پژوهشگاه
فضای مجازی

دفتر خاکستری ۳۹

پاسخ سریع
دی‌ماه ۱۴۰۴

قطعی یا عدم اتصال سامانه‌های خدمات دولتی

پاسخ به سوال مطرح شده از سوی معاونت امور اقتصادی و تنظیم مقررات


بسم الله الرحمن

قطعی یا عدم اتصال سامانه‌های خدمات دولتی

پاسخ به سوالات مطرح شده از کمیسیون تنظیم مقررات

دفتر خاکستری (Quick Answer) **شمارهٔ سی و نهم**

گردآورنده: علی حکیم‌سیما

تمام حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پژوهشگاه فضای مجازی است و استفاده از آن تنها با ذکر منبع مجاز است.
همچنین محتوای منتشرشده در این گزارش بیانگر دیدگاه رسمی مرکز ملی فضای مجازی نیست.

نشانی: تهران، سعادت آباد، خیابان علامه شمالی، کوچه هجدهم غربی، پلاک ۱۷
تلفن: ۲۲۰۷۳۰۳۱-۰۲۱
کد پستی: ۱۹۹۷۹۸۷۶۲۹

خلاصه مدیریتی

۱.سامانه‌های خدمات دولتی مرتبط با تجارت و کسب‌وکار

در یک دهه گذشته، دولت با هدف تحقق دولت الکترونیک، سامانه های متعددی در حوزه تجارت، مالیات، تولید و صدور مجوز راه اندازی کرده است؛ از جمله سامانه جامع تجارت، پنجره واحد گمرکی، سامانه مؤدیان مالیاتی، سامانه بهین یاب و درگاه ملی مجوزهای کسب وکار. هر یک از این سامانه ها به صورت مستقل و ذیل یک دستگاه اجرایی توسعه یافته اند و مأموریت مشخصی را دنبال می کنند، اما فقدان طراحی کلان و معماری واحد سبب شده این سامانه ها به جای تکمیل یکدیگر، به ساختاری پراکنده و موازی تبدیل شوند. در نتیجه، فعالان اقتصادی ناچارند برای انجام یک فرآیند واحد (مانند واردات، تولید یا اخذ مجوز) با چند سامانه مختلف کار کنند و اطلاعات مشابه را چندین بار ثبت نمایند. این وضعیت نه تنها اهداف اولیه تسهیل گری را محقق نکرده، بلکه عملاً پیچیدگی و هزینه تعامل با دولت را افزایش داده است.

۲.آسیب‌شناسی مشکلات سامانه‌ها

بررسی عملکرد سامانه ها، به ویژه در دو سال اخیر، نشان می دهد مشکلات موجود ماهیتی چندبعدی دارند. قطعی های مکرر، کندی شدید، از بین رفتن داده های ثبت شده و توقف کامل برخی خدمات در مقاطع حساس، نخستین و ملموس ترین چالش برای کاربران بوده است. در

سطح عمیق‌تر، نبود هماهنگی و معماری یکپارچه بین سامانه‌ها باعث شده اختلال در یک سامانه، زنجیره‌ای از توقف‌ها را در سایر فرآیندهای مرتبط ایجاد کند. این مشکلات با تغییرات ناگهانی مقررات و بخشنامه‌های خلق‌الساعه تشدید شده؛ به‌گونه‌ای که سامانه‌ها و کاربران فرصت تطبیق با قواعد جدید را نداشته‌اند. ضعف پشتیبانی و پاسخگویی نیز موجب شده در زمان بروز اختلال، فعالان اقتصادی مرجع مشخصی برای پیگیری نداشته باشند. در کنار این موارد، حوادث پیش‌بینی نشده و تهدیدات امنیتی نشان داده‌اند که تاب‌آوری و آمادگی سامانه‌ها در شرایط بحران نیز ناکافی است. مجموع این عوامل باعث کاهش اعتماد بخش خصوصی به سامانه‌های دولتی و افزایش ریسک فعالیت اقتصادی شده است.

۳. تجربیات سایر کشورها در یکپارچه‌سازی سامانه‌های دولتی

تجربه‌های بین‌المللی نشان می‌دهد که موفقیت دولت الکترونیک در گرو «یکپارچگی واقعی» است، نه صرفاً الکترونیکی کردن فرآیندهای پراکنده. کشورهایی مانند سنگاپور با ایجاد پنجره واحد تجارت فرامرزی، تمامی تشریفات تجاری را در یک نقطه متمرکز کرده و زمان پاسخ‌گویی را به چند دقیقه کاهش داده‌اند. در حوزه خدمات عمومی، کشورهایی مانند استونی و کره جنوبی با ایجاد بستر ملی تبادل داده و الزام دستگاه‌ها به اشتراک‌گذاری اطلاعات، امکان ارائه خدمات سریع، بدون تکرار اطلاعات و با حداقل خطا را فراهم کرده‌اند. ویژگی مشترک این تجارب، وجود اراده سیاسی قوی، تعریف معماری داده مشترک، استانداردهای فنی الزام‌آور، پشتیبانی ۲۴ ساعته و پیش‌بینی زیرساخت‌های پشتیبان است. این کشورها نشان داده‌اند که یکپارچه‌سازی نه تنها کارایی دولت را افزایش می‌دهد، بلکه به کاهش فساد، افزایش شفافیت و بهبود رضایت فعالان اقتصادی منجر می‌شود.

۴. راهکارهای پیشنهادی برای حل مشکل و افزایش رضایت فعالان اقتصادی

بر اساس آسیب‌شناسی انجام‌شده و درس‌آموخته‌های بین‌المللی، راهکارهای پیشنهادی گزارش بر اصلاحات ساختاری متمرکز است. در گام نخست، بازطراحی فنی سامانه‌های کلیدی با

تأکید بر پایداری، مقیاس‌پذیری و کاهش وابستگی‌های شکننده ضروری است. هم‌زمان باید فرآیندهای پیچیده فعلی با زمهندسی شده و از طراحی‌های متمرکز و سنگین به سمت سامانه‌های به‌هم‌پیوسته و وظیفه‌محور حرکت شود. در سطح نهادی، ایجاد یک شبکه ملی تبادل داده و پنجره واحد خدمات کسب‌وکار با ضمانت اجرایی برای همه دستگاه‌ها، محور اصلی اصلاحات است. در بعد حکمرانی، مدیریت تغییرات مقرراتی، پرهیز از تصمیمات ناگهانی و مشارکت دادن بخش خصوصی در تدوین مقررات و توسعه سامانه‌ها اهمیت کلیدی دارد. همچنین ایجاد مرکز پشتیبانی یکپارچه، تیم‌های واکنش سریع، ارتقای امنیت سایبری و پیش‌بینی طرح‌های تداوم کسب‌وکار، از الزامات جلب اعتماد کاربران و جلوگیری از اختلال‌های پرهزینه در آینده است.

مقدمه

فضای کسب وکار ایران در سال های اخیر با تعدد سامانه های الکترونیکی دولتی مواجه شده است که هر یک برای ارائه بخشی از خدمات حکومتی طراحی شده اند. سامانه جامع تجارت، سامانه های گمرک، سامانه مؤدیان مالیاتی، پرتال بهین یاب وزارت صمت و درگاه ملی مجوزها تنها بخشی از این ساختار پراکنده هستند. هدف این سامانه ها تسهیل امور تجاری، مالیاتی و اداری بوده است، اما در عمل گزارش های متعدد حاکی از نارضایتی شدید فعالان اقتصادی به دلیل قطعی های مکرر، کندی خدمات و عدم اتصال مؤثر این سامانه ها به یکدیگر است.

