



معاونت بررسی های اقتصادی
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران



تعدد سامانه‌ها در فضای کسب و کار؛

علل و آسیب‌ها

تهیه و تنظیم: پریسا مطرانلویی

معاونت بررسی‌های اقتصادی

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران

اردیبهشت ۱۴۰۳

از طریق پست الکترونیکی زیر می‌توانید پیشنهادهای و نظرات اصلاحی خود را به واحد مربوطه منعکس نمایید:

economic_research@tccim.ir

استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.

مقدمه

موضوع تعدد سامانه‌های دولتی که کسب و کارها هرروزه به منظور پیشبرد امور جاری خود با آنها مواجه هستند به یکی از چالش‌ها و دغدغه‌های اصلی این روزهای فعالان اقتصادی تبدیل شده است. در یک بررسی اولیه نه چندان جامع که از تارنمای وزارت خانه‌ها و سازمان‌های ذیربط صورت گرفته است حدود ۵۰ سامانه مختلف مرتبط با فعالیت‌های اقتصادی شناسایی شده است که در صورت بررسی دقیق‌تر تعداد این سامانه بسیار بیشتر خواهد بود.

شاخص ارزیابی محیط کسب و کار بانک جهانی (DB)^۱ که تا سال ۲۰۲۰ (بر اساس داده‌های سال ۲۰۱۹) منتشر می‌شد بر اساس مولفه‌های سهولت انجام کسب و کار تعریف شده بود و تنها مسائلی همچون ورود به کسب و کار در آن مورد توجه قرار می‌گرفت؛ اما در حال حاضر بانک جهانی با تعریف شاخص آمادگی کسب و کار (BR)^۲ بر خلاف شاخص قبلی، علاوه بر ورود به کسب و کار تقریباً تمام متغیرهای محیط کسب و کار را مورد توجه قرار می‌دهد. بنابراین برای بهبود رتبه ایران در شاخص جدید بانک جهانی که می‌تواند معرف فضای کسب و کار در ایران و مبنایی برای سرمایه‌گذاری خارجی باشد، بسیار ضروری است که مسائل مربوط به سامانه‌ها و سهولت فرایندهای کسب و کار مورد بازبینی و آسیب شناسی قرار گیرند.

در این نوشتار ضمن مروری بر کارکرد اصلی و چالش‌های پیش روی کسب و کارها در برخورد با این سامانه‌ها، به ریشه‌یابی مشکلات ناشی از تعدد سامانه‌ها و گاه‌همپوشانی و تعارضات گسترده در این محیط پرداخته شده است.

^۱ Doing Business

^۲ Business Ready

ماهیت مساله

طرح ایجاد سامانه‌های دولتی در وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای مختلف ریشه در تعریف پروژه دولت الکترونیک دارد. پروژه‌ای که در سال ۱۳۹۶ با تعریف چارچوبی در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات تعریف شد تا دستگاه‌های اجرایی ملزم به الکترونیک کردن خدمات‌های قابل ارائه شوند. با این هدف، دستگاه‌های اجرایی اقدام به احصا و دسته‌بندی خدمات قابل ارائه خود نمودند به نحوی که شناسنامه خدمت در این رویه مبنای ارائه خدمت، قرار گرفت. در یک نگاه کلی تعاریف بسیاری از دولت الکترونیک موجود است و رویکردهای متفاوتی نیز نسبت به آن وجود دارد. مهمترین رویکرد، نگاه ابزاری به دولت الکترونیک است که آن را «به کاربردن فناوری اطلاعات توسط دستگاه‌های حکومتی جهت کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری در خدمت رسانی به شهروندان» تلقی می‌کند. طبق تعریف فوق می‌توان شهروندان، صاحبان کسب و کار، مؤسسات غیرانتفاعی، کارمندان و دولت‌های دیگر را به عنوان ذینفعان این سامانه‌ها در نظر گرفت؛ لذا می‌بایست مدل‌های زیر را در تعاملات مختلف مدنظر داشت:

• دولت به شهروند G2C

مهمترین و گسترده‌ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروند و بالعکس است. دولت الکترونیک بایستی شهروند را به دولت مرتبط سازد. رابطه دولت با شهروند شامل ارائه اطلاعات مناسب به افراد، در اختیار قرار دادن فرصت‌ها، امور مربوط به تمدید گواهینامه رانندگی، پرداخت قبوض و ... است. این نوع رابطه دولت با شهروند، به ایجاد تغییراتی در زندگی افراد منجر می‌شود.

• دولت به کسب و کار G2B

این نوع رابطه، بعنوان یکی از اولین انواع روابط توسعه یافته که طی آن به نیازهای خاصی از جامعه کسب و کار توجه دارد. این خدمات که غالباً چندوجهی و در ابعاد مختلف هستند در برگیرنده خدمات دولت به بنگاه‌های اقتصادی که عرضه کنندگان کالا و خدمات، شریک، مشتری و گاه رقیب دولت نیز محسوب می‌گردند.

