



جمهوری اسلامی ایران
قوه قضائیه
سازمان بازرسی کل کشور

گزارش پروشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

۱۱۱

دیدگاه‌های نوین در زمینه
دولت الکترونیک و
پیشگیری از فساد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران
قوه قضائیه
سازمان بازرسی کل کشور

گزارش پژوهشی

سال یازدهم، شماره ۱۱۱، مرداد ۱۳۹۷

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نام گزارش: دیدگاه‌های نوین در زمینه دولت الکترونیک و پیشگیری از فساد

مترجم: محمود مهدوی‌فر

شمارگان: ۳۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: مرداد ۱۳۹۷

مطالب مندرج در این گزارش نشانگر دیدگاه نویسندگان آن است و لزوماً نمایانگر دیدگاه

سازمان بازرسی کل کشور نیست.

کلیه حقوق مربوط به این گزارش به سازمان بازرسی کل کشور تعلق دارد و هرگونه انتشار

مطالب آن بدون کسب اجازه از سازمان، غیرمجاز است.

فهرست مطالب

علائم اختصاری	۶
اشاره	۷
مقدمه	۹
دولت الکترونیک و فساد	۱۰
تعاریف دولت الکترونیک	۱۱
گستره دولت الکترونیک	۱۴
مبانی دولت الکترونیک	۱۹
رویکرد تمام‌دولتی و مشارکت عمومی خصوصی	۲۲
تعریف فساد در عرصه دولت الکترونیک	۲۴
تحقیقات و همبستگی بین دولت الکترونیک و فساد	۲۶
سیاست‌ها و معاهده بین‌المللی برای پیشگیری از فساد از طریق دولت الکترونیک	۳۳
نمونه کشورها و مدل‌های دولت الکترونیک	۳۶
اقدامات در زمینه تسهیل تجارت و SWS: نمونه کوچک اجرای دولت الکترونیک	۳۶
مدیریت تدارکات الکترونیک از طریق رویکردهای دارای ذی‌نفعان متعدد	۴۰
مطالعات بر روی کشورها	۴۲
نتیجه‌گیری، گام‌های بعدی و تحقیقات بیشتر	۵۴

علائم اختصاری

FDI	سرمایه گذاری مستقیم خارجی
HRMIS	سیستم اطلاعات مدیریت منابع انسانی
ICT	فناوری اطلاعات و ارتباطات
M&A	ادغام و اکتساب
MIS	سیستم اطلاعات مدیریت
PFM	مدیریت مالی دولتی
SWS	خدمات پنجره واحد
TI CPI	شاخص ادراک فساد سازمان شفافیت بین الملل
UN	سازمان ملل متحد
UNCAC	کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد
UNECE	کمیسیون اقتصادی سازمان ملل متحد برای اروپا
WB	بانک جهانی
WEF PACI	طرح مبارزه با فساد مجمع جهانی اقتصاد

اشاره

آیا دولت الکترونیک در کاهش فساد نقشی دارد؟ آیا راهکارهای دولت الکترونیک به اندازه کافی دیدگاه‌های بخش خصوصی را در نظر می‌گیرند تا بتواند با حداکثر توان خود ریسک فساد را رفع کند؟ این گزارش به این دو پرسش و پرسش‌های دیگری دربارهٔ مناسبات بین دولت‌ها و بخش خصوصی در زمینه بهره‌گیری از ابزارهای دولت الکترونیک به منظور پیشگیری از فساد می‌پردازد. این گزارش در وهلهٔ نخست براساس دیدگاه بخش خصوصی و برای آن دسته از بازیگران بخش خصوصی نوشته شده است که علاقه‌مندند درکی جامع از حدود و نمونه راهکارهای دولت الکترونیک برای بهبود سیاست‌های مبارزه به فساد خود به دست آورند. در انتهای این گزارش، پیشنهاد‌های گوناگونی را به بخش خصوصی و دولت ارائه می‌کنیم.

دولت الکترونیک، که بازیگران گوناگون تعاریف متفاوتی از آن دارند، معمولاً به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) برای متحول کردن روابط بین شهروندان، شرکت‌ها و بخش‌های گوناگون دولت است. دولت الکترونیک بسیار فراتر از انتقال صرف خدمات دولتی به پلتفرم‌های (سکوهای) دیجیتال است. دولت الکترونیک در واقع به معنای شکل‌های مشارکتی تعامل بین دولت و ذی‌نفعان غیردولتی است. دولت الکترونیک در واقع فرایندی است که نیازمند راهبرد، برنامه‌ریزی، تخصیص منابع و ارادهٔ سیاسی یکپارچه دولتی (یا بین‌سازمانی) است. گرچه منابع این حوزه دربارهٔ تأثیر واقعی دولت الکترونیک بر پیشگیری از فساد اختلاف نظر دارند، برخی شواهد، تأثیر دولت الکترونیک را تأیید می‌کنند. مطالعهٔ

مهمی نشان می‌دهد که افزایش یک درصدی شاخص دولت الکترونیک سازمان ملل متحد^۱ در کشور احتمالاً منجر به کاهش ۱/۱۷ درصدی فساد می‌شود. امروزه تصور بر این است که دولت الکترونیک باعث کاهش تماس بین فردی بین بخش دولتی و اشخاص، شرکت‌ها و سایر بازیگران غیردولتی می‌شود و در نتیجه توانایی افراد برای دست‌کاری در فرایندی قانون‌مند و استاندارد را کاهش می‌دهد. بدین ترتیب، این موضوع ریسک حاصل از تصمیم‌گیری سلیقه‌ای را کاهش می‌دهد. همچنین، به‌صورت خودکار می‌توان هرگونه اقدامی که در زمینه برخی روش‌های کار رخ می‌دهد به‌صورت دیجیتال رهگیری کرد و تغییرات ثبت می‌شوند. دولت الکترونیک علاوه بر پتانسیل پیشگیری از فساد، احتمالاً منجر به تسریع مبادلات، کاهش هزینه‌های بخش‌های خصوصی و دولتی، شفافیت بیشتر و در نتیجه کارایی بیشتر می‌شود. برای درک بهتر همبستگی بین دولت الکترونیک و فساد، به تحقیقات بیشتری در این زمینه نیاز داریم. گزارش حاضر که برگردان گزارشی تحقیقی با عنوان *New Perspectives in E-government and the Prevention of Corruption* است، در این زمینه منتشر و در اختیار همکاران و محققان قرار می‌گیرد.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مقدمه

دولت الکترونیک پدیده جدیدی نیست. این مفهوم در طی چند دهه، همواره در حال تحول بوده است و در حال حاضر در اغلب کشورها، شکلی از دولت الکترونیک وجود دارد. دولت الکترونیک می‌تواند تصمیم‌گیری سلیقه‌ای توسط مقامات رسمی دولت را کاهش و کارایی و مساوات را در تعامل‌های بین دولت‌ها و شهروندان افزایش دهد. بنابراین، بسیاری از سیاست‌گذاران و محققان معتقدند که دولت الکترونیک نقش مهمی در کاهش فساد و افزایش شفافیت بازی می‌کند.

با وجود تأثیر دولت الکترونیک و ریسک‌های فساد برای بخش خصوصی، با شرکت‌ها در این باره مشورت نمی‌شود، با این حال سازمان‌های بین‌المللی، جامعه مدنی و دولت‌ها غالباً از شرکت‌ها انتظار دارند که فعالانه از دولت الکترونیک پشتیبانی کنند. همچنین، روشن است که دولت الکترونیک به‌تنهایی قادر به حل فساد نیست. اقدامات دیگری نیز باید در حمایت و در کنار آن انجام شود و دولت الکترونیک برای مؤثر بودن در راهبرد تمام‌دولتی گنجانده شود.

تا به امروز، منابعی که به بحث از اثربخشی دولت الکترونیک پرداخته‌اند بر روی رابطه بین شهروندان و دولت‌ها متمرکز بوده‌اند و تحقیقی درباره تأثیر دولت الکترونیک بر بخش تجاری انجام نشده است. وجود شواهد بیشتر درباره این تأثیر، شرکت‌های بیشتری را به استفاده از ابزارهای الکترونیک تشویق می‌کند. در حال حاضر، بسیاری شرکت‌ها به‌صورت نظام‌مند استفاده از ابزارهای الکترونیک و فناوری‌های دیجیتال را برای کاهش مواجهه با ریسک رشوه بررسی نمی‌کنند. شرکت‌ها به ندرت استفاده از این ابزارها را در ارزیابی‌های ریسک ضدفساد، سیستم‌های مدیریتی و برنامه‌های آموزش تطبیق با قوانین مبارزه با فساد بررسی می‌نمایند.

با این حال، برخی شرکت‌ها، در برنامه‌های خود برای مبارزه با فساد، رویکردی پیشدستانه نسبت به دولت الکترونیک و سایر اشکال نوآوری دیجیتال اتخاذ کرده‌اند و

مدیران کشور را ترغیب می‌کنند تا ابزارهای الکترونیک راه، در هنگام ارزیابی ریسک رشوه، در نظر گیرند. تاکنون، این رویکرد در بخش خصوصی متداول نبوده است، ولی می‌تواند ابزاری دیگر برای حل ریسک‌ها باشد و جزو تکالیف برنامه مدیریت تطبیق با قوانین مبارزه با فساد قرار گیرد.

هدف نوشته حاضر این است که معنای دولت الکترونیک و رابطه آن با پیشگیری از فساد را از دیدگاه شرکت‌ها روشن سازد. این نوشته، اهمیت ابزارهای دولت الکترونیک برای بخش خصوصی و تقاضا و کاربردشان توسط این بخش را بررسی می‌کند و به انگیزه استفاده از این ابزارها برای کاهش ریسک فساد می‌پردازد. مطالعه پیش رو بر این فرض مبتنی است که ابزارهای دولت الکترونیک ریسک رشوه به مقامات رسمی دولتی را کاهش می‌دهد، زیرا تعامل رودررو را کاهش داده یا کاملاً جایگزین آن می‌شود و در نتیجه فرصت تبادل رشوه را محدود می‌نماید.

بخش نخست این گزارش به تحولات دولت الکترونیک، تعاریف و حدود دولت الکترونیک و ارتباط آن با فساد می‌پردازد. در بخش بعدی، مدل‌های دولت الکترونیک و نمونه کشورهای بررسی می‌شود که به شرکت‌ها امکان دخالت در تدوین راهبردها یا ارزیابی‌های ریسک داده‌اند. بخش پایانی نیز، نتیجه‌گیری و ایده‌هایی را برای تحقق گام‌های بعدی و تحقیقات آتی ارائه خواهد شد.

دولت الکترونیک و فساد

دولت الکترونیک پدیده‌ای فراگیر و گسترده است. تقریباً تمام اشکال خدمات دولتی را می‌توان به صورت ابزار و خدمت الکترونیک ارائه کرد. پلتفرم‌های (سکوه‌های) دولتی با پورتال‌های شفاف که حاوی اطلاعات در مورد روش‌های کار و مناقصات تدارکات دولتی و فرایند مزایده‌های آنلاین هستند و پورتال‌های ترخیص گمرکی و امکانات پرداخت،

برخی از این ابزارها و خدمات می‌باشند. برخی ابزارها نیز می‌توانند به شهروندان و شرکت‌ها کمک کنند: اپلیکیشن‌های آنلاین برای اخذ کارت شناسایی، گذرنامه، خدمات روادید، تحصیل، دریافت اطلاعات حوادث و بلایای طبیعی و غیره.

دولت الکترونیک لزوماً به دلیل حصول اهداف سیاست پیشگیری از فساد یا کاهش آن توسعه پیدا نمی‌کند. با این حال، کاهش ارتباط با مقامات دولتی و نیز مستندسازی بهتر، یکی از پیامدهای مهم افزایش استفاده از ابزارهای مؤثر دولت الکترونیک است. این، موضوعی مهم برای بخش خصوصی است، چون شرکت‌ها در ارزیابی ریسک رشوه غالباً اطلاعات مربوط به میزان و تعداد دفعات تعامل با کارمندان دولتی در زمینه فعالیت‌های تجاری را در نظر می‌گیرند. این موارد اغلب در اقداماتی که به منظور کاهش ریسک انجام می‌شود، در نظر گرفته می‌شود زیرا سبب افزایش ریسک رشوه می‌گردد. راهکار جایگزین برای این اقدامات در واقع «کاهش یا حذف ارتباط شخصی با کارمندان دولتی» است. فرض این است که با حذف ملاقات‌های رودررو با کارمندان دولتی، فرصت رشوه کاهش می‌یابد یا به‌طور کامل از بین می‌رود.

در ادامه، روشن می‌شود که مفهوم دولت الکترونیک چه تغییراتی کرده است و تعاریف مرتبط و حدود آن چیست و همبستگی بین فساد و دولت الکترونیک چه مختصاتی دارد.

تعاریف دولت الکترونیک

طی کمتر از دو دهه، تعریف دولت الکترونیک بسط یافته، از تعریف مبتنی بر انتشار اطلاعات فاصله گرفته، و به سوی «قابلیت مبادله» رفته است که جنبه‌های شمول اجتماعی را در برمی‌گیرد. به تازگی، تعریف دولت الکترونیک از رویکردهای دولت‌محور فاصله گرفته است و به سوی اشکال مشارکتی تعامل حرکت کرده است که احتمالاً در آینده مبنای حدود، توسعه و تعریف دولت الکترونیک خواهد بود. بنابراین، دولت الکترونیک مفهومی ایستا نیست و نحوه تکامل دولت الکترونیک و جذب عناصر جدید

توسط آن در آینده، احتمالاً روی تعریف آتی این مفهوم تأثیر خواهد گذارد. همان‌طور که متن چکیده سازمان ملل متحد دربارهٔ تحول تعریف دولت الکترونیک نشان می‌دهد، تا همین اواخر، تحقیقات به‌طور صریح به نقش بخش خصوصی و مزایای ابزارهای دولت الکترونیک برای تجارت نپرداخته بودند. پیمایش دولت الکترونیک سازمان ملل (۲۰۱۶) این روند را شرح می‌دهد:

«این چرخشی از مدل مردم‌محور است که در آن دولت‌ها نیازهای مردم و شرکت‌هایشان را می‌دانند و پیش‌بینی می‌کنند، به سمت مدل مبتنی بر مردم که در آن شهروندان و شرکت‌ها خود نیازهای خود را، مستقل از مقامات، تشخیص می‌دهند و از طریق همکاری با دولت‌ها راهکارها را پیدا می‌کنند. فرصت‌های شبکه‌سازی گسترده‌ای که از طریق کانال‌های رسانه‌ای جدید به‌وجود آمده است، مدل «مطالبه‌محور» را جایگزین مدل مشارکت سنتی «درخواست‌محور» (یعنی، مردم در صورت صلاحدید با مقامات دولتی مشارکت می‌کنند) کرده است، در مدل مطالبه‌محور، شهروندان منتظر نیستند تا برای همکاری فراخوانده شوند، بلکه این کار را مستقلاً و براساس نیازهای خودشان انجام می‌دهند».

این روند نشان می‌دهد که شرکت‌ها باید به شکلی پیش‌دستانه در پی شناخت این موضوع باشند که ابزارهای دولت الکترونیک چگونه و کجا می‌تواند نیازهای خود را برآورده سازند و لازم است با دولت و سایر اشخاصی که می‌توانند در ارائهٔ راهکارها به آن‌ها کمک کنند همکاری نمایند. چنین به نظر می‌رسد که تا حال حاضر، تمرکز روی شهروندان بوده است. چنین تمرکزی باعث به حاشیه رانده شدن شرکت‌ها شده است تا جایی که آن‌ها حتی به‌صورت منفعلانه در انتظار ارائهٔ خدمات توسط دولت‌اند. در برخی کشورها، شرکت‌ها فرصت‌هایی را برای پیشبرد پیشدستانه‌تر فرایندهای توسعهٔ الکترونیک در اختیار دارند که در نهایت منجر به کاهش فساد می‌شود.

تعریف سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD) از دولت الکترونیک بر استفاده دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، به‌ویژه اینترنت، به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به دولتی بهتر، متمرکز است. فناوری‌های دیجیتال در واقع فناوری اطلاعات و ارتباطات است که شامل فناوری‌ها و گوشی‌های موبایل، همچنین ابزارهای تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بهبود تولید، گردآوری، تبادل، جمع‌آوری، ترکیب، تحلیل، دسترسی، قابلیت جست‌وجو و ارائه محتوای دیجیتالی، از جمله برای توسعه خدمات و اپلیکیشن‌ها، است. دولت دیجیتال به معنای استفاده از فناوری‌های دیجیتال به‌عنوان بخشی از راهبردهای نوگرایی دولت برای ارزش‌آفرینی عمومی است. دولت دیجیتال به اکوسیستم دولتی متکی است که متشکل از بازیگران دولتی، سازمان‌های غیردولتی، شرکت‌ها، انجمن‌های شهروندان و اشخاص است که از تولید داده، خدمات و محتوا و دسترسی به آن‌ها از طریق تعامل با دولت پشتیبانی می‌کنند.^۱

بانک جهانی روابط دولت الکترونیک را به سه دسته تقسیم می‌کند:

رابطه دولت با شهروندان (G2C): این نوع رابطه به شهروندان اجازه

می‌دهد تا دسترسی فوری، آسان، از همه‌جا و چندکاناله به اطلاعات و خدمات دولت داشته باشند.

