوجستية .وقد صرحت الإدارة العامة للجمارك بأنَّ الضوابط الجمركية سوف تصبح أكثر كفاءة كلما شابهت الطريقة التي تتبعها الشركات في ضبط عملياتها التجارية ،وكلما وقفت على واقع إجراءات الأعمال. فمن شأنه ذه الشراكة أن تزود الجمارك بالمعرفة المتصلة بالطريقة التي يتبعها القطاع الخاص في إدارة أعماله.إضافة إلى تحديد أفضل فرص التغيير وأيسرها ،كان هنالك العديد من " الثمار الدانية" فقد شكلت خرائط إجراءات الأعمال إحدى المُدخلات الرئيسية لتطوير نظام نافذة

---

[١] مصلحة الجمارك السعودية، "**تجربة الجمارك السعودية في النافذة الواحدة**"، ٢٠١٠.

[٢] مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "**الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال تحديث العمليات الحدودية: تجربة البرازيل**"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٧/١/٢. للمزيد الرجوع للرابط التالي:
http://tfig.unece.org/AR/cases/Brazil.pdf

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واحدة جديد في البرازيل .وسوف تتزايد قدرة المنتجات البرازيلية على المنافسة كلما قلَّوقت إنجاز الإجراءات إلى حد كبير.

أما بالنسبة للقطاع الخاص ،فهذا التحالف يقدم أسلوباً منظماً يُتيحله التأثير إيجابياً على السياسات العامة التي تؤثر على أعماله.

وخلاصة الأمر، أنهّا شراكة مُربحة لكلا القطاعين العام و الخاص. فهذه الشراكة البرازيلية بين القطاع الخاص والحكومة/الجمارك مهمة وتُولد نتائج استثنائية في خضم هذا الاقتصاد الناشئ الضخم.

ولكن، يجب تعزيز الشراكة أكثر فأكثر لكي تواكب التحديات الجديدة لبيئة التجارة الدولية سريعةالتغير . كما ينبغي تعزيز أواصر التعاون ليصبح أكثر وتيرة وأفضل هيكلية ونظامياً. تُمثِّل التجربة البرازيلية إحدى الطرائق لتطوير تعاون فعال ، و يمكن تطبيق طريقة مشابهة له افيدو لأخرى. وتُشير خبرتنا بأنَّ هذا لنموذج والمبادرات المماثلة مفيدة في المساعدة على بناء نموذج شراكة جديد يعمل على اشراك جميع أصحاب المصلحة في تطوير سلسلة الإمدادعلى المستوى الدولي.

٦) تجربة موزمبيق:

في عام ٢٠٠٣ قامت موزمبيق بأولى خطوات دراسة تطبيق نظام النافذة الواحدة، وأصبح النظام مكتمل وجاهز للتنفيذ في عام ٢٠١١. حيث صممت النافذة الواحدة لتكون متسقة مع التوصيات والمعايير الدولية في مجال التجارة الخارجية. وتم بناء النظام وفقاً لنموذج سنغافورة. ويتكون النظام من عنصرين رئيسيين هما نظام إدارة الجمارك، ونظام تبادل البيانات الإلكترونية.[١]

– **تنفيذ النافذة الواحدة في موزمبيق:** استغرقت الأعمال التحضيرية سبع سنوات،وفي عام ٢٠٠٤ أجريت أحدى الدراسات التشخيصية للتكامل التجاري في موزمبيق. وأظهرت نتائج الدراسة إرتفاع التكاليف التي يتحملها التجار الناشئة عن التأخير،والأعباء الإدارية ،والفساد ،وأن كلذلك في مجمله بمثابة عقبة في وجه التجارة العابرة في موزمبيق. وقد نتج عنذلك أن أدركت الحكومة الحاجة إلى تحسين استخدام تقنية ملآئمة للإرتقاء بعمليات التخليص الجمركي، وإدارة الحدود، والقضاءعلى الفساد .وتم إنشاء شبكة موزمبيق الاجتماعية (MCNET) فكانت بمثابة آلية مؤسسية دفعت تنفيذ النافذة الواحدة إلى الأمام.وقدأُنشئت الشبكة في إطارشراكة بين القطاعين العام والخاص (حيث تمثل نسبة ملكية القطاع الخاص ٦٠%، ونسبة ملكية الدولة ٤٠%).وتم التنفيذ في عام ٢٠١١. [٢]

– وبلغت تكلفة الاستثمارالمبدئيةلإنشاءالنظام١٢٧٥٠٠٠٠دولارأمريكي[٣]

– وقد اشتملت عملية التنفيذ على[٤]:

أ–مراجعة كاملةلإجراءات الجمارك القائمة.

ب– إزالة الإجراءات عديمة الجدوى وغيرالفاعلة.

---

[١]مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "تنفيذ النافذة الواحدة في موزمبيق"، تاريخ الإطلاع: ٢٠١٧/١/٥. للمزيد، الرجوع إلى الرابط التالي: http://tfig.itcilo.org/AR/case-stories.html

[2] Guilherme Mambo, **"Mozambique Vision – The Steps for a Sustainable Single Window Implementation,"** WCO IT Conference and Exhibition, May 2011, P: 9.

[3]Mozambique**: "Single Electronic Window for Trade Facilitation"**, Maputo, February 2010, P: 12.

[4]TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, **"Single Window Implementation In Mozambique"**, 2016, P: 3.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ج- جعل الاجراءات متسقة مع اتفاقية كيوتو المعدلة، والاتفاقية المبرمة في إطارالمجموعةالاقتصاديةلأفريقياالجنوبية (SADC).
د- ثم صدرتشريع يمكّن من تقديم الإقرارات الجمركية الكترونياً،وإكمال العمليات المتعلقة بالرقابة الحدودية .
هـ- كما وُضع إطارقانوني خاص بأمن البيانات ،وخصوصيتها لدعم التبادل المأمون للبيانات.

- مزايا النافذة الواحدة في موزمبيق:

أدى تنفيذ النظام إلى زيادة وسهولة وتيسير حركة التجارة الخارجية لموزمبيق مع العديد من الدول مثل) هولندا، الهند، الصين، جنوب أفريقيا.والتي كانت غير ميسره قبل تطبيق نظام النافذة الواحدة. فعلى سبيل المثال: بلغت صادرات موزمبيق في عام ٢٠١١ إلى (هولندا ٤٧.٦٢٪،جنوبأفريقيا ١١.٦٪) من إجمالي صادرات موزمبيق .كما بلغت الواردات من(جنوبأفريقيا ٣٣.٥٤٪،هولندا ٨.٤٢٪،الهند ٥.٩٣٪،الصين ٤.٢٤٪) من إجمالي واردات موزمبيق. ويرجع ذلك إلى تطبيق نظام النافذة الواحدة[١].

٧) تجربة سريلانكا:

بذلت سريلانكا محاولة لإنشاء نظام من نوع النافذة الواحدة في أواخر التسعينات. ومنذ ذلك الحين، لم تحاول مرة أخرى العمل على تطوير نظام النافذة الواحدة لنجاحها. ويرجع ذلك إلى أن السلطات المعنية تبذل جهودًا متواصلة من أجل جعل النظام بالكامل آليًا وجعل جميع الوكالات تحت سقف واحد. ولكن من الواضح أن تطوير النافذة الواحدة يحدث بوتيرة بطيئة.[٢]
وقامت أحدى الدراسات بدراسة التحديات التي تواجه تطبيق النظام في سريلانكا لفرز أهم التحدياتوهي: "نقص الدعم الحكومي، إجراءات معقدة ومتطلبات وثيقة، قيود الميزانية والموارد البشرية، التنظيم والمقاومة البشرية للتغيير، عدم كفاية التنسيق بين جمارك سيرلانكا والمؤسسات التنظيمية الأخرى والجماعة التجارية، القوانين والتحديات القانونية، وعدم كفاية الإطار القانوني، عدم وجود وكالة رائدة، نقص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، القضايا الأمنية (بسبب تبادل المعلومات المركزية والوثائق الإلكترونية)".
ويمكن الإشارة إلى هذه التحديات باعتبارها أهم التحديات لتنفيذ مفهوم النافذة الواحدة في سيرلانكا.وقد عرضت التحديات ال ٩ المذكورة أعلاه على المشاركين الذين مثلوا ٣٠ شركة شحن. أعطيت لهم خمس نقاط مقياس ليكرت لترتيب أهمية كل تحد لتنفيذ نافذة واحدة. وتم تصنيف ٩ تحديات حاسمة وفقا لنموذج (UNNEXT). وقد تبين أن أهم اثنين من التحديات الحاسمة هي:[٣]

---

[1]Guilherme Mambo,**"Mozambique Vision – The Steps for a Sustainable Single Window Implementation,"** WCO IT Conference and Exhibition, May 2011, P: 3.

[2]P. A. Dias. (2011). Status and challenges of trade facilitation and supply Chain efficiency improvements in Sri Lanka: Regional cooperation on trade facilitation. Date of Access: 1/2/2017. http://www.unescap.org/our-work/trade-investment

[3]M. H. Abeywickrama and WADN. Wickramaarachchi, **" Study on the Challenges of Implementing Single Window Concept to Facilitate Trade in Sri Lanka: A Freight Forwarder Perspective",** Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 9, September 2015, P:886-888.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١- تحديات المستوى الاستراتيجي، والتي تتطلب من الحكومات وصانعي القرار الاستراتيجي رفيع المستوى أن تخلق الإرادة السياسية والتعاون بين الوكالات.
٢- كما أن التحديات التي تواجه الإدارة والتحديات التقنية ملحوظة أيضًا في أوساط التحديات الحاسمة وتحتاج إلى مشاركة نشطة من موظفي الإدارة الوسطى / التقنيين، ولا سيما في مجال إصلاح أساليب العمل، وتبسيط الوثائق وتنسيقها، وقابلية التشغيل البيني. غير أن التحديات التشغيلية والتنفيذية أقل من التحديات الحرجة.

المبحث الثالث

متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية
Requirements of Applying the Single Window System in the Egyptian Customs

أولاً: التجارة عبر الحدود في مصر:

في (٢٠٠٤)،قامت وزارة التجارة والصناعة بتعيين رئيس جديد لمصلحةالجمارك وأتاحت المزيد من الاستقلالية لشعبة الإصلاح الجمركي من أجل تنفيذ التغييرات اللازمة .وأدى تنفيذ بعض الإصلاحات إلى تخفيض وتبسيط الرسوم الجمركية، وإلغاء رسوم الخدمة والرسوم الإضافية وتخفيض عدد التوقيعات المطلوبة للتخليص الجمركي.وبد أالرئيس الجديد للمصلحة التعاون مع القطاع الخاص شركات التخليص الجمركي ،وشركات الشحن، وصغار المستوردين ،وشركات نقل البضائع المشحونة من أجل إجراء إصلاحات طويلة الأمد وتحديد ترتيبها وتسلسلها. وتتمثل هذه الإصلاحات فيما يلي[١]:

أولاً:قامت مصلحة الجمارك والهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات بتبسيط القواعد واللوائح المنظمة ودمجها في مجموعة واحدة من اللوائح التنفيذية في(٢٠٠٦).