در این گزارش به بررسی جامع وضعیت این سامانه ها، آسیب شناسی مشکلات موجود (با تأکید بر اتفاقات دو سال اخیر) و ارائه راهکارهایی برای بهبود یکپارچگی و کسب رضایت فعالان اقتصادی پرداخته می شود. همچنین تجارب سایر کشورها در ایجاد سامانه های یکپارچه و پنجره واحد بررسی خواهد شد تا الگوهای موفق برای حل این معضل شناسایی گردد.

سامانه‌های خدمات دولتی مرتبط با تجارت و کسب‌وکار

در سال های اخیر، در چارچوب اجرای دولت الکترونیک و قوانین بالادستی مختلف، مجموعه ای گسترده و متنوع از سامانه ها در حوزه های تجارت، مالیات، مجوزدهی، تأمین نهاده، بانکداری، لجستیک، کاروتأمین اجتماعی، مالکیت و نظارت های بخشی ایجاد شده است. هدف اعلامی این سامانه ها، تسهیل فرآیندها، کاهش مراجعه حضوری، شفافیت، مقابله با فساد و بهبود محیط کسب وکار بوده است. با این حال، به دلیل نبود معماری یکپارچه و حکمرانی داده منسجم،

این منظومه به جای تبدیل شدن به «زنجیره‌ای هماهنگ»، عملاً به شبکه‌ای پیچیده، چندپاره و پرهزینه برای فعالان اقتصادی بدل شده است. در ادامه، مهم‌ترین دسته‌های این سامانه‌ها بررسی می‌شود.

۱. سامانه‌های هسته تجارت و گمرک

سامانه جامع تجارت، پنجره واحد گمرکی، سامانه جامع انبارها، سامانه یکپارچه کارت بازرگانی و سامانه‌های مدیریت پس از ترخیص، هسته اصلی زیرساخت دیجیتال تجارت کشور را تشکیل می‌دهند. هدف از ایجاد این سامانه‌ها، تجمیع اطلاعات تجاری، کاهش قاچاق، تسریع فرآیند ثبت سفارش، تخصیص ارز، ترخیص و رهگیری کالا بوده است.

در عمل، این سامانه‌ها به جای شکل‌گیری یک مسیر واحد و ساده، به مجموعه‌ای از گام‌های متوالی و بعضاً متداخل تبدیل شده‌اند. فعالان اقتصادی ناچارند اطلاعات مشابهی را در چند سامانه ثبت کنند و در صورت بروز کوچک‌ترین مغایرت داده‌ای، کل فرآیند متوقف می‌شود. ناهماهنگی میان سامانه جامع تجارت، گمرک و سامانه‌های بانکی یا مالیاتی، یکی از اصلی‌ترین عوامل رسوب کالا، افزایش هزینه خواب سرمایه و بی‌ثباتی در تجارت خارجی است.

۲. سامانه‌های مالیاتی

سامانه مؤدیان مالیاتی، سامانه مالیات بر ارزش افزوده، معاملات فصلی و اظهارنامه عملکرد، ابزارهای اصلی سازمان امور مالیاتی برای دیجیتالی‌سازی نظام مالیاتی هستند. الزام قانونی صدور صورت‌حساب الکترونیکی و اتصال بنگاه‌ها به سامانه مؤدیان، گامی مهم در جهت شفافیت و مقابله با فرار مالیاتی محسوب می‌شود.

با این حال، اجرای این سامانه‌ها بدون یکپارچگی کامل با سامانه‌های تجاری، بانکی و حسابداری بنگاه‌ها، موجب افزایش بار تطبیق (Compliance Cost) شده است. بسیاری از کسب‌وکارها، به‌ویژه بنگاه‌های کوچک و متوسط، فاقد زیرساخت فنی یا نیروی متخصص لازم برای انطباق سریع با این الزامات بوده‌اند. همچنین تداوم استفاده از سامانه‌های موازی مالیاتی، عملاً هدف

ساده‌سازی را تضعیف کرده است.

۳. سامانه‌های صدور مجوز، استعلام و تأییدیه‌ها

درگاه ملی مجوزهای کسب‌وکار به‌عنوان نقطه کانونی صدور مجوزها طراحی شد تا تمامی دستگاه‌های اجرایی، فرآیندهای مجوزدهی خود را از طریق آن انجام دهند. این درگاه به ده‌ها سامانه بخشی از جمله بهین‌یاب، ثبت شرکت‌ها، استاندارد، غذا و دارو، محیط‌زیست، قرنطینه، ثبت علائم تجاری و اینماد متصل است.

چالش اصلی این بخش، وابستگی زنجیره‌ای سامانه‌هاست. اختلال یا تأخیر در هر سامانه بخشی، کل فرآیند صدور مجوز را متوقف می‌کند. نبود زمان‌بندی شفاف برای پاسخ‌گویی، تفاوت رویه‌ها میان دستگاه‌ها و استمرار خدمات موازی خارج از درگاه ملی، باعث شده این سامانه به‌جای تسهیل، به یکی از گلوگاه‌های اصلی شروع کسب‌وکار تبدیل شود.

۴. سامانه‌های کار، روابط کار و تأمین اجتماعی

کسب‌وکارها برای مدیریت نیروی انسانی با سامانه‌های متعددی از جمله روابط کار، کاردان، حقوق و دستمزد و سامانه‌های سازمان تأمین اجتماعی مواجه‌اند. این سامانه‌ها وظایفی مانند ثبت قرارداد، ارسال لیست بیمه، رسیدگی به اختلافات و پیگیری سوابق بیمه‌ای را پوشش می‌دهند.

نبود یک مسیر واحد و یکپارچه برای تبادل داده‌های کارگاهی، هویتی و بیمه‌ای، موجب تکرار ثبت اطلاعات و افزایش خطای سیستمی شده است. در نتیجه، فرآیندهای استخدام، تعدیل، ارسال لیست و رسیدگی‌های اداری زمان‌بر و پرریسک شده و هزینه اداری نیروی انسانی برای بنگاه‌ها افزایش یافته است.

۵. سامانه‌های تأمین نهاده، تدارکات و ارجاع کار

سامانه‌هایی مانند ستاد (تدارکات الکترونیکی دولت)، توانیران، بازارگاه، سدف، ستکا و ساجار، در حوزه تأمین نهاده، خریدهای دولتی و ارجاع کار نقش کلیدی دارند. این سامانه‌ها برای بسیاری از تولیدکنندگان، پیمانکاران و فعالان بخش عمومی حیاتی هستند.

مشکل اصلی این بخش، تعدد سامانه‌ها با منطق‌های متفاوت و نبود هم‌خوانی داده‌ای با سامانه‌های تجاری و مالیاتی است. این وضعیت باعث شده مسیر تأمین مواد اولیه یا مشارکت در مناقصات دولتی، به فرآیندی پیچیده، زمان‌بر و غیرشفاف تبدیل شود.

۶. سامانه‌های بانکی، ارزی و ابزارهای مالی

سامانه‌هایی مانند نیما، سیما، مدیریت چک الکترونیکی، جامع وثایق و سامانه‌های تسهیلات بانکی، حلقه اتصال کسب‌وکارها به نظام مالی کشور هستند. این سامانه‌ها مستقیماً بر جریان نقدینگی، تأمین مالی و تجارت خارجی اثر می‌گذارند.