رابطه دولت با شرکت‌ها (G2B): شامل تعامل‌های الکترونیک بین دولت و

بخش خصوصی است. فرصت انجام مبادلات آنلاین با دولت باعث کاهش کاغذبازی می‌شود و فرایندهای نظارتی را ساده می‌کند و در نتیجه به شرکت‌ها کمک می‌کند رقابتی‌تر شوند.

۱- توصیه‌های شورای راهبردهای دولت دیجیتال، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (۱۵ جولای ۲۰۱۴) به آدرس: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

۲- نگاه کنید به: <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>

رابطه دولت با دولت (G2G): دولت‌ها برای ارائه مؤثر خدمات و تعیین

مسئولیت‌ها به سایر سطوح دولت وابسته‌اند. در خدمات شهروندمحور، هدف غایی در واقع نقطه دسترسی واحد به دولت است که مستلزم همکاری میان ادارات و سازمان‌های مختلف دولتی است. رابطه دولت با دولت اشتراک پایگاه داده‌ها، منابع و قابلیت‌ها، افزایش کارایی و اثربخشی فرایندها را تسهیل می‌کند.

به علاوه، این نکته را باید مد نظر داشت که اگر خدمات دولت الکترونیک در کنار قوانین و روش‌های کار کهنه و منسوخ ارائه شوند، اثربخشی این خدمات برای شهروندان و شرکت‌ها احتمالاً اندک خواهد بود. پروژه رایانه‌ای کردن خدمات گذرنامه هند نمونه‌ای در این زمینه است که موجب شد تا متقاضیان آنلاین و آفلاین گذرنامه برای گرفتن تأییدیه پلیس مجبور به پرداخت رشوه به بازرس پلیس شوند (این موضوع در سال ۲۰۰۷ گزارش شد و ممکن است اوضاع تغییر کرده باشد). این محقق نتیجه گرفت که وقتی بازرسان دولتی رانت‌جو، همچنان نقشی محوری را ایفا می‌کنند، ارائه خدمات توسط دولت به شرکت‌ها یا شهروندان ممکن است مزایایی برای سازمان دولتی داشته باشد، ولی تقریباً هیچ نکته مثبتی برای شهروندان یا شرکت‌ها ندارد (اوجهاً، ۲۰۰۸). این موضوع به وضوح پیچیدگی اجرایی کردن دولت الکترونیکی که قادر به مبارزه با فساد باشد را نشان می‌دهد.

گستره دولت الکترونیک

ابزارهای گوناگونی وجود دارند که دولت الکترونیک را می‌سازند. جدول زیر گزیده‌ای از این ابزارها را نشان می‌دهد.

ابزارها	تعریف و توضیحات
ارتباط الکترونیک با دولت	پلتفرم‌هایی (معمولاً مبتنی بر ایمیل) هستند که امکان دسترسی مستقیم به ادارات دولتی را برای دریافت اطلاعات و راهنمایی فراهم می‌کنند. همچنین، ممکن است کانال‌های امن یا رمز شده یا بخشی از خدمات پنجره واحد (SWS) باشند (نگاه کنید به ادامه متن).
گمرک الکترونیک	استفاده از فناوری اطلاعات برای انجام امور گمرکی از طریق کانال‌های ارتباط الکترونیکی است که جایگزین روش‌های کار گمرکی کاغذی می‌شوند. حیطة گمرک الکترونیک ممکن است بسیار گسترده باشد و شاید یک یا تمام موارد زیر را در برگیرد: اطلاعات درباره تعرفه‌ها و عوارض گمرک، آماده‌سازی، ثبت و رهگیری اظهارنامه‌های گمرکی.
ثبت الکترونیک مالیات یا مالیات الکترونیک	فرایند ثبت مالیات از طریق اینترنت با استفاده از نرم‌افزار اظهارنامه مالیاتی است که مورد تأیید اداره دولتی ذی‌ربط کشور است.
صدور صورت حساب الکترونیک	به معنای انتقال الکترونیک اطلاعات صورت حساب (صدور صورت حساب و پرداخت) بین شرکای تجاری (تأمین کننده و خریدار) است. صدور صورت حساب الکترونیک بخشی از زنجیره تأمین مالی کارآ است و پیوندی میان فرایندهای داخلی سازمان‌ها و سیستم‌های پرداخت ایجاد می‌کند.
صدور پروانه الکترونیک	به معنای فرایندی است که در آن اشخاص، شرکت‌ها و سایر نهادها به صورت آنلاین برای دریافت پروانه خاصی به سازمان (دولتی) مسئول تقاضا می‌دهند یا این پروانه را دریافت می‌کنند.
پلتفرم الکترونیک	پلتفرم آنلاینی است که برای دسترسی متمرکز کاربران به خدمات و اطلاعات گوناگون دولت الکترونیک استفاده می‌شود.
تدارکات الکترونیک	پورتال اطلاعاتی و مبادلاتی اینترنتی است که درخواست، سفارش و خرید کالا و خدمات را تسهیل می‌کند. از این پورتال در رابطه میان بخش خصوصی و دولتی و مبادلات بین شرکت‌ها استفاده می‌شود.

ابزارها	تعریف و توضیحات
	معمولاً، تمام مراحل خرید (از شناسایی اولیه تا پرداخت و مدیریت قرارداد در انتهای فرایند تدارکات) را شامل می‌شود.
شهروندی الکترونیک	برای اشخاص یا اتباع خارجی حاضر در کشور شهروندی الکترونیک صادر می‌شود. هویت شخص به صورت دیجیتال، بدون مرز و به صورت نرم‌افزاری، از طریق کارت شناسایی هوشمند صادره از طرف دولت شناسایی می‌شود. شهروندی الکترونیک دسترسی به سایر خدمات دیجیتال مانند امضای دیجیتال اسناد، دسترسی به خدمات امن و توانایی مبادلات امن را ممکن می‌کند.
منبع‌یابی الکترونیک	فرایند دریافت پیشنهادهای تأمین‌کنندگان مختلف از طریق پورتال آنلاین واحدی است. ساده‌سازی فرایند منبع‌یابی، کاهش قیمت‌ها از طریق رقابت حداکثری میان تأمین‌کنندگان و وجود مخزنی برای اطلاعات منبع‌یابی از جمله مزایای این پورتال هستند.
مناقصه الکترونیک	فرایند کامل مناقصه (از تبلیغ تا دریافت و ارسال اطلاعات مربوط به مناقصه) به صورت آنلاین انجام می‌شود. بدین ترتیب، مبادلات به صورت کارآمد و بدون کاغذبازی انجام و تبادل سریع اطلاعات تسهیل می‌شود.
خدمات پنجره واحد (SWS)	طرفین تجارت و حمل‌ونقل می‌توانند اطلاعات و اسناد استاندارد را از نقطه ورود واحدی ثبت کنند و در نتیجه تمام الزامات واردات، صادرات و ترانزیت را رعایت کنند. اطلاعات الکترونیک سبب تحویل آسان یک‌باره داده می‌شود.
خدمات تسهیل تجارت (TFS)	ویژگی‌های خدمات تسهیل تجارت عبارت‌اند از: <ul style="list-style-type: none"> • دسترسی آنلاین به اطلاعات مربوط به تشریفات واردات و صادرات، ترخیص قطعی سریع کالاها حتی پیش از ترخیص گمرکی در برخی موارد • ساده‌سازی الزامات و تشریفات ترخیص قطعی و ترخیص

تعریف و توضیحات	ابزارها
<p>کالا از جمله همکاری درباره روش‌های تحویل داده‌های واردات و صادرات به سازمانی واحد</p> <ul style="list-style-type: none"> • بهبود روش‌های کار، شفافیت و کارایی گمرک • کاهش، ساده‌سازی و استانداردسازی داده‌های گمرکی لازم • فنون مدرن گمرک مانند ارزیابی ریسک، ساده‌سازی تشریفات ورود و ترخیص کالا، کنترل‌های پس از ترخیص و حسابرسی شرکت. 	

در سال‌های اخیر، گستره دولت الکترونیک به سرعت رشد کرده و مجموعه خدمات گوناگونی را در برمی‌گیرد. در سال ۲۰۱۴، تمام ۱۹۳ کشور عضو سازمان ملل متحد وب‌سایت‌های ملی داشتند که در ۱۰۱ وب‌سایت، شهروندان می‌توانند حساب‌های آنلاین شخصی بسازند، در ۷۳ وب‌سایت، مالیات بر درآمد را ثبت کنند و در ۶۰ وب‌سایت، اقدام به ثبت شرکت کنند. درمورد متداول‌ترین سیستم‌های ادارات دولتی، ۱۹۰ کشور عضو در واقع سیستم مدیریت مالی را خودکار کرده‌اند، ۱۷۹ کشور از این سیستم‌ها برای بررسی‌های گمرکی استفاده کرده‌اند و ۱۵۹ کشور مدیریت مالیات را الکترونیک کرده‌اند. علاوه بر این، ۱۴۸ کشور شکلی از احراز هویت دیجیتال را دارند و ۲۰ کشور پلتفرم‌های احراز هویت دیجیتال چندمنظوره دارند. سیستم‌های تدارکات الکترونیک در ۱۹۳ کشور اجرایی شده است و سیستم‌های اطلاعات مدیریت گمرک تقریباً در تمام کشورها وجود دارد. ۱۷۹ کشور کاملاً این سیستم‌ها را عملیاتی کرده‌اند که از این میان ۱۴۴ کشور اجازه مبادله از این طریق را می‌دهند.^۱

باین حال، یکی از پاسخ‌دهندگان به پیمایش حاضر در خصوص دولت الکترونیک اظهار کرده که: «ساده‌سازی تمام تعامل‌های احتمالی با دولت و آنلاین کردن آن‌ها سودمند است، باین حال، راهی طولانی در این زمینه در پیش داریم». این موضوع نشان می‌دهد که با وجود تحولات فوق، برخی از بازیگران بخش خصوصی هنوز درباره دولت الکترونیک تردید دارند. همچنین، در حالی که گسترش و رشد سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات در سرتاسر دنیا مشهود است، کمی‌سازی موفقیت دولت الکترونیک و تأثیرش بر فساد دشوار است. متخصصان گوناگون، در ارزیابی‌شان درباره عوامل تشکیل‌دهنده دولت الکترونیک موفق، هزینه اجرا را بررسی می‌کنند. متخصصین به‌خصوص در کشورهای در حال توسعه، معتقدند که یک‌سوم تمام طرح‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کاملاً شکست خورده‌اند و بیش از نیمی از این طرح‌ها شکست نسبی خورده‌اند (هیگز^۱، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۸). صرفه‌جویی در هزینه‌ها، بر مبنای دیدگاه غربی، معیار این نتیجه‌گیری‌ها است و در آن هزینه‌های نیروی کار وزن بیشتری از هزینه فناوری دارد (استانفورت^۲، ۲۰۰۶) و دستمزد در کشورهای در حال توسعه بسیار کمتر است (حدود ده برابر کمتر) (هیگز، ۲۰۰۳، استانفورت، ۲۰۰۶). اگر تحقیقاتی را که در بازه محدود ده سال گذشته انجام شده، در نظر بگیریم، ۱۷۹ کشوری که سیستم‌های الکترونیک را در عرصه گمرک کاملاً عملیاتی کرده‌اند می‌توان «موفق» تلقی کرد، اگرچه معلوم نیست که این کار به کاهش فساد کمکی کرده باشند.

سازمان ملل متحد موفقیت پروژه‌های دولت الکترونیک را با توجه به رابطه بین خروجی پروژه و کیفیت مؤسسات دولتی می‌سنجد و اولویت را به قدرت مؤسسات می‌دهد. این موضوع تعجب‌آور نیست، ولی نشان‌دهنده اهمیت در نظر گرفتن مسائل

1 - Heeks

2 - Stanforth

بخش دولتی در تغییرات چشمگیر، مهارت‌ها و راهکارهای سازمانی برای مؤثر و سودمند شدن ابزارهای دولت الکترونیک است (بانک جهانی ۲۰۱۶).

مبانی دولت الکترونیک

در سطح بین‌المللی، سیاست دولت‌ها در قبال دولت الکترونیک، بر کارایی اداره امور عمومی و ساده‌سازی سیستم‌های حاکمیتی برای پشتیبانی از توسعه و ارائه خدمات به شهروندان، شرکت‌ها و خود دولت استوار است.^۱ تعهد بانک جهانی نسبت به کمک به ظرفیت‌سازی نهادی در کشورهای مشتری برای توسعه اپلیکیشن‌های دولت الکترونیک به منظور بهبود عملکرد و پاسخ‌گویی دولت، به‌ویژه در هنگام ارائه خدمات دولتی، نمونه‌ای در این زمینه است. بانک جهانی به دنبال حصول این هدف از طریق ابتکار تغییر الکترونیکی است که به طراحی و اجرای پروژه‌های متحول‌کننده در کشورهای در حال توسعه می‌پردازد.^۲

بانک جهانی مزایای دولت الکترونیک را شرح داده و آن را علاج تمام مشکلات می‌داند. در این حال، پتانسیل دولت الکترونیک برای پیشگیری از فساد فقط یکی از تأثیرات فراوان مدنظر بانک جهانی است:

«دولت الکترونیک را به معنای ساده می‌توان آنلاین کردن خدمات به شهروندان تعریف کرد، ولی به معنای گسترده، دولت الکترونیک در واقع تحول دولت به یاری فناوری است.»

امید دولت این است که هزینه‌ها را کاهش دهد، توسعه اقتصادی ادامه یابد، شفافیت زیاد شود، ارائه خدمات و اداره امور عمومی بهبود پیدا کند و پیشرفت جامعه اطلاعاتی تسهیل گردد.

۱ - نگاه کنید به: <http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/CAC/CAC-COSP-session6-resolutions.html>

۲ - نگاه کنید به: <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>

کاهش هزینه‌ها: آنلاین کردن خدمات باعث کاهش چشمگیر هزینه‌های

بررسی فعالیت‌های فراوان در قیاس با حالت دستی می‌شود. با ساده‌سازی فرایندهای داخلی و با تصمیم‌گیری سریع‌تر و آگاهانه‌تر، کارایی حاصل می‌شود.

ارتقای توسعه اقتصادی: فناوری، دولت‌ها را قادر می‌کند با ساده‌سازی

روابط با شرکت‌ها و کاهش مراحل اداری که برای رعایت قوانین نظارتی باید طی شود جو تجاری مثبتی ایجاد کنند. همانند مورد تدارکات الکترونیک، این موضوع تأثیر مستقیمی بر اقتصاد دارد و باعث افزایش رقابت می‌شود و بازیگران بیشتری در بازار بخش دولتی حضور پیدا می‌کنند.

افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی: دولت الکترونیک اطلاعات را در دسترس

عموم قرار می‌دهد (انتشار بحث‌ها و جلسات دولت، بودجه و صورت مخارج، نتایج و مبانی تصمیم‌های کلیدی و در برخی موارد پیگیری آنلاین درخواست‌ها از طریق اینترنت توسط عموم مردم و مطبوعات) و بدین ترتیب باعث افزایش شفافیت در فرایندهای تصمیم‌گیری می‌شود.

بهبود ارائه خدمات: در فرایند سنتی، ارائه خدمات دولتی زمان‌گیر است،

شفاف نیست و باعث نارضایتی شهروندان و شرکت‌ها می‌شود. با آنلاین کردن خدمات دولتی، دولت الکترونیک، بوروکراسی را کاهش می‌دهد و کیفیت خدمات را از نظر زمان، محتوا و دسترس‌پذیری بهبود می‌بخشد.

بهبود اداره امور عمومی: مؤلفه‌های اداری دولت الکترونیک، مثل خزانه‌داری

رایانه‌ای، سیستم‌های یکپارچه اطلاعات مدیریت مالی و سیستم‌های مدیریت منابع انسانی منجر به افزایش کارایی اداره امور عمومی می‌شوند. یکپارچه‌سازی داده‌های مربوط به مخارج و قبوض، کنترل مخارج، مدیریت منابع انسانی، حسابرسی هوشمند از طریق تحلیل داده‌ها و انتشار مالی جزو این ویژگی‌ها هستند.

تسهیل جامعه الکترونیک: ترویج استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در

سایر بخش‌ها یکی از مزایای اصلی طرح دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک نیازمند ظرفیت فناوری و مدیریتی و در نتیجه تدوین دوره‌ها و واحدهای آموزشی جدید در مدارس و دانشگاه‌هایی است که به دنبال آموزش مهارت‌ها و ظرفیت‌های موردنیاز بازار به افرادند (بانک جهانی، ۲۰۱۶).