ثانياً:أجرت مصلحة الجمارك إعادة تنظيم وهيكلة داخلية لتحقيق المزيد من الكفاءة .وأتاح الإصلاح إمكانية الحصول على أمر مؤقت بالتخليص الجمركي على البضائع قبل وصولهاإلى الميناء.

ثالثاً:إن إجراءات إدارة المخاطر–التي أسندت إجراء عملية التفتيش الجمركي إلى سلسلة من العوامل المرتبطة بتقييم المخاطر–بدأت تصبح جزءا من عملية التخليص الجمركي ،فضلا عن تخفيض وتيرة عمليات التفتيش الجمركي المادي على البضائع.

رابعاً:جرى إنشاء نظام جديد معنيب أكبر ٥٠٠ مستورد، وأدى هذا النظام إلى نقل تحليل المخاطر بالنسبة لهؤلاء المستوردين من تحليل مستند إلى "التفتيش على شحنة بعدأخرى" إلى تحليل مبني على "سجل التزام الشركة المستوردة وأدائها".

واستمرت مصر في تنفيذ جهود الإصلاح في(٢٠٠٦/ ٢٠٠٧) حيث تم توسيع نطاق التفتيش الانتقائي على الشحنات،إلى جانب تحسين المنشآت والمرافق في ميناءئ يدمياط والإسكندرية معتركي بأنظمة الكترونية في الموانئ لتتبع مسار الشحنات والبضائع، مما أدى إلى اختصارالوقت الذي تستغرقه إدارة الجمارك في إنهاءإجراءات التصدير بواقع يوم واحد. ولكن هل إستمرت مصر في تخفيض زمن التخليص الجمركي وتقليل عدد المستندات بالشكل الكافي؟

جدول رقم (١)تقرير التجارة عبر الحدود في مصر للسنوات (٢٠٠٦، ٢٠١٥)

	٢٠٠٦	٢٠١٥
عدد المستندات اللآزمة لإتمام التصدير.	٨	٨
الوقت اللآزم لإتمام التصدير "بالأيام".	٢٧	١٢

[١] البنك الدولي، "**تقرير ممارسة أنشطة الأعمال في مصر**"، ٢٠٠٨، ص١٩.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكلفة التصدير "بالدولآر الأمريكي/ حاوية".	١٠١٤	٦٢٥
عدد المستندات اللآزمة لإتمام الإستيراد.	١١	١٠
الوقت اللآزم لإتمام الإستيراد "بالأيام".	٣٢	١٥
تكلفة الإستيراد "بالدولآر الأمريكي/ حاوية".	١١٠٦	٧٩٠

المصدر: البنك الدولي، "تقرير التجارة عبر الحدود في مصر". للسنوات (٢٠٠٦، ٢٠١٥)[١]

يتضح من الجدول رقم "١" وجود تطور في إنخفاض وقت وتكلفة الإستيراد والتصدير في مصر خلال الفترة من (٢٠٠٦، ٢٠١٥). ولكن عند المقارنة بين مصر وبين سنغافورة "كمثال لدولة طبقت نظام النافذة الواحدة" نجد ما يلي:

جدول رقم (٢)

تقارير التجارة عبر الحدود في مصر، وسنغافورة". لعام (٢٠١٥)

	سنغافورة	مصر
عدد المستندات اللآزمة لإتمام التصدير.	٣	٨
الوقت اللآزم لإتمام التصدير "بالأيام".	٦	١٢
تكلفة التصدير "بالدولآر الأمريكي/ حاوية".	٤٦٠	٦٢٥
عدد المستندات اللآزمة لإتمام الإستيراد.	٣	١٠
الوقت اللآزم لإتمام الإستيراد "بالأيام".	٤	١٥
تكلفة الإستيراد "بالدولآر الأمريكي/ حاوية".	٤٤٠	٧٩٠

المصدر: البنك الدولي، "تقارير التجارة عبر الحدود في مصر، سنغافورة". لعام (٢٠١٥)[٢]

يتضح من الجدول رقم "٢" أن هناك إختلاف كبير في نتائج التقرير بين مصر وسنغافورة، حيث تظهر النتائج إرتفاع "الوقت، والتكلفة، والمستندات" للإستيراد والتصدير في مصر عن سنغافورة. ويدل ذلك على أنه رغم الإصلاحات في بيئة العمل الجمركي وكل الجهود للسعي نحو تسهيل التجارة إلا أن التجارة في مصر ليست بالقدر الكافي من السهولة، وبالتالي فلا بد من اللجوء إلى إتباع كافة النظم والإجراءات الجمركية التي من شأنها تقليل الوقت وتخفيض التكلفة ومن ثم تسهيل التجارة.

ومن خلال ماتم تناوله عن نظام النافذة الواحدة وأهميته وقدرته على تخفيض الوقت وتقليل التكلفة وغيرها من الفوائد الأخرى، فإنه يجب تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية لتعم فوائد تطبيقه عليها.

ولكن ماهي أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية؟ وما هي أهم المنافع المتوقعة من تطبيق النظام في الجمارك المصرية؟ هذا ما سيتم الإجابة عليه من خلال الدراسة الميدانية التالية.

ثانياً: الدراسة الميدانية:

١- مجتمعوعينة الدراسة:

[١] البنك الدولي، "تقرير التجارة عبر الحدود في مصر". للسنوات (٢٠٠٦، ٢٠١٥). للمزيد الرجوع للرابط التالي:
http://arabic.doingbusiness.org/custom-query

[٢] البنك الدولي، "تقارير التجارة عبر الحدود في مصر، سنغافورة" لعام (٢٠١٥)، للمزيد الرجوع للرابط التالي:
http://arabic.doingbusiness.org/custom-query

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتمثل مجتمع الدراسة في "موظفي، ومتعاملي" جمرك الإسكندرية. وقدتم إجراء بحث مسحي على عينة من المتعاملين مع الجمارك وعددهم ٦٠ فردًا، وموظفي الجمارك وعددهم ٦٠ فردًا أيضًا.

٢- **بناء أداة الدراسة:** تم إعداد قائمة الإستبيان لجمع البيانات الأولية من أفراد مجتمع الدراسة، وقد جاء البناء على النحو التالى:

أ- **محاور أداة الدراسة:** اشتملت على ثلاثة محاور: المنافع المتوقعة لتطبيق النظام، المعوقات التي تحول دون تطبيق النظام، ودور النظام في تحقيق أهداف السياسة الجمركية. وقد تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسى لقياس هذه المحاور:

أرفض بشدة	أرفض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

ب- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم تبويب وجدولة وتحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائى StatisticalPackageforSocialSciences(SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وهو برنامج التحليلات التنبؤية والذى يقوم بتحليل البيانات الواردة عبر أستمارة الإستبيان.

٣- **التحليل الوصفى للدراسة:**

أ- **اختبار ثبات اداة الدراسة:** للتأكد من ثبات أداة الدراسة بأختبار معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لكل من المحاور الثلاثة للدراسة. على عينة الدراسة البالغ حجمها (١٢٠) مفرده. وكان كما يلي:

جدول رقم (٣) ثبات المقياس

اسم البعد	عدد العناصر	قيمة المعامل	
		للمتعاملين	للموظفين
١) المنافع المتوقع حدوثها عند تطبيق النظام.	١٨	%٨٤,٨	%٨٢,٥
٢) المعوقات التي تحول دون تطبيق النظام.	٣٠	%٧٤,٨	%٦٠,٣
٣) تحقيق نظام النافذة الواحدة لأهداف السياسة الجمركية في مصر.	٣٠	%٧١,٣	%٧٩,٦
الإجمالي	٧٨	**%٨٣,٤**	**%٨١,٩**

المصدر: من إعداد الباحثان إعتمادًا على نتائج معاملات الثبات.

- يتضح من الجدول رقم (٣) إرتفاع معامل ألفا في جميع أجزاء الإستبيان سواء للمتعاملين أو للموظفين فهو يتجاوز ٦٠%، فرغم إنخفاضه نسبياً في السؤال الثاني لآراء الموظفين حيث بلغ (٦٠,٣%) إلا أن قيمة المعامل لإجمالي آراء الموظفين كانت مرتفعة حيث بلغت (٨١,٩%) وهي لا تقل كثيراً عن قيمة المعامل لإجمالي آراء المستخلصين التي بلغت (٨٣,٤%). مما يعني إمكانية الإعتماد على آراء كلا الفئتين في تلك الدراسة.

ب- اختبار معامل الصدق :

من جدول (٣) وجدول (٤) يتبين أن:

وجود ثبات بنسبة تفوق (٦٠%).وجود صدق معنوي عند (١٠%). ونستخلص من ذلك أن أداة البحث صادقة فى قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة لهذه الدراسة، ويمكن تطبيقها بثقه، وبذلك تكون قائمة الإستبيان فى صورتها النهائية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٤)صدق المقياس

اسم البعد	أراء المتعاملين			أراء الموظفين	
	العبارات	معامل الإرتباط	المعنوية	معامل الإرتباط	المعنوية
البعد الأول: المنافع المتوقع حدوثها عند تطبيق النظام	١	٠,٤٦٠***	٠,٠٠٠	٠,٢٨٥**	٠,٠٢٧
	٢	٠,٥٨٦***	٠,٠٠٠	٠,٣٥١***	٠,٠٠٦
	٣	٠,٥٥٨***	٠,٠٠٠	٠,٣٧٨***	٠,٠٠٣
	٤	٠,٤٤٤***	٠,٠٠٠	٠,٤٥٥***	٠,٠٠٠
	٥	٠,٦٦٠***	٠,٠٠٠	٠,٤٥٩***	٠,٠٠٠
	٦	٠,٥٩٦***	٠,٠٠٠	٠,٤٩٣***	٠,٠٠٠
	٧	٠,٤٩٢***	٠,٠٠٠	٠,٥٤٠***	٠,٠٠٠
	٨	٠,٥٧٠***	٠,٠٠٠	٠,٢٤٦*	٠,٠٥٨
	٩	٠,٦١٧***	٠,٠٠٠	٠,٣٨٢***	٠,٠٠٣
	١٠	٠,٤١٦***	٠,٠٠١	٠,٦٣٨***	٠,٠٠٠
	١١	٠,٦٦٤***	٠,٠٠٠	٠,٥٩٥***	٠,٠٠٠
	١٢	٠,٥٨٨***	٠,٠٠٠	٠,٦١٢***	٠,٠٠٠
	١٣	٠,٥٤٦***	٠,٠٠٠	٠,٥٤٩***	٠,٠٠٠
	١٤	٠,٥٩٨***	٠,٠٠٠	٠,٧٩٠***	٠,٠٠٠
	١٥	٠,٦٩٨***	٠,٠٠٠	٠,٧٧١***	٠,٠٠٠
	١٦	٠,٤٩٣***	٠,٠٠٠	٠,٦٢٠***	٠,٠٠٠
	١٧	٠,٥٢٤***	٠,٠٠٠	٠,٦٠٥***	٠,٠٠٠
	١٨	٠,٥٦٢***	٠,٠٠٠	٠,٥٠٩***	٠,٠٠٠
البعد الثاني: المعوقات التي تحول دون تطبيق النظام.	١	٠,٥٦٧***	٠,٠٠٠	٠,٣٩٤***	٠,٠٠٢
	٢	٠,٤٦٠***	٠,٠٠٠	٠,٣٧٦***	٠,٠٠٣
	٣	٠,٧٣٠***	٠,٠٠٠	٠,٦٤٢***	٠,٠٠٠
	٤	٠,٣٤٢***	٠,٠٠٧	٠,٣٤١***	٠,٠٠٨
	٥	٠,٥٦٠***	٠,٠٠٠	٠,٣٥٦***	٠,٠٠٥
البعد الثالث: مدى تحقيق نظام الثافذة الواحدة لأهداف السياسة الجمركية في مصر.	١	٠,٤٩٥***	٠,٠٠٠	٠,٦٦٠***	٠,٠٠٠
	٢	٠,٤١٩***	٠,٠٠١	٠,٦٢٦***	٠,٠٠٠
	٣	٠,٤٦٣***	٠,٠٠٠	٠,٥٨٩***	٠,٠٠٠
	٤	٠,٦٩٦***	٠,٠٠٠	٠,٥٧٩***	٠,٠٠٠
	٥	٠,٦٥٠***	٠,٠٠٠	٠,٥٩٩***	٠,٠٠٠
	٦	٠,٤٠٠***	٠,٠٠٢	٠,٣٤٦***	٠,٠٠٧
الإجمالي	١	٠,٨٨٤***	٠,٠٠٠	٠,٨٧٠***	٠,٠٠٠
	٢	٠,٧٧٩***	٠,٠٠٠	٠,٦٩٧***	٠,٠٠٠
	٣	٠,٣٨٨***	٠,٠٠٢	٠,٦٠٣***	٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثان إعتمادًا على نتائج معاملات الصدق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(***إرتباط معنوي عند ١%، **إرتباط معنوي عند ٥%، *إرتباط معنوي عند ١٠%)