هرگونه ناهماهنگی میان این سامانه‌ها و سامانه‌های تجاری و گمرکی، می‌تواند به توقف ثبت سفارش، تخصیص ارز یا ترخیص کالا منجر شود. از این رو، شکنندگی این بخش یکی از عوامل اصلی افزایش ریسک عملیاتی بنگاه‌ها محسوب می‌شود.

۷. سامانه‌های حمل‌ونقل و لجستیک

سامانه‌های حمل ریلی، دریایی، هوایی و سامانه جامع حمل‌ونقل، وظیفه ثبت، رهگیری و صدور مجوزهای لجستیکی را بر عهده دارند. این سامانه‌ها حلقه نهایی زنجیره تجارت هستند.

عدم اتصال کامل این سامانه‌ها با گمرک و سامانه‌های تجاری، باعث افزایش توقف کالا، هزینه انبارداری و تأخیر در تحویل می‌شود. هرچه این حلقه دیجیتال ناقص‌تر باشد، مزیت رقابتی بنگاه‌ها در بازارهای داخلی و خارجی کاهش می‌یابد.

۸. سامانه‌های شناسه، رتبه‌بندی و اعتبارسنجی

سامانه‌هایی مانند جام، ایران کد، رتبه‌بندی اعتباری و تعیین صلاحیت شرکت‌ها، زیرساخت‌های اعتماد و شفافیت اقتصادی را تشکیل می‌دهند. این سامانه‌ها در تأمین مالی، صدور مجوز و انعقاد قراردادها نقش تعیین‌کننده دارند.

چالش اصلی زمانی ایجاد می‌شود که خروجی این سامانه‌ها به صورت استاندارد در سایر سامانه‌ها قابل استفاده نباشد یا معیارهای چندگانه و متناقض اعمال شود. این وضعیت باعث سردرگمی

بنگاه‌ها و افزایش هزینه تطبیق می‌شود.

مجموعه سامانه‌های دولتی مرتبط با تجارت و کسب‌وکار، اگرچه با هدف تسهیل و شفاف‌سازی ایجاد شده‌اند، اما در غیاب معماری کلان، حکمرانی داده و مدیریت یکپارچه، به بوروکراسی دیجیتال پیچیده‌ای تبدیل شده‌اند. حل این مسئله نیازمند نگاهی زنجیره‌ای به کل چرخه کسب‌وکار، بازطراحی سامانه‌ها، استانداردسازی داده و هماهنگی نهادی است؛ در غیر این صورت، توسعه سامانه‌های جدید نیز به افزایش پیچیدگی خواهد انجامید.

آسیب‌شناسی مشکلات سامانه‌ها

بررسی تجربه کاربران و فعالان اقتصادی نشان می‌دهد مشکلات این سامانه‌ها را می‌توان در چند بعد طبقه‌بندی کرد:

۱. اختلالات فنی و قطع سرویس‌های زیرساختی:

علاوه بر این قطعی‌ها، کندی سرعت و از بین رفتن اطلاعات ثبت شده نیز به یکی از مشکلات ساختاری این سامانه‌ها تبدیل شده است. واردکنندگان گزارش کرده‌اند که گاهی سامانه ظاهراً فعال است اما بسیار کند عمل می‌کند و برخی اطلاعات بارگذاری شده اصلاً ثبت نمی‌شود و کاربران ناچارند کل فرآیند را از ابتدا تکرار کنند. این مسئله نه تنها وقت و هزینه‌ی اضافی به تجار تحمیل کرده، بلکه به تدریج موجب بی‌اعتمادی گسترده به سامانه‌های دولتی شده است. نمونه‌های مشابهی از این اختلالات در سایر سامانه‌های کلیدی کشور نیز مشاهده شده است. برای مثال، در سال ۱۴۰۱ پس از حمله‌ی سایبری به سامانه «بهین یاب»، بخش قابل توجهی از اطلاعات ثبت شده کاربران به طور کامل از بین رفت و بسیاری از واحدهای تولیدی ناچار شدند اطلاعات خود را مجدداً بارگذاری کنند؛ امری که فرآیندهای اداری و تولیدی را برای ماه‌ها مختل کرد. همچنین در سال گذشته، سامانه‌های وابسته به نهاد ریاست جمهوری و سازمان انرژی اتمی نیز هدف حملات سایبری قرار گرفتند و برای مدتی از دسترس خارج شدند؛ رخدادهایی که ضعف زیرساخت‌های امنیتی و نبود سازوکارهای پشتیبان‌گیری مؤثر را آشکار ساخت.

در مورد درگاه ملی مجوزها نیز گزارش‌های متعددی از اختلال‌های مشابه وجود دارد. به گفته‌ی کاربران، در حالی که در بسیاری از کشورها اختلال در یک سامانه دولتی معمولاً ظرف چند ساعت برطرف می‌شود، در ایران گاهی یک سامانه تا یک یا حتی دو هفته به طور کامل قطع می‌ماند، بدون آنکه اطلاع‌رسانی شفاف یا پاسخگویی فوری از سوی نهاد متولی صورت گیرد. تداوم چنین وضعیتی نه تنها کارآمدی سیاست دولت الکترونیک را زیر سؤال می‌برد، بلکه ریسک فعالیت رسمی و شفاف اقتصادی را برای فعالان بخش خصوصی افزایش می‌دهد.

۲. نبود معماری یکپارچه و هماهنگی بین سامانه‌ها:

مشکل ریشه‌ای‌تر، جزیره‌ای عمل کردن این سیستم‌ها است. هر سامانه توسط دستگاه متولی خود توسعه یافته، بدون اینکه چارچوب واحدی برای تبادل داده و هماهنگی فرآیندها بین آنها تعریف شود. نتیجه این رویکرد مقطعی آن بوده که به‌جای یکپارچه‌سازی داده‌ها و بازمهندسی ساختارها، سامانه‌های متعددی به‌عنوان نشانه مدرنیزاسیون ایجاد شدند، بدون آنکه استانداردهای اولیه زیرساختی رعایت شود. به تعبیر کارشناسان، زمانی که معماری واحدی برای حکمرانی داده وجود ندارد، هر سامانه جدید قفل تازه‌ای بر مسیر تجارت می‌زند. اکنون ده‌ها سامانه تجاری، مالیاتی، گمرکی و صنفی فعال‌اند، اما فعالان اقتصادی می‌پرسند آیا مسیر کسب‌وکار نسبت به ده سال پیش آسان‌تر شده است؟ پاسخ اغلب آنها منفی است، زیرا سامانه‌هایی که قرار بود گره‌گشا باشند، خود به گره‌ای جدید تبدیل شده‌اند. نمونه بارز این وضعیت، عدم اتصال مؤثر سامانه جامع تجارت با سامانه گمرک و بانک مرکزی در مقاطع حساس بوده است. برای مثال، در جریان تغییرات سیاست ارزی در سال ۱۴۰۳، سامانه جامع تجارت نتوانست به موقع تأییدیه‌های بانکی (مانند تخصیص ارز نیمایی) را همگام‌سازی کند و این ناهماهنگی عملاً تجارت خارجی را برای مدتی قفل کرد. همچنین اختلال در یک سامانه وابسته (مانند سامانه اصناف) می‌تواند کل فرآیند صدور مجوز مرتبط در درگاه ملی را متوقف کند،

زیرا وابستگی متقابل وجود دارد اما پشتیبان و طرح اضطراری مشخصی برای جایگزینی سرویس مختل شده پیش‌بینی نشده است.