در حالی که مزایای بالقوه دولت الکترونیک گسترده و ظاهراً چندوجهی هستند، اما یک شبه نمی‌توان به دولت الکترونیک دست یافت. محققان در eGovlab^۱ اشاره می‌کنند که پیش از سنجه سازی برای کیفیت خدمات دولتی، باید معیار استاندارد برای ارزیابی وجود داشته باشد. پیش از استفاده از معیار کیفیت اطلاعات آنلاین در سیستم دولتی، باید این معیار برای سنجه‌سازی در انواع گوناگون سازمان‌های دولتی آزموده شود. این آزمون باید نشان دهد که:

۱- سازمان دولتی آماده اجرای استلزامات است، ۲- عموم مردم و مشتریان خدمات می‌توانند این استلزامات را بررسی کنند ۳- می‌توان آن‌ها را به روشی طراحی کرد که اعتماد عموم نسبت به سازمان دولتی افزایش یابد.

سازمان ملل متحد از تشریح سطح بلوغ یک کشور در زمینه وضعیت الکترونیک دست کشیده است، زیرا واقعیت این است که اجرایی کردن دولت الکترونیک فرایندی تدریجی است. درک وضعیت آمادگی و بلوغ دولت الکترونیک و البته شناسایی خلاءها احتمالاً برای شرکت‌هایی سودمند است که در حال تجارت یا به فکر ورود به بازار هستند. مطالعات گوناگونی روی کشورها یا به صورت منطقه‌ای انجام شده که وضعیت دولت الکترونیک و پیشرفت‌های حاصل را از طریق رویکرد گام به گام شرح می‌دهد که مقاله سال ۲۰۱۲ درباره دولت الکترونیک برای افزایش شفافیت، مبارزه با فساد و

۱- eGovlab در دانشگاه استهلم (سوئد) واقع است و تیم‌های تحقیقاتی درباره دولت ICT کار می‌کنند.

پاسخ‌گویی در آمریکای مرکزی (کوروچان^۱ و کریادو^۲، ۲۰۱۲) یکی از آن‌ها است. این محققان اشاره کردند که کشورهای آمریکای مرکزی در زمینه استفاده از قوانین برای افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و مبارزه با فساد؛ مثلاً، در قوانین مربوط به دسترسی به اطلاعات عمومی و استفاده از فناوری برای بهبود حق دسترسی به اطلاعات مبتکرانه عمل کرده‌اند. آن‌ها این را نیز می‌گویند که موفقیت این کشورها در زمینه استفاده از فناوری برای حکمرانی خوب محدود بوده، ولی باید هرگونه پیشرفت، هرچقدر اندک، تشویق شود.

رویکرد تمام‌دولتی و مشارکت عمومی خصوصی

در حالی که، خودکارسازی فرایندهای بخش دولتی و ساده‌سازی خدمات درون سازمان‌های گوناگون و بین آن‌ها هدف طرح‌های اولیه دولت الکترونیک بود، طرح‌های جدیدتر بیش‌ازپیش به دنبال جریان یکپارچه اطلاعات و تسهیل تصمیم‌گیری مشارکتی هستند (محمود، ۲۰۱۴). این موضوع باعث چرخش مفهومی شده که در آن دولت الکترونیک در واقع ابزاری برای ارائه خدمات تمام‌دولتی، یکپارچه‌سازی سیاست‌ها و افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی از طریق استفاده از داده‌های باز دولتی و ارائه خدمات مشارکتی و تصمیم‌گیری مشارکتی تلقی می‌شود (سازمان ملل متحد، ۲۰۱۶).

دولت الکترونیک برای اجرایی شدن نیازمند راهبردی تمام‌دولتی است و این راهبرد، خود، نیز نیازمند برنامه‌ریزی عظیم، تعهد در میان لایه‌های مختلف دولت، انرژی و چشم‌انداز است. بنابراین، دستیابی به دولت الکترونیک دشوار و احتمالاً بررسی راهکارهای جداگانه دولت الکترونیک بسیار محدود یا زود هنگام است، چون زمینه‌های دولت الکترونیک را باید در نظر گرفت. رویکرد جامع به دولت الکترونیک مستلزم انجام اقدامات جانبی برای پوشاندن نقاط ضعف نهادها، اصلاحات قانونی و نظارتی و

1- Corojan

2- Criado

همچنین مسائل حیاتی اتصال و پوشش است. این جنبه‌ها ممکن است به‌اندازه خود ابزارهای الکترونیک حیاتی باشند. اصطلاح «شکاف دیجیتالی» بدین معنی است که میزان دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش‌های گوناگون بسیاری کشورها بسیار متغیر است و غالباً در کشورهای درحال توسعه و درحال گذار رخ می‌دهد. شکاف دیجیتالی ممکن است ناخواسته منجر به نابرابری از نظر دسترسی افراد و شرکت‌ها به خدمات و بازارهای دولتی شود و در نتیجه بستری نابرابر برای شرکت‌ها ایجاد و رقابت سالم را تضعیف کند. بنابراین، برای اجتناب از این ریسک، به سرمایه‌گذاری‌های چشمگیری برای رفع شکاف دیجیتالی نیاز است. دولت‌ها باید درک کنند درحالی که احتمالاً هزینه‌ها در بلندمدت کاهش می‌یابد، این واقعیت ممکن است هزینه‌های بخش‌های دولتی و خصوصی را در کوتاه‌مدت و میان‌مدت افزایش دهد.

رویکردهای تمام‌دولتی مستلزم ظرفیت‌سازی برای فرایندهای مشورت‌نه‌تنها با شهروندان، بلکه با بخش خصوصی است. شرکت‌ها نه‌تنها می‌توانند از دولت الکترونیک پشتیبانی کنند، بلکه منبع اطلاعاتی ضروری هستند که می‌توانند به دولت اعلام کنند طراحی و ارائه دولت الکترونیک پاسخ‌گوی نیازمندی‌هایشان است. ظاهراً در بسیاری کشورها، تصور مشاوری به‌ویژه با بخش خصوصی هنوز شکل نگرفته است. وقتی استفاده از ابزارهای دولت الکترونیک اختیاری است، ایجاد گفت‌وگو با بخش خصوصی در تمام مراحل توسعه دولت الکترونیک، احتمالاً سطح پذیرش این ابزارها را در بخش خصوصی افزایش می‌دهد. در ارزیابی ریسک فساد، باید وجود و کیفیت راهبرد تمام‌دولتی دولت الکترونیک، بلوغ و وضعیت اجرای آن را در نظر بگیریم. این ارزیابی‌ها را باید به‌صورت مداوم درمورد فرایندهای تجاری انجام دهیم و همچنین صلاحیت شرکای تجاری، طرح‌های مشترک و ادغامی را بررسی کنید. در ارزیابی راهبرد دولت الکترونیک و تلاش‌های مبارزه با فساد، شرکت‌ها باید نحوه تعیین اهمیت ابزارهای دولت الکترونیک را بررسی کنیم. در صورت امکان، شرکت‌ها باید کیفیت قابلیت‌های

دولت الکترونیک و همچنین اطلاعات آنلاین مربوط به ورود به بازار، روش‌های کار و مجوزهای دولت الکترونیک را بررسی نمایند. شناخت زمینه راهبرد مبارزه با فساد در کشور از منظر ابزارهای دولت الکترونیک می‌تواند به مجموعه‌ها کمک کند تا دریابند آیا از ابزارهای دولت الکترونیک (در صورت اختیاری بودن) استفاده کنند یا خیر.

طرح‌های مشارکت عمومی خصوصی که برای توسعه ابزارهای دولت الکترونیک انجام می‌شوند فرصت‌هایی را در اختیار بخش خصوصی برای نقش‌آفرینی قرار می‌دهند. شاید، این طرح‌ها مسیری برای گفت‌وگو و تطابق بیشتر با نیازمندی‌های تجاری باشند. وقتی فرایندهای ارائه مشورت به دولت وجود دارد، بخش خصوصی باید در این فرایندها شرکت کند. این فرایندها فرصت‌هایی برای تأثیرگذاری روی سیاست‌ها و دفاع از مواضع بخش خصوصی هستند. مشارکت فعالانه در این فرایندها نشان تعهد بخش خصوصی و انتظار شرکت‌ها از دولت در حوزه‌های سیاست‌گذاری کلیدی برای آن‌ها مثل سیاست مبارزه با فساد و مبارزه با رشوه است.

تعریف فساد در عرصه دولت الکترونیک

منابع این حوزه تعاریف گوناگونی را برای رفتارهای فاسد ذکر می‌کنند. سازمان ملل متحد فساد را «سوءاستفاده از منصب دولتی، قدرت یا اختیار برای نفع شخصی از طریق ابزارهای مانند اخاذی، رشوه، خویشاوندسالاری، سوءاستفاده از موقعیت، کلاهبرداری، ارتشا یا اختلاس» تعریف می‌کند. سازمان شفافیت بین‌الملل فساد را سوءاستفاده از قدرت محوله برای نفع شخصی تعریف می‌کند^۱ (شفافیت بین‌الملل، ۲۰۱۲) و این تعریف را می‌توان در مورد هر دو بخش دولتی و خصوصی به کار برد. بانک جهانی فساد را این‌گونه تعریف می‌کند: «سوءاستفاده از منصب دولتی برای نفع شخصی در هنگامی است که مقام دولتی رشوه را می‌پذیرد، دریافت می‌کند یا به زور می‌گیرد. همچنین،

فساد هنگامی رخ می‌دهد که سازمان‌های خصوصی فعالانه برای کسب مزیت رقابتی و سود به‌منظور تأثیر بر سیاست‌ها و فرایندهای دولتی رشوه پیشنهاد کنند»^۱.

فساد مربوط به دولت الکترونیک را فساد اداری یا بوروکراتیک می‌خوانند که از فساد کوچک تا بزرگ را شامل می‌شود. فساد بزرگ مثلاً ممکن است در پروژه‌های بزرگ بخش دولتی مانند تدارک زیرساخت رخ دهد، در حالی که فساد کوچک در مقادیر کوچک‌تر ولی احتمالاً به‌صورت منظم‌تر یا توسط گروه‌های بزرگ‌تری از شهروندان یا شرکت‌ها که به دنبال حضور در دستگاه‌های دولتی هستند رخ می‌دهد. این مبالغ ممکن است در زمان انتقال کوچک باشد، ولی با گذر زمان، تبدیل به مبالغ هنگفتی می‌شود که ممکن است به مراتب بالایی سلسله‌مراتب (مقامات ارشد دولتی) پرداخت شود. در حالت نظری، فساد کوچک و بزرگ را باید از طریق راهکارهای الکترونیک دولت مثل تدارکات الکترونیک، گمرک الکترونیک و برنامه‌های تسهیل تجارت کاهش داد.

مطالعات گوناگونی به اثرات اقتصادی ویرانگر فساد اداری پرداخته‌اند و کاهش اثربخشی و کارایی دستگاه‌های دولتی، افزایش هزینه‌های مبادلات، انگیزه‌های تحریف‌شده و تضعیف حاکمیت قانون را جزو این اثرات برشمرده‌اند (مارکت^۲، ۲۰۱۲). بانک جهانی فساد را «یکی از بزرگ‌ترین موانع پیش روی توسعه اقتصادی و اجتماعی» تلقی می‌کند (بانک جهانی، ۲۰۱۱). بانک جهانی و سایر سازمان‌های بین‌المللی و دولت‌ها در پاسخ به فساد، رویکردهای گوناگونی برای مواجهه از زوایای مختلف تدوین کرده‌اند. کاهش فرصت رشوه و تقویت مؤسسات دولتی و حاکمیت قانون اهداف این رویکردها هستند. عرضه پلتفرم‌های دولت الکترونیک و ابزارهای دیجیتال می‌تواند سبب شفافیت بیشتر شوند و بدین ترتیب سازمان‌های بین‌المللی و

۱- نگاه کنید به:

بانک جهانی این پلتفرم‌ها و ابزارها را به‌عنوان عناصر کلیدی برای مبارزه با فساد در دستگاه‌های دولتی تشویق می‌کند.

تحقیقات و همبستگی بین دولت الکترونیک و فساد

گرچه درحال حاضر رویکرد تمام‌دولتی بهترین شیوه برای توسعه و اجرای موفق دولت الکترونیک تلقی می‌شود، ولی تحقیقات و منابع اندک و انگشت‌شماری وجود دارند که شواهدی در این باره ارائه کرده‌اند. چون پروژه‌های دولت الکترونیک متمایز یا منحصر به فرد تلقی می‌شوند، با نوعی کمبود شواهد غیرعلمی یا شواهد تجربی مواجهیم که جزو دیگر محدودیت‌های منابع و تحقیقات این حوزه است.

مروری که به‌تازگی روی تحقیقات در زمینه دولت الکترونیک انجام شده نشان می‌دهد که این حوزه نسبتاً جوان و هنوز درحال تکامل است، چون فناوری‌های جدید درحال پدید آمدن و دولت الکترونیک درحال گسترش است. رویکردهای گوناگون به تحقیقات دولت الکترونیک شامل رویکرد کیفی، کمی محض و روش‌های ترکیبی هستند و مطالعات موردی و پیمایش‌ها روش‌های غالبی هستند که محققان حوزه دولت الکترونیک استفاده می‌کنند (یوسف^۱ و همکارانش، ۲۰۱۵).

نوشته‌ها درباره دولت الکترونیک و اثرات آن بر فساد به سرعت درحال گسترش است و چون دولت الکترونیک حوزه‌های تحقیقاتی گوناگونی شامل علوم رایانه و فناوری، مدیریت دولتی، اقتصاد و علوم سیاسی را شامل می‌شود، آن را نامنظم دانسته‌اند (هیکز، ۲۰۰۸). باوجود این، منابع مربوط به همبستگی بین فساد، دولت الکترونیک و بخش خصوصی نادر است و به تحقیقات بیشتر درباره تأثیرات دولت الکترونیک بر فساد و بخش خصوصی نیاز داریم.

منابعی که به دولت الکترونیک و تأثیراتش بر فساد می‌پردازند منابعی واگرا هستند: تمرکزشان یا بر کشوری خاص است یا توصیف نمونه کوچکی از موارد نسبتاً

همگن است (هیگز و بیلور^۱، ۲۰۰۷، اهجا و همکارانش، ۲۰۰۸، بانک جهانی، ۲۰۱۶). این مطالعات به بررسی تأثیرات اجتماعی و اقتصادی دولت الکترونیک می‌پردازند و ممکن است شاخص‌های مرتبط با فساد را نیز بررسی کنند، هرچند که این شاخص‌ها جزو عناصر اصلی این تحقیقات نیست (رویگرد خرد). در مقابل، ابزارهای دولت الکترونیک با مقایسه کشورها و شاخص‌های گوناگون بررسی می‌شوند تا اثربخشی اصطلاحات در مدیریت دولتی از دیدگاه شهروندان ارزیابی شود (رویگرد کلان). تصور می‌شود که هر دو رویکرد بینش‌هایی دربارهٔ بخش خصوصی ارائه می‌کنند.

با توجه به ماهیت جرم، دولت الکترونیک و ارزیابی فساد، آکنده از مشکلات درزمینهٔ گردآوری داده‌ها هستند (اهجا، ۲۰۰۸). برخی پژوهشگران با توجه به عواملی مانند مشارکت نویسنده در ساخت ابزار دولت الکترونیک (مثلاً، به‌عنوان سازندهٔ تجهیزات IT)، یا به علت نقش مستقیم نویسندگان در پروژه‌ها، محصولات یا خدماتی که مقالاتشان به آن‌ها می‌پردازد (که نتیجه‌اش این است که نگاه خوش‌بینانه‌ای به اثربخشی دولت الکترونیک برای پیشگیری از فساد دارند)، رویکرد محافظه‌کارانه درزمینهٔ اثربخشی دولت الکترونیک برای پیشگیری از فساد را اتخاذ می‌کنند. از سوی دیگر، نوشته‌های سازندگان تجهیزات و سایر اجراکنندگان راهکارهای دیجیتال را نباید کاملاً بی‌ارزش تلقی کرد، چون موقعیت مناسبی برای درک اهداف فرعی و اصلی رویکرد دولت دارند و در بهترین وضعیت برای توضیح مشخصات فنی و پتانسیل ابزارهای الکترونیک قرار دارند (هیگز، ۲۰۰۸).

براساس رتبه‌بندی جهانی دولت الکترونیک، داده‌های تاریخی نشان می‌دهد که همبستگی مثبت قوی بین توسعهٔ دولت الکترونیک و شاخص ادراک فساد (CPI) سازمان شفافیت بین‌الملل وجود دارد. از جمله طبق داده‌های باز دولتی (سازمان ملل متحد، ۲۰۱۶)، کشورهایی که نرخ فساد بالایی در بخش دولتی دارند معمولاً امتیاز

ضعیفی در زمینه توانایی ارائه خدمات دولتی از طریق ICT دریافت می‌کنند. گزارش سازمان ملل نتیجه می‌گیرد که سطح دولت الکترونیک ارتباط مثبتی با پیشرفت در برخی حوزه‌های اهداف توسعه پایدار (به‌ویژه، رقابت‌پذیری و مبارزه با فساد) دارد.