٤-الإجابة على تساؤلات الدراسة:

٤-١المنافع المتوقع حدوثها عند تطبيق نظام النافذة الواحدة الإلكتروني في الجمارك المصرية:

(أ) الأهمية النسبية لعبارات المنافع المتوقعة:

جدول رقم (٥)الأهمية النسبية لعبارات المنافع المتوقعة

"المنافع التي يمكن تحقيقها عند تطبيق النظام"	الأهمية النسبية	
	المستخلصين	الموظفين
١- تسهيل سير إجراءات الإستيراد والتصدير.	%٨٩.٦	%٩٥.٦
٢- زيادة عدد العمليات التجارية سنوياً.	%٧٨.٦	%٧٩.٦
٣- التحديد الدقيق لأرقام المعاملات التجارية.	%٧٦.٤	%٧٩.٦
٤- تحقيق التعاون بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية المعنية.	%٧٨.٦	%٨٣
٥- تأمين سرية المعلومات.	%٧٨.٤	%٩١.٤
٦- تخفيض الأعباء الإدارية على الموظفين.	%٧٣.٦	%٨٧.٦
٧- الإستفادة من بعض الموظفين الزائدين عن الإحتياج في مجالات أخرى داخل الإدارة الجمركية.	%٧٥.٤	%٨٤
٨- إحكام الرقابة في بيئة العمل الجمركي.	%٩١	%٩٧.٤
٩- تخفيض الممارسات الفاسدة، نتيجة لتقليل فرص التفاعل المادي بين الموظف والمتعامل.	%٩٠	%٩٧.٦
١٠- تخفيض الأخطاء البشرية الناتجة عن التعامل الورقي مع البيانات والمستندات.	%٦٩.٦	%٦٧.٦
١١- سهولة الوصول إلى المعلومات.	%٨٨	%٩٢
١٢- تحقيق الشفافية في سير الإجراءات الجمركية	%٨٦.٦	%٨٩.٦
١٣- سهولة تحديد الوقت الذي تستغرقه عملية التخليص الجمركي.	%٩١.٤	%٩٣
١٤- التقليل من بيروقراطية العمل داخل الإدارات الجمركية.	%٨٣.٤	%٨٣
١٥- توحيد التقييم الجمركى لنفس السلعة من منفذ جمركى لأخر.	%٨٦	%٨٥.٤
١٦- توفير الوقت المستغرق في عملية التخليص الجمركي.	%٩٤	%٩٤.٦
١٧- تخفيض التكلفة التي يتحملها المتعاملين	%٩٣	%٩٤
١٨- تخفيض الجهد المبذول من قبل المتعاملين.	%٩٤.٤	%٩٥.٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

من هذا العرض نجد:

١- إرتفاع نسبة الموافقة من قبل الموظفين على إمكانية النظام في تقليل التفاعل المادي بين الموظف والمتعامل يعتبر أهم منفعة من وجهة نظر الموظفين. وهذا سيؤدي بالتبعية إلى تقليل الممارسات الفاسدة وهذا كله نتيجة لقدرة النظام على تحقيق الرقابة الفعالة في بيئة العمل الجمركي.

٢- كما أن النظام سوف يقوم بتيسير إجراءات الإستيراد والتصدير بنسبة كبيرة.

٣-من وجهة نظر المتعاملين تعتبر من أهم المنافع التي يحققها النظام لهم هي تخفيض "الجهد والوقت والتكلفة" على التوالي، ويتوافق هذا الترتيب مع رأي الموظفين أيضاً.

٤- وقد يرجع الإنخفاض النسبي لرأي كلا الفئتين إلى مدى قدرة النظام على تخفيض الأخطاء البشرية للعديد من الأسباب، فيمكن أن يكون لتخوفهم من صعوبة النظام، أو لعدم القدرة على التعامل معه، أو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن إرجاع ذلك إلى اعتقادهم باستحالة خلو أي عمل من الأخطاء فلا بد من وجود نسبة خطأ مسموح بها.

(ب) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن توضيح النسب لعبارات المنافع المتوقعة كما يلي:

جدول رقم (٦)نسب الموافقة والرفض لعبارات المنافع المتوقعة

هناك العديد من المنافع التي من المتوقع حدوثها عند تطبيق نظام النافذة الواحدة الإلكتروني في الجمارك المصرية.	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	%٤١,٧	%٤٢,٢	%١٢,٥	%٣,٣	%٠,٣
الفئة الثانية: الموظفين.	%٥٦,٩	%٣١,٨	%٨,١	%٢,٩	%٠,٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول رقم (٦) أنه: من خلال المقارنة بين نسب الموافقة لكلا الفئتين حول المنافع المتوقعة من تطبيق النظام، نجد إرتفاع نسبة موافقة الموظفين عن المتعاملين وهذا قد يدل على أن رأي الموظفين أن النظام سوف يعود بالنفع عليهم أكثر من رأي المتعاملين.

٤-٢ أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية:

أولاً: المعوقات الإدارية:ويتم تناول مايلي:

(أ) الأهمية النسبية للمعوقات الإدارية:

تظهر البيانات إرتفاع الأهمية النسبية لأحد المعوقات الإدارية لكلا الفئتين وهو ضعف الترويج لبرامج التوعية بالنظام وأهدافة. كما أظهرت النتائج إنخفاض ملحوظ في أحد المعوقات الإدارية لكلا الفئتين أيضاً وهو عدم وجود تعاون بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية ذات الصلة حيث بلغت الأهمية النسبية له (٢٥,٦% للمتعاملين) و(٣٠% فقط للموظفين) وهذا يعني أن هناك تعاون بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية ذات الصلة ولكن هذا التعاون ليس كما ينبغي، فمازال المتعامل يقوم بتخليص كافة الإجراءات بنفسه وأخذ موافقة الجهات الحكومية ذات الصلة بنفسه وذلك لعدم الربط الشبكي بين الجمارك والجهات الحكومية.

جدول رقم(٧)الأهمية النسبية للمعوقات الإدارية

"أهم المعوقات الإدارية"	الأهمية النسبية	
	متعاملين	موظفين
١- عدم وجود إدارة محددة لتولي مهام تطبيق النظام.	%٨٠.٤	%٨٢.٤
٢- عدم وجود تعاون بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية ذات الصلة.	%٥٢.٦	%٣٠
٣- عدم قيام الإدارة الجمركية بوضع خطة عمل لتطبيق النظام.	%٧٥.٤	%٧٩.٦
٤- إختلاف اسلوب الإدارة المتبع في كل إدارة جمركية.	%٨٠	%٧٩
٥- ضعف الترويج لبرامج التوعية بالنظام وأهدافه.	%٩٠.٤	%٩١.٦
٦- عدم إهتمام الإدارة الجمركية بتطبيق النظام.	%٨٢	%٧٩.٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

(٢) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات الإدارية كما يلي:

جدول رقم (٩)تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات الإدارية

المعوقات الإدارية	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	%٢٠,٨	%٥٤,٤	%١٣,٩	%٩,٤	%١,٤

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفئة الثانية: الموظفين.	%١٩,٧	%٥٥	%٧,٥	%٩,٤	%٨,٣

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

يوضح هذا الجدول موافقة كلا الفئتين بنسبة (٧٥%) على وجود معوقات إدارية تعوق تطبيق النظام.

ثانياً: معوقات خاصة بالبنية التحتية وهي: ويتم توضيحها كما يلي:

(أ) الأهمية النسبية للمعوقات الخاصة بالبنية التحتية:

تظهر النسب السابقة لرأي المتعاملين: إرتفاع الأهمية النسبية لضعفكفاءة الشبكة الداخلية بين موظفين الإدارة الجمركية الواحدة **وكذلك** غياب الربط الشبكي بين الجمارك وكافة الجهات الحكومية ذات الصلة وأيضًا ضعف الربط الشبكي بين الإدارات الجمركية المختلفة.**بينما كانت آراء الموظفين تعطي أهمية نسبية أكبر لعدم توافر** أجهزة "المكونات المادية" الحاسب الألي بالعدد المطلوب لتطبيق النظام وأيضاً عدم توافر برامج حديثة يمكن إستخدامها لتشغيل النظام.