۳. تغییرات ناگهانی مقررات و عدم پایداری رویه‌ها:

عامل دیگری که به آشفتگی سامانه‌ها دامن زده، صدور بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های خلق‌الساعه بدون اطلاع‌رسانی و هماهنگی قبلی است. طی دو سال اخیر، تجار با سیلی از مقررات متناقض و متغیر روبرو بوده‌اند که بسیاری مستقیماً بر عملکرد سامانه‌ها اثر گذاشته است. برای مثال در آبان ۱۴۰۲ ثبت سفارش برخی کالاها ناگهان متوقف شد؛ در بهمن ۱۴۰۲ مجوز جدیدی برای واردات بدون انتقال ارز از مناطق آزاد صادر گردید؛ و در اسفند ۱۴۰۲ بخشنامه‌ای باعث شد سامانه جامع تجارت عملاً بسته شود. هر یک از این تغییرات، نیازمند اصلاح فوری در سامانه‌ها یا تطبیق رویه کاربران بود، اما به دلیل عدم آماده‌سازی قبلی، سامانه‌ها دچار اختلال و کاربران دچار سردرگمی شدند. شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی بارها نسبت به عواقب این تصمیمات شتاب‌زده هشدار داده است. حتی قانون بهبود محیط کسب‌وکار تصریح دارد وضع مقررات اثرگذار باید با اطلاع قبلی فعالان اقتصادی باشد؛ با این حال بسیاری از بخشنامه‌ها بدون اطلاع صادر و بلافاصله در سامانه‌ها اعمال شده‌اند. این بی‌ثباتی باعث شده ریسک فعالیت اقتصادی افزایش یابد و برخی فعالان به مسیرهای غیررسمی (دوری از سامانه‌ها) سوق پیدا کنند.

۴. ضعف در پشتیبانی و پاسخگویی به مشکلات کاربران:

عدم تخصیص تیم‌های واکنش سریع برای پشتیبانی سامانه‌ها، یکی دیگر از نقاط ضعف است. هنگامی که مشکلی رخ می‌دهد (چه فنی چه کاربری)، کاربران غالباً مرجعی برای حل فوری آن نمی‌یابند. نبود پاسخگویی لحظه‌ای در زمان بروز مشکل، از دلایل اصلی بی‌اعتمادی فعالان اقتصادی شده است. مثلاً در ماجرای اختلال درگاه مجوزها در سال ۱۴۰۳، کاربران از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی فریاد زدند تا کسی رسیدگی کند. یا تجار هنگام گیر کردن ثبت سفارش در سامانه جامع تجارت، روزها منتظر رفع اشکال ماندند بدون آنکه اطلاع‌رسانی شفافی صورت گیرد. این وضعیت

در تضاد با تجارب جهانی است که در آنها مدیریت سامانه‌های دولتی با SLA (توافق‌نامه سطح خدمات) مشخص و تیم‌های پشتیبانی ۷×۲۴ همراه است تا اختلالات سریع برطرف شود. در ایران اما تاکنون چنین سازوکاری به صورت موثر شکل نگرفته و کاربران احساس می‌کنند صدایشان شنیده نمی‌شود.

۵. مشکلات امنیتی و حوادث پیش‌بینی‌نشده:

رویدادهای اخیر نشان داده آسیب‌پذیری‌های امنیتی نیز می‌تواند خدمات الکترونیک تجارت را مختل کند. در تیرماه ۱۴۰۴ گزارش شد یک حمله سایبری همزمان با حملات رژیم صهیونیستی، سامانه جامع تجارت را دچار اختلال کرد و به مدت چند روز ثبت سفارش‌ها کاملاً متوقف شد. هرچند این حمله دفع و سامانه بازیابی شد، اما زنگ خطری بود که پایداری سامانه‌ها در شرایط بحران زیر سؤال برود. علاوه بر حملات عمدی، حوادثی نظیر انفجار در زیرساخت‌ها یا قطع برق و اینترنت نیز می‌تواند سامانه‌های پراهمیت را از کار بیندازد. بنابراین عدم پیش‌بینی زیرساخت‌های پشتیبان (Backup) و طرح‌های تداوم کسب‌وکار نیز از چالش‌های مدیریت این سامانه‌ها است که تاکنون مورد توجه کافی نبوده است.

با توجه به موارد فوق، روشن است که ریشه مشکلات فقط فنی یا صرفاً انسانی نیست بلکه ترکیبی از ضعف زیرساخت، نبود هماهنگی بین‌دستگاهی و کاستی‌های حکمرانی دیجیتال است. در بخش‌های بعد به راهکارهای برون‌رفت از این وضعیت و همچنین درس‌هایی که می‌توان از تجارب سایر کشورها گرفت می‌پردازیم.

۶. فرسودگی فناوری و ضعف در انتخاب و مدیریت پیمانکاران سامانه‌ها:

بر اساس تجربه‌ی عملی فعالان اقتصادی و کارشناسانی که به‌طور مستمر با سامانه‌های دولتی در ارتباط بوده‌اند، یکی از علل مهم و کمتر مورد توجه مشکلات موجود، به شیوه طراحی و پیاده‌سازی این سامانه‌ها بازمی‌گردد. بخش قابل توجهی از سامانه‌های فعلی با بهره‌گیری از فناوری‌ها، معماری نرم‌افزاری و چارچوب‌هایی توسعه یافته‌اند که متعلق به بیش از یک دهه قبل‌اند و با نیازهای امروز

تجارت دیجیتال، حجم بالای داده و الزامات پایداری و امنیت هم‌خوانی ندارند.
این سامانه‌ها غالباً توسط پیمانکاران درجه چندم طراحی و اجرا شده‌اند؛ پیمانکارانی که انتخاب آنها بیش از آنکه مبتنی بر توان فنی، تجربه بین‌المللی و نوآوری باشد، تابع ملاحظات اداری و محدودیت‌های بودجه‌ای بوده است. در ادامه نیز به دلیل نبود اراده و منابع کافی برای بازطراحی اساسی سامانه‌ها یا تغییر پیمانکاران ناکارآمد، همان ساختارهای فرسوده سال‌ها بدون نوسازی ادامه یافته‌اند.
نتیجه این وضعیت، شکل‌گیری سامانه‌هایی است که به‌صورت وصله‌پینه‌ای توسعه یافته‌اند، مقیاس‌پذیری لازم را ندارند، در برابر افزایش بار یا تغییر سیاست‌ها شکننده‌اند و در مواجهه با تهدیدات امنیتی یا اختلالات پیش‌بینی‌نشده، به‌سرعت از کار می‌افتند. در چنین شرایطی، هر اصلاح جزئی یا افزودن یک قابلیت جدید، خود به منبعی تازه برای بروز خطا، قطعی و ناهماهنگی تبدیل می‌شود.
تا زمانی که نوسازی فناوری، بازنگری در مدل‌های قرارداد، ارتقای معیارهای انتخاب پیمانکار و سرمایه‌گذاری واقعی در بازطراحی معماری سامانه‌ها به‌عنوان یک اولویت حکمرانی دیجیتال پذیرفته نشود، انتظار پایداری، امنیت و کارآمدی از این سامانه‌ها واقع‌بینانه نخواهد بود.