این فرضیه که ICT سبب کاهش فساد می‌شود برای نخستین بار توسط جمشید و همکارانش بررسی شد که در تحقیقشان رابطه بین دولت الکترونیک و فساد را بررسی کردند و سپس به رابطه بین تغییرات استفاده از ICT با تغییرات سطح فساد در کشورها پرداختند. همچنین، این محققین بررسی کردند که آیا کشورهای توسعه‌یافته یا در حال توسعه بهره‌ بیشتری از استفاده دولت الکترونیک می‌برند؟ نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که با افزایش استفاده از دولت الکترونیک، فساد کاهش می‌یابد. مدل‌ها نشان می‌دهند که افزایش ۱ درصدی شاخص دولت الکترونیک باعث کاهش ۱٫۱۷ درصدی فساد شده است. همچنین، کشورهای در حال توسعه بیشترین بهره را از افزایش استفاده از ICT در دوره هفت‌ساله بین سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۱۰ برده بودند.

محققان در مقاله مبنای گزارش توسعه جهان ۲۰۱۶ با عنوان «شکاف دیجیتالی» اظهار می‌کنند که اغلب کشورهای جهان ظرفیت‌هایی در زمینه ICT در طی بیست سال گذشته برای افزایش درآمد، تهیه و اجرای بودجه و بهبود ارائه خدمات به شهروندان ایجاد کرده‌اند. این مقاله ادعا دارد نخستین مقاله‌ای است که به صورت نظام‌مند تأثیرات مثبت الکترونیک [مالیات] را به صورت فراکشوری بررسی می‌کند. این تحقیق بر پتانسیل و محدودیت‌های ICT تأکید می‌کند و اشاره می‌کند میزان خودکارسازی فرایندهای دولت احتمالاً بر ظرفیت ابزارهای دولت الکترونیک برای کاهش فساد تأثیر می‌گذارد. کیفیت مؤسسات، زیرساخت IT، فناوری و سرمایه انسانی نیز بر نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد تأثیرگذار است. به عبارت دیگر، پیچیدگی

فساد و راهکارهای لازم برای رفع آن را نمی‌توان فقط و به‌تنهایی با دولت الکترونیک حل کرد (کوچانوا^۱، ۲۰۱۶).

همان‌طور که در ادامه شرح خواهیم داد، قابلیت سیستم‌های دولت الکترونیک نیز در تأثیر دولت الکترونیک بر کاهش فساد مهم است. قابلیت ثبت الکترونیکی مالیات‌ها شامل موارد زیر است: ۱- سیستم‌های اطلاعاتی حاوی راهنمایی‌های سیاستی و فرم‌ها برای دانلود ۲- سیستم‌های مبادله‌ای که ثبت الکترونیک مالیات‌ها را ممکن می‌کنند و ۳- سیستم‌های مبادله‌ای که قابلیت پرداخت الکترونیک را در کنار ثبت مالیات و انتقال پول دارند (بانک جهانی، ۲۰۱۶).

مطالعه بانک جهانی به این نتیجه رسید که اتخاذ روش ثبت الکترونیک باعث کاهش هزینه‌های تطبیق با قوانین مالیات شده است. این هزینه بر مبنای تعداد پرداخت‌های مالیات، زمان لازم برای آماده‌سازی و پرداخت مالیات‌ها، احتمال بازرسی‌ها و بازدیدهای مقامات رسمی اداره مالیات و مانع تلقی شدن اداره مالیات در برابر کار و رشد شرکت‌ها سنجیده شده است. به‌علاوه، اشاره شد که دریافت رشوه توسط مقامات رسمی دولت کاهش یافته بود. همچنین، محققان پیچیدگی احتمالی نتایج را (به‌دلیل اصلاحات سیاستی که هم‌زمان با اتخاذ ثبت الکترونیک انجام شده است) بررسی کردند. محققان بانک جهانی معتقدند که مستقل از اصلاحات سیاستی و محیط تجاری، اجرای سیستم ثبت الکترونیک بر کاهش فساد تأثیر گذاشته است.

به همین ترتیب، مطالعه بانک جهانی قابلیت تدارکات الکترونیک را براساس سه سطح بررسی پیشنهادها ارزیابی کرد: ۱- سیستم‌های اطلاعاتی که اطلاعاتی درباره مناقصه‌ها و نتایج بررسی پیشنهادها را ارائه می‌کنند، ۲- سیستم‌های مبادله‌ای که اجازه ثبت الکترونیک پیشنهادها و اسناد را می‌دهند و ۳- سیستم‌های یکپارچه‌ای که در

آن‌ها سیستم مبادله‌ای با سایر سیستم‌های اطلاعات مدیریت مالی طوری ادغام می‌شود که بودجه، تعهدات عقدی و پرداخت‌ها به سازندگان تجهیزات خودکار شود.

برخلاف ثبت الکترونیک مالیات‌ها، این تحقیق دریافت که تأثیر دولت الکترونیک بر تدارکات الکترونیک بسیار ضعیف‌تر است. این تحقیق بر آن بود که اتخاذ تدارکات الکترونیک باعث افزایش احتمال مشارکت شرکت‌ها در مناقصه‌های دولتی می‌شود و فساد را محدود می‌کند. اجرای سیستم‌های تدارکات الکترونیک، صرف‌نظر از قابلیت‌های سیستم، رقابت‌پذیری تدارکات دولتی را افزایش نمی‌دهد (این معیار براساس تمایل شرکت‌ها به منظور درخواست برای مناقصه‌ها سنجیده می‌شود) و پرداخت رشوه برای بردن قرارداد دولتی را کاهش نمی‌دهد. همچنین این تحقیق نشان داد که احتمال پیشنهاد از جانب شرکت در کشورهای توسعه‌یافته‌تر افزایش می‌یابد. ظاهراً دلیل رسیدن به این نتیجه این است که تدارکات دولتی مستلزم اعلام نظر مقامات دولتی درباره‌ی این فرایند است که بازه‌ی زمانی اتوماسیون اداری را در فرایندهای تدارکات کاهش می‌دهد. مقامات دولتی در هنگام ارزیابی جنبه‌های فنی یا ارزش پولی به احتمال بیشتری نظر خود را اعمال می‌کنند. مبالغ غالباً هنگفت هستند و شمار بسیار اندکی از پیشنهاد شرکت‌ها ممکن است باعث ساخت‌وپاخت شرکت و مقامات دولتی در زمینه تدارکات دولتی شود. تبیین دیگر محققان این است که شاید سیستم‌های ساده اطلاعاتی یا مبادله‌ای به اندازه‌ی کافی پیچیدگی رقابت در زمینه تدارکات دولتی را لحاظ نمی‌کنند.

مطالعه بانک جهانی سایر یافته‌های برگرفته از مطالعاتی را تأیید کرد که بر اهمیت اقدامات مکمل تأکید می‌کنند (اطلاع‌رسانی درباره وجود تدارکات الکترونیک به شرکت‌ها، ضرورت تغییرات داخلی در شرکت‌ها برای بهره‌گیری از مزایای ICT و سرمایه‌گذاری کشورها روی ICT و افزایش دسترسی به آن) (سازمان ملل متحد، ۲۰۱۶). گرچه، ممکن است تدارکات الکترونیک مشکلات خاص خود را داشته باشد، اما

به ایجاد گزارش وقایع و شاخص‌های عملکردی برای دولت‌ها کمک کرده و احتمالاً منجر به صرفه‌جویی در هزینه و فرایندهای کارا تر و مستندسازی بهتر شده است. به گفته بانک جهانی، تأثیر دولت الکترونیک بر فساد با توجه به نوع خدمات و فعالیت متنوع است و وابسته به سه عامل می‌باشد: ۱. انگیزه شهروندان برای پایش خدمات و ارائه بازخورد، ۲. به چه میزان می‌توان فرایندهای تولید و ارائه خدمات یا فعالیت را بر مبنای وظایفی استوار کرد که روزمره و استاندارد هستند و ۳. قابلیت اندازه‌گیری و میزانی که می‌توان خروجی‌ها و نتایج وظیفه را به بازیگران دولتی یا اقدامات مشخصی نسبت داد. شرکت‌ها (و شهروندان) انگیزه پایش کالاها یا خدمات خصوصی پرمصرف را دارند. این خدمات و کالاها شامل خدمات ثبت و صدور پروانه توسط مراکز آسان خدمت است. براساس دیدگاه کاربر، وظایفی که بسیار قاعده‌مند و دفتری هستند، یا از مجموعه روش‌های کار استاندارد پیروی می‌کنند، و بدین ترتیب کارها به موقع انجام می‌شوند، دارای ارزیابی نسبتاً ساده‌ای هستند. این ویژگی‌ها به توضیح کاربردهای موفق فناوری‌های دیجیتال برای کمک‌هزینه‌های رفاهی، تأمین آب و ثبت املاک و ثبت تجاری (از جمله از طریق بازخورد شهروند درباره کیفیت خدمت) کمک می‌کنند.

رویکردی تمام‌دولتی به استقرار دولت الکترونیک مکمل این دیدگاه جاافتاده است که مبارزه با فساد نظام‌مند مستلزم نگاه‌های گوناگونی است که اقدامات پیشگیرانه، بازدارنده و اصلاحی را در تمام جامعه طلب می‌کند. انجام تحقیقات درباره اصلاحات «انفجاری» و تغییرات تدریجی در اجرای دولت الکترونیک و اصلاحات مبارزه با فساد می‌تواند به درک بهتر نحوه تقویت دولت الکترونیک برای مبارزه مؤثر با فساد کمک کند. بانک جهانی اشاره دارد که پروژه‌های فناوری دیجیتالی که منابع مالی آن را خود بانک تأمین کرده است، در کشورهای دارای مؤسسات باکیفیت‌تر موفق‌ترند (بانک جهانی، ۲۰۱۶).

خودکارسازی این نوع فعالیت‌ها مستلزم این است که انبارهای اداری دولت و فرایندهای اداری در حال تغییر باشند، ولی بهبود سریع، مشهود و قابل اسناد خدمات به شهروندان احتمالاً مزایای سیاسی دارد که حتی سیاستمداران فاسد نیز علاقه‌مند به حمایت از آن هستند، هرچند ملاحظات اقتصاد سیاسی بسته به نوع فعالیت فرق دارد. مثلاً، تأثیر ترکیبی سیستم‌های ثبت الکترونیک نشان می‌دهد که این اصلاحات چگونه غالباً با منافع نخبگان در تضاد بوده و احتمالاً وابسته به نهادهای مکمل هستند.

تحقیقاتی که در کار خود از شواهد تجربی مربوط به سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی (FDI) به‌عنوان شاخص اثربخشی دولت الکترونیک در کار پیشگیری از فساد استفاده می‌کنند، اندک هستند و ظاهراً مطالعاتی روی خروج بخش خصوصی از بازارها به علت ریسک فساد باوجود دولت الکترونیک وجود ندارد. در مطالعه‌ای که به دنبال ایجاد چارچوبی مفهومی برای تأثیر دولت الکترونیک بر هزینه‌های مبادله و گردش ورودی سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی است، محقق بر ضرورت ترکیب مقالات ICT و تجارت بین‌الملل تأکید می‌کند. وی قصد دارد چارچوبی مفهومی را تولید کند تا به‌صورت منطقی توضیح دهد چرا باید انتظار روابط بین دولت الکترونیک، هزینه‌های مبادله و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی را داشته باشیم (کاجاوامبا^۱، ۲۰۱۱). زمانی که یک شرکت برای گردآوری اطلاعات دربارهٔ محیط میزبان متکی به مشاوران خارجی، واسطه‌ها یا اشخاص ثالث باشد، ورود به بازار جدید غالباً سبب افزایش ریسک فساد می‌شود. به‌دست آوردن اطلاعات کیفی دربارهٔ نهادهای محلی، داده‌های دولتی و خصوصی دربارهٔ هزینه‌های ادارهٔ شرکت، اندازهٔ بازار، سیاست‌های دولت، روش‌های صدور پروانه و سایر اطلاعات حتی برای شرکت‌های بزرگ هم دشوار است، چه رسد به شرکت‌های کوچک‌تری که منابع اندکی در اختیار دارند. پس از فرایند گردآوری اطلاعات مقدماتی، هزینه‌های واقعی دریافت مجوزهای دولتی، مجموعه دیگری از

مشکلات را در بسیاری کشورها ایجاد می‌کند. ظرفیت دولت الکترونیک برای کاهش یا حتی از بین بردن ریسک فساد از طریق از بین بردن نیاز به اشخاص ثالث احتمالاً در بسیاری کشورها پدیده‌ای معنادار است. تحقیقات بیشتر درباره این پرسش‌ها می‌تواند به شرکت‌ها در هنگام ارزیابی اثربخشی پورتال‌های شفافیت (پورتال‌های الکترونیک) و داده‌های باز دولتی کمک کند.

سیاست‌ها و معاهده بین‌المللی برای پیشگیری از فساد از طریق دولت الکترونیک

کنفرانس کشورهای عضو (COSP) کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد (CAC) به صراحت مزایای مبارزه با فساد از طریق دولت الکترونیک را برشمرده و در سال ۲۰۱۵ دو قطعنامه در این باره صادر کرده است و از کشورهای عضو این کنوانسیون می‌خواهد تا از راهبردهای ICT برای انجام تعهداتشان بر طبق این معاهده بین‌المللی استفاده کنند.

در قطعنامه ۶/۷ کنفرانس کشورهای عضو این کنوانسیون در سال ۲۰۱۵ با عنوان «ترویج استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای اجرای کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد» چنین آمده است:

[...] ۱- از کشورهای عضو خواسته می‌شود به توسعه و ترویج استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (مثلاً، از طریق استفاده از سازوکارهای دولت الکترونیک، پلتفرم‌های آنلاین، اپلیکیشن‌های گوشی هوشمند، ارائه گزارش بر مبنای تلفن موبایل و رسانه‌های اجتماعی) به منظور اجرای مؤثر و کارای ماده ۱۳ کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد ادامه دهند. [...]

۳- طبق ماده ۱۳، بند ۱(الف) کنوانسیون، به کشورهای عضو توصیه می‌شود در صورت لزوم به دنبال استفاده از پلتفرم‌های آنلاین برای تسهیل مشورت با عموم درباره مسائل مربوط به پیشگیری از فساد و مبارزه با آن باشند. [...]

قطعنامه ۶/۸ کنفرانس کشورهای عضو این کنوانسیون با عنوان «پیشگیری از فساد از طریق ارائه شفاف، پاسخ‌گو، کارآمد خدمات دولتی از طریق استفاده از بهترین شیوه‌ها و نوآوری‌های فناوری» رویه‌های مطلوب در زمینه اقدامات ICT را برای پیشگیری از فساد تولید می‌کند و به اشتراک می‌گذارد:

[...] ۳- کشورهای عضو که تخصصی در زمینه کاربرد نوآوری‌های فناوری و خدمات الکترونیک برای ارائه خدمات دولتی دارند ترغیب می‌شوند تا رویه‌های مطلوب خود را، در صورت لزوم و بنا به تقاضا، به اشتراک بگذارند و دانش خود را از طریق کانال‌های مناسب همکاری دوجانبه، منطقه‌ای و چندجانبه به سایر کشورهای عضو منتقل کنند.

۴- کشورهای عضو ترغیب می‌شوند تا به ترویج «آن دسته از رویه‌های مطلوب الکترونیک برای ارائه خدمات دولتی ادامه دهند که منجر به افزایش اعتماد به مؤسسات دولتی می‌شوند و از دبیرخانه درخواست می‌شود، در صورت وجود منابع مالی، به کشورهای عضوی که رویه‌های مطلوب الکترونیکی ارائه خدمات دولتی را گردآوری کرده‌اند کمک شود» [...]]

بیانیه سال ۲۰۱۷ رهبران گروه ۲۰ درباره سازمان‌دهی مبارزه با فساد خواستار گسترش ارائه خدمات دولتی از طرق الکترونیک به‌ویژه در حوزه‌هایی شده است که ریسک فساد در آن‌ها بالا است. این بیانیه، اثربخشی، کارایی و همچنین «استفاده از گردش کار غیرقابل دستکاری و روش‌های کار خودکار» را ابزارهایی برای کمتر کردن فرصت فساد می‌داند.^۱

توضیحات

دولت الکترونیک در سطح جهانی گسترش یافته و همچنان در حال گسترش است. این کاربران نهایی از جمله شهروندان و بخش خصوصی (داخلی و خارجی) هستند که موفقیت آن را تعریف می‌کنند. پذیرش و کاربرد دولت الکترونیک اهمیت فزاینده‌ای در جلب اعتمادها نسبت به دولت بازی می‌کند و ارتباط نزدیکی با کاهش و کنترل فساد اداری و سیاسی دارد.