جدول رقم (٩)الأهمية النسبية للمعوقات الخاصة بالبنية التحتية

"أهم المعوقات الخاصة بالبنية التحتية"	الأهمية النسبية	
	متعاملين	موظفين
١- تقادم أجهزة الحاسب الألي الموجودة حالياً.	%٨١.٦	%٨٤.٤
٢- عدم توافر أجهزة "المكونات المادية" الحاسب الألي بالعدد المطلوب لتطبيق النظام.	%٨٤.٤	%٩٨.٤
٣- عدم توافر برامج حديثة يمكن إستخدامها لتشغيل النظام.	%٨٠.٤	%٩٧.٦
٤- عدم وجود فريق فني مدرب للتعامل مع النظام.	%٧٨	%٩٥.٦
٥- ضعف كفاءة الشبكة الداخلية بين موظفين الإدارة الجمركية الواحدة.	%٩٤.٦	%٩٥
٦- ضعف الربط الشبكي بين الإدارات الجمركية المختلفة.	%٩٠	%٩٤.٦
٧- غياب الربط الشبكي بين الجمارك وكافة الجهات الحكومية ذات الصلة.	%٩٢	%٩٦.٤

المصدر: من إعداد الباحثة من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

(٢) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض كما يلي:

جدول رقم (١٠) تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات الإدارية

معوقات خاصة بالبنية التحتية	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	%٤٧,٩	%٤٠,٥	%٦,٠	%٤,٥	%١,٢
الفئة الثانية: الموظفين.	%٧٦,٢	%٢٢,١	%٠,٧	%١,٠	–

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول رقم (١٠) إرتفاع نسبة موافقة الموظفين حول معوقات البنية التحتية حيث بلغت (٩٨%)، عن نسبة موافقة المتعاملين والتي بلغت (٨٨%). ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين أكثر دراية بهذه المعوقات أكثر من المتعاملين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً: المعوقات المالية: يتم توضيحها كما يلي:

(أ) الأهمية النسبية للمعوقات المالية:

تمثل إرتفاع تكلفة إقتناء البرامج الحديثة أعلى نسبة من حيث المعوقات المالية ويليها إرتفاع تكاليف الصيانة سواء لأجهزة الحاسب الألي أو للبرامج ويلي ذلك إرتفاع تكلفة الربط الشبكي. أما باقي النسب فتتراوح بالزيادة والنقص بين كلا الفئتين وإن كان أقلهم على الإطلاق هي الأهمية النسبية لإرتفاع تكاليف توعية الموظفين على التعامل مع النظام.

جدول رقم (١١)الأهمية النسبية للمعوقات المالية

"أهم المعوقات المالية"	الأهمية النسبية	
	متعاملين	موظفين
١- إرتفاع تكلفة إقتناء أجهزة "المكونات المادية" الحاسبات الألية.	٥٥%	٥١.٦%
٢- إرتفاع تكلفة إقتناء البرامج الحديثة.	٥٩.٦%	٨٩%
٣- إرتفاع تكاليف الربط الشبكي بين جميع الإدارات الجمركية.	٥٥%	٨٣%
٤- إرتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسبات الألية.	٥١.٤%	٨٦.٦%
٥- إرتفاع تكاليف الصيانة لبرامج الحاسب الألي.	٥١.٤%	٨٤.٦%
٦- إرتفاع تكاليف تدريب الموظفين على التعامل مع النظام الجديد.	٥٢.٦%	٤٣.٤%
٧- إرتفاع تكاليف توعية المتعاملين بكيفية التعامل مع النظام الجديد.	٦٣%	٤٦.٦%

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

(ب) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات المالية كما يلي:

جدول رقم (١٢) تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات المالية

المعوقات المالية	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	١٣,٦%	٢١,٩%	٧,١%	٤٢,٩%	١٤,٥%
الفئة الثانية: الموظفين.	٤٢,١%	١١,٠%	٥,٢%	٣٦,٧%	**٥,٠%**

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول رقم (١٢) إنخفاض نسبة الموافقة حول المعوقات المالية حيث بلغت نسبتها (٣٦%) فقط، في حين بلغت نسبة الموافقة من قبل الموظفين (٥٣%) ويرجع ذلك لإنخفاض نسبة الموافقة على بعض البنود. مثل : تكلفة التدريب سواء للعاملين أو المتعاملين على الرغم من إرتفاع نسبة الموافقة حول بعض البنود مثل: ارتفاع تكلفة إقتناء البرامج الحديثة (٨٩%) وأيضاً إرتفاع تكلفة صيانة أجهزة الحاسب الألي والتي بلغت (٨٦,٦%) من وجهة نظر الموظفين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعاً: معوقات خاصة بالعنصر البشري وهي: ويتم تناولها كما يلي:

(أ) الأهمية النسبية للمعوقات الخاصة بالعنصر البشري:

جدول رقم (١٣)الأهمية النسبية للمعوقات الخاصة بالعنصر البشري

أهم المعوقات الخاصة بالعنصر البشري	الأهمية النسبية	
	متعاملين	موظفين
١- قلة عدد الموظفين الملمين بمهارات إستخدام الحاسب الألي.	%٨٥.٤	%٨٣.٦
٢- مقاومة العاملين لتطبيق النظام الجديد.	%٦٧	%٨١.٤
٣- عدم توافر كوادر مؤهلة لعقد ورش عمل لتوضيح كيفية التعامل العملي مع النظام الجديد.	%٥٩.٦	%٤٦.٤
٤- ضعف المعرفة بتكنولوجيا المعلومات من قبل المتعاملين.	%٧٥.٤	%٤٨.٦
٥- عدم توافر كوادر مؤهلة لعقد ندوات لتعريف المتعاملين بالنظام الجديد.	%٦٥.٤	%٤٩.٦
٦- عدم توافر فريق فني مختص بالصيانة الفورية لأجهزة الحاسب الألي والبرامج.	%٨١.٤	%٩٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

(ب) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض كما يلي:

بالنسبة لآراء المتعاملين: فقد أحتل معوق قلة عدد الموظفين الملمين بمهارات الحاسب الألي أعلى قيمة من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ (٨٥,٤%) في حين أحتل معوق عدم توافر كوادر مؤهلة لتدريب العاملين أقل قيمة حيث بلغ (٥٩,٦%). **أما بالنسبة لآراء الموظفين:** فقد حصل معوق عدم توافر فريق فني للصيانة على أعلى قيمة من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ (٩٤%). في حين بلغ عدم توافر كوادر مؤهلة للتدريب على أقل نسبة، حيث بلغت قيمته **(٤٦.٤%). وهذا يعني أن المعوقات تتعلق بعدم التدريب وليس عدم القدرة على التدريب.**

جدول (١٤) تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات الخاصة بالعنصر البشري

معوقات خاصة بالعنصر البشري	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	%٢٣,٦	%٤١,٧	%١١,٧	%١٨,٩	%٤,٢
الفئة الثانية: الموظفين.	%٢٥,٣	%٣١,١	%١,٧	%٣٨,٦	%٣,٣

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول رقم (١٤) تقارب آراء كلا الفئتين حول بعض البنود التي تتعلق بعدم توافر فريق فني مختص بالصيانة الفورية لأجهزة الحاسب الألي والبرامج، وأيضاً قلة عدد الموظفين الملمين بمهارات إستخدام الحاسب الألي.

خامساً: معوقات أخرى: يتم تناولها كما يلي:

(أ) الأهمية النسبية للمعوقات الأخرى:

بالنسبة للمعوقات الأخرى فنجد أنه يوجد توافق بين الفئتين في:

- عدم وجود قوانين ملزمة لجميع المصالح الحكومية ذات الصلة بالتجارة لتطبيق النظام.
- وصعوبة تحويل بعض الإجراءات الجمركية إلكترونيًا، مثل) إجراءات الفحص والمعاينة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فكلاهما يمثل قيمة نسبية أعلى من غيرهما في هذه الفئة من المعوقات.

جدول رقم (١٥)الأهمية النسبية للمعوقات الأخرى

"أهم المعوقات الأخرى"	الأهمية النسبية	
	متعاملين	موظفين
١- عدم وجود قوانين ملزمة لجميع المصالح الحكومية ذات الصلة بالتجارة لتطبيق النظام.	%٩٠.٦	%٩٧.٦
٢- عدم السماح بدخول المتعاملين على شبكة الإنترنت الخاصة بالجمارك.	%٨٤.٤	%٦٩
٣- عدم وجود سجل تجاري إلكتروني محدث لدى الشركات التجارية.	%٥٣.٦	%٥٥.٤
٤- صعوبة تحويل بعض الإجراءات الجمركية إلكترونيًا، مثل) إجراءات الفحص والمعاينة.	%٩٢.٤	%٩٢.٦

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

(ب) تحليل نسب الموافقة والرفض: يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض كما يلي:

يوضح الجدول وجود تشابة بين نسب موافقة كلا الفئتين حول وجود مشاكل أخرى وخاصة بعض البنود مثل: عدم وجود قوانين ملزمة لجميع المصالح الحكومية ذات الصلة بالتجارة لتطبيق النظام، وأيضاً صعوبة تحويل بعض الإجراءات الجمركية إلكترونيًا، مثل) إجراءات الفحص والمعاينة.

جدول رقم (١٦) تحليل نسب الموافقة والرفض للمعوقات الأخرى

معوقات أخرى	موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
الفئة الأولى: المتعاملين.	%٤١,٣	%٣٥,٨	%٨,٣	%١٢,١	%٢,٥
الفئة الثانية: الموظفين.	%٤٥,٤	%٢٥,٨	%٥,٨	%٢٢,٥	%٠,٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

٤-٣ مدى تحقيق نظام النافذة الواحدة لأهداف السياسة الجمركية في مصر.

أ) الأهمية النسبية لدور النظام في تحقيق أهداف السياسة الجمركية:

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن أعلى نسب الأهمية النسبية جاءت كما يلي:

١- إن تقديم المتعاملين الأوراق والمستندات إلى الجمارك مرة واحدة إلكترونياً سوف يؤدي إلى تخفيض فرص حدوث الفساد الجمركي بنسبة (٩٤%) وذلك يرجع إلى تحويل التفاعل المادي بين المتعامل والموظف إلى تفاعل إلكتروني.

٢- إن تخليص جميع الإجراءات الجمركية إلكترونياً سوف يؤدي إلى تعزيز الشفافية بنسبة (٩٢,٢%) وذلك لوضوح عملية سير الإجراءات أمام المتعامل.

٣- إن تبادل البيانات والمستندات إلكترونياً بين المتعامل والإدارة الجمركية سوف يؤدي إلى تعزيز الشفافية بنسبة (٩٠,١%) وأيضاً تخفيض فرص الفساد الجمركي بنسبة (٩٠%).

٤- إن الربط الشبكي بين الإدارات الجمركية المصرية سوف يؤدي إلى تخفيض فرص الفساد الجمركي بنسبة (٨٦,٥%) وأيضاً تعزيز الشفافية بنسبة (٨٦%).

٥- إن الربط الشبكي بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية ذات الصلة سوف يؤدي إلى تسهيل حركة التجارة الدولية بنسبة (٩٤%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (١٧)الأهمية النسبية لدور نظام النافذة الواحدة في تحقيق أهداف السياسة الجمركية

	زيادة الإيرادات الحكومية.	تشجيع الإستثمارات المحلية.	زيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة	تخفيض فرص حدوث الفساد الجمركي.	تعزيز الشفافية.	تسهيل حركة التجارة الدولية.
١-إن تقديم المتعاملين الأوراق والمستندات إلى الجمارك **مرة واحدة إلكترونياً** سوف يؤدي إلى:	%٨٤,٨	%٨٨	%٨٨,١	%٩٤	%٩٣,٧	%٩١,٦
٢- إن تخليص جميع الإجراءات الجمركية إلكترونياً سوف يؤدي إلى:	%٧٣,٤	%٨٢,٥	%٨٣,٧	%٩٢,١	%٩٢,٢	%٩٠,٣
٣- إن تبادل البيانات والمستندات إلكترونياً بين المتعامل والإدارة الجمركية سوف يؤدي إلى:	%٦٧,٨	%٨١,٧	%٨٣	%٩٠	%٩٠,١	%٨٨,٣
٤- إن الربط الشبكي بين الإدارات الجمركية المصرية سوف يؤدي إلى:	%٦٨,٥	%٧٧	%٧٨,٧	%٨٦,٥	%٨٦	%٨٥
٥- إن الربط الشبكي بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية ذات الصلة سوف يؤدي إلى:	%٨٨,٥	%٩٠,٧	%٩٠,٧	%٩٣,١	%٩٢,٨	%٩٤

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

ويمكن تحديد أهداف السياسة الجمركية كما يلي:

- **الهدف المالي:** ويتمثل في زيادة الإيرادات الحكومية.
- **الأهداف الإقتصادية:** وتتمثل في زيادة حجم الإستثمارات، وزيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة الدولية.
- **الأهداف الإجتماعية:** وتتمثل في تخفيض فرص حدوث الفساد الجمركي، وتعزيز الشفافية.
- **الهدف السياسي:** ويتمثل في تسهيل حركة التجارة الدولية.