• دولت به دولت G2G

این نوع رابطه به معنی ارتباط میان دستگاهی در یک دولت است که در آن عموماً نیاز به دسترسی مستقیم به پایگاه‌های اطلاعاتی وجود دارد.

• دولت به مؤسسات غیرانتفاعی G2N

این نوع رابطه بین دولت‌ها و مؤسسات انتفاعی جهت برآورده نمودن نیازهای مؤسسات در حوزه‌های فعالیت آنها می‌باشد.

• دولت به کارکنان G2E

این نوع رابطه بدین منظور طراحی شده است که اطلاعاتی را برای بخش عمومی ارائه کند (کارکنان دولتی) تا بتوانند از شبکه داخلی دولتی یا شبکه‌های خصوصی بر اطلاعات منابع انسانی دستیابی پیدا کنند. این اطلاعات می‌تواند شامل اطلاعات مربوط به بازنشستگی پرسنل، فرم‌های درخواست، نظام پیشنهادات و ... باشد.

این طبقه‌بندی به ایجاد دید جامع در رفتار دولت الکترونیک و درک بهتر راه حل‌های ارائه شده برای تحقق دولت ایده آل و کارآمد کمک می‌کند. هر سامانه اطلاعاتی از جمله دولت الکترونیک برای رفع نیاز کاربران و ذینفعان نیازمند یک میزان حداقلی از یکپارچگی بین زیرسیستم‌های زیرمجموعه خود است. بنابراین ابزارهایی که براساس این مدل پیاده‌سازی می‌شوند می‌بایست از مسیر فراهم آوردن یکپارچگی لازم به سیستم برای تحقق اهداف آن کمک کنند. در ادامه مهمترین اهداف دولت الکترونیک، مورد بررسی قرار گرفته است.

اهداف دولت الکترونیک

- کاهش هزینه ارائه خدمات و کاهش هزینه‌های کسب و کار
- حذف محدودیت‌های زمانی و مکانی برای ارائه خدمات
- حذف پیچیدگی‌ها و تعارضات فرایندهای ارائه خدمات
- کاهش مراجعات شهروندان به نهادهای دولتی
- ارائه اطلاعات دقیق و روزآمد از خدمات دولتی
- افزایش کارایی در دستیابی به فرآیندها برای ارائه خدمات
- امکان ایجاد معماری اطلاعاتی ملی در جریان یکپارچه‌سازی ساختار دولتی و در نتیجه دستیابی به زیرساختی برای مدیریت دانش در سطوح مختلف ملی و فراملی
- دستیابی به یک طرح جامع جهت توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح کلیه دستگاه‌های حکومتی و جلوگیری از دوباره کاری و موازی کاری و بهره‌مند شدن دستگاه‌ها از توانمندی‌ها و ظرفیت‌های یکدیگر
- افزایش توان کنترلی حکومت
- دسترسی متمرکز به خدمات
- تعامل کارآمدتر با دولت

این اهداف که در ارتباط با ذینفعان معنا می‌یابد، در برگیرنده سه دسته ذینفع از جمله شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی و موسسات دولتی به عنوان ذینفعان دولت است.

تفاوت دولت الکترونیک و دولت هوشمند

در برخی موارد دولت الکترونیک با دولت هوشمند یکسان تلقی شده است در حالی که دولت الکترونیک خود در برگیرنده سه نسل می باشد؛

- نسل اول؛ اطلاعاتی سازی
- نسل دوم؛ انتقال الکترونیکی
- نسل سوم؛ دولت هوشمند

نسل سوم تحت عنوان دولت هوشمند¹ موضوع بسیار جدیدی است که برخلاف دو نسل قبلی بر ساختار یکپارچه و متوازن برای تبادل اطلاعات بین شهروندان نظام مدیریتی جامعه و دولت تکیه دارد. در واقع در این رویکرد هدف اصلی ایجاد زیرساخت تعاملی میان دولت، کسب و کارها و مردم به معنای عام است.

در ایران با تبدیل استعلامات کاغذی به استعلامات الکترونیک، مرحله اطلاعاتی سازی و ایجاد پایگاه‌های اطلاعات یکپارچه پیاده شده است. اما در مرحله انتقال الکترونیکی که شامل ایجاد سامانه‌های الکترونیک برای گذار از فرآیندهای حضوری و دستی به فرآیندهای سیستمی است، منجر به ایجاد سامانه‌های متعدد که گاهی با یکدیگر هم‌وشانی داشته و اثری از یکپارچگی بین سامانه‌های نهادهای مختلف وجود ندارد، شده است. در واقع می‌توان رد پای دولت بوروکراتیک را حتی در الکترونیک شدن دولت نیز رصد کرد.