در این حال، شرکت‌ها ممکن است ملزم به استفاده از ابزارهای دولت الکترونیک شوند. در برخی کشورها، ممکن است ابزارهای دولت الکترونیک اختیاری باشد. در هر دو حالت، شرکت‌ها باید داده‌ها را به شکلی گردآوری کنند که با استفاده از آن‌ها بتوانند مزایا (و معایب) استفاده از ابزار الکترونیک را ارزیابی کنند. این داده‌ها می‌توانند به مقایسه اثربخشی نسبی سیستم‌ها در کشورهای مختلف کمک کنند. معیارهایی مانند صرفه‌جویی در زمان و هزینه، همچنین کاهش ریسک فساد، باید مبنای گردآوری داده باشند. شرکت‌هایی که تجربه‌های خود را در زمینه ابزارهای الکترونیک به اشتراک می‌گذارند به افزایش سطح آگاهی کلی درباره دولت الکترونیک، نحوه طراحی و اجرای مؤثر آن و نحوه عمل آن در ممانعت از فساد کمک می‌کنند. این موضوع به صورت غیرمستقیم منجر به محیط مساعدتری برای شرکت‌ها می‌شود.

اگرچه دولت الکترونیک و فساد رابطه معکوسی با یکدیگر دارند، اما در بسیاری کشورها، هنوز برای توسعه دولت الکترونیک کارهای زیادی باقیمانده است. کاهش شکاف دیجیتال درون کشوری و فراکشوری یکی از عناصر جدایی‌ناپذیر هرگونه راهبرد دولت الکترونیک است.

این تنوع عناصر را به بهترین شکل می‌توان در راهبرد تمام-دولتی در نظر گرفت. این موضوع به معنای تدوین رویکردهای گوناگون مورد نیاز برای مواجهه با فساد نظام‌مند است. مشارکت فعال تمام ارکان جامعه (که فراتر از پیمایش‌های رضایت

شهروندان است و شامل بخش دولتی در تمام مراحل توسعه الکترونیک دولت است) احتمالاً به طراحی بهتر و پذیرش بیشتر پروژه توسط کاربران نهایی کمک می‌کند.

نمونه کشورها و مدل‌های دولت الکترونیک

مقدمه

در ادامه، برخی کشورها و مدل‌های دولت الکترونیک را براساس نوشته‌هایی که آن‌ها را موفق تلقی کرده‌اند انتخاب کرده‌ایم. با این حال، بخش خصوصی این مدل‌ها را تأیید نکرده است. در پیمایش انجام شده از سوی مؤسسه بازل، از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد که کدام ابزارهای الکترونیک یا کشورها از نظر کاهش فساد یا پیشگیری از آن شایان ذکرند، ولی پاسخ‌دهندگان اطلاعاتی در این زمینه ارائه نکردند.

ما بخش حاضر را با تشریح خدمات پنجره واحد (SWS) شروع می‌کنیم. توسعه SWS نمونه‌ای از مشکلات و خصوصیات استقرار دولت الکترونیک است. در کشورهایی که راهبردهایشان در زمینه دولت الکترونیک پیشرفته نیست یا راهبردی در این زمینه ندارند، می‌توان از SWS به عنوان طرح آزمایشی به منظور رویکرد هماهنگ و نظام‌مند تمام‌دولتی موردنیاز برای برنامه اجرای دولت الکترونیک استفاده کرد.

اقدامات در زمینه تسهیل تجارت و خدمات پنجره واحد (SWS): نمونه

کوچک اجرای دولت الکترونیک

فساد در حوزه گمرک، سالانه باعث وارد آمدن زیان حداقل ۲ میلیارد دلاری به اعضای سازمان گمرک جهانی به دلیل عدم وصول مالیات بر تجارت می‌شود، در حالی که ۱۷۹ کشور عضو دارای خدمات گمرک خودکار هستند. براساس برآوردها، اجرای کامل موافقت‌نامه تسهیل تجارت (TFA) سازمان گمرک جهانی، که سبب شفافیت، پیش‌بینی‌پذیری و پاسخ‌گویی در تجارت جهانی می‌شود، می‌تواند هزینه‌های تأخیر و

عدم قطعیت را بین ۱۲ تا ۱۸ درصد کاهش دهد. مفاد این موافقت‌نامه در زمینه افزایش سلامت اداری و بی‌طرفی به‌تنهایی می‌تواند هزینه‌های تجارت را تا یک درصد کاهش دهد. براساس این آمارها، گمرک الکترونیک مسئله بسیار مهمی برای اغلب کشورهای جهان است.

در جدول پیشین، تعریف کمیسیون اقتصادی اروپای سازمان ملل متحد (UNECE) را درباره پنجره واحد ارائه کردیم. از نگاه کلی، پنجره واحد اساساً مبتنی بر اجرای ابزارهای تسهیل تجارت است که هدف اصلی آن‌ها ساده‌سازی و هماهنگ‌سازی فرایندهای مربوط به جابه‌جایی بین‌مرزی کالا می‌باشد (اندونگا^۱، ۲۰۰۵). به‌علاوه تحقیقاتی فراکشوری در زمینه کارایی بارز حاصل از اجرای SWS انجام نشده و تمرکز تحقیقات تاکنون بر تشریح اجرای SWS در سطح کشوری بوده است. با توجه به اینکه سازمان تجارت جهانی موافقت‌نامه تسهیل تجارت را در سال ۲۰۱۳ در بالی نهایی کرد، شاید زمان، هنوز برای انجام تحقیقات مقایسه‌ای زود باشد. تمرکز اصلی مذاکرات بالی روی کاهش هزینه، سرعت و کارایی تجارت بود و پیشگیری از فساد در دستور کار اصلی مذاکرات قرار نداشت (کاسی^۲ و بونجون کاسی^۳، ۲۰۱۶).

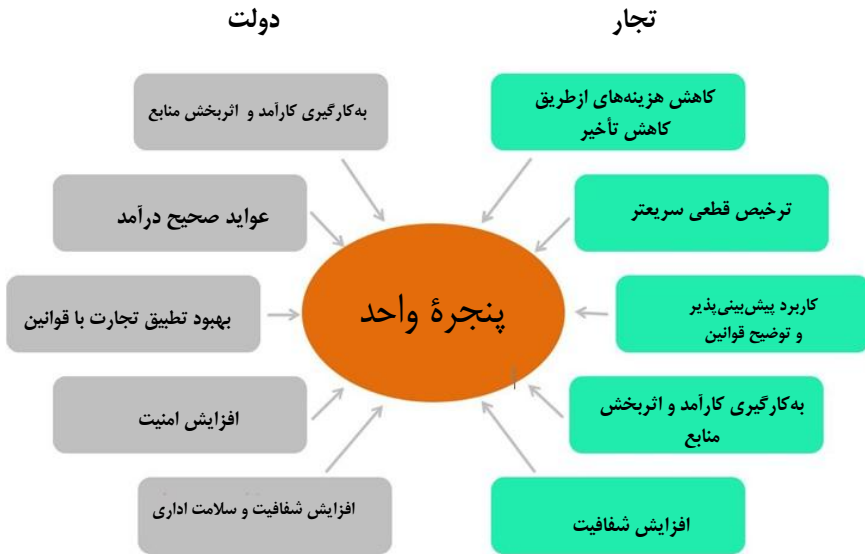
با این حال، توجه این موافقت‌نامه به مبارزه با فساد در مواد ۱، ۴، ۶، ۸ و ۱۲ بارز است. تکالیف گوناگون و روش‌های کار جدید جامعی در این موافقت‌نامه گنجانده شده که باعث کاهش فساد و همچنین افزایش کارایی تجاری می‌شود. پاسخ‌های پیمایش تأیید می‌کنند که روش کارهای مربوط به تسهیل تجارت به کاهش بوروکراسی، بهبود ارتباط با ادارات دولتی و اقدامات تقریباً متوازن برای حل فساد کمک می‌کنند که شاید نشان اهداف اقدامات این موافقت‌نامه در زمینه تسهیل تجارت و موضع آن در زمینه

1- Ndonga

2- Kassee

3- Bhunjun-Kassee

مبارزه با فساد باشند. شکل زیر مزایای SWS را برای بخش تجاری و دولت نشان می‌دهد.



شکل (۱) مزایای SWS برای دولت و بخش تجاری؛ برگرفته از UNESCAP 2015 در چارچوب اجرای پنجره واحد سازمان ملل متحد سال ۲۰۱۱ از کشورهایی که به دنبال اجرای SWS هستند پشتیبانی می‌شود. در این حال، مزایای اجرای SWS کاهش پیچیدگی، زمان و هزینه تجارت بین‌المللی و افزایش رقابت‌پذیری اقتصادهای ملی ذکر می‌گردد. شرکت‌ها می‌توانند از SWS با صلاحدید نسبی خود استفاده کنند و داده‌های کل فرایند تجاری تنها از طریق پنجره واحد مبادله می‌شود. ادارات مختلف ممکن است بعداً از این داده‌ها برای اهداف خاص خود استفاده کنند. چارچوب اجرای SWS، نحوه یکپارچه‌سازی داده‌ها و فرایندهای تجاری که توسط ذی‌نفعان مختلف در مراحل مختلف زنجیره تأمین بین‌المللی استفاده می‌شود را

شرح می‌دهد. اجرای SWS ممکن است مستلزم تغییر قوانین و مقررات باشد. علاوه بر این، چون یکپارچه‌سازی از طریق اتوماسیون امکان‌پذیر است، لازم است تا سیستم‌های اطلاعاتی جدیدی که قادر به همکاری با سایر سیستم‌های اطلاعاتی هستند ساخته شود.

این فرایندها را اگرچه می‌توان در چند جمله توضیح داد، اما رودررو شدن با این مشکلات نیازمند ارادهٔ سیاسی قوی، تعهد بلندمدت و حمایت از جانب مدیریت ارشد، پلتفرم سازمانی قابل‌اطمینان برای همکاری بین سازمان‌ها، مدیریت مؤثر انتظارات و ادراک ذی‌نفعان، مدل‌های تجاری و معماری کارآمد و اصلاحات تجاری و نظارتی لازم است که نمی‌توان به سرعت به هیچ‌کدام دست یافت.

با این حال، اجرای SWS فرصت‌هایی را در اختیار بخش خصوصی قرار می‌دهد تا نقشی تعیین‌کننده بازی کند، چون این فرایند مستلزم اعمال نوعی رهبری است و باید تقاضامحور باشد. ذی‌نفعان سازمان‌ها، بخش‌های اقتصادی و صنایع مختلف و کشورهای مختلف که در مورد اجرای پنجرهٔ واحد، یعنی هدف مشترکشان، با هم همکاری می‌کنند جایگاه مناسبی برای تعیین شکل ایجاد آن دارند.

یکی دیگر از دلایل تأکید بر پیچیدگی‌ها و مشکلات اجرای SWS این است که نشان دهیم فرایند مورد بحث، چارچوبی را برای درک آمادگی و وضعیت اجرایی در کشوری در راستای پیگیری SWS دنبال می‌کند. این اطلاعات در خدمت شرکت‌هایی قرار می‌گیرد که مایل به حمایت از فرایند SWS در داخل کشور هستند و ساختاری را برای گردآوری داده (در هنگام، ارزیابی ریسک رشوهٔ شرکت) فراهم می‌آورد که می‌توان آن را در مناطق مختلف به کار برد. همچنین، تشریح چگونگی رویارویی کشورها با SWS می‌تواند راهنمایی سودمند برای کشورهای مثل کنیا (مویتا، ۲۰۱۶) باشد که به دنبال شروع این فرایند هستند. کره جنوبی هم نمونه خوبی برای دستاوردها در زمینهٔ

صرفه‌جویی بخش تجاری و دولت است. سازمان گمرک کره جنوبی بر آن است که استفاده از SWS باعث صرفه‌جویی به میزان ۱۸ میلیون دلار در سال ۲۰۱۰ شده که بخشی از کل مزایای اقتصادی حاصل از تلاش‌های این سازمان در زمینه تسهیل تجارت (به میزان ۳,۴۷ میلیارد دلار)^۱ بود.

مدیریت تدارکات الکترونیک از طریق رویکردهای دارای ذی‌نفعان متعدد

ریسک فساد در تدارکات دولتی پدیده‌ای است که بارها به آن اشاره شده است. راهکارهای الکترونیک برای رفع این ریسک‌ها سودمند، ولی غالباً دارای خلأ می‌باشد. ظرفیت بخش خصوصی برای پر کردن این خلأها، مثلاً با استفاده از نوآوری‌ها در زمینه فناوری بلاک‌چین، توسعه نرم‌افزار و پلتفرم‌های جهانی اشتراک داده و اطلاعات، به سرعت در حال گسترش است. نرم‌افزار «Source» مثالی در این زمینه است. این نرم‌افزار از آماده‌سازی پروژه پشتیبانی می‌کند و هدفش این است که بیشترین گزینه‌های تأمین مالی، مثل مشارکت عمومی خصوصی، را در اختیار کاربران بخش دولتی قرار دهد.

نرم‌افزار Source ابزار آمایشی در اختیار دولت‌ها قرار می‌دهد که تمام ذی‌نفعان از طریق آن می‌توانند تمام اطلاعات مرتبط دربارهٔ پروژه زیرساختی را قبل از فرایند مزایده مشاهده کنند. این اطلاعات از مرحلهٔ آغازین (طراحی، تعیین مشخصات فنی و تحقیق) تا فرایند تدارک گردآوری می‌شود. قالب آنلاین، اطلاعات را به صورت استاندارد در اختیار تمام ذی‌نفعان قرار می‌دهد. این همکاری بین بانک‌های توسعه چندجانبه، بخش خصوصی و دولت‌ها مدل پشتیبانی جالبی برای فرایندهای تدارکات الکترونیک ایجاد کرده است. ، این ابزار همچنین با کاهش تعامل‌ها با مقامات رسمی دولتی باعث پیدا شدن اعتماد نسبت به تدارکات الکترونیک می‌شود. براساس گزارش‌های موجود،

در حال حاضر ۲۸ کشور چیزی در حدود ۱۰۰ پروژه به ارزش ۲۱ میلیارد دلار از نرم‌افزار Source استفاده می‌کنند.^۱

ابزارهای الکترونیک دیگری از جمله طرحی در اتحادیه اروپا وجود دارد که از پلتفرم‌های تدارکات الکترونیک پشتیبانی می‌کند. پروژه تدارکات دولتی پان‌اروپایی آنلاین^۲ (PEPPOL) پروژه‌ای آزمایشی بود که بودجه آن به صورت مشترک توسط کمیسیون اروپا و اعضای کنسرسیوم PEPPOL در سال ۲۰۰۸ تأمین اعتبار شد. ساده‌سازی تدارکات الکترونیک بین مرزی از طریق تدوین استانداردهای فناوری که بتوان آن را در تمام کشورهای اروپا اجرا کرد هدف این پروژه بود. این پروژه از نظر کلی خواهان آن بود که شرکت‌ها بتوانند به صورت الکترونیکی با تمام مؤسسات دولتی اروپا در فرایند تدارکات ارتباط برقرار کنند، کارایی افزایش و هزینه‌ها کاهش یابد. براساس اطلاعات موجود در وبسایت^۳، PEPPOL جایگزین سیستم‌های تدارکات الکترونیک ملی نشده است، بلکه بر مبنای نقاط قوت این سیستم‌ها ساخته شده و از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی استفاده می‌کند که آن‌ها را قادر به اتصال به یکدیگر می‌کند. PEPPOL امکان دسترسی به زیرساخت حمل‌ونقل IT استاندارد را از طریق نقاط دسترسی فراهم می‌کند و خدماتی را با فرمت‌های استاندارد سند الکترونیک برای تدارکات الکترونیک فراهم می‌آورد.

هدف PEPPOL این است که شرکت‌های اروپایی بتوانند در فرایند تدارک، به‌سادگی و به صورت الکترونیکی با خریداران بخش دولتی اروپا ارتباط برقرار کنند و در نتیجه فرصت‌های بیشتری برای رقابت بر سر قراردادهای دولتی داشته باشند و ارزش بیشتری را از پول مالیات‌دهندگان بیافرینند.

۱- نگاه کنید به www.public.sif-source.org

2- Pan-European Public Procurement On-Line

۳- نگاه کنید به <https://peppol.eu/?rel=undefined>

مدل اتحادیه اروپا ممکن است باعث افزایش کارایی شود، اما روشن نیست ریسک فساد را کاهش دهد. شاید، بررسی این مدل و ظرفیت آن برای سایر سازمان‌های تجاری منطقه‌ای به روشن شدن این موضوع کمک کند.