وبالتالي يمكن تحليل نسب الموافقة والرفض لدور النظام في تحقيق هذه الأهداف كما يلي:

جدول رقم (١٨)تحليل نسب الموافقة والرفض لدور النظام في تحقيق أهداف السياسة الجمركية

	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	أرفض بشدة
دور النظام في زيادة الإيرادات الحكومية.	%١٨,٤	%٤٦,٣	%٣٥,٣	–	–
دور النظام في تشجيع الإستثمارات المحلية.	%٢٦,٧	%٦٦,٥	%٦,٨	–	–
دور النظام في زيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة الدولية.	%٢٧,٧	%٦٨,٨	%٣,٥	–	–
دور النظام في تخفيض فرص حدوث الفسادالجمركي.	%٦١,٢	%٣٣,٥	%٥,٣	–	–
دور النظام في تعزيز الشفافية.	%٦١,٢	%٣٢,٥	%٦,٣	–	–
دور النظام في تسهيل حركة التجارة الدولية.	%٥١	%٤٧,١	%١,٩	–	–

المصدر: من إعداد الباحثان من واقع تحليل بيانات الإستبيان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول رقم (١٨) مايلي:

١- أن تطبيق النظام من المتوقع أن يؤدي إلى زيادة الإيرادات الحكومية بنسبة (٦٥%)، ويمكن تفسير التدني النسبي لهذه القيمة بعدم القدرة على التنبؤ بدور النظام على زيادة الإيرادات الحكومية، والدليل على ذلك أن باقي النسبة وهي (٣٥%) تقع في فئة المحايدة وليس الرفض.

٢- أن نسبة الموافقة مرتفعة حيث بلغت (٩٣%) حول دور النظام في تشجيع الإستثمارات المحلية، حيث أن تيسير إجراءات الإستيراد والتصدير من خلال النظام سيؤدي إلى تشجيع الإستثمار المحلي. كما بلغت نسبة الموافقة (٩٦%) حول قدرة النظام على زيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة الدولية، حيث أن إنخفاض وقت وتكلفة عمليات الإستيراد والتصدير من شأنه أن يعطي قدرة تنافسية مرتفعة للدولة في مجال التجارة الدولية.

٣- أن نسبة الموافقة بقدرة النظام على تخفيض فرص الفساد الجمركي قد بلغت (٩٥%). وذلك لقدرتة على تقليل التفاعل المادي بين المتعاملين وموظفي الجمارك، والعمل في بيئة تحكمها الرقابة. وبلغت نسبة الموافقة حول قدرة النظام على تحقيق الشفافية (٩٤%) وذلك عن طريق وضوح عملية سير الإجراءات الجمركية والمعلومات المتعلقة بها أمام المتعاملين.

٤- كما أن نسبة الموافقة حول قدرة النظام على تسهيل حركة التجارة الدولية قد بلغت (٩٨%) وهي أعلى نسبة على الإطلاق مقارنةً بباقي الأهداف بما يحقق الهدف السياسي للسياسة الجمركية، عن طريق تسهيل عمليات الإستيراد والتصدير والتجارة بين الدول مما يدعم العلاقات التجارية الدولية.

ب) إختبار ويلكوكسن (Wilcoxon): تم إجراء إختبار ويلكوكسن للعينة الواحدة لإيجاد الفرق بين وسيط عينة الدراسة وبين إستجابة محايد (٣) وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٩)نتائج إختبار ويلكوكسن للعينة الواحدة

أهداف السياسة الجمركية		الوسيط	مستوى المعنوية	القبول/ الرفض
الهدف المالي	زيادة الإيرادات الحكومية.	٣,٨	٠,٠٠٠	**قبول**
الهدف الإقتصادي	تشجيع الإستثمارات المحلية.	٤,٢	٠,٠٠٠	**قبول**
	زيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة الدولية.	٤,٢	٠,٠٠٠	**قبول**
الهدف الإجتماعي	تخفيض فرص حدوث الفساد الجمركي.	٤,٦	٠,٠٠٠	**قبول**
	تعزيز الشفافية.	٤,٦	٠,٠٠٠	**قبول**
الهدف السياسي	تسهيل حركة التجارة الدولية.	٤,٤	٠,٠٠٠	**قبول**

المصدر: من إعداد الباحثان إعتمادًا على نتائج إختبار ويلكوكسن للعينة الواحدة. "مستوى المعنوية ٥%"

يوضح الجدول رقم (١٩) مدى تأثير نظام النافذة الواحدة على تحقيق أهداف السياسة الجمركية، وتوضح النتائج أن مستوى المعنوية لجميع القيم أقل من ٥%. وهذا يعني قبول الفرض البديل وهو أن الوسيط ≠ (٣)، وبما أن جميع قيم الوسيط تزيد عن الرقم (٣)، فيمكن القول بأن تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية له تأثير إيجابي على تحقيق أهداف السياسة الجمركية في مصر.

من كل ما سبق في الدراسة الميدانية نجد أن:على الرغم من المنافع المتوقع حدوثها عند تطبيق نظام النافذة الواحدة الإلكتروني في الجمارك المصرية، إلا إنه لم يطبق حتى الأن وذلك لوجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيقه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

من خلال ما تم تناوله في متن البحث، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن عرضها كما يلي:

(١) نتائج تجارب الدول في تطبيق نظام النافذة الواحدة:

١-١ مقومات نجاح نظام النافذة الواحدة:

١) قامت سنغافورة بنفيذ النظام على مراحل لضمان التغيير التدريجي من الطرق التقليدية إلى النظام الإلكتروني وقبول أفضل لهذه الطريقة الجديدة للتعامل مع الجمارك.وأدى تطبيق النظام إلى:

١- تحسين مستوى الخدمة للمشتغلين بالتجارة، وتطوير إدارة الموارد البشرية للجهات المختصة بالتجارة. في النواحي التالية:

أ) إرسال الطلبات والحصول على التصاريح إلكترونياً.

ب) الحصول على التصاريح (٧/٢٤).

ج) متوسط المدة للحصول على التصاريح في النظام الجديد حوالي "١٠" دقائق فقط.

٢- تخفيض التكاليف الإدارية التي يتحملها التجار.

٣- تطوير أداء وحدات الجمارك.

٣- إنخفاض وقت التخليص على البضائع من حوالي ٤ ساعات إلى حوالي ١٥ دقيقة. مع تحقيق وفورات تقدر بحوالي١% من الناتج المحلي الإجمالي.

٢) إن قيام الحكومة اليونانية بإنشاء إستراتيجية وطنية لتيسير التجارة لدعم مسيرة إنعاش الإقتصاد عبر تبسيط إجراءات التصدير والحد من مدة إجراءات التصدير وتكلفته. قد أدى بالفعل إلى تحسّن المركز التنافسي لليونان في مؤشر الأداء اللوجستي بواقع ٢٥مركزاً .وأيضًاانخفض الوقت اللازم لإتمام إجراءات التصديروالاستيراد بنسبة ٢٥%ثم بنسبة٤٤%على التوالي. وانخفضت تكلفة التصدير والاستيراد بنسبة١٠%تقريباً.

٣) كما أصبحت دبى تحتل الترتيب الـ١٨ فى العالم كأكثر الدول التى تسهل من إجراءاتها لجذب الاستثمار مقارنة بالمركز ١١٢ لمصر وفقاً لإحصائيات ٢٠١٤. ويرجع ذلك إلى:

أ- استخدام نظام النافذة الواحدة فى الإماراتعمل على تبسيط وتيسير الإجراءات الجمركية.

ب- قياممؤسسة الموانئ والجمارك والمنطقة الحرة بتوفير بنية تحتية متطورة وخدمات مميزة في الموانئ والمنافذ الجمركية والمنطقة الحرة لجبل علي، وكذلك التيسيرات التجارية التي تقدمها.

ج- كما قامت هيئة موانئ دبى العالمية بالتنسيق مع قرية البضائع لمطار دبى، ليتم تصدير البضائع عبر المطارات إذا أراد العميل ذلك، فى عدد قياسى من الإجراءات لا تتجاوز ٣ ساعات فقط، بالإضافة إلى نظام الشباك الواحد، ونظام النقل متعدد الوسائط. كل هذه الخطوات وضعت ميناء جبل علي فى المرتبة الأولى فى الإنتاجية من بين ٤٨٣ ميناء على مستوى العالم، فى سرعة تداول الحاويات على السفن، وسهولة الإجراءات، وذلك وفقا لتصنيف مؤسسة «جورنال أوف كوميرس» الأمريكية.

٤) إن تطبيق إجراء النافذة الواحدة في **فنلندا** أدى إلى تخفيض عدد الملفات الورقية المتداولة عن طريق الفاكس أو البريد سنوياً. مما أدى إلى توفير الوقت والتكلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥) وأدى تطبيقه في **ألمانيا** إلى سرعة تدفق المعلومات وتحسين نوعية البيانات وتقليل الوقت والتكلفة وذلك يرجع لإنخفاض كمية المستندات الورقية المتداولة.
٦) كما تسمح النافذة الواحدة في **موريشيوس** بتقديم الإقرارات الجمركية، قد خفضت في وقت التخليص على البضائع من ٤ ساعات تقريباً لحوالي ١٥ دقيقة، مع تحقيق (وفورات) تقدر بنحو ١% من الناتج المحلي الإجمالي.
٧) ويتكون النظام **السويدي** القائم من الجمارك السويدية "الجهة الرائدة"، وقد أظهرت ردود الفعل من التجار، أنه يوجد تقليل في الوقت بنسبة ٨٠%، وأن توفير الأموال يقدر بحوالي ٥٤%، وزيادة المرونة بنسبة ٧٢%، وتحسن جودة وسرعة الخدمة بنسبة ٦٥%.
٨) وفي **الولايات المتحدة** يعمل النظام بالتعاون بين الجمارك ومشاركة وكالات حكومية (PGA)، وهيئات الرقابة الحكومية.
٩)نفّذ مشروع النافذة الواحدة في السنغال بتكلفة إجمالية تزيدعن٦ملايين دولار أمريكي من عام١٩٩٦إلى عام ٢٠٠٤ وبلغت تكاليف تشغيل وصيانة النظام نحو١.٧٥ مليون دولارفي العام تقوم GAINDE 2000 بتمويل وتشغيل وصيانة النافذة الواحدة .أما صيانة خدمات الحاسوب فتمولها الجمارك. ساهمت النافذة الواحدة على تقديم خدمة أكثر جودة إلى التجارب تكاليف أقل، إنخفض الوقت المستغرق،تحسين جباية الضرائب، والرسوم الجمركية .ويشهد على ذلك إزدياد الإيرادات الجمركية المتحصلة.