بدیهی است این رویکرد نه تنها کمکی به توسعه و تسهیل فرآیندهای کسب و کارها نکرده است بلکه با سردرگمی متقاضیان و همچنین افزایش صرف هزینه و زمان، به مانع بزرگی بر سر راه فعالان اقتصادی بدل شده است. آنچه بدیهی است اینست که در مسیر گذار از فرایند اطلاعاتی‌سازی به سمت دولت هوشمند می‌بایست ضمن پایش سامانه‌های قبلی و آسیب شناسی آنها، به یکپارچه سازی و تا حد امکان حذف سامانه‌های موازی پرداخته شود.

¹ government smart

نگاهی به وضع موجود

مطابق با ماده ۳ قانون مدیریت داده ها و اطلاعات ملی مصوب ۱۴۰۱/۰۸/۱۰، کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی، مصوب شورای عالی فضای مجازی موظف است در تصمیم‌گیری‌های خود به استثنای امر قضاء نسبت به اعمال سیاست‌ها و راهبردهای کلان و نظارت و مدیریت بر نحوه نگهداری، پردازش، دسترسی، یکپارچه سازی، امنیت و بویژه تبادل و به اشتراک گذاری داده‌ها و اطلاعات موضوع این قانون اقدام نماید. در ماده ۱۰ این قانون، طی یک طبقه بندی ۲۷ گانه برای ۲۷ دسته از اطلاعات، دستگاه متولی مطابق با جدول زیر، تعیین شده است.

فهرست پایگاه‌های داده و متولیان مطابق با قانون مدیریت داده ها و اطلاعات ملی

ردیف	عنوان پایگاه داده‌ها و اطلاعات پایه	دستگاه متولی پایگاه
۱	پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی	سازمان ثبت احوال کشور
۲	پایگاه ملی هویت اشخاص حقوقی	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۳	پایگاه نظام ملی نشانی‌گذاری مکان‌محور کشور	شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
۴	پایگاه اطلاعات مکان اقامت اشخاص حقیقی	سازمان ثبت احوال کشور
۵	پایگاه اطلاعات مکان اقامت اشخاص حقوقی	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۶	پایگاه شناسه کالا و خدمات	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۷	پایگاه وسائط نقلیه کشور	فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۸	پایگاه شناسنامه خدمات دولت	سازمان اداری و استخدامی کشور
۹	پایگاه اطلاعات شبکه احراز هویت کاربران ارتباطی (شاهکار)	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
۱۰	پایگاه اطلاعات و مدارک تحصیلی کشور	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۱۱	پایگاه ملی اسناد و املاک و حدنگاری (کاداستر) کشور	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۱۲	پایگاه ملی بیمه های سلامت کشور	سازمان بیمه سلامت ایران
۱۳	پایگاه اطلاعات دانش آموزی و مدارس	وزارت آموزش و پرورش
۱۴	پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۵	پایگاه اطلاعات مجوزهای کسب و کار کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۶	پایگاه ملی اطلاعات داده های باز کشور	سازمان فناوری اطلاعات ایران
۱۷	پایگاه ملی سلامت (پرونده الکترونیکی، نظام پزشکی، غذا و دارو)	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۸	پایگاه اطلاعات مالیاتی و مؤدیان کشور	سازمان امور مالیاتی کشور
۱۹	پایگاه اطلاعات مالی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۲۰	پایگاه اطلاعات خدمات بانکی و پولی کشور	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۲۱	پایگاه اطلاعات مکان‌محور کشور	سازمان برنامه و بودجه کشور
۲۲	پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور	مرکز آمار ایران
۲۳	پایگاه اطلاعات ثنا و سجل کیفری کشور	قوه قضائیه
۲۴	پایگاه اطلاعات تقسیمات کشوری	وزارت کشور
۲۵	پایگاه اطلاعات املاک و اسکان	وزارت راه و شهرسازی
۲۶	پایگاه اطلاعات نقشه کشور	سازمان نقشه برداری کشور
۲۷	پایگاه اطلاعات اوراق بهادار (کدال و سجام)	سازمان بورس و اوراق بهادار