مطالعات بر روی کشورها

شمار مطالعات انجام شده بر روی کشورها یا مطالعات منطقه‌ای رو به فزونی است. مطالعات تجربی درباره تدارکات الکترونیک از نمونه کشورهای خاص یا نمونه کوچکی از کشورهای نسبتاً همگن استفاده می‌کنند (بانک جهانی، ۲۰۱۶). در مرور نوشته‌ها در مقاله سال ۲۰۱۶ بانک جهانی، نویسندگان به برخی نمونه‌های خاص کاهش فساد مانند هند و یمن به استفاده از سیستم‌های زیست‌سنجی ثبت‌نام، صدور مجوز و پرداخت یارانه سوخت اشاره می‌کنند. در مطالعه‌ای که با استفاده از آزمون میدانی بزرگی انجام شد (۲۰۱۴)، محققان نتیجه گرفتند دولت الکترونیک کسری مالی را کاهش می‌دهد، اما لزوماً موجب بهبود نتایج برنامه‌های دولتی نمی‌شود. تحقیق بانک جهانی تنها شواهد ضعیفی مبنی بر نقش استفاده از دولت الکترونیک در کاهش اندک فساد ارائه می‌کند.

در ادامه، گزیده کوچکی از کشورهایی را ذکر می‌کنیم که ظاهراً نمونه‌های خوبی در زمینه دولت الکترونیک هستند.

بورکینافاسو: پیشرفت دولت الکترونیک از طریق مشارکت عمومی خصوصی

در بسیاری موارد، کشورهایی که در حال حاضر از فناوری‌های دیجیتال مبتکرانه به همراه چارچوب‌های موجود یا راهبردهای نوظهور دولت الکترونیک استفاده می‌کنند با بزرگ‌ترین مشکلات در زمینه مبارزه با فساد مواجه هستند. کشورهای واقع در قاره

آفریقا و کشورهایی از آسیای دور که پیشتازان اجرای این ابزارها هستند ممکن است جهش بزرگی در زمینه مبارزه با فساد داشته باشند. بورکینافاسو یکی از این کشورها است که در آن پروژه eBurkina پروژه بلندپروازانه‌ای با رهبری دولت است و هدف آن توسعه پلتفرم دیجیتالی است که تمام سازمان‌ها در آن بتوانند داده‌ها را گردآوری، ذخیره و استفاده کنند و نه تنها با دولت بلکه با تمام مردم به اشتراک بگذارند. سازمان ملی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، که در سال ۲۰۱۴ برای توسعه امور دیجیتال تأسیس شد، مدیریت این پروژه را برعهده دارد.^۱ در مجموع، امید این کشور این است که با همکاری با کارآفرینان فعال در دره سیلیکون در آمریکا، اروپا و مناطق دیگر در قالب مشارکت عمومی خصوصی، گام‌های بزرگی به سمت کاهش فساد از طریق ترکیب نوآورانه فناوری برداشته شود.

استونی: دولت الکترونیک جامع؛ شیوه زندگی

استونی در طی بیست سال گذشته، دولت الکترونیک را دائماً توسعه داده و آن را در زندگی روزمره تمام شهروندانش به کار گرفته است.^۲ در این حال، یکی از عناصر کلیدی پروژه e-Estonia این است که پایگاه داده‌های آن غیرمتمرکز هستند و بنا به اعلام وبسایت دولت:

- مالک یا کنترل کننده واحدی ندارد.
- هر کدام از سازمان‌های دولتی یا هر شرکتی می‌توانند محصول مناسب خود را انتخاب کنند.
- خدمات را می‌توان اضافه کرد تا در دسترس باشند.

۱- نگاه کنید به <http://blogs.worldbank.org/ic4d/burkina-faso-s-digital-ambition-transforming-through-egovernment-and-digital-platforms>

transforming-through-egovernment-and-digital-platforms

۲- نگاه کنید به <https://e-estonia.com/component/x-road>

X-Road حلقه حیاتی بین این پایگاه داده‌ها است. این ابزار به آن‌ها امکان همکاری با یکدیگر را می‌دهد. تمام راهکارهای الکترونیک استونی که از پایگاه داده‌های گوناگون استفاده می‌کنند از X-Road بهره می‌برند. تمام داده‌هایی که از X-Road خارج می‌شوند به صورت دیجیتالی امضا و رمزنگاری می‌شوند. تمام داده‌های ورودی احراز هویت و ثبت می‌شوند. در اصل، X-Road سیستمی است که برای پرس‌وجو از پایگاه داده‌های مختلف استفاده می‌شود و در حال حاضر، تبدیل به ابزاری شده که می‌تواند در پایگاه داده‌های گوناگون بنویسد، مجموعه داده‌های بزرگ را منتقل کند و در میان پایگاه داده‌های گوناگون جست‌وجو نماید.

سیستم مالیات الکترونیک، پارلمان الکترونیک، بانکداری الکترونیک، رأی‌گیری اینترنتی، نظام سلامت الکترونیک، مدرسه الکترونیک، پلیس الکترونیک و کابینه الکترونیک برخی از جنبه‌های خدمات دولت الکترونیک هستند. در سال ۲۰۱۵، طبق گزارش‌ها، ۸۱۵ نوع خدمت الکترونیک ایجاد شده که شهروندان می‌توانند از طریق پورتال دولتی از آن‌ها استفاده کنند. شهروندان استونیایی برای دسترسی به تمام خدمات الکترونیک دولتی، صاحب کارت شناسایی صادرشده از سوی دولت شده‌اند که حاوی اطلاعات شخصی‌شان است و از طریق آن می‌توانند کار احراز هویت و دریافت مجوز برای استفاده از خدمات الکترونیک را انجام دهند (کارو^۱، ۲۰۱۵).

داستان موفقیت استونی مدلی قابل استفاده برای سایر کشورها است. این واقعیت که این کشور جمعیت اندک، جوان و تحصیل‌کرده‌ای دارد و اقتصاد نسبتاً بارونقی را در قیاس با سایر جمهوری‌های شوروی سابق در زمان استقلال دارا بود، باعث می‌شود استونی مبنایی قوی برای شروع راهبرد دولت الکترونیک خود داشته باشد.

کره جنوبی: روش‌های کار ساده‌شده باعث کاهش فساد می‌شوند

کره جنوبی یکی از پیشتازان دولت الکترونیک و یکی از معدود کشورهایی است که در آن دولت الکترونیک تنها به‌منظور کاهش فساد ارائه شد. این تمایز انگیزه پیشگیری از فساد را در اپلیکیشن‌های دولت الکترونیک این کشور نشان می‌دهد.

طرح بهبود روش‌های کار آنلاین درخواست‌های عمرانی (OPEN)

در سال ۱۹۹۸، شهردار سؤال برنامه مبارزه با فساد، به نام طرح OPEN، را شروع کرد که روش‌های کار دولت (مثلاً، اپلیکیشن‌های درخواست پروانه رستوران، مجوزهای ساختمان، بازرسی) را در اختیار عموم مردم قرار می‌داد. OPEN الگویی است که نشان می‌دهد دولت الکترونیک چگونه می‌تواند اختلاس و فساد را کاهش دهد. این طرح به متقاضیان امکان می‌دهد که بلافاصله، مراحل پیشرفت تقاضای خود را ببینند. براساس یک مطالعه (سئو، ۲۰۰۹)، موفقیت این طرح در گرو رهبری قوی بود.

پورتال وب OPEN به متقاضی امکان می‌دهد که در صورت کشف هرگونه بی‌نظمی، به طرح سؤال بپردازد. طرح OPEN روی ساده‌سازی مقررات و روش‌های کار، بازمهندسی شیوه‌های کاری، شفافیت روش‌های کار، ارتباط مؤثر با شهروندان و آموزش متمرکز بود و فناوری صرف را ابزاری برای حصول هدف نمی‌دانست. بنا به گزارش‌ها، OPEN باعث کاهش چشمگیر میزان فساد و افزایش معنادار اعتماد شهروندان به سازمان‌های شهر سؤال شده است.

سیستم تدارکات الکترونیک آنلاین کره (KONEPS) – SWS

در سال ۱۹۹۷، دولت کره رسیدگی به سیستم بدنام، پیچیده، غیرشفاف و فاسد تدارکات دولتی را شروع کرد و در آن از زیرساخت اطلاعات و ارتباطات توسعه‌یافته کشور استفاده کرد. تدارکات الکترونیک مزایای گوناگونی مثل افزایش شفافیت و اعتماد عمومی از طریق کاهش تماس بین مقامات رسمی و تأمین‌کنندگان و اشتراک اطلاعات

بین سازمان‌های دولتی و عموم مردم داشته است. سیستم تدارکات الکترونیک آنلاین کره، یا همان KONEPS، سیستم پنجره واحد کشوری اینترنتی است که تمام اطلاعات و خدمات موردنیاز برای تدارکات دولتی فراهم می‌کند. براساس گزارش مجمع جهانی اقتصاد، سیستم KONEPS در قیاس با سیستم کاغذی قبلی باعث صرفه‌جویی به میزان ۱,۴ میلیارد دلار در هزینه‌های بخش خصوصی و ۶,۶ میلیارد دلار در هزینه‌های بخش خصوصی شده است. زمان لازم برای بررسی پیشنهادها از میانگین ۳۰ ساعت به فقط دو ساعت کاهش یافت.^۱ بر طبق گزارش‌ها، کشورهای گوناگونی به سیستم KONEPS علاقه نشان داده‌اند و در ژانویه ۲۰۱۷، اعلام شد که ویتنام قصد دارد نسخه ویژه خود را از سیستم KONEPS با کمک کره جنوبی ارائه کند.

سیستم ساخت‌وساز شفاف ضدفساد

دفتر مرکزی زیرساخت کلان‌شهر سئول با همکاری بخش خصوصی، سیستم ساخت‌وساز شفاف ضدفسادی را در سال ۲۰۱۱ راه‌اندازی کرد. این سیستم در واقع، سیستم اطلاعات و پرداخت حقوق اینترنتی با هدف جلوگیری از عدم پرداخت یا تعویق حقوق کارگران پیمانکاران فرعی در پروژه‌های ساخت‌وساز بود. بدین منظور، سئول پرداخت‌های پیمانکار اصلی را از پیمانکاران فرعی تفکیک کرد و سیستم اطلاعات مدیر تک‌پروژه‌ای (One-PMS) را ایجاد کرد که پلتفرمی دیجیتالی است و در آن تمام ذی‌نفعان می‌توانند پروژه را به صورت فوری پایش کنند و ببینند که آیا پیمانکار فرعی واقعاً مبلغی را دریافت کرده‌اند یا خیر؟ برای عموم مردم، مسئولین شهر، وبسایتی را تأسیس کرده‌اند که تمام اطلاعات لازم درباره پروژه‌های شهر، مثل تصاویر سایت‌ها و تصاویر زنده ویدئویی را در اختیار شهروندان قرار می‌دهد.

1- <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/4-reasons-why-businesses-should-be-more-open/>

همچنین، این سیستم با افزایش ۳۰ درصدی کارایی جنبه‌های اداری پروژه‌های ساخت‌وساز شفافیت تقریباً کاملی را ایجاد و رضایت پیمانکاران، شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی را فراهم کرده است. در سال ۲۰۱۲، در مجمع جهانی دولت الکترونیک از این ابزار برای مبارزه با فساد تقدیر شد.^۱ دسترسی به اینترنت یکی از ملزومات کلیدی موفقیت این سیستم‌ها است. این نیاز سبب می‌شود تا این ابزار درحالی که در اختیار تمام افراد دارای دسترسی به وب قرار می‌گیرد، از دسترس تمام کسانی که فاقد دسترسی به وب هستند خارج شود. در کره جنوبی، پوشش اینترنت چندان مسئله‌ساز نیست، چون این کشور دارای پرسرعت‌ترین اتصال‌های اینترنت در جهان است^۲ و بیش از ۹۲ درصد جمعیت این کشور به اینترنت دسترسی دارند.^۳

شیلی: تدارکات الکترونیک در مراکز آسان خدمت^۴ ساده است

در سال ۱۹۹۸، دولت شیلی سازمان فناوری ارتباطات و اطلاعات (UTIC) را به‌منظور هماهنگ‌سازی و ارتقای توسعه فناوری اطلاعات در حوزه‌های استخدام، اطلاعات و ارتباطات و مشاوره به دولت در این‌باره تأسیس کرد. اصلاح جامع سیستم تدارکات دولت یکی از اصلاحات موفق این سازمان بود.

1-Anti-Corruption Clean Construction System.^۱ Anti-Corruption Clean Construction System - OPSI. OECD, n.d. Web. 15 Nov. 2016. <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/innovations/page/anti-corruptioncleanconstructionsystem.htm>

2-McDonald, Mark. 'Home Internet May Get Even Faster in South Korea.' New York Times. The New York Times Company, 21 Feb. 2011. Web. 22 Dec. 2016. http://www.nytimes.com/2011/02/22/technology/22iht-broadband22.html?_r=0.

3-Miniwatts Marketing Group. 'World Internet Users Statistics and 2016 World Population Stats.' Internet World Stats. N.p., 2016. Web. 22 Dec. 2016. <http://www.Internetworldstats.com/stats.htm>

4- One-stop-shop

این سازمان سیستم اصلی تدارکات را با متمرکزسازی تمام فعالیت‌های خرید در قالب وب‌سایتی واحد کاملاً اصلاح کرد. این وب‌سایت به هنگام وجود قراردادی برای مزایده، به صورت خودکار ایمیل‌هایی به شرکت‌های خصوصی ارسال می‌کند و مزایده را به صورت آنلاین انجام می‌دهد. این وب‌سایت نه تنها سیستم جدیدی برای ساده‌سازی فرایند تدارکات دارد، بلکه روش‌های جدیدی برای نظارت و پاسخ‌گویی ایجاد کرده است. مثلاً، این سایت حاوی آمار و سایر اطلاعات دربارهٔ عملکرد قبلی پیمانکاران دولتی است.

ChileCompra نهادی است که سیستم تدارکات دولت شیلی (یعنی، MercadoPúblico) را مدیریت می‌کند و میزبان پلتفرم دیجیتالی است که مرکز آسان‌خدمت برای تمام فرصت‌های تدارکات دولتی است. این ابزار، (ساخت سال ۲۰۰۳) با کارآمدسازی و دسترس‌پذیرتر کردن تدارکات به ویژه برای سازمان‌های کوچک و متوسط به نیازهای بازار در حال تغییر، پاسخ داده است. از زمان اجرا، میزان تدارکات توسط سازمان‌های کوچک و متوسط به میزان ۲۰ درصد افزایش یافته است^۱، و میزان تدارکات در مجموع اکنون از ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی شیلی تجاوز کرده است. در سال‌های اخیر، ChileCompra به تدوین سیاست‌های عمومی پرداخته تا شمول و شفافیت را افزایش دهد. سازمان ChileCompra Observatory پس از تأسیس، اصول عالی و رویه‌های مطلوب را تعیین می‌کند و نشانه‌های فساد در فرایندهای انجام‌شده توسط مؤسسات دولتی را بررسی می‌نماید.^۲ پیش از ایجاد پورتال‌هایی برای

1-Doing Business 2017: Equal Opportunity for All: Comparing Business Regulation for Domestic Firms in 190 Economies. Washington, DC: World Bank, 2016. Print. <http://www.doingbusiness.org/~media/WBG/DoingBusiness/Documents/Annual-Reports/English/DB17-Full-Report.pdf>.

۲- نگاه کنید به:

<http://www.compraschile.cl> (in Spanish)

Casestudy:http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/eprocurement_chile.htm.

انجام آنلاین معاملات دولتی، سیستم تدارکات دولت در شیلی پراکنده بود و چارچوب‌های نظارتی دست‌وپاگیر گوناگون و گاه متناقضی داشت (باسو^۱، ۲۰۰۴).

گواتمالا: سیستم الزام‌آور گمرک الکترونیک تغییر را رقم می‌زند

در فوریه ۲۰۱۴، گواتمالا برنامه «گمرک بدون کاغذ» را برای ترویج تحویل الکترونیک اسناد گمرک از طریق پورتال وب شروع کرد و تحویل نسخه‌های کاغذی را حذف کرد. از ژانویه ۲۰۱۵، تحویل آنلاین اظهارنامه‌های گمرکی اجباری بوده است. این برنامه به تدریج آغاز شد. برنامه یاد شده در ابتدا در مارس ۲۰۱۴ در اداره گمرک پورتو باربوس شروع شد و در جولای ۲۰۱۵ در تمام ادارات گمرک اجرایی گردید. گرچه، سیستم تحویل الکترونیک اسناد از سال ۲۰۰۶ موجود بود، اما استفاده از آن الزامی نبود و تاجران اندکی از آن استفاده می‌کردند. با سیستم الزامی تحویل الکترونیک، اظهارنامه واردات و اسناد و مدارک مربوطه تنها به فرمت الکترونیک تحویل داده می‌شوند و در نتیجه ترخیص گمرکی تسریع شده است.

مورد گواتمالا نشان می‌دهد پیشرفت چشمگیر در بازه زمانی نسبتاً کوتاه، حتی با وجود مشکلات اولیه، کاری شدنی است. جنگ داخلی طولانی در این کشور و رسوایی فساد گسترده دولت می‌توانست ریشه در ادارات گمرک داشته باشد. اعتماد به دولت و کارایی آن نیازمند احیا بود و ذی‌نفعان مختلف (به‌ویژه، بخش خصوصی) دیدگاه‌های خود را مطرح کردند. در نتیجه، گمرک گواتمالا با کمک بخش خصوصی در اقدامی جمعی طرح «گمرک بدون کاغذ» را اجرا کرد که برای موفقیت سیستم‌های جدید ضروری است.