١٠)أما في تايلاند فيدفع التجار رسماً قليلاً مقابل تقديم المستندات إلكترونياً عن طريق خدمة القيمة المضافة .فبالنسبة لمعاملة تبلغبياناتها أقل من ٢٥ كيلوبايت يدفع التجار٢٥باتتايلنديعنكل كيلوبايت إضافي.ويبلغ الحدالأقصى للرسم 300 باتتايلند يبصرف النظر عن حجم البيانات.وقامت "إدارة تطوير الإستيراد والتصدير" بالتعاون مع "إدارة الجمارك التايلاندية" بدور ملحوظ في بدء مشروع "نظام النافذة الواحدة"، لكي يستطيع المستوردون طلب الحصول على التصاريح والشهادات التجارية عن طريق الإستثمارات الإلكترونية الموحدة.

١١) كذلك توصلت إحدى الدراسات إلى أنه بعد تطبيق نظام النافذة الواحدة في "**الأردن**" قام فريق العمل بمقارنة مؤشرات خدمة ترخيص المشروع قبل وبعد عملية التطبيق كما يلي:
- إنخفاض الوقت المستغرق لتقديم الخدمة "بالأسابيع" من ٥ لـ ١ أي بنسبة ٨٠%.
- إرتفاع مستوى رضا متلقي الخدمة من ٦٦% لـ ٨٧% أي بنسبة ٣١.٨%.
- إنخفاض عدد الشكاوي خلال ٦ أشهر من ٥٧ لـ ٤ أي بنسبة ٩٢.٩%.
- وأيضاً إرتفاع مستوى إنتاجية الموظفين من ٤٥% لـ ٧٩% أي بنسبة ٧٥.٥%.

١٢) وأدى تطبيقة في **الجمارك السعودية** إلى توافر البيانات في جميع الأوقات (٢٤ ساعه/٧ أيام)، صحة ودقة البيانات، سرعة الوصول للمعلومة، تسريع مدة الإفراج عن البضاعة، تعزيز تحصيل الإيرادات، إلغاء بعض الإجراءات وما يترتب عليها من نماذج ورقية، الحد من الممارسات المخالفة المتعلقة بالإستيراد/ والتصدير وتعزيز دور إدارة المخاطر، الحد من دخول البضائع المغشوشة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٣) كما تحالف القطاع العام/الخاص بهدف تحديث الجمارك في البرازيل. وكانت شراكة مُربحة لكل االقطاعين العام و الخاص . فهذه الشراكة البرازيلية بين القطاع الخاص والحكومة/الجمارك مهمة وتُولد نتائج استثنائية فيخضم هذا الاقتصاد الناشئ الضخم.

أ- لقد كانت التقديرات أنْ ينخفض معدل الفترة اللازمة لإتمام إجراءات الموافقةعلى الإدخال المؤقت من٣٨يوماًإلى١٠أيام.وقد نفُذّت هذه العملية خلال١٤٥اجتماعاًعُقدتمابين٢٠١١إلى٢٠١٤.

ب- إحدى الفوائد العظيمة التي عادت على مصلحة الجمارك أن حصلت على وصف مفصل واضح حول العمليات من خلال الوصف البيان يالذي وضعه المحترفون في كل خطوة من السلسلة اللوجستية.وقدصرحت الإدارة العامة للجمارك بأنَّ الضوابط الجمركية سوف تصبح أكثر كفاءة كلما شابهت الطريقة التي تتبعها الشركات في ضبط عملياتها التجارية ،وكلما وقفت على واقع إجراءات الأعمال. فمن شأن هذه الشراكة أن تزود الجمارك بالمعرفة المتصلة بالطريقة التي يتبعها القطاع الخاص في إدارة أعماله.إضافة إلى تحديد أفضل فرص التغيير وأيسرها.

ج- أمابالنسبة للقطاع الخاص،فهذا التحالف يقدمأ سلوباً منظماً يُتيحله التأثير إيجابياًعلى السياسات العامة التي تؤثرعلى أعماله.

١٤) أما في موزمبيق فقد تم إنشاء شبكة موزمبيقالاجتماعية (MCNET) فكانت بمثابة آلية مؤسسية دفعت تنفيذ النافذة الواحدة إلى الأمام.وقدأُنشئت الشبكة في إطار شراكة بين القطاعين العام والخاص (حيث تمثل نسبة ملكية القطاع الخاص ٦٠%، ونسبة ملكية الدولة ٤٠%).وتم التنفيذ في عام ٢٠١١.

- وبلغت تكلفة الاستثمارالمبدئيةلإنشاءالنظام١٢٧٥٠٠٠٠دولارأمريكي.

- وقد اشتملت عملية التنفيذ على:

أ-مراجعة كاملةلإجراءات الجمارك القائمة.

ب- إزالة الإجراءات عديمة الجدوى وغير الفاعلة.

ج- جعل الاجراءات متسقة مع اتفاقية كيوتوالمعدلة ،والاتفاقية المبرمة في إطارالمجموعةالاقتصاديةلأفريقياالجنوبية (SADC).

د- ثم صدر تشريع يمكّن من تقديمالإقرارات الجمركية الكترونياً، وإكمال العمليات المتعلقة بالرقابة الحدودية .

هـ- كماوُضع إطار قانوني خاص بأمن البيانات،وخصوصيتهالدعم التبادل المأمون للبيانات.

- **مزاياالنافذة الواحدة في موزمبيق:**

أدى تنفيذ النظام إلى زيادة وتيسير حركة التجارة الخارجية لموزمبيق مع العديد من الدول مثل) هولندا، الهند، الصين، جنوب أفريقيا.والتي كانت غير ميسره قبل تطبيق نظام النافذة الواحدة. فعلى سبيل المثال: بلغت صادرات موزمبيق في عام ٢٠١١ إلى (هولندا ٤٧.٦٢٪،جنوبأفريقيا ١١.٦٪) من إجمالي صادرات موزمبيق .كما بلغت الواردات من(جنوبأفريقيا ٣٣.٥٤٪،هولندا ٨.٤٢٪،الهند ٥.٩٣٪،الصين ٤.٢٤٪) من إجمالي واردات موزمبيق. ويرجع ذلك إلى تطبيق نظام النافذة الواحدة.

١-٢ العقبات التي تواجه تطبيق نظام النافذة الواحدة:

١- وفي **الولايات المتحدة**هناك العديد من العقبات التي يجب إزالتها لضمان نجاح النظام وهي: "القيادة، الميزانية، التقنية، التشغيل".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- أما سريلانكا فقد بذلت محاولة لإنشاء نظام من نوع النافذة الواحدة في أواخر التسعينات. ومنذ ذلك الحين، لم تحاول مرة أخرى العمل على تطوير نظام النافذة الواحدة لنجاحها.
وقامت أحدى الدراسات بدراسة التحديات التي تواجه تطبيق النظام في سريلانكا لفرز أهم التحدياتوهي: "نقص الدعم الحكومي، إجراءات معقدة ومتطلبات وثيقة، قيود الميزانية والموارد البشرية، التنظيم والمقاومة البشرية للتغيير، عدم كفاية التنسيق بين جمارك سيرلانكا والمؤسسات التنظيمية الأخرى والجماعة التجارية، القوانين والتحديات القانونية، وعدم كفاية الإطار القانوني، عدم وجود وكالة رائدة، نقص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، القضايا الأمنية (بسبب تبادل المعلومات المركزية والوثائق الإلكترونية)". وقد تبين أن أهم اثنين من التحديات الحاسمة هي:
١- تحديات المستوى الاستراتيجي، والتي تتطلب من الحكومات وصانعي القرار الاستراتيجي رفيع المستوى أن تخلق الإرادة السياسية والتعاون بين الوكالات.
٢- كما أن التحديات التي تواجه الإدارة والتحديات التقنية ملحوظة أيضًا في أوساط التحديات الحاسمة وتحتاج إلى مشاركة نشطة من موظفي الإدارة الوسطى / التقنيين، ولا سيما في مجال إصلاح أساليب العمل، وتبسيط الوثائق وتنسيقها، وقابلية التشغيل البيني. غير أن التحديات التشغيلية والتنفيذية أقل من التحديات الحرجة.

(٢) من الدراسة الميدانية في مصر يتضح ما يلي:

١-تقوم مصر بتنفيذ (One Stop Shop) الذي يعني توفير جميع الخدمات والإجراءات في مكان واحد، أمانظام النافذة الواحدة فيعتبر بمثابة نظام جمركي متكامل يهدف إلى أبعد من ذلك حيث يعني تقديم المتعامل لأوراقه مره واحدة إلكترونياً. وبالتالي يمكن القول أن (One Stop Shop) هي خطوة أولية لتطبيق نظام النافذة الواحدة .

٢- هناك العديد من المنافع المتوقعة التي ستعود على المتعاملين عند تطبيق النظام في الجمارك المصرية وهي:

أ- تسهيل سير إجراءات الإستيراد والتصدير.
ب- تخفيض الجهد المبذول من قبل المتعاملين.
ج- توفير الوقت المستغرق في عملية التخليص الجمركي.
د- سهولة تحديد الوقت الذي تستغرقه عملية التخليص الجمركي.
هـ- تخفيض التكلفة التي يتحملها المتعاملين
و- سهولة الوصول إلى المعلومات.
ز- تحقيق الشفافية في سير الإجراءات الجمركية.
ح- التقليل من بيروقراطية العمل داخل الإدارات الجمركية.

٣-هناك العديد من المنافع المتوقعة التي تعود على مصلحة الجمارك المصرية بشكل مباشر عند تطبيق النظام وهي:

١- إحكام الرقابة في بيئة العمل الجمركي.
٢- تخفيض الممارسات الفاسدة، نتيجة لتقليل فرص التفاعل المادي بين الموظف والمتعامل.
٣- تخفيض الأعباء الإدارية على الموظفين.
٤- الإستفادة من بعض الموظفين الزائدين عن الإحتياج في مجالات أخرى داخل الإدارة الجمركية.
٥- توحيد التقييم الجمركى لنفس السلعة من منفذ جمركى لآخر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٦- تحقيق التعاون بين الإدارة الجمركية والجهات الحكومية المعنية.

٤- هناك العديد من المنافع المتوقعة التي ستعود على الحكومة المصرية بصفة عامة عند تطبيق النظام في الجمارك المصرية، وهذه المنافع هي: قدرة نظام النافذة الواحدة في تحقيق أهداف السياسة الجمركية كما يلي:

جدول رقم (٢٠)

ترتيب النسبة المتوقعة لدور نظام النافذة الواحدة في تحقيق أهداف السياسة الجمركية

المصدر: من إعداد الباحثان بناءًا على نتائج تحليل الإستبيان.