تجربیات سایر کشورها در یکپارچه‌سازی سامانه‌های دولتی

بسیاری از کشورهای جهان سال‌هاست که برای تسهیل تجارت و امور اداری به سوی سامانه‌های یکپارچه و پنجره‌های واحد حرکت کرده‌اند. بررسی این تجارب می‌تواند در یافتن راه‌حل برای ایران راهگشا باشد:

ایجاد پنجره واحد تجارت فرامرزی:

پنجره واحد (Single Window) مفهومی است که برای تجمیع همه مراحل و مجوزهای تجارت خارجی در یک نقطه ورود داده به‌کار می‌رود. کشور سنگاپور پیشگام این عرصه بود و او اواسط دهه ۱۹۸۰ با راه‌اندازی سیستم TradeNet تمام تشریفات گمرکی و تجاری خود را

الکترونیکی ومتمرکز کرد. نتیجه شگفت‌آور بود: در این سیستم سالانه ۹ میلیون درخواست تجاری پردازش می‌شود و ۹۰٪ آنها ظرف فقط ۱۰ دقیقه پاسخ داده می‌شوند. به بیان دیگر، زمان پردازش اسناد تجاری که قبلاً چند روز طول می‌کشید به چند دقیقه کاهش یافت. این مدل باعث کاهش شدید هزینه صدور اسناد و افزایش کارایی نهادهای دولتی شد. پس از سنگاپور، کشورهایی مانند آلمان (اجرای اولین پنجره واحد در ۱۹۸۲)، تایلند (از ۱۹۹۸) و مالزی و غیره نیز پنجره واحد را پیاده کردند که همگی به بهبود چشمگیر شاخص‌های سهولت تجارت منجر شد. تجربه این کشورها نشان می‌دهد وجود یک پنجره واحد واقعی می‌تواند بیش از ۸۰٪ بار اداری و زمان انجام تشریفات تجاری را کاهش دهد. شرط موفقیت چنین سیستمی وجود زیرساخت پایدار، ساده‌سازی مقررات و نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه‌های مشارکت‌کننده است.

یکپارچگی خدمات دولت الکترونیک:

در حوزه خدمات داخلی و مجوزها، کشورهایی مثل استونی و کره جنوبی الگوهای پیشرفته‌ای ارائه داده‌اند. استونی یک بستر تبادل داده دولتی به نام X-Road طراحی کرده که تمامی سازمان‌ها (ثبت احوال، مالیات، پلیس، بانک‌ها و...) روی آن به صورت استاندارد و امن تبادل اطلاعات می‌کنند. نتیجه این زیرساخت آن است که شهروند استونی برای دریافت خدمات مختلف نیازی به وارد کردن مکرر اطلاعات یا جابجایی بین سامانه‌های متعدد ندارد— داده‌ها یک‌بار وارد می‌شود و بین سیستم‌ها به اشتراک گذاشته می‌شود. همچنین این کشور با امضای دیجیتال و هویت واحد الکترونیکی، اکثر خدمات دولتی را بدون کاغذ ارائه می‌کند. در کره جنوبی نیز یک شبکه یکپارچه دولت الکترونیک برقرار است که کسب‌وکارها می‌توانند از طریق یک پرتال واحد تمام مجوزهای لازم را درخواست و دریافت کنند. این کشور با اجرای پنجره واحد تجاری خود، زمان ترخیص کالا را از چند روز به چند ساعت رساند و با اتصال پایگاه‌های مالیاتی، بانکی و گمرکی توانست فساد را به طور محسوسی کاهش دهد. نکته مهم در این کشورها اراده سیاسی و حاکمیتی قوی برای یکپارچه‌سازی بوده است؛ به طوری که همه سازمان‌ها ملزم به

مشارکت و تبادل داده در چارچوب تعیین شده شدند. ستون فقرات موفقیت این طرح‌ها حمایت جدی مدیران ارشد و تعریف ضمانت اجرا برای مشارکت دستگاه‌ها بوده است.

حفظ پایداری و پاسخگویی:

در تجارب جهانی، سامانه‌های حساس دولت الکترونیک معمولاً دارای زیرساخت پشتیبان و پروتکل‌های مانیتورینگ ۲۴ ساعته هستند. به عنوان مثال، در بسیاری از کشورها مراکز داده پشتیبان (Disaster Recovery) برای سامانه‌های گمرک و تجاری در نظر گرفته شده تا در صورت بروز حادثه یا حمله سایبری، سامانه‌ها سریعاً به حالت عادی بازگردند. همچنین قرارداد با شرکت‌های متخصص جهت نگهداری سیستم و پاسخگویی در قبال زمان‌های از کارافتادگی (Downtime) معمول است. برای نمونه، در کشورهای پیشرفته اگر سامانه ثبت شرکت‌ها یا صدور مجوزها از کار بیفتد، مسئولین طی چند ساعت مشکل را برطرف و به عموم اطلاع‌رسانی می‌کنند (با عرض پوزش و ارائه جدول زمانی تعمیر). این سطح از پاسخگویی باعث اعتماد کسب‌وکارها به سامانه‌ها شده است. متأسفانه در کشور ما چنین الزاماتی در قراردادهای پیمانکاران سامانه‌های دولتی یا ساختار اداری سازمان‌های متولی کمتر دیده می‌شود و نیازمند الگوبرداری از استانداردهای جهانی در مدیریت سامانه‌ها هستیم.

به طور خلاصه، تجربه دنیا نشان می‌دهد یکپارچگی، ساده‌سازی، شفافیت و پایداری چهار اصل کلیدی برای موفقیت دولت الکترونیک در حوزه کسب‌وکار هستند. در بخش بعد، با توجه به این اصول، مجموعه راهکارهایی برای حل مشکلات کنونی سامانه‌های خدمات دولتی کشور پیشنهاد می‌شود.

راهکارهای پیشنهادی برای حل مشکل و افزایش رضایت فعالان اقتصادی

باتوجه‌به‌شناخت‌مشکلات‌ودر‌نظرگرفتن‌الگوهای‌موفق‌بین‌المللی،در‌این‌بخش‌راهکارهایی در‌سه‌سطح‌فنی‌وزیرساختی،نهادی‌وبین‌دستگاهی،وقانونی‌ومدیریتی‌پیشنهادمی‌شود.این راهکارهامی‌توانددرکوتاه‌مدت‌برای‌رفع‌معضلات‌فعلی‌ودربلندمدت‌برای‌بهبودحکمرانی دیجیتال‌به‌کارگرفته‌شود:

۱. بازطراحی فنی سامانه‌ها با رویکرد پایداری و مقیاس‌پذیری:

اولین اقدام ضروری، نوسازی زیرساخت فنی سامانه‌های اصلی (به‌ویژه سامانه جامع تجارت و درگاه مجوزها) است. زیرساخت فعلی این سامانه‌ها تحمل حجم بالای کاربران و داده‌ها را ندارد و با کوچک‌ترین تغییر یا بار ترافیکی دچار اختلال می‌شود. باید با افزایش توان سرورها، استفاده از معماری‌های مقیاس‌پذیر (مانند میکروسرویس‌ها) و بهینه‌سازی پایگاه‌های داده، ظرفیت سامانه‌ها را ارتقاء داد. به‌روزرسانی مستمر نرم‌افزارها و استفاده از فناوری‌های روز (مانند توزیع بار و کش کردن داده‌های ثابت) نیز به پایداری بیشتر کمک می‌کند. همچنین تعریف سطوح اولویت‌بندی اطلاعات و خدمات (QoS) می‌تواند تضمین کند عملیات حیاتی (مانند ثبت سفارش یا صدور مجوز) حتی در اوج ترافیک بدون وقفه انجام شود.

۲. تفکیک و بازمهندسی فرآیندهای پیچیده:

هم‌اکنون بسیاری از فرآیندها به صورت متمرکز و پیچیده در سامانه‌ها طراحی شده که باعث کندی و خطا در پردازش می‌گردد. پیشنهاد می‌شود فرآیندهای اصلی مانند ثبت سفارش، تخصیص ارز، صدور مجوز و تبادل اطلاعات بین دستگاهی مجدداً مهندسی شوند. می‌توان برخی وظایف را به سامانه‌های تخصصی‌تر تفکیک کرد تا بار پردازشی توزیع شود؛ برای نمونه سامانه‌ای جداگانه و سبک برای استعلام‌های ساده (مانند استعلام کد پستی، گواهی مالیاتی و...) ایجاد و با سامانه‌های اصلی یکپارچه (integrate) شود. هر دستگاه اجرایی می‌تواند لایه مختص به خود در معماری کلان داشته باشد تا ضمن اتصال به هسته مرکزی، پردازش‌های مربوط به خود را انجام دهد. این کار شبیه ایجاد لایه‌های

مستقل برای هر نهاد است که باعث کاهش ترافیک و افزایش سرعت پاسخگویی خواهد شد. به زبان ساده، به جای یک سامانه واحد عظیم که همه کار می‌کند (monolithic design)، به سمت سیستم‌های به‌هم‌پیوسته با وظایف مشخص برویم.

۳. ایجاد شبکه تبادل داده و معماری واحد حاکمیتی:

راهبردکلان باید حرکت به سمت تجمیع سامانه‌های موجود در یک ساختار یکپارچه باشد. پیشنهاد می‌شود شورایا کارگروه عالی زیر نظر دولت تشکیل شود تا پروژه «پنجره واحد ملی خدمات کسب وکار» را راهبری کند. این پنجره واحد ملی می‌تواند در فاز اول حوزه تجارت خارجی (تلفیق کامل سامانه جامع تجارت و سامانه گمرک) و در فازهای بعدی حوزه‌های مالیاتی، گمرکی، بانکی و صدور مجوز را پوشش دهد. درس مهم تجارب موفق آن است که اراده سیاسی مدیران ارشد حکومت ستون فقرات ایجاد پنجره واحد است؛ لذا لازم است حمایت کامل در بالاترین سطوح جلب و به دستگاه‌ها تکلیف شود داده‌های خود را از طریق این بستر مشترک مبادله کنند. از نظر فنی می‌توان از مدل Government Service Bus (GSB) یا لایه تبادل داده الهام گرفت که مانند شاهراهی داده‌های بین دستگاه‌ها را رد و بدل می‌کند. به این ترتیب هر دستگاه همچنان سامانه تخصصی خود را دارد اما کار بران کسب وکار با یک درگاه واحد مواجه می‌شوند و در پشت صحنه این درگاه واحد با سامانه‌های مختلف در ارتباط است. این اقدام، داده‌ها را همسان و قابل اشتراک می‌کند و جلوی موازی‌کاری و تناقضات را می‌گیرد. برای موفقیت این طرح باید نقش و وظیفه هر دستگاه در سیستم یکپارچه تعریف و ضمانت اجرایی برای عمل به آن تعیین شود. همچنین قوانین و مقررات لازم برای تبادل داده (حفظ حریم خصوصی، امنیت، مالکیت داده‌ها) تدوین گردد تا اعتماد دستگاه‌ها و مردم جلب شود.

۴. بهبود حکمرانی تغییرات و مقررات:

یکی از راهکارهای کلیدی، پایان دادن به صدور بخشنامه‌های غافلگیرانه است. دولت باید متعهد شود هر تغییری که بر فرایندهای سامانه‌ها مؤثر است، با اطلاع قبلی و آماده‌سازی فنی انجام شود.

می‌توان کارگروهی مشترک بین بخش‌های سیاست‌گذار (مانند بانک مرکزی، وزارت صمت) و فناوری (مانند سازمان فناوری اطلاعات یا تیم‌های فنی سامانه‌ها) تشکیل داد تا قبل از ابلاغ هر دستورالعمل جدید، اثرات آن بر سامانه‌ها بررسی و هماهنگی‌های لازم انجام شود. همچنین حضور نمایندگان بخش خصوصی و تشکل‌ها در فرآیند تدوین مقررات ضروری است؛ این امر هم از صدور مقررات غیرعملیاتی جلوگیری می‌کند و هم پذیرش تغییرات را در جامعه کسب‌وکار افزایش می‌دهد. قانون‌گذاری می‌تواند نقش تضمینی داشته باشد؛ مثلاً اصلاح ماده (۲۴) قانون بهبود کسب‌وکار برای ملزم کردن دستگاه‌ها به اعلام عمومی و اعطای مهلت تطبیق قبل از اعمال تغییرات سیستمی. بدین ترتیب، سامانه‌ها فرصت خواهند داشت تغییرات را بدون اختلال پیاده‌سازی کنند و کاربران نیز سردرگم نخواهند شد.

۵. ایجاد تیم‌های واکنش سریع و مرکز پشتیبانی یکپارچه:

برای جلب اعتماد کاربران، لازم است یک مرکز پاسخگویی و پشتیبانی واحد برای سامانه‌های کسب‌وکار ایجاد شود. این مرکز (مثلاً زیر نظر وزارت اقتصاد یا معاونت اقتصادی دولت) به‌صورت ۲۴×۷ فعالیت کرده و تلفن اضطراری و پشتیبانی برخط به کاربران ارائه دهد. همچنین تیم‌های فنی واکنش سریع متشکل از خبره‌ترین کارشناسان IT باید آماده‌باش باشند تا به محض بروز اختلال در هر کدام از سامانه‌های کلیدی، وارد عمل شده و مشکل را رفع کنند. وجود چنین سازوکاری دو فایده مهم دارد: نخست، زمان قطعی یا اختلال به حداقل ممکن می‌رسد؛ دوم، کاربران احساس می‌کنند یک مرجع مشخص صدای آنها را می‌شنود و برای حل مشکل‌شان تلاش می‌کند. در کنار این، دولت باید گزارش‌های دوره‌ای از عملکرد سامانه‌ها منتشر کند—مثلاً هر فصل میزان uptime (زمان در دسترس بودن)، تعداد تراکنش‌های موفق، موارد خطا و اقدامات اصلاحی انجام شده را گزارش دهد. این شفافیت و پذیرش کاستی‌ها باعث اعتمادسازی در جامعه اقتصادی خواهد شد.

۶. ارتقای امنیت و پیش‌بینی طرح تداوم کسب‌وکار:

با توجه به نقش حیاتی سامانه‌های دولتی مرتبط با تجارت و کسب‌وکار در استمرار فعالیت‌های

اقتصادی کشور، ارتقای امنیت سایبری و افزایش تاب‌آوری این سامانه‌ها باید به‌عنوان یک اولویت راهبردی در حکمرانی دیجیتال تلقی شود. انجام منظم آزمون‌های نفوذپذیری، ارزیابی‌های امنیتی مستقل و مانورهای شبیه‌سازی حملات سایبری برای شناسایی پیش‌دستانه آسیب‌پذیری‌ها ضروری است، اما این اقدامات به‌تنهایی کافی نیست. تجربه‌های اخیر نشان داده است که حتی سامانه‌های مهم و برخوردار از منابع نیز ممکن است در اثر حملات سایبری، بلایای طبیعی، حوادث زیرساختی یا شرایط بحرانی و جنگی به‌طور کامل از کار بیفتند؛ ازاین‌رو طراحی و اجرای یک طرح تداوم کسب‌وکار (BCP) همراه با پلن B عملیاتی برای هر سامانه حیاتی اجتناب‌ناپذیر است. این پلن باید مبتنی بر ایجاد زیرساخت‌های پشتیبان در مراکز داده مجزا و مستقل جغرافیایی، سناریونویسی برای انواع بحران‌ها و تعریف سطوح حداقلی خدمت باشد، به‌گونه‌ای که در صورت از کار افتادن سامانه اصلی، یک بستر ثانویه بتواند بلافاصله یا در کوتاه‌ترین زمان ممکن ارائه خدمات ضروری را ادامه دهد. تجربه اختلال گسترده در خدمات بانک سپه پس از حمله سایبری، که منجر به قطع طولانی‌مدت خدمات، از بین رفتن سوابق تراکنشی و طراحی اضطراری یک سامانه جدید شد، نشان داد نبود پلن B مؤثر حتی در نهادهای بزرگ و حیاتی چه پیامدهای سنگینی دارد؛ حال آنکه انتظار می‌رود چنین نهادهایی از پیش برای استمرار خدمات خود در شرایط بحرانی آماده باشند. در حوزه سامانه‌های تجاری نیز می‌توان با پیش‌بینی نسخه‌های پشتیبان به‌روز، فعال‌سازی حالت‌های حداقلی مانند دسترسی صرفاً خواندنی و تعریف فرآیندهای جایگزین موقت، از توقف کامل تجارت رسمی جلوگیری کرد. هرچند اجرای این رویکرد مستلزم سرمایه‌گذاری، برنامه‌ریزی و هماهنگی نهادی است، اما در بلندمدت از فلج شدن خدمات حیاتی، افزایش بی‌اعتمادی عمومی و تحمیل خسارات سنگین اقتصادی به کشور جلوگیری خواهد کرد.

۷. بازنگری در قیمت‌گذاری و حذف دریافت‌های چندباره خدمات الکترونیکی:

در کنار توسعه فنی سامانه‌ها، اصلاح ساختار هزینه و قیمت‌گذاری خدمات الکترونیکی از اهمیت بالایی برخوردار است. در وضعیت فعلی، یک خدمت واحد یا زنجیره‌ای از خدمات مرتبط، در چند

سامانه مختلف ارائه می‌شود و در هر مرحله هزینه یا کارمزدی جداگانه از متقاضیان و کسب‌وکارها دریافت می‌گردد که این امر منجر به افزایش هزینه‌های پنهان، نارضایتی کاربران و تضعیف فلسفه دولت الکترونیک شده است. بازمحاسبه بهای تمام‌شده هر خدمت، تجمیع کارمزدها در یک نقطه واحد و شفاف‌سازی نحوه دریافت هزینه‌ها، می‌تواند از دریافت‌های تکراری جلوگیری کرده و عدالت و کارآمدی را افزایش دهد. مشارکت بخش خصوصی حرفه‌ای در این فرآیند، با توجه به تجربه عملی و نگاه اقتصادی، می‌تواند نقش مؤثری در طراحی مدل‌های پایدار، منصفانه و شفاف قیمت‌گذاری ایفا کند و در نهایت به کاهش فشار هزینه‌ای بر فعالان اقتصادی و تسهیل واقعی محیط کسب‌وکار منجر شود.

۸. مشارکت بخش خصوصی در توسعه و نگهداری سامانه‌ها:

تجربه برخی کشورها نشان می‌دهد درگیر کردن بخش خصوصی می‌تواند کیفیت خدمات را بهبود بخشد. دولت می‌تواند در قالب PPP)-مشارکت عمومی-خصوصی) شرکت‌های توانمند داخلی در حوزه فناوری اطلاعات را در توسعه، به‌روزرسانی و حتی سرمایه‌گذاری روی سامانه‌ها سهیم کند. برای مثال، شرکت‌های انفورماتیکی و اتاق‌های بازرگانی می‌توانند در مدیریت پنجره واحد تجارت خارجی نقشی داشته باشند و بخشی از هزینه‌های نگهداری از محل کارمزد خدمات یا صرفه‌جویی‌ها تأمین شود. البته نظارت حاکمیت و حفظ امنیت داده‌ها باید شرط این مشارکت باشد. ورود بخش خصوصی می‌تواند چابکی و خلاقیت را افزایش داده و بار مالی دولت را کاهش دهد. ضمن اینکه بخش خصوصی به عنوان کاربر این سامانه‌ها، انگیزه قوی برای بهبود مستمر آنها خواهد داشت. با اجرای ترکیبی از این راهکارها، می‌توان امیدوار بود مشکلات کنونی به شکل موثر برطرف شوند و سامانه‌های دولتی به جای سنگ‌اندازی در مسیر کسب‌وکار، نقش تسهیل‌گر واقعی خود را ایفا کنند. در نهایت چنین اصلاحاتی به افزایش رضایت فعالان اقتصادی از خدمات حکمرانی و بهبود رتبه ایران در شاخص‌های بین‌المللی (سهولت کسب‌وکار، تجارت فرامرزی و... منجر خواهد شد.

جمع بندی

بررسی جامع وضعیت سامانه های خدمات دولتی مرتبط با کسب وکار نشان می دهد که مسئله اصلی، صرفاً «اختلال فنی» یا «ضعف اجرایی مقطعی» نیست، بلکه با یک بحران ساختاری در حکمرانی دیجیتال مواجه هستیم. سامانه هایی که با هدف تسهیل، شفافیت و کاهش بوروکراسی طراحی شده اند، در عمل به لایه ای جدید از بوروکراسی دیجیتال تبدیل شده اند که هزینه، ریسک و عدم قطعیت فعالیت اقتصادی را افزایش داده است. این وضعیت، نشانه ای روشن از فاصله میان «دیجیتالی سازی صوری» و «تحول واقعی دولت الکترونیک» است.

در سطح ریشه ای، گزارش نشان می دهد که فقدان معماری کلان، حکمرانی داده و نگاه زنجیره ای به چرخه کسب وکار مهم ترین عامل شکل گیری این وضعیت بوده است. هر دستگاه اجرایی، در پاسخ به الزامات قانونی یا مدیریتی خود، سامانه ای مستقل ایجاد کرده و بدون الزام مؤثر به تعامل پذیری، این سامانه ها به صورت جزایری منفصل توسعه یافته اند. نتیجه این رویکرد، نه تنها عدم هم افزایی، بلکه ایجاد وابستگی های شکننده و توقف های زنجیره ای است؛ به گونه ای که اختلال در یک سامانه می تواند کل مسیر تجارت، تولید یا صدور مجوز را قفل کند. این مسئله نشان می دهد که مشکل، بیش از آنکه فناورانه باشد، نهادی و حکمرانی است.

از سوی دیگر، بی ثباتی مقررات و تصمیمات خلق الساعه، عملاً سامانه ها را به ابزار اجرای فوری

سیاست‌های ناپایدار تبدیل کرده است. در چنین شرایطی، سامانه‌ها نه فرصت تطبیق دارند و نه کاربران. این وضعیت، کارکرد سامانه‌های رسمی را تضعیف و انگیزه حرکت به سمت مسیرهای غیررسمی را تقویت می‌کند؛ پدیده‌ای که در تضاد کامل با اهداف شفافیت، مقابله با فساد و گسترش اقتصاد رسمی است. بنابراین، گزارش به درستی نشان می‌دهد که پایداری مقررات به اندازه پایداری فنی، شرط موفقیت دولت الکترونیک است.

تحلیل تجربه‌های بین‌المللی ارائه شده در گزارش نیز یک پیام کلیدی را برجسته می‌کند: کشورهایی که در دولت الکترونیک موفق بوده‌اند، ابتدا فرآیندها را ساده و یکپارچه کرده‌اند و سپس آنها را دیجیتالی نموده‌اند، نه بالعکس. پنجره‌های واحد واقعی، شبکه‌های ملی تبادل داده و الزام نهادی دستگاه‌ها به اشتراک‌گذاری اطلاعات، ستون فقرات این موفقیت‌ها بوده است. در مقابل، تجربه ایران نشان می‌دهد که الکترونیکی‌سازی فرآیندهای پیچیده و ناهماهنگ، صرفاً شکل بوروکراسی را تغییر داده، نه ماهیت آن را.

در بعد اقتصادی، پیامدهای این وضعیت بسیار فراتر از نارضایتی کاربران است. افزایش هزینه تطبیق، خواب سرمایه، رسوب کالا، تأخیر در تولید و نااطمینانی در تصمیم‌گیری، همگی به کاهش بهره‌وری بنگاه‌ها و تضعیف رقابت‌پذیری اقتصاد ملی منجر شده‌اند. به بیان دیگر، ناکارآمدی سامانه‌های دولتی به طور مستقیم به هزینه مبادله بالا در اقتصاد ایران دامن زده و یکی از موانع پنهان بهبود محیط کسب‌وکار محسوب می‌شود.

راهکارهای پیشنهادی گزارش، به درستی بر این نکته تأکید دارند که اصلاحات جزئی یا مسکن‌وار کافی نیست. آنچه مورد نیاز است، تغییر پارادایم در نگاه دولت به سامانه‌هاست: از پروژه‌های IT دستگاه‌محور به زیرساخت‌های ملی خدمت‌محور. ایجاد پنجره واحد ملی خدمات کسب‌وکار، شبکه تبادل داده، بازطراحی معماری سامانه‌ها، مدیریت تغییرات مقرراتی، تعریف SLA و مشارکت واقعی بخش خصوصی، اجزای یک بسته اصلاحی منسجم هستند که تنها در صورت وجود عزم سیاسی در بالاترین سطح حاکمیت به نتیجه خواهند رسید.

در نهایت، این گزارش به روشنی نشان می‌دهد که ساماندهی سامانه‌های دولتی، یک موضوع فنی

یا اجرایی صرف نیست، بلکه یک انتخاب راهبردی برای آینده اقتصاد کشور است. بدون حل این مسئله، نه بهبود پایدار محیط کسب و کار ممکن است، نه جذب سرمایه‌گذاری و نه پیوند مؤثر با زنجیره ارزش جهانی. اکنون دولت در نقطه‌ای قرار دارد که یا باید مسیر فعلیِ توسعه سامانه‌های پراکنده را ادامه دهد و هزینه‌های آن را بپردازد، یا با یک تصمیم شجاعانه، دولت الکترونیک را از سطح ابزار به سطح حکمرانی ارتقا دهد. این گزارش، نقشه راه این تصمیم را به روشنی ترسیم کرده است.

فهرست منابع

الف) منابع داخلی (فارسی)

۱. مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی. (۱۳۹۹). ارزیابی عملکرد سامانه جامع تجارت و چالش‌های پیش‌روی دولت الکترونیک در حوزه تجارت. تهران: مرکز پژوهش‌ها.

۲. مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی. (۱۴۰۱). آسیب‌شناسی اجرای دولت الکترونیک در ایران با تأکید بر تعامل‌پذیری سامانه‌ها. تهران.

۳. سازمان امور مالیاتی کشور. (۱۴۰۱). قانون پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان و الزامات اجرایی آن. تهران.

۴. سازمان امور مالیاتی کشور. (۱۴۰۲). گزارش عملکرد سامانه مؤدیان مالیاتی. تهران.

۵. وزارت صنعت، معدن و تجارت. (۱۴۰۰). گزارش راه‌اندازی و توسعه سامانه جامع

تجارت. تهران.

۶. وزارت صنعت، معدن و تجارت. (۱۴۰۲). گزارش مشکلات و اختلالات سامانه جامع تجارت از دید فعالان اقتصادی. تهران.

۷. گمرک جمهوری اسلامی ایران. (۱۴۰۱). گزارش پنجره واحد تجارت فرامرزی و چالش‌های اجرایی. تهران.

۸. وک هیأت مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب وکار. (۱۴۰۱). گزارش عملکرد درگاه ملی مجوزهای کشور. وزارت امور اقتصادی و دارایی.

۹. هیأت مقررات زدایی. (۱۴۰۳). گزارش اختلالات درگاه ملی مجوزها و علل فنی و نهادی آن. تهران.

۱۰. اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران. (۱۴۰۲). گزارش پایش محیط کسب وکار ایران (فصلنامه). تهران.

۱۱. شورای گفت وگوی دولت و بخش خصوصی. (۱۴۰۲). صورتجلسات و گزارش‌های مربوط به اختلال سامانه‌های دولتی مؤثر بر کسب وکار. تهران.

۱۲. دیوان محاسبات کشور. (۱۴۰۱). گزارش نظارتی در خصوص پروژه‌های کلان دولت الکترونیک. تهران.

۱۳. سازمان فناوری اطلاعات ایران. (۱۴۰۰). سند تعامل پذیری دولت الکترونیک. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

۱۴. قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران:

قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار(۱۳۹۰)

قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز(۱۳۹۲)

قانون پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان (۱۳۹۸)

۱۵. خبرگزاری‌های رسمی کشور (ایرنا، ایسنا، تسنیم، دنیای اقتصاد). (۱۴۰۱–۱۴۰۴). گزارش‌ها و مصاحبه‌های رسمی درباره اختلال سامانه‌های تجارت، مالیات و مجوزها

ب) منابع بین‌المللی (English Sources)

۱. World Bank. (۲۰۲۰). Digital Government Readiness Assessment. Washington, DC.

۲. World Bank. (۲۰۲۲). Single Window Systems and Trade Facilitation. Washington, DC.

۳. OECD. (۲۰۲۰). Digital Government Index ۲۰۱۹. Paris: OECD Publishing.

۴. United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (۲۰۲۱). Single Window for Trade Facilitation: Global Review. Geneva.

۵. World Customs Organization (WCO). (۲۰۱۹). Guidelines on Establishing a Single Window Environment. Brussels.

۶. Government of Singapore. (۲۰۱۸). TradeNet: A Case Study on Trade Facilitation. SingaporeCustoms.

۷. European Commission. (۲۰۲۱). EU Single Digital Gateway Regulation and Implementation Report. Brussels.

۸. OECD. (۲۰۲۲). Enhancing Public Service Delivery through Digital Integration. Paris.

۹. Government of Estonia. (۲۰۱۹). X-Road: Secure Data Exchange Layer. Tallinn.

QUICK
ANSWER

دفترهای خاکستری

این دفترها برای پاسخ علمی سریع، مختصر و دقیق به مسئله‌ها و نیازهایی تهیه و تولید می شود که در حین فعالیت مرکز ملی فضای مجازی و سایر دستگاه ها پیش آمده و به بررسی دقیق و در عین حال سریع نیاز دارند.



پژوهشگاه
فضای مجازی