در حال حاضر بین ۲۷ تا ۳۰ پایگاه داده وجود دارد؛ اما بر مبنای اطلاعات شورای اجرایی فناوری اطلاعات، در مجموع ۱۶۲ دستگاه و نهاد اجرایی، بیش از ۱۶۴۴ خدمت الکترونیک تعریف کرده‌اند؛ بنابراین، در حال حاضر با پدیده تعریف بسیار ریز خدمات الکترونیک و به موازات آن تعریف سامانه‌های متعدد برای هر یک از خدمات‌ها مواجه هستیم. در واقع می‌توان گفت یکی از دلایل بحران تعدد سامانه‌ها، تفسیر اشتباه از دولت الکترونیک در ایران است؛ بدین صورت که در مسیر تحول دیجیتال، فرآیندها همچنان به صورت دستی و اصلاح نشده باقی مانده و تنها در قالب پلتفرم‌های الکترونیک ارائه شده است و علیرغم ماده ۳ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی در میان دستگاه‌های اجرایی نگاه جامعی برای یکپارچه سازی سامانه‌ها وجود ندارد. در ادامه فهرستی از سامانه‌های متعدد موجود در تارنمای وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذیربط ارائه شده است که در یک بررسی اولیه حدود ۵۰ سامانه مختلف مرتبط با فعالیت‌های اقتصادی، شناسایی شده‌است که در صورت بررسی دقیق‌تر تعداد این سامانه بسیار بیشتر خواهد بود.

فهرست سامانه‌های مختلف مرتبط با فضای کسب و کار

ردیف	نام سامانه	سازمان متولی	آدرس	فرایند کسب و کار مرتبط									
				ثبت شرکت	تولید	صادرات	واردات	رفع تعهد ارزی	بازاریابی	کارت بازرگانی	حمل و بیمه کالا	گمرکی	سایر
۱	سامانه جامع تجارت	وزارت صمت	https://www.ntsww.ir/			*	*	*	*	*	*	*	
۲	سامانه جامع انبارها	وزارت صمت	https://www.nwms.ir/			*	*					*	*
۳	سامانه بهین‌یاب	وزارت صمت	https://behinyab.ir/		*	*	*						
۴	سامانه جام (صورت مالی)	وزارت صمت	jam.iacpa.ir		*	*	*						
۵	سامانه ایران‌کد	وزارت صمت	www.irancode.ir		*	*	*					*	
۶	سامانه اینماد	وزارت صمت	https://enamad.ir/		*								
۷	سامانه توانیران	وزارت صمت	https://www.tavaniran.ir/		*								
۸	سامانه یکپارچه اعتبارسنجی و رتبه بندی اعتباری	وزارت صمت	https://mvcrs.ir/web/guest/main-page	*									
۹	سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	وزارت صمت	https://setadiran.ir/setad/cms	*									
۱۰	سامانه تیکت	وزارت صمت	https://ticket.irani-anasnaf.ir/	*									
۱۱	سامانه کاداستر معدن	وزارت صمت	https://cadastre.mimt.gov.ir/default.aspx	*									
۱۲	سامانه سماصط	وزارت جهاد کشاورزی	https://www.sam-asat.ir/Account/Login?ReturnUrl=%2F	*									

فرایند کسب و کار مرتبط										آدرس	سازمان متولی	نام سامانه	ردیف
سایر	گمرکی	حمل و بیمه کالا	کارت بازرگانی	بازاریابی	رفع تعهد ارزی	واردات	صادرات	تولید	ثبت شرکت				
	*									taavoni.mcls.gov.ir	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	سامانه هوشمند تعاون	۱۳
								*		prkar.mcls.gov.ir	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	سامانه جامع روابط کار	۱۴
	*									https://tsk.mcls.gov.ir/Login	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	سامانه تعیین صلاحیت و رتبه بندی شرکت های خدماتی، پشتیبانی و فنی مهندسی سراسر کشور	۱۵
								*		kardan.mcls.gov.ir	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	سامانه کاردان (وزارت کار، رفاه و تامین اجتماعی)	۱۶
	*				*	*	*			http://imed.ir/	وزارت بهداشت	سامانه های IMED سازمان غذا و دارو	۱۷
	*									https://ttac.ir/	وزارت بهداشت	سامانه تیتک سازمان غذا و دارو (TTAC)	۱۸
	*									dlabnet2.fda.gov.ir	وزارت بهداشت	سامانه شبکه ملی آزمایشگاهی سازمان غذا و دارو (LIMS)	۱۹
	*									ttac.ir	وزارت بهداشت	سامانه ثبت و ارزیابی تولیدکنندگان و واردکنندگان محصولات دارویی	۲۰
	*					*	*	*		https://www.mojavez.ir/	وزارت اقتصاد و دارایی	سامانه درگاه ملی مجوزها	۲۱
	*					*	*			https://epl.irica.ir/login?2	گمرک	سامانه پنجره ی واحد گمرکی	۲۲
	*					*	*			https://pcm.irica.ir	گمرک	سامانه جامع مدیریت پس از ترخیص	۲۳
	*					*	*			https://epl.irica.ir/TscViewPage?0	گمرک	سامانه تعیین ارزش کالا TSC	۲۴
			*			*	*		*		قوه قضائیه	سامانه عدل ایران	۲۵
			*			*	*		*	https://www.rrk.ir/	قوه قضائیه	سامانه روزنامه رسمی	۲۶