٥- هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية تتمثل فيما يلي:

أ) معوقات مالية، وخاصة بالبنية التحتية:

- عدم توافر أجهزة الحاسب الألي بالعدد المطلوب.
- عدم توافر برامج حديثة يمكن إستخدامها لتشغيل النظام.

أهداف السياسة الجمركية		النسبة المتوقعة
الأهداف الإجتماعية	تخفيض فرص حدوث الفساد الجمركي.	%٩٢
	تعزيز الشفافية.	
الهدف السياسي	تسهيل حركة التجارة الدولية.	%٨٨
الأهداف الإقتصادية	تشجيع الإستثمارات المحلية.	%٨٤
	زيادة القدرة التنافسية في مجال التجارة الدولية.	
الهدف المالي	زيادة الإيرادات الحكومية.	%٧٦

- غياب الربط الشبكي بين الجمارك وكافة الجهات الحكومية ذات الصلة.
- ضعف كفاءة الشبكة الداخلية بين موظفين الإدارة الجمركية الواحدة.
- ضعف الربط الشبكي بين الإدارات الجمركية المختلفة.
- ترجع أسباب المعوقات السابقة إلى:
- إرتفاع تكلفة توفير كل هذه المتطلبات.
- إرتفاع تكلفة الصيانة سواء لأجهزة الحاسبات أو للشبكات أوللبرامج.
- إرتفاع تكلفة توفير فريق فني مدرب على مستوى عالي للتعامل مع النظام.

ب) معوقات إدارية، وخاصة بالعنصر البشري:

- عدم إهتمام الإدارة الجمركية بتطبيق النظام، ويتمثل ذلك في عدم وجود إدارة محددة لتولي مهام تطبيق النظام. وبالتالي ضعف الترويج من قبل الإدارة الجمركية لبرامج التوعية بالنظام وأهدافة.
- قلة عدد الموظفين الملمين بمهارات إستخدام الحاسب الألي، بالإضافة لمقاومة البعض الأخر للتغيير والذي ينبع من عدم قيام الإدارة الجمركية بتوعيتهم بالنظام وما سيحققة لهم من منافع.

ج) معوقات تشريعية:

تتمثل في عدم وجود قوانين ملزمة لجميع المصالح الحكومية ذات الصلة بالتجارة لتطبيق النظام، وبالتالي صعوبة إلزام هذه الجهات على التعامل بنظام النافذة الواحدة مع الجمارك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً:التوصيات

من خلال عرض النتائج السابقة، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات يمكن عرضها كما يلي:

(١)من خلال نتائج التجارب الدولية لتطبيق النظام نوصي بالأتي:

١- تنفيذ النظام على مراحل لضمان التغيير التدريجي من الطرق التقليدية إلى النظام الإلكتروني وقبول أفضل لهذه الطريقة الجديدة للتعامل مع الجمارك.

٢- تاحة إمكانية إرسال الطلبات والحصول على التصاريح إلكترونياً.

٣-الحصول على التصاريح (٧/٢٤).

٤- تقليل مدة الحصول على التصاريح إلى أقل وقت ممكن.

٥- تخفيض التكاليف الإدارية التي يتحملها التجار.

٦- تطوير أداء وحدات الجمارك.

٧- إنشاء إستراتيجية وطنية لتيسير التجارة لدعم مسيرة إنعاش الإقتصاد عبر تبسيط إجراءات التصدير والحد من مدة إجراءات التصدير وتكلفته.

٨- التعاون الفعال بين الموانئ والجمارك بتوفير بنية تحتية متطورة وخدمات مميزة في الموانئ والمنافذ الجمركية.

٩- قيام هيئة الموانئ المصرية بالتنسيق مع المطارات، ليتم تصدير البضائع عبر المطارات إذا أراد العميل ذلك، فى عدد قياسى من الإجراءات، بالإضافة إلى نظام الشباك الواحد، ونظام النقل متعدد الوسائط.

٧- ضرورة التعاون بين الجمارك ومشاركة الوكالات حكومية وهيئات الرقابة الحكومية.

٨- أن تكون الجمارك هي الجهة الرائدة.

٩- أن يدفع التجار رسماً قليلاً مقابل تقديم المستندات إلكترونياً . ويتم ربط مقدار مبلغ الرسم بحجم البيانات مع وجود حد أدني وأقصى للسعر.

١٠-تحالف القطاع العام/الخاص بهدف تحديث الجمارك. فهي شراكة مُربحة لكل االقطاعين العام والخاص.حيث:

أ- تساعد الجمارك في الحصول وصف مفصل واضح حول العمليات من خلال الوصف البياني الذي وضعه المحترفون في كل خطوة من السلسلة اللوجستية.كما أن الضوابط الجمركية سوف تصبح أكثركفاءة كلما شابهت الطريقة التي تتبعها الشركات في ضبط عملياتها التجارية، وكلما وقفت على واقع إجراءات الأعمال.

فمن شأن هذه الشراكة أن تزود الجمارك بالمعرفة المتصلة بالطريقة التي يتبعها القطاع الخاص في إدارة أعماله.إضافة إلى تحديد أفضل فرص التغييروأيسرها.

ب- أما بالنسبة للقطاع الخاص ،فهذا التحالف يقدم أسلوباً منظما ًيُتيحله التأثير إيجابياًعلى السياسات العامة التي تؤثر على أعماله.

١١-الدعم الحكومي: فتنفيذ نافذة واحدة هومشروع على المستوى الوطني الذي يتطلب تغييرات واسعة النطاق للنظام القائم والاستثمارات الضخمة. ولذلك فيجب وجود دعم حكومي.

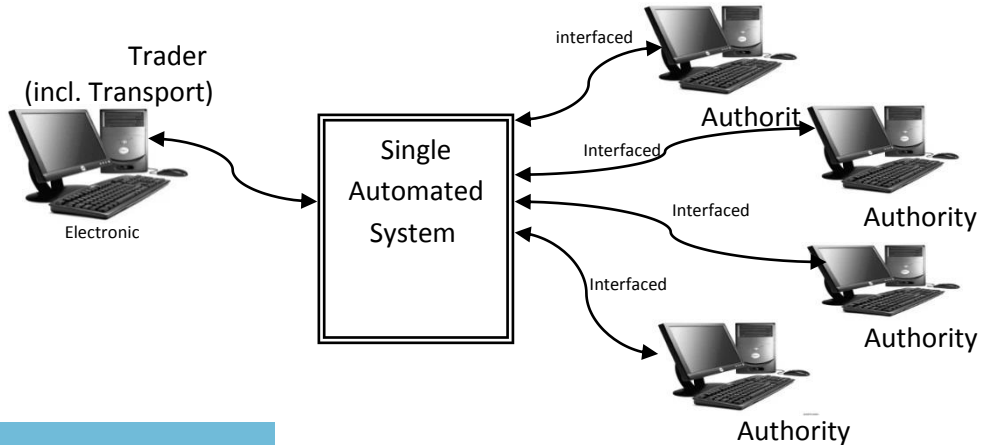
١٢-إيجاد وثائق قياسية:لذلك يجب على جميع الأطراف أن توافق على استخدام شكل مشترك للحصول على ترخيص واستخدام فقط عناصر البيانات المدرجة في نموذج البيانات لمنظمة الجمارك العالمية (منظمةالجمارك العالمية)، بالإضافة لتبسيط إجراءات التوثيق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٣- إيجاد موارد بشرية ذات خبرة. وتوفير التمويل اللازم لذلك
١٤- التنسيق بين الجمارك والمؤسسات التنظيمية الأخرى والجماعة التجارية :نظام النافذة الواحدة يجلب منظمات مختلفة تحت سقف واحد. ولذلك ،فإن التنسيق بين المنظمات أمر حيوي في نظام النافذة الواحدة.
١٥- يتطلب تنفيذ النافذةا لواحدة صياغة جديدة للسياسة العامة تحث بدورها على إدخال تعديلات على اللوائح القائمة أوصياغة لوائح جديدة.
١٦- إيجاد وكالة رائدة تتولى مسئولية إدارة برنامج تنفيذ النافذة الواحدة. ومن الأهمية بمكانأنيت ضمن مشروع النافذة الواحدة وكالة رائدة قوية. ولايوجداتفاق بين الوكالات الحكومية بشأن الجهة التي ينبغي أن تضط لعب الدور القيادي. ولكن من الأفضل أن تتولى الجارك هذه المهمة.
١٧- تحويل النظامالحاليبالكامل إلى نظام آلي.
١٨- تصميم نظام لحماية والحفاظ على سرية المعلومات وعدم إتاحتها لأي جهة غير مختصة.
١٩- ضرورة التوعية،والتشاور لإيجاد ما يلي:
- القيادة: الالتزام على أعلى مستوى ممكن.
- الميزانية: الالتزام بتوفيرتمويل طويل الأجل للنافذة الواحدة.
- التقنية: يجب أن تستجيب لاحتياجات الوكالات المشاركة والمجتمع التجاري.
- التشغيل: التعاون والرؤية التشغيلية.

(٢) من نتائج الدراسة الميدانية في مصر نوصي بالأتي:

١- لا بد من وجود تشريع ملزم لجميع الجهات ذات الصلة بالتجارة بالتعامل بنظام النافذة الواحدة، حيث أن الجمارك بمفردها إذا إستطاعت تطبيق النظام إلا أنها لاتستطيع بمفردها أن تلزم جميع الجهات الحكومية ذات الصلة بالتعامل بالنظام إلا إذا كان ذلك في إطار تشريع ملزم ودعم سياسي قوي.
٢- قيام الإدارة الجمركية بعقد إتفاق مع إحدى شركات القطاع الخاص للقيام بتمويل تكلفة المشروع، مقابل رسم إشتراك بسعر منخفض يدفعة المتعاملين ويكون بمثابة إيراد للشركة الممولة. وما على الإدارة الجمركية في هذه الحالة إلا التنفيذ فقط وليس التمويل مع وجود كافة الضمانات التي تكفل للجمارك الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إطلاع الشركة الممولة على أي معلومات أو التدخل في العمل.
٣- قيام الإدارة الجمركية بوضع خطة زمنية محددة لتجهيز وتنفيذ المشروع.
٤- القيام بتنفيذ نظام النافذة الواحدة وفقاً للبديل الثاني من النموذج الثاني كما بالشكل رقم (٥)



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل رقم (٥)
بناء نظام ألي لتلقي البيانات والمستندات من المتعاملين وإتاحة دخول الجهات على النظام "البديل الثاني"

– وفقاً لهذا الشكل فإن الجهات هي التي يتاح لها إمكانية الدخول على النظام وتشغيل مايلزمها من بيانات فيه، ودون الحاجة إلى إرسال أي بيانات أو مستندات إلى أنظمتها الخاصة وهذه الخاصية التي توضحها صفة (interfaced) المكتوبة على الأسهم ذات الرأسين.
وبالتالي فهذا البديل يعد أفضل البدائل المقترحة للتطبيق في الجمارك المصرية، وذلك لأنه يرشد الإنفاق العام، حيث لا يتم فيه بناء أنظمة فرعية بالجهات إنما يتاح لكل جهة من الجهات الدخول مباشرةً على النظام الألي.
٥– القيام بالترويج للمشروع عن طريق الموقع الإلكتروني للجمارك، عقد ندوات، أو توزيع كتيبات لتوعية المتعاملين حول نظام النافذة الواحدة وأهميته وكيفية التعامل معه.
٦– القيام بعقد دورات تدريبية مكثفة للموظفين لتدريبهم العملي على النظام وكيفيه التعامل معاهم، ونشر الوعي بسهولة تطبيق النظام وما سيوفره لهم من تقليل للأعباء الإدارية.
٧– إستخدام أنظمة إلكترونية لإدارة المخاطر ضمن بيئة النافذة الواحدة، مما يساعدها على أن تفحص فقط الطلبات المقدمة التي تسبب تحذيرات أو إنذارات إلكترونية، حيث يستطيع نظام إدارة المخاطر الفعال الحد من نسبة التفتيش الفعلي إلى نسبة مئوية صغيرة من إجمالي الشحنات. مما يوفر الفعالية وتوفير الوقت والجهد للتجار والوكالات الحكومية على حد سواء.