گمرک سنگاپور: نمونه پر قدمت SWS

TradeNet سیستم مبادله داده الکترونیک سنگاپور است که تاجران، شرکت‌های حمل‌ونقل، خطوط کشتیرانی، متصدیان بار، خطوط هوایی و شرکت‌های خدمات فرودگاهی^۱ با سازمان‌های دولتی مثل گمرک سنگاپور و سازمان‌های مسئول بنادر دریایی و هوایی را به هم پیوند می‌دهد (در مجموع ۳۵ سازمان مختلف در TradeNet حضور دارند). این سیستم، نوعی اداره مرکزی است که در آن اوراق تاجران توسط سازمان‌های دولتی بررسی و تأیید می‌شود. این سیستم زمان بررسی مجوزها را به کمتر از یک دقیقه کاهش می‌دهد (پیش از این سیستم، زمان بررسی بین ۲ تا ۷ روز بود). هزینه این کار حدود ۵ دلار سنگاپور است (رقم قبلی بین ۱۰ تا ۲۰ دلار سنگاپور بود) و ظرفیت بررسی اسناد از ده هزار سند به حدود سیصد هزار سند در روز رسیده است. چون TradeNet از سال ۱۹۸۹ در حال کار است، این سیستم نمونه قدیمی است که به سنگاپور کمک کرده است سال‌ها جزو کشورهای برتر در رتبه‌بندی سهولت انجام کسب‌وکار بانک جهانی قرار گیرد.

GOV.UK: کد منبع باز برای استفاده توسط تمام دولت‌ها

در پیمایش‌های دولت الکترونیک و مشارکت الکترونیک سازمان ملل متحد (۲۰۱۶)، دولت انگلستان یکی از برترین دولت‌ها در زمینه پیشرفت دیجیتالی در جهان بود. کد پلتفرم «GOV.UK» در حال حاضر باز است و دولت‌ها در سراسر جهان از این پلتفرم به‌عنوان الگو استفاده می‌کنند. خدمات دیجیتال دولت (GDS) سبب تحول دیجیتال دولت انگلستان شده و بدین ترتیب الگویی در این زمینه است. GDS بخشی از دفتر هیئت دولت است و کمک به وزارتخانه‌های دولتی برای گرد هم آمدن و رفع نیازهای

کاربر جزو اهداف این سیستم است. راهبرد کلی انگلستان و تمام خدمات ارائه شده در خبرنامه joinup.eu ذکر شده‌اند. برای بخش خصوصی، پورتال **Government Gateway** فرصت ثبت نام برای دسترسی به تمام ابزارها و خدمات دولت الکترونیک را در اختیار شرکتها و افراد خویش فرما قرار می‌دهد. یافتن مجموعه ابزارهای جامع دولت الکترونیک برای بخش خصوصی (از ثبت شرکت گرفته تا صدور ماهی زنده) و استفاده از آن آسان است.

رویکرد انگلستان به دولت الکترونیک و خدمات گوناگون ارائه شده به بخش خصوصی الگویی نه تنها برای ادارات دولتی بلکه برای شرکتها است تا تجربه شان را در زمینه ابزارهای دولت الکترونیک در کشورهای دیگر در قیاس با این الگو ارزیابی کنند. این معیار ارزیابی می‌تواند نقطه شروع مقایسه باشد و باعث عدم تناقض در کشورهای مختلف شود.

اتحادیه اروپا: نشان‌های تجاری دیجیتال در بازار واحد

دفتر هماهنگ‌سازی بازار داخلی (OHIM) کمیسیون اروپا مثالی است که نشان می‌دهد می‌توان از دولت الکترونیک برای از بین بردن تفکیک میان سازمانها و بهبود هماهنگی میان نهادهای مختلف استفاده کرد. این برنامه از طریق توسعه خدمات عمومی مربوط به نشان‌های تجاری اروپا و همچنین روابط شبکه‌ای با ادارات نشان تجاری ملی، سیستم نشان تجاری یکپارچه و درعین حال فدرالی در اروپا ایجاد کرد.

مجموعه اطلاعات، سیستمها و ابزارهای دیجیتال OHIM در واقع تأثیر زیادی بر آرایش و هماهنگی سازمانی OHIM دارد. دیجیتال‌سازی با تدوین استانداردهای فنی مشترک، کانال‌های ارتباطی و داده‌ها و همچنین به‌عنوان عاملی برای هم‌کنش‌پذیری، تأثیر زیادی بر ارتباطات و هماهنگ‌سازی دارد. ابزارها و سیستم‌های

جدید سبب ساده‌سازی مداوم فرایندهای کاری در بک آفیس می‌شوند، سیلوها را می‌شکنند و باعث یکپارچه‌سازی بهتر در OHIM می‌شوند.

همچنین، این دیجیتال‌سازی به تقویت ارتباطات با شبکه‌ای از ادارات نشان تجاری ملی در اروپا کمک کرده است. مثلاً، ابزار Trade Mark View ابزاری مهم برای هماهنگ‌سازی بهتر از طریق منابع و اطلاعات مشترک بود. این ابزار در واقع به ساخت «ابزار موتور جست‌وجوی نشان‌های تجاری» و پشتیبانی از آن می‌پردازد. در مجموع، ابزارها و سیستم‌های جدید دیجیتال‌سازی باعث شده که OHIM چیزی فراتر از ادارات ملی شود و مسئولیت افزایش هم‌کنش‌پذیری در کل شبکه ادارات نشان تجاری و طراحی ملی در اروپا را بر عهده گیرد (فونتن^۱ ۲۰۱۱).

Digital 5 یادگیری از طریق تبادل تجربه

Digital 5، یا D5، شبکه‌ای از دولت‌های دیجیتال پیشرو می‌باشد که هدفش تقویت اقتصاد دیجیتال است. انگلستان، کره جنوبی، استونی و نیوزلند اعضای مؤسس و فعلی این گروه هستند. D5 تجربه‌ها در زمینه توسعه دولت الکترونیک را نه تنها برای بازگو کردن موفقیت بلکه برای یادگیری از اشتباهات در میان می‌گذارد. کشورهای عضو برای پرداختن به موضوعات مشخص با یکدیگر ملاقات منظم دارند و به صورت منظم نظراتشان را در وبلاگ منتشر می‌کنند. نکته جالب اینکه سه کشور از کشورهای عضو D5 نسبتاً کوچک هستند و پیشرفت سریعی در زمینه راهبردهای دیجیتال داشته‌اند. در جست‌وجو برای «الگو»، هریک از این کشورها، همانند بسیاری از کشورهای اتحادیه اروپا، نمونه خوبی در این زمینه است. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اتحادیه اروپا، به وبسایت www.joinup.eu مراجعه کنید که حاوی اطلاعات به روز درباره ۳۵ کشور (شامل، کشورهای اتحادیه اروپا، مقدونیه، ایسلند، لیختن‌اشتاین، سوئیس و

ترکیه) است و وضعیت فعلی توسعه دولت الکترونیک را در قالب خبرنامه‌هایی به اطلاع می‌رساند که به صورت خلاصه تاریخچه و وضعیت فعلی راهبردها و قوانین کشور را شرح می‌دهند. به‌ویژه برای بخش خصوصی، فصول اطلاعات تجاری به ابزارها و پورتال‌های فعال دولت الکترونیک و حوزه پوشش آن‌ها می‌پردازد.

توضیح

مطالعات بسیار زیادی که روی کشورها انجام شده و به توصیف وضعیت دولت الکترونیک در کشور یا منطقه‌ای خاص می‌پردازند، معمولاً روایت‌های مثبتی ارائه می‌کند که ممکن است به دلیل ارتباطات و وابستگی‌های نویسنده باشد. این مطالعات، پدیده اثربخشی را غالباً از دیدگاه شهروندان بررسی می‌کنند و یافته‌های این مطالعات ممکن است برای بخش خصوصی نیز صادق باشد، اما در تمام موارد این گونه نیست. از سوی دیگر، منابعی که به تجربه شهروندان در زمینه دولت الکترونیک می‌پردازند ممکن است بینش‌های سودمندی ارائه کنند که شرکت‌ها بتوانند از آن‌ها در ارزیابی ریسک، پیمایش مشتریان و راهبردهای بازاریابی استفاده کنند.

نتیجه‌گیری، گام‌های بعدی و تحقیقات بیشتر

تحقیقات دانشگاهی و تجربی نسبتاً اندکی دربارهٔ نقش بخش خصوصی و انگیزه‌هایش برای استفاده از دولت الکترونیک انجام شده است. تحلیل آگاهانه‌تر از دیدگاه شرکت‌ها دربارهٔ اثربخشی ابزارهای گوناگون دولت الکترونیک، مانند گمرک الکترونیک و تدارکات الکترونیک، به بهبود طراحی، اجرا و پذیرش آن‌ها توسط بخش خصوصی کمک می‌کند.

پیمایش دولت الکترونیک مؤسسهٔ بازل و مصاحبه‌های مربوط به آن نشان می‌دهد شرکت‌های فعال در عرصهٔ بین‌المللی با اپلیکیشن‌های دولت الکترونیک کاملاً آشنا هستند. آن‌ها بسیاری از شرکت‌های کسب‌وکارها و شرکت‌های تابعه را تشویق، یا حتی ملزم، به استفاده از ابزارهای دولت الکترونیک می‌کنند. با این حال، دانش شرکت‌ها دربارهٔ استفاده از این ابزارها ظاهراً فقط در بخش مسئول به اشتراک گذاشته می‌شود. دانش تفصیلی دربارهٔ نقاط قوت و ضعف غالباً در سیلوهای تجاری یا مثلاً در شرکت تابعه واقع در کشور پریسک محصور می‌شود.

تحقیقات، ریسک‌های برخی فرایندهای دولت الکترونیک را شناسایی کرده‌اند. بنابراین، شرکت‌ها باید در پی شناسایی نقص‌هایی باشند که سبب به‌وجود آمدن ریسک رشوه در ابزارهای الکترونیکی مورد استفاده‌شان می‌شود و همچنین باید این نقص‌ها را در کشوری که از این ابزارها استفاده می‌کنند شناسایی کنند. در این زمینه، باید وضعیت کنونی توسعهٔ الکترونیک در کشور مدنظر مورد ملاحظه قرار گیرد. شرکت‌ها باید بررسی کنند که آیا رویکرد «تمام‌دولتی» به راهبرد دولت الکترونیک در این کشور منتشر، اتخاذ و در چارچوب زمانی مقرر اجرا شده است؟ این تصویر جامع مهم است، چون دولت الکترونیک به‌خودی‌خود فساد را حل نمی‌کند و اصلاحات و ارادهٔ سیاسی نیز حیاتی است.

از نظر ریسک رشوه، عدم دسترسی به ابزارهای دولت الکترونیک احتمالاً باعث می‌شود ارزیابی‌ها به صورت کامل تأثیر بالقوه دولت الکترونیک را بر کسب و کار شرکت روشن نکنند. در ریسک رشوه برای ورود به بازار جدید باید دسترس‌پذیری و کیفیت ابزارهای الکترونیک دولت از دیدگاه پیشگیری از فساد و کاهش آن بررسی شود.

شرکت‌هایی که فعالانه توسعه پورتال‌های دولت الکترونیک و داده‌های باز را به منظور تقویت راهبرد پیشگیری از ریسک فساد خود پیگیری و بررسی می‌کنند ممکن است به مزایایی از انجام عملیات خود دست یابند. مثلاً، احتمالاً شرکت‌ها، بدون اینکه مجبور به تعامل با اشخاص ثالث برای دریافت اطلاعات شوند، با استفاده از این ابزارها و منابع اطلاعاتی جدید می‌توانند به اطلاعات دست یابند و ریسک‌های ورود به بازارهای جدید و گسترش کسب و کار موجود را ارزیابی کنند. شرکت‌ها در واقع می‌توانند ریسک‌های مربوط به این مشاوران تجاری را، که در کشورهای دارای ریسک بالا کار می‌کنند، با دسترسی مستقیم به داده‌های باز و خدمات اطلاعاتی که به صورت آنلاین در اختیار دارند کاهش دهند. نیروهای انتظامی مسئول تحقیق درباره فساد شرکت‌ها استفاده از اشخاص ثالث و توجیه تجاری استخدام این افراد را بررسی می‌کنند.

شرکت‌ها در صورت لزوم، باید به دولت درباره راهبرد دولت الکترونیک مشورت دهند. شرکت‌ها نیاز دارند که الزامات مورد نظر خویش را به دولت منتقل کنند، چون این کسب و کار است که منجر به نوآوری دیجیتال می‌شود نه دولت. تا به امروز، تحقیقات دانشگاهی و تجربی عمدتاً به رضایت شهروندان پرداخته‌اند و این موضوع معیاری تعیین‌کننده در سنجش موفقیت دولت الکترونیک بوده است. در این حال، نیاز است تا در کنار رضایت شهروندان، از ارزیابی فعالانه‌تر و پیشدستانه‌تر بخش خصوصی در مورد دولت الکترونیک نیز استفاده شود.

از دیدگاه کشوری، بهره‌برداری از فناوری‌های دیجیتال پیشرفته به همراه ابزارهای دولت الکترونیک باعث می‌شود برخی کشورها پیشرفت زیادی در زمینه

ممانعت از فساد داشته باشند و برخی دیگر چشم‌انداز ریسک را متحول کنند. بخش خصوصی باید از این پیشرفت‌ها پشتیبانی کند، چون مزایای آن برای تمام ارکان جامعه (شرکت‌ها و همچنین شهروندان) است.

مطالعات گوناگونی با استفاده از مجموعه داده‌های سازمان ملل متحد، بانک جهانی و سایر مؤسسات و همچنین مرور سایر مقالات و رویکردهای حوزه‌های گوناگون دانشگاهی به رابطه بین دولت الکترونیک و فساد پرداخته‌اند. یافته‌های مطالعات گوناگون همواره تأیید می‌کنند که دولت الکترونیک پتانسیل کاهش فساد را دارد، اگرچه دولت الکترونیک به‌خودی‌خود باعث کاهش فساد نمی‌شود. دامنه برخی مقالات گسترده نیست و کیفیت پایینی دارند و تحقیقات فراکشوری نسبتاً اندکی نیز به بخش خصوصی پرداخته است. در این گزارش هم، مرور مقالات جامع نیست و در بسیاری از حوزه‌ها، تحقیقات بیشتر به ذی‌نفعان دولت الکترونیک (مثل، بخش خصوصی) کمک می‌کند. امیدواریم که برخی نکاتی که در اینجا مطرح کرده‌ایم مسیر را برای بررسی‌های بیشتر باز کند.

پیشنهادهایی برای بخش خصوصی

- به سیاست‌های تطبیق با قوانین مبارزه با فساد شرکت، ملزومات شناسایی آن دسته از ابزارهای دولت الکترونیک را اضافه کنید که ریسک رشوه را کاهش می‌دهند و در جای مناسب از این ابزارها استفاده کنید.

کارکنان غالباً دانش اندکی درباره وجود و اهمیت ابزارهای دولت الکترونیک برای شرکت خود دارند. بخش‌های تطبیق (به‌خصوص در دفتر مرکزی کل شرکت) اغلب از مکان استفاده ابزارهای دولت الکترونیک در شرکت خود و عملیات استفاده‌کننده آگاه نیستند. نتایج پیمایش دولت الکترونیک نشان می‌دهد که آگاهی شرکت‌ها درباره نقش

ویژه ابزارهای دولت الکترونیک در پیشگیری از فساد (صرف نظر از بهبود کلی کارایی تجاری) کامل نیست. شرکت‌هایی که در سطح بین‌المللی کار می‌کنند باید فعالانه کارکنانشان را از ابزارهای دولت الکترونیک در کشورهای مختلف آگاه کنند و در صورتی که در تلاش‌هایشان برای تطبیق با قوانین مبارزه با فساد می‌گنجد به کارکنان توصیه کنند از این ابزارها استفاده کنند.

- در ارزیابی ریسک ضدفساد، راهبرد تمام‌دولتی کشور را در قبال ابزارهای دولت الکترونیک ارزیابی کنید و صلاحیت شرکای تجاری، مشارکت انتفاعی و ادغام و اکتساب‌ها را ارزیابی کنید.

ابزارهای دولت الکترونیک می‌توانند ریسک درخواست رشوه (ناشی از تعامل با مقامات رسمی دولتی) را کاهش دهد. در ارزیابی ریسک فساد، باید وجود و کیفیت راهبرد تمام‌دولتی دولت الکترونیک، بلوغ و وضعیت اجرای آن را در نظر بگیرید. این ارزیابی‌ها را باید به صورت مداوم در مورد فرایندهای تجاری انجام دهید و همچنین صلاحیت شرکای تجاری، مشارکت انتفاعی و ادغام و اکتساب‌ها را بررسی کنید. شرکت‌ها در ارزیابی راهبرد دولت الکترونیک و تلاش‌های مبارزه با فساد، باید نحوه تعیین اهمیت ابزارهای دولت الکترونیک را بررسی کنند. در صورت لزوم، شرکت‌ها باید کیفیت قابلیت‌های دولت الکترونیک و همچنین اطلاعات آنلاین مربوط به ورود به بازار، روش‌های کار و مجوزهای دولت الکترونیک را بررسی نمایند. وجود شناخت کلی از زمینه راهبرد مبارزه با فساد کشور در مورد ابزارهای دولت الکترونیک می‌تواند به شرکت کمک کند تا دریابد آیا از ابزارهای دولت الکترونیک (در صورت اختیاری بودن) استفاده کند یا خیر؟

- در صورت دسترسی به داده‌های باز دولتی یا ابزارهای دولت الکترونیک، ارزیابی کنید که آیا به اشخاص ثالث در زمینه روابط با دولت یا گردآوری داده‌های بازار نیاز دارید؟

هنگام تحقیقات درباره رشوه، استخدام اشخاص ثالث بیش از پیش بررسی می‌شود. کاهش استفاده از طرف‌های سومی که از جانب شرکت در ادارات دولتی کار می‌کنند می‌تواند باعث کاهش ریسک رشوه شود ابزارهای دولت الکترونیک می‌توانند نیاز به کارگزار یا نماینده را در برخی کشورها رفع کنند. پورتال‌های شفافیت و داده‌های باز، که دسترسی از راه دور به آن‌ها ممکن است، نیاز به مشاوران تجاری که داده‌هایی درباره بازارهای جدید ارائه می‌کنند کاهش می‌دهند. بنابراین، شرکت‌ها باید کارکنان را ملزم نمایند تا، پیش از استخدام مشاور برای گردآوری داده‌های بازار، پورتال‌های شفافیت یا سایر خدمات را با دقت بررسی کنند.

- مؤثر بودن ابزارهای دولت الکترونیک را در فرایندهای تجاری و در تلاش‌ها برای مبارزه به صورت دوره‌ای با فساد بررسی کنید. این داده‌ها را در همان کشور و خارج آن با سایر بخش‌های شرکت در میان بگذارید.

شرکت‌ها با به اشتراک‌گذاری دانش، به افزایش سطح کلی آگاهی درباره دولت الکترونیک، نحوه طراحی و اجرای مؤثر آن و تأثیرش بر جلوگیری از فساد و مبارزه با رشوه کمک می‌کنند. این موضوع به صورت غیرمستقیم سبب مساعدتر شدن محیط برای کار می‌شود.

- فعالانه در طرح‌های مشارکت عمومی خصوصی و فرایندهای مشورت به دولت شرکت کنید.

طرح‌های مشارکت عمومی - خصوصی که برای توسعه ابزارهای دولت الکترونیک انجام می‌شوند فرصت‌هایی را در اختیار بخش خصوصی برای نقش‌آفرینی قرار می‌دهند. شاید، این طرح‌ها مسیری برای گفت‌وگو و تطابق بیشتر با نیازمندی‌های تجاری باشند. وقتی فرایندهای ارائه مشورت به دولت وجود دارد، بخش خصوصی باید در صورت امکان در این فرایندها شرکت کند. این فرایندها فرصت‌های نادری برای تأثیرگذاری روی سیاست‌ها و دفاع از مواضع بخش خصوصی هستند. شرکت فعالانه در

این فرایندها نشان تعهد بخش خصوصی و انتظار شرکت‌ها از دولت در حوزه‌های سیاستی کلیدی برای آن‌ها مثل سیاست مبارزه با فساد و مبارزه با رشوه است. در این حال، می‌توان داده‌های متعلق به شرکت‌هایی که اثربخشی ابزارهای دولت الکترونیک را ارزیابی می‌کنند را برای مشورت دادن به کشورهای به کار برد که دولت آن‌ها خواهان دیدگاه بخش خصوصی در زمینه تدوین راهبرد یا ساخت ابزار پیشنهادی دولت الکترونیک است. برای ظرفیت‌سازی در بخش دولتی و دستیابی به درک مشترک از مسائل و افزایش انتقال دانش در زمینه دولت الکترونیک، در طرح انتقال کارکنان بین بخش دولتی و خصوصی مشارکت کنید.

در برخی موارد، انتقال کارکنان ممکن است بیشتر از مشارکت‌های عمومی خصوصی و فرایندهای ارائه مشورت به دولت و بخش خصوصی کمک کند که برای بهبود راهکارهای دولت الکترونیک به منظور پیشگیری از فساد از یکدیگر بیاموزند، گرچه باید مراقب بود که از تضاد منافع جلوگیری شود.

پیشنهادی برای دولت‌ها

نخست و مهم‌تر از همه، دولت‌ها باید یک اکوسیستم مشارکتی را سامان دهند و بدون تلاش برای تبدیل شدن به نیروی مسلط، به‌عنوان رابط، تسهیل‌کننده و واسط عمل کنند. چون، اغلب دولت‌ها متعهد به حصول اهدافی شده‌اند که مورد وفاق بین‌المللی و مستلزم اجرای داخلی است، این، کاری دشوار است. برای بهبود فرایندهای مشارکتی در زمینه توسعه راهکارهای دولت الکترونیک، پیشنهادهای زیر را به دولت‌ها ارائه می‌کنیم:

- درمورد کشورهای عضو کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد، به تعهدات مربوط به گسترش سازوکارهای دولت الکترونیک عمل کنید و رویه

مطلوب را در زمینه نوآوری‌های فناوری و خدمات الکترونیک برای ارائه خدمات عمومی به اشتراک بگذارید.

- بخش خصوصی را منبع، شریک و کاربری تلقی کنید که نیازها و خواسته‌هایی در زمینه دولت الکترونیک دارد. در هنگام تلاش برای پیشبرد اصلاحات در دولت الکترونیک، راهبرد دولت باید تعامل فعال با شرکت‌ها باشد.

زمانی که استفاده از ابزارهای دولت الکترونیک اختیاری است، گفت‌وگو با بخش خصوصی در تمام مراحل توسعه دولت الکترونیک احتمالاً باعث افزایش سطح پذیرش این بخش می‌شود. در این فرایند مشورتی، ذی‌نفعان ممکن است دریابند منافع مشابهی در توسعه دولت الکترونیک دارند و با موانعی یکسان مواجه‌اند. به هنگام طراحی و تدوین راهبردهای تمام‌دولتی دولت الکترونیک، به‌ویژه در صورت اجباری بودن (شدن) استفاده از این ابزارها یا وقتی بخش خصوصی کاربر اصلی این ابزارها است، باید از پشتیبانی و نظرات این بخش استفاده شود. شرکت‌ها باید از فرصت استفاده کرده و ملزومات دیجیتال، دغدغه‌ها و انتظارات خودشان را در زمینه دولت الکترونیک از طریق فرایندهای مشورتی یا از طریق مشارکت عمومی خصوصی به دولت بیان کنند. بدین ترتیب، دولت الکترونیک، کاربر پسند خواهد بود و اولویت‌ها با مشورت با بخش خصوصی تعیین می‌شود.

- از حمایت و تخصص بخش خصوصی برای فائق آمدن بر مشکلات فنی استفاده کنید. بدین ترتیب، دولت‌ها می‌توانند تدوین و ارائه راهبرد دولت الکترونیک را بهبود دهند.

سود این کار به تمام ذی‌نفعان می‌رسد و اجرای دولت الکترونیک تسریع می‌شود. شکاف دیجیتالی داخلی روی اثربخشی دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد. دسترسی

شهروندان و شرکت‌ها به زیرساخت فناوری اطلاعات و مخابرات میزان ظرفیت را برای پذیرش و به‌کارگیری دولت الکترونیک مشخص می‌کند.

- بررسی کنید آیا لازم است فرایندهای سراسری مثل خدمات مبادله پرداخت کامل ارائه شود و برای افزایش اثربخشی ابزارهای دولت الکترونیک و کاهش رشوه، استفاده از این ابزارها از ابتدا الزامی باشد؟
- کارکنان دولتی مستقر در بخش خصوصی و برعکس را تشویق کنید.

کارکنان مستقر می‌توانند باعث ایجاد یک درک مشترک از مسائل شوند و انتقال دانش را افزایش دهند و دیدگاه‌های شرکت‌ها را در زمینه دولت الکترونیک بیان کنند. نیروی کار آموزش‌دیده بخش دولتی بر اثربخشی دولت الکترونیک تأثیر می‌گذارد. بدیهی است دولت الکترونیک وقتی سیستم‌های آنلاین را جایگزین کامل انسان‌ها کند احتمالاً شکست می‌خورد. برای اجرایی کردن ابزارهای دولت الکترونیک و کار با آن‌ها و همچنین تشویق تمام بخش‌ها به مشارکت در این تحولات به نیروی کار توانمند بخش دولتی نیاز داریم. این موضوع ممکن است بر برنامه‌ریزی بلندمدت نیروی کار، پیشرفت شغلی کارکنان دولت و اصلاح گسترده خدمات و همچنین برنامه‌های تحصیلی تأثیر بگذارد.

پیشنهاد می‌کنیم تحقیقاتی بیشتری در حوزه‌های زیر انجام شود:

- بررسی نقش و تأثیر بخش خصوصی در دولت الکترونیک برای تحقیق درباره اثربخشی و به‌کارگیری ابزارهای الکترونیک در پیشگیری از فساد. این تحقیق انگیزه‌های بخش خصوصی برای استفاده از ابزارهای دولت الکترونیک را نیز روشن می‌کند.

- مقایسه مزیت‌ها و مشکلات اتخاذ راهکارهای دولت الکترونیک برای کاهش ریسک رشوه با رویکرد «انفجاری»^۱ به پیشگیری از فساد.
 - ایجاد پایگاه داده‌ای که حاوی ابزارهای اختیاری و الزامی دولت الکترونیک تمام کشورها بوده و شرکت‌ها می‌توانند از آن استفاده کنند.
- هدف تحقیق حاضر این است که بخش خصوصی بتواند وضعیت دولت الکترونیک را به صورتی نظام‌مندتر بررسی کند. از این پایگاه داده مرجع در تحلیل ریسک بازار می‌توان استفاده کرد تا شرکت‌ها قادر باشند در مورد ورود به بازار کشوری خاص تصمیم بگیرند و از تحولات الکترونیک در مکانی خاص باخبر باشند. پیشنهاد اول را نیز می‌توان در این پایگاه داده در نظر گرفت و نظام رتبه‌بندی یکپارچه‌ای در اختیار شرکت‌ها قرار گیرد تا تجربه‌های خودشان را از کار با این ابزارها با دیگران در میان بگذارند و این پایگاه داده نه تنها مخزن اطلاعات بلکه ابزار ارزیابی تعاملی باشد که سودمندترین ابزارهای الکترونیک را به شرکت‌ها نشان می‌دهد. در مورد ابزارهای الزامی دولت الکترونیک، نظام رتبه‌بندی می‌تواند موجب شناخت بهتر علت مؤثر بودن (یا نبودن) این ابزارها، از دیدگاه بخش تجاری، شود.
- ساخت اپلیکیشن اینترنتی که از الگوریتم‌ها برای تعیین میزان رضایت کاربران از دولت الکترونیک (شرکت‌ها و سایر کاربران) استفاده می‌کند و به درک عمیق‌تر و افزایش دانش درباره ابزارهای الکترونیک موفق و ضعیف کمک می‌کند.
- این کار را می‌توان براساس اپلیکیشن‌های مشابهی انجام داد که مبتنی بر سیستم‌های رتبه‌بندی رضایت کاربر نهایی هستند.

هدف تحقیق حاضر این است که کاربران، قالبی را برای رتبه‌بندی ابزارهای الکترونیک و بیان تجارب آن‌ها در زمینه دولت الکترونیک در اختیار داشته باشند تا ابزارها و سیستم‌هایی که به خوبی کار می‌کنند مشخص شوند و ابزارها و سیستم‌های ضعیف نیز برملا گردند. هدف این تحقیق این است که ارائه خدمات دولت الکترونیک بهبود یابد و تمام ذی‌نفعان امکان یادگیری داشته باشند و مشارکت‌های عمومی خصوصی به حوزه‌هایی بپردازند که از این تمهیدات سود می‌برند.

- برگزاری کنفرانس‌هایی با ذی‌نفعان متعدد با حضور بخش دولتی و خصوصی دخیل در دولت الکترونیک، توسعه‌دهندگان نرم‌افزار، کاربران نهایی، دانشگاهیان و جامعه مدنی برای بارش فکری در زمینه بهترین رویکردها در قبال دولت الکترونیک و پیامدهای آن برای مبارزه با فساد. این کنفرانس‌ها می‌توانند بینش‌هایی را درباره این موضوع به سرعت در حال رشد ارائه کنند.
- این تحقیق می‌تواند مبنای بررسی انقلاب صنعتی چهارم و اقدام جمعی در زمینه مبارزه با فساد باشد؛ با توجه به نیاز فزاینده به مشارکت ذی‌نفعان گوناگون در طراحی و توسعه دولت الکترونیک و فرصت‌های حاصل از نوآوری‌های دیجیتالی مانند بلاک‌چین، باید کارهای فراوانی در زمینه تسریع تحقیقات و رویکردهای عملی به‌منظور بهبود خدمات دولت الکترونیک انجام شود.

1. Asorwoe E. 2014 Can E-Government Mitigate Administrative Corruption? An Empirical Study into the Potential Role of E-Government in Eradicating Administrative Corruption in Sub-Saharan Africa, GJISS July-Aug 2014.
2. Basu, S. 2004 E-Government and Developing Countries: An Overview, International Review of Law Computers & Technology, Vol.18 No.1 pages 109-132.
3. Bhatnagar, S. 2003 Transparency and Corruption: Does E-Government Help? Draft paper prepared for the compilation of CHRI 2003 Report OPEN SESAME: Looking for the Right to Information in the Commonwealth, Commonwealth Human Rights Initiatives [Electronic] Available: <http://www.iimahd.ernet.in/~subhash/pdfs/CHRIDraftPaper2003.pdf>.
4. Corojan, A. and Criado, J. 2012 E-Government for Transparency, Anti-Corruption and Accountability: Challenges and Opportunities for Central American Countries, www.igi-global.com/demand.
5. Fountain, J. 2011 The Office for Harmonization in the Internal Market: Creating a 21st Century Public Agency. National Centre for Digital Government. Paper 38, Disjointed Innovation: The Political Economy of Digitally Mediated Institutional Reform. Paper prepared for presentation at the 2011 Annual meeting of the American Political Science Association, Seattle, Washington; Jane Fountain (2014): On the effects of e-Government on Political Institutions. Routledge: New York. As reported in the UN Survey 2016.
6. Heeks, R. 2003 Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? IDPM i-government Working Paper No.14 University of Manchester, UK.

7. Heeks, R. 2008 Success and Failure Rates of eGovernment in Developing/Transitional Countries. <http://www.egov4dev.org/success/sfrates.shtml#concs>.
8. Jamshed J. Mistry and Jalal A. 2012 An Empirical Analysis of the Relationship between e-government and Corruption, The International Journal of Digital Accounting Research, <https://www.researchgate.net/publication/272715624>
An_Empirical_Analysis_of_the_Relationship_between_egovernment_and_Corruption
9. Kachwamba, M. 2011 Impact of E-Government on Transaction Cost and FDI Inflows: A proposed Conceptual Framework, International Journal of Business and Management, Vol.6, 10.No. 11.
11. Karv, J. 2015 E-Government and its ability to reduce corruption – The case of Estonia, University of Lund thesis, <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&ercord=5425287>.
12. Kasse, D. and Bhunjun-Kasse, H. 2016 Will implementation of the WTO Trade Facilitation Agreement promote integrity in Africa? Paper from OECD Integrity Forum.
13. Kochanova, A. Hasnain, Z. and Larson, B. 2016 Does E-Government Improve Government Capacity? Evidence from Tax Administration and Public Procurement, Background Paper to the 2016 World Development Report (World Bank Policy Research Working Paper 7657).
14. Lemieux, V. 2015 One Step Forward, Two Steps Back? Does E-Government make Governments in Developing Countries more Transparent and Accountable? Background paper for the World Development Report 2016, World Bank, Washington, DC.
15. Lewis-Faupel, S. Neggars Y. Olken B. and Pande R. 2014 Can Electronic Procurement Improve Infrastructure Provision? Evidence from Public Works in India and Indonesia, NBER

- Working Paper 20344, National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
16. Mahmood, Z. (2014) Emerging Mobile and Web 2.0 Technologies for Connected E Government, Pennsylvania PA: IGI Global.
 17. Marquette, H. 2012 'Finding God' or 'Moral Disengagement' in the Fight Against Corruption in Developing Countries? Evidence from India and Nigeria, Public Administration and Development 32:11-26.
 18. Michael, B. Ferguson, F. Karimov A. Do Customs Trade Facilitation Programmes