فرایند کسب و کار مرتبط										آدرس	سازمان متولی	نام سامانه	ردیف
سایر	گمرکی	حمل و بیمه کالا	کارت بازرگانی	بازاریابی	رفع تعهد ارزی	واردات	صادرات	تولید	ثبت شرکت				
		*					*			egfi.ir	صندوق ضمانت صادرات ایران	سامانه صندوق ضمانت صادرات ایران	۲۷
	*					*	*	*		https://www.inso.gov.ir/	سازمان ملی استاندارد	سامانه سازمان ملی استاندارد (ISOM)	۲۸
	*									https://e.ivo.ir/Login_Required.aspx	سازمان دامپزشکی	سامانه قرنطینه	۲۹
	*									https://iranemp.ir/login	سازمان حفاظت محیط زیست	سامانه محیط زیست	۳۰
						*	*		*	https://irsherkat.saa.ir/Design/Establishment.aspx	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	سامانه ثبت شرکتها	۳۱
									*	iripo.saa.ir	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	سامانه ثبت علائم تجاری و مالکیت صنعتی	۳۲
								*	*	https://account.tamin.ir/auth/login	سازمان تامین اجتماعی	سامانه بیمه تامین اجتماعی	۳۳
								*	*	https://salary.tax.gov.ir/	سازمان امور مالیاتی	سامانه حقوق و دستمزد	۳۴
				*		*	*	*	*	https://tax.gov.ir/action/do/show/8	سازمان امور مالیاتی	سامانه مودیان مالیاتی، معاملات فصلی، سامانه ثبت اظهارنامه عملکرد، سامانه ثبت مالیات بر ارزش افزوده	۲۵
*								*		https://iran.gov.ir/	دولت	پنجره ملی خدمات هوشمند دولت	۳۶
				*					*	https://www.gica.ir/portal/	دولت	سامانه ثبت امضای الکترونیک	۳۷
										http://www.sanarate.ir/	بانک مرکزی	سامانه نظارت ارزی (سنا)	۲۸
*					*					https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	نظام یکپارچه معاملات ارزی (نیما)	۳۹
*										https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	سامانه مدیریت الکترونیکی چک (چکاوک)	۴۰
*										https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	سامانه یکپارچه مدیریت اوراق بهادار (سیما)	۴۱

فرایند کسب و کار مرتبط										آدرس	سازمان متولی	نام سامانه	ردیف
سایر	گمرکی	حمل و بیمه کالا	کارت بازرگانی	بازاریابی	رفع تعهد ارزی	واردات	صادرات	تولید	ثبت شرکت				
*										https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	سامانه حواله الکترونیک بین بانکی (سحاب)	۴۲
*										https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	سامانه پایاپای الکترونیک (پایا)	۴۳
*										https://www.cbi.ir/page/15722.aspx	بانک مرکزی	سامانه تسویه ناخالص آتی (ساتا)	۴۴
			*			*	*			https://sso.iccima.ir/	اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران	سامانه یکپارچه کارت بازرگانی	۴۵
				*						iranianasnaf.ir	اتاق اصناف	سامانه اصناف	۴۶
*										https://mikhak.mfa.gov.ir/form/landing.xhtml	وزارت امور خارجه	سامانه مدیریت یکپارچه خدمات کنسولی (میخک)	۲۷
*										https://marz.taarco.ir/default	وزارت صمت	سامانه مبادلات مرزی	۲۸
*										https://sw.e-commerce.gov.ir/	مرکز توسعه تجارت الکترونیک	پنجره هوشمند مرکز توسعه تجارت الکترونیک	۲۹
*										https://eservice.isipo.ir/	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	پنجره واحد خدمات سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۳۰

چالش کسب و کارها در مواجهه با سامانه‌های دولتی

۱- در یک نگاه کلی می‌توان مهمترین ایراد را به تعدد بیش از اندازه سامانه‌ها در یک سازمان، نهاد یا وزارتخانه وارد نمود. به طور مثال تنها در سازمان امور مالیاتی با بیش از ۱۴ عنوان سامانه مختلف مواجه شده‌ایم که شاید در عمل برخی از این سامانه‌ها با یکدیگر همپوشانی در نام و یا کارکرد داشته باشند و در عمل موجب ایجاد پیچیدگی و گمراهی در فرآیندهای کسب و کارها شده است.

سامانه مودیان، سامانه هیات موضوع ماده ۲۵۱ مکرر قانون مالیات‌های مستقیم، سامانه صورت معاملات فصلی الکترونیکی، سامانه ثبت پایانه‌های فروش، سامانه ثبت نام الکترونیکی و صدور شماره اقتصادی، سامانه دریافت شناسه کالا/خدمت، سامانه پرداخت الکترونیک مالیات، سامانه استعلام اصالت گواهی ماده ۱۸۷ قانون مالیات‌های مستقیم، سامانه استعلام اصالت گواهی ماده ۱۸۶ قانون مالیات‌های مستقیم، درگاه خدمات الکترونیک سازمان امور مالیاتی (پنجره واحد خدمات مالیاتی)، سامانه نرم افزاری یکپارچه مالیاتی، سامانه دریافت اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، ... برخی از این سامانه‌ها هستند.

۲- طبقه بندی مشخصی از فهرست سامانه‌های حوزه فعالیت کسب و کارها بر اساس لیست خدمت قابل ارائه از طریق سازمان وجود ندارد. همچنین هیچ‌گونه آمار تجمیعی از تعداد سامانه‌های راه‌اندازی شده در دولت به تفکیک دستگاه‌ها منتشر نشده است و مرجع آماری که اطلاعات تمامی سامانه‌ها در آن به تفکیک دستگاه اجرایی و تعریف خدمات قابل ارائه از سوی هر سامانه به صورت راهنمای کسب و کارها ارائه شود، وجود ندارد. این طبقه‌بندی بر اساس خدمت، حتی درون دستگاه‌ها نیز انجام نشده است.

۳- علیرغم مفاد ماده ۳ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات و همچنین اهداف اولیه تعریف دولت الکترونیک، هیچ‌گونه یکپارچگی و تبادل اطلاعاتی بین سامانه‌های موجود وجود ندارد؛ در حالی که می‌بایست با هدف حذف پیچیدگی‌ها و تعارضات فرآیندهای ارائه خدمات و افزایش کارایی فرآیندها برای ارائه خدمات، از طریق اجرای معماری اطلاعاتی ملی، فرایند یکپارچه‌سازی ساختار سامانه‌های خدمات دولتی در سطح کلیه دستگاه‌های دولتی ضمن جلوگیری از دوباره کاری و موازی کاری و بهره‌مند شدن دستگاه‌ها از توانمندی‌ها و ظرفیت‌های یکدیگر، یکپارچگی و گردش اطلاعات بین سامانه‌ها به عنوان یکی از محورهای اصلی جهت گذار به سمت دولت هوشمند صورت پذیرد.

در حالی که در بسیاری از سامانه‌های موجود، ذینفعان می‌بایست به کرات نسبت به درج اطلاعات تکراری که بسیار زمان‌بر و مستلزم صرف هزینه است اقدام نمایند در حالی که به دلیل مسائل امنیتی و همچنین عدم تمایل دستگاه‌ها جهت اشتراک‌گذاری داده‌ها، عزم جدی برای یکپارچه‌سازی اطلاعات وجود ندارد.

۴- سایر مشکلات موجود در زمینه دسترسی به موقع و آسان به سامانه‌ها نیز از دیگر موانع اصلی در بهره‌مندی کسب و کارها از خدمات الکترونیک می‌باشد. این معضلات شامل مشکلات فنی و اختلال‌های متعدد در زمان بروزرسانی سامانه‌ها و همچنین کاهش سرعت و اختلال در دسترسی به سامانه‌ها در زمان پیک مراجعات به سامانه (به طور مثال هنگام تکمیل اظهارنامه‌های مالیاتی ارزش افزوده هنگام پیک مراجعه به سامانه) می‌باشد.

۵- امنیت داده‌ها و اطلاعات فعالان اقتصادی یکی دیگر از مهمترین مسائل مربوط به سامانه‌ها است که لازم است برنامه‌ریزی جدی برای موضوع عدم نشت اطلاعات به واسطه گسترش بی رویه سامانه‌ها صورت پذیرد. یکی از مهمترین اقدامات اثرگذار در این خصوص رتبه‌بندی سامانه‌ها است که رتبه‌بندی‌ها از طریق فرایند ارزیابی سامانه‌ها بر اساس بلوغ دستگاه‌ها توسط سازمان فناوری اطلاعات و بنا به اعلام نیاز دستگاه متولی به عنوان بهره‌بردار صورت می‌پذیرد.

ظرفیت‌های موجود برای مطالبه‌گری بخش خصوصی

با توجه به مشکلات مختلف پیش روی کسب و کارها از محل تعدد سامانه‌های خدمت رسانی در دستگاه‌های دولتی، پیشنهاد می‌شود اتاق بازرگانی تهران به نمایندگی از بخش خصوصی موضوع ضرورت یکپارچه‌سازی سامانه‌های دولتی و همچنین حذف سامانه‌های موازی با کارکردهای مشابه را از دولت مطالبه نماید. در این مسیر، ظرفیت‌های مختلف قانونی و اجرایی وجود دارد که در ادامه به مهمترین آنها اشاره شده است:

• برنامه هفتم توسعه

مطابق با بند ت ماده ۱۰۷ برنامه هفتم توسعه، وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند به منظور هوشمندسازی و تحقق دولت الکترونیک، سامانه‌های موازی الکترونیکی را حذف کنند. بر اساس این مصوبه، به منظور هوشمندسازی و تحقق دولت الکترونیک، وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند نسبت به طراحی و راهبری سامانه‌های مشترک، در ستاد وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مستقل و حذف سامانه‌های موازی در چهارچوب برنامه تحول رقومی (دیجیتال) خود، اقدام نموده و آن را به مرحله اجرا در آورند.

در تبصره این ماده آمده است که به منظور پرهیز از موازی‌کاری و صرفه جویی در هزینه‌های دولت، در طول سال‌های اجرای این برنامه، راه اندازی هرگونه سامانه جدید با گستره ملی و فرابخشی صرفاً پس از کسب مجوز از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات امکانپذیر است. وزارت مزبور مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ وصول درخواست، نسبت به ضرورت راه اندازی و عدم موازی‌کاری آن‌ها تعیین تکلیف نموده و نتیجه را ابلاغ نماید.

لذا پیشنهاد می‌شود اتاق تهران از طریق پیگیری این ماده از برنامه هفتم، موضوع حذف سامانه‌های تکراری را در فهرست مطالبات خود از دولت قرار دهد.

• قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی

مطابق با ماده ۲ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی، سیاست‌گذاری و تصویب راهبردهای کلان نظام تولید، نگهداری، پردازش، دسترسی، یکپارچه‌سازی، تبادل و امنیت داده‌ها و اطلاعات ملی با هدف افزایش قدرت حکمرانی، ساماندهی و انسجام بخشی به نظام تبادل داده‌ها و اطلاعات، گسترش تبادل اطلاعات میان دستگاه‌ها و نهادهای مشمول این قانون و تسهیل دسترسی به اطلاعات پایه برای کسب و کارهای بخش خصوصی برعهده «شورای عالی فضای مجازی» است.

بنابراین اتاق تهران می‌تواند از طریق شورای عالی فضای مجازی نسبت به پیگیری مطالبات خود در خصوص تسهیل دسترسی بخش خصوصی به اطلاعات، اقدام نماید.

• شاخص آمادگی کسب و کار بانک جهانی

شاخص ارزیابی محیط کسب و کار بانک جهانی Doing Business که تا سال ۲۰۲۰ (بر اساس داده‌های سال ۲۰۱۹) منتشر می‌شد بر اساس مولفه‌های سهولت انجام کسب و کار تعریف شده بود و تنها مسائلی همچون ورود به کسب و کار در آن مورد توجه قرار می‌گرفت، اما در حال حاضر بانک جهانی با تعریف شاخص آمادگی کسب و کار Business Ready بر خلاف شاخص قبلی، علاوه بر ورود به کسب و کار تقریباً تمام متغیرهای محیط کسب و کار را مورد توجه قرار می‌دهد. بنابراین برای بهبود رتبه ایران در شاخص جدید بانک جهانی که می‌تواند معرف فضای کسب و کار در ایران و مبنایی برای سرمایه‌گذاری خارجی قلمداد شود، بسیار ضروری است که مسائل مربوط به سامانه‌ها و سهولت فرایندهای کسب و کار مورد بازمی‌سنجی و آسب شناسی قرار گیرند.

این شاخص با تمرکز بر چارچوب تنظیم‌گری قوانین و مقررات و ارائه خدمات عمومی مرتبط با کسب و کارها و سنجش میزان کارایی آنها، به دنبال یافتن رویکردی متعادل در ارزیابی محیط کسب و کار به نحوی که بتواند میان سهولت ایجاد کسب و کار جدید و ایجاد منافع بیشتر برای بخش خصوصی، چارچوب‌های نظارتی و خدمات عمومی، قوانین و مقررات قانونی و اجرای عملی آنها تعادل ایجاد کند.

به عنوان مثال یکی از سه محور اصلی در شاخص جدید مربوط به سرفصل "خدمات عمومی دیجیتال و شفافیت اطلاعات برای راه اندازی کسب و کار" می‌باشد که برای اندازه‌گیری این سرفصل ۲۴ شاخص تعریف شده است.

از جمله پرسش‌هایی که در مسیر اندازه‌گیری مولفه‌های شفافیت اطلاعات برای راه اندازی کسب و کار و کیفیت خدمات عمومی دیجیتال در قالب محور "قابلیت همکاری خدمات برای ادغام کسب و کار و شروع عملیات" از پاسخ‌دهندگان سوال می‌شود عبارتند از:

○ آیا سازمان‌های کلیدی بخش عمومی برای ورود به کسب و کار، اطلاعات شرکت‌ها را به صورت خودکار و الکترونیکی تبادل می‌کنند؟

○ کدام سازمان‌های دولتی اطلاعات شرکت را به صورت الکترونیکی تبادل می‌کنند؟

○ آیا تغییرات در اطلاعات شرکت به طور خودکار برای همه سازمان‌های دولتی مربوطه به روز می‌شود؟

و یا تحت محور "در دسترس بودن اطلاعات عمومی شرکت" پرسش‌های زیر تعریف شده است:

○ آیا جستجوی الکترونیکی برای تمامی سوابق شرکت در دسترس است؟

○ آیا می‌توان اطلاعاتی همچون نام، شناسه، مشخصات سهامداران، صورت‌های مالی، نوع فعالیت، ... کسب و کارها را از پایگاه داده ثبت کسب و کار به دست آورد یا خیر؟



و یا تحت محور "در دسترس بودن اطلاعات آنلاین و شفافیت اطلاعات" پرسش زیر تعریف شده است:

○ آیا فهرست جامعی از اطلاعات لازم برای کسب و کارها در خصوص لیست هزینه‌های لازم، فهرست اسناد و مدارک، استانداردهای خدمات، الزامات مرتبط با محیط زیست، اطلاعات در مورد برنامه‌های تامین مالی عمومی برای حمایت از بنگاه‌های کوچک و متوسط و زنان کارآفرین وجود دارد؟

این در حالی است که در ایران، هیچ پایگاه منسجمی که در آن اطلاعات مربوط به مراحل مختلف کسب و کار، مدارک لازم، فهرست هزینه‌ها و یا مجوزها را ارائه دهد وجود ندارد. ضمن توجه به نقش غیرقابل انکار سامانه‌ها در کاهش هزینه و زمان، الکترونیکی نمودن فرآیندها بایستی در فضای واقعی کسب و کار به درستی ایجاد گردد زیرا متدولوژی بانک جهانی نیز در سیستمی کردن فرآیندها، ایجاد سامانه‌ها را با شرایط خاصی صورت پذیرفته است. بنابراین می‌بایست به روزرسانی فرآیندها و سامانه‌ها مطابق با نیاز کسب و کارها، در دستور کار قرارگیرد.

جمع بندی

از زمان مطرح شدن پروژه دولت الکترونیک در سال ۱۳۹۶ تا کنون، رشد بی رویه‌ای در ایجاد سامانه‌های دولتی صورت گرفته است که عموماً به واسطه تفسیر اشتباه از الکترونیک شدن رخ داده است؛ بدین صورت که در مسیر تحول دیجیتال، بدون توجه به ضرورت تجمیع و یکپارچه سازی اطلاعات، فرآیندها همچنان به صورت دستی و اصلاح نشده در قالب پلتفرم‌های الکترونیک ارائه شده است و علیرغم ماده ۳ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی در بین دستگاه‌های اجرایی، نگاه جامعی برای یکپارچه‌سازی سامانه‌ها وجود ندارد.

تعدد سامانه‌ها مشکلات عدیده‌ای از جمله موازی کاری و ضرورت درج چندین باره اطلاعات، فرآیندهای تکراری و همپوشانی فرآیندها، فقدان طبقه‌بندی و راهنمای مناسب جهت استفاده از سامانه‌ها بر اساس نوع خدمت قابل ارائه، عدم یکپارچگی اطلاعات بین سازمان‌ها و همچنین اختلالات کارکردی آنها، برای کسب و کارها ایجاد نموده است که ضرورت دارد نسبت به رفع این چالش‌ها اقدامات جدی صورت پذیرد.

در خصوص سامانه‌ها با دو رویکرد مواجه هستیم، یک رویکرد که عموماً توسط دولت دنبال می‌شود بر اساس شناسایی تمامی نیازهای کسب و کار و سپس طراحی سامانه‌های مختلف است که در مراحل مختلف به دلیل عدم پایش و ارزیابی مناسب از نیازها و فرآیندهای کسب و کار منجر به رشد بی رویه سامانه‌ها شده است؛ اما رویکرد دوم که بیشتر از سمت کسب و کارها قابل پیگیری است شامل شناسایی فرآیندهای تکراری و موازی در تعامل کسب و کارها و سامانه‌ها و ارائه پیشنهاد محدود سازی و تجمیع سامانه‌ها بر اساس نیاز کاربران است.

نباید توجه به این موضوع مغفول واقع شود که سامانه‌ها طی سال‌های اخیر نقش غیرقابل انکاری در کاهش هزینه و زمان داشته‌اند و در صورتی که محیط کسب و کارها شفاف باشد، کاربری سامانه‌ها نیز اثرگذارتر خواهد بود. اما الکترونیکی نمودن فرآیندها بایستی در فضای واقعی کسب و کار به درستی ایجاد گردد زیرا متدولوژی بانک جهانی نیز در سیستمی کردن فرآیندها، ایجاد سامانه‌ها را با شرایط خاصی صورت پذیرفته است.