وبالتالي فإن: التوصية رقم (١) ستؤدي للتغلب على المعوقات التشريعية.
التوصية رقم (٢) ستؤدي للتغلب على المعوقات المالية، والخاصة بالبنية التحتية.
التوصية رقم (٣، ٥، ٦) ستؤدي للتغلب على المعوقات الإدارية، وأيضاً الخاصة بالعنصر البشري.
التوصية رقم (٧) ستؤدي للتغلب على صعوبة التحويل الإلكتروني لإجراءات الفحص والمعاينة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع

أولًا: المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- محمد جلال خطاب، "**النظم الجمركية ونظم الإستيراد والتصدير بين النظرية والتطبيق**"، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٥.

ب- الرسائل:

- أشرف جلال محمد، رسالة ماجستير بعنوان "**متطلبات تطوير السياسات الجمركية للدول النامية في ضوء إعتبارات تحرير التجارة العالمية مع التطبيق على مصر**"، كلية التجارة، جامعة الأسكندرية، ١٩٩٦.

- عبده ثابت رمضان، "**دور نظم المعلومات في سرعة الإفراج عن البضائع لحل مشكلات التكدس بجمارك دمياط**"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، معهد النقل الدولي واللوجستيات، ٢٠١٣.

- عديلة عباس علي، "**تحليل العلاقة بين نظام الافراج المسبق وإتفاقية كيوتو في تسهيل التجارة الخارجية في مصر**"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، ٢٠١٣.

- منى محمود حسين، "**تبسيط الإجراءات الجمركية في إطار منظومة تيسير التجارة**"، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في لوجستيات إدارة التجارة الخارجية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الدول العربية، ٢٠١٣.

ج-المقالات:

- اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، "**دراسة حول إنشاء النافذة الواحدة وتطبيقها لتسهيل التجارة في السودان**"، الأمم المتحدة، نيويورك، ٢٠١٢.

- مصلحة الجمارك السعودية، "**تجربة الجمارك السعودية في النافذة الواحدة**"، ٢٠١٠.

- مصلحة الجمارك المصرية، "**النافذة الواحدة**"، يونيو ٢٠٠٧.

- منظمة برلمانيون العرب ضد الفساد،**دليل البرلماني العربي للرقابة على الإيرادات**، الطبعة الأولى، بيروت، ٢٠١١.

- هدى عباس، ملخص سياسات رقم ٣١ بعنوان "**التسهيلات التجارية وأثرها المتوقع على التجارة العربية والسورية**"، المركز الوطني للسياسات الزراعية، وزارة الزراعة والإصلاح الزراعي، ٢٠٠٩.

- وزارة تطوير القطاع العام، "**الدليل الإرشادي لتطبيق النافذة الواحدة في الدوائر الحكومية**"، المملكة الأردنية، ٢٠١٢.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

د- المجلات:

- ماجي كمال، **مجلة الأسرة الجمركية**، العدد رقم ٤٦٤، يناير ٢٠١٢.

هـ- التقارير:

- البنك الدولي، "**تقرير ممارسة أنشطة الأعمال في مصر**"، ٢٠٠٨.

و- المواقع الإلكترونية:

- البنك الدولي، "تقرير التجارة عبر الحدود في مصر". للسنوات (٢٠٠٦، ٢٠١٥).
http://arabic.doingbusiness.org/custom-query
- البنك الدولي، "تقارير التجارة عبر الحدود في مصر، سنغافورة" لعام (٢٠١٥).
http://arabic.doingbusiness.org/custom-query
- مجلة أريبيان بيزنس، مقال بعنوان "النافذة الواحدة في قطر"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/٨/٢٤.

http://arabic.arabianbusiness.com/business/2015/may/5/386868
- مجلة المحررين القضائيين المغربية، "أهمية الرسوم الجمركية ضمن المنظومة الضريبية وأثر إلغائها على الميزانية"، بتاريخ ٢٠١٦ /١٢/٢١.
https://editorsjudiciaires.blogspot.com.eg/2016/12/blog-post_21.html
- موقع وزارة المالية بجمهورية مصر العربية، "السياسات الجمركية"، تاريخ الإطلاع: ٢٠١٦/١٢/٢٢.

http://www.mof.gov.eg/Arabic/%D8%B9%D9%86%D8%A7%D9%88%D9%8A%D9%86%20%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D9%87/sayasat/Pages/gamarek.aspx#top
- جمارك دبي، "خبراء الجمارك يحثون على تبني نظام النافذة الواحدة لضمان إجراءات جمركية متناغمة، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/٩ .
http://www.dubaicustoms.gov.ae/ar/NewsCenter/Pages/NewsDetail.aspx?NewsID=360
- مجلة الخليج الإقتصادي، "بيئة الأعمال في الإمارات مرنة من دون تعقيدات" تاريخ الإطلاع: ٣٠/ ١١ /٢٠١٦.
http://www.alkhaleej.ae/economics/page/8434a06d-7437-4c3a-a5b9e6dfb80eac5b
- "نظام الشباك الواحد والنقل متعدد الوسائط"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/١٦.
http://www.almasryalyoum.com/news/details/

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- "الجمارك العالمية: الإمارات نموذج عالمي في تيسير التجارة"، تاريخ الإطلاع ١٥/ ١/ ٢٠١٧.
http://uae.argaam.com/article/articledetail/639671/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%A7%D8%B1%D9%83-

- مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "التعاون بين الوكالات لتنفيذ نافذة وحيدة: تجربة تايلاند"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٦/١٢/١٥.

http://tfig.itcilo.org/AR/case-stories.html

- مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "**الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال تحديث العمليات الحدودية: تجربة البرازيل**"، تاريخ الإطلاع ٢٠١٧/١/٢.

http://tfig.unece.org/AR/cases/Brazil.pdf

- مرشد تنفيذ تيسير التجارة، "تنفيذ النافذة الواحدة في موزمبيق"، تاريخ الإطلاع: ٢٠١٧/١/٥.
http://tfig.itcilo.org/AR/case-stories.html

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- Asia- Pacific Economic Cooperation, **"Evolution of Singapore's Single Window"**, 2009.

- Bal, Abhinayan Basu, Trisha Rajput, and Parviz Alizada**, "International Single Window Environment: Prospects and Challenges"**. ADBI Working Paper 744. Tokyo: Asian Development Bank, 2017.

- Canada Border Services Agency, **"Single Window Framework"** e commerce solutions and partnerships to facilitate secure trade, Cat. No.: PS38-6/2008.

- Diagne, Ibrahimm, **" Developing a single window to facilitate trade in Senegal"**, The World Bank, 2011.

- Duval and Utoktham, **"Behind the Border Trade Facilitation in Asia-Pacific: Cost of Trade, Credit Information, Contract Enforcement and Regulatory Coherence",** Asia-Pacific Research and Training Network on Trade Working Paper Series, No. 67, May 2009.

- Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA), **"The main factors in the creation of the single window to deal with the formalities and transactions for exports and imports in the ESCWA region"**, Report 30/11/ 2011.

- Guilherme Mambo, **"Mozambique Vision – The Steps for a Sustainable Single Window Implementation,"** WCO IT Conference and Exhibition, May 2011.

- M. H. Abeywickrama and WADN. Wickramaarachchi, **" Study on the Challenges of Implementing Single Window Concept to Facilitate Trade**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

in Sri Lanka: A Freight Forwarder Perspective", Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 9, September 2015, P:886-888.

- Mozambique**: "Single Electronic Window for Trade Facilitation"**, Maputo, February 2010.
- Organisation for Economic Co-operation and Development, **"Logistics and Time as a Trade Barrier"**, 2006.

- TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, " **Interagency Collaboration for Single Window Implementation: Thailand's Experience ",** 2011.

- TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, **"A Road Toward Paperless Trade: Senegal's Experience"**, 27 January 2016.

- TRADE FACILITATION IMPLEMENTATION GUIDE, **"Single Window Implementation In Mozambique"**, 2016.

- United Nations Center For Trade Facilitation and Electronic Business (UNCEFACT), **"Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window",** Geneva Recommendation No. 33, July 2005.
- United Nations Center For Trade Facilitation And Electronic Business**, "Case Studies OnImplementing Asingle Window"**, september 2005.

- United Nations Economic And Social Commission For Asia (Unece), **"Single Window Planning And Implementation Guide**", United Nations New York And Geneva, 2012.

- United Nations Experts for Paperless Trade in Asia and the Pacific,**"Towards a Single Window Trading Environment"**, 2010

- United States Agency International Development, **"Technical Assistance for Policy Reform"**, 2006.

- Y. Duval, "Cost and benefits of implementing trade facilitation measures under negotiations at the WTO: an exploratory survey," Asia-Pacific Research and Training Network on Trade Working Paper Series, no. 3, 2006.

- Ynited Nations Network Of Experts For Paperless Trade In Asia and The Pacific, **"Senegal's Transition From a Paper- based System To a Paperless Trading System"**, Brief No. 05, January 2011.

- Websites:

- UN/CEFACT. (2003). The Single Window Concept, Date of Access: 15/11/2016.
Available: http://www.unece.org/cefact.html

- SINGAPORE CUSTOMS, "TRADE NET", 7 November 2015. Date of Access: 20/11/2016.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Institute. Available: https://www.customs.gov.sg/about-us/national-single-window/tradenet

- Guide to Implementation of Trade Facilitation, "Case Study: Singapore Experience". Date of Access: 16/10/2016.
https://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/Singapore.pdf

- Guide to Implementation of Trade Facilitation, **"Case Study: Single Window in Sweden"**, Date of Access: 20/1/2017
http://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/Sweden.pdf

- Guide to Implementation of Trade Facilitation, **"Case Study: Single Window in**
United States of America " Date of Access 4/12/2016.
http://www.unece.org/fileadmin/DAM/cefact/single_window/sw_cases/Download/USA.pdf

- P. A. Dias. (2011). Status and challenges of trade facilitation and supply Chain efficiency improvements in Sri Lanka: Regional cooperation on trade facilitation. Date of Access: 1/2/2017.
http://www.unescap.org/our-work/trade-investment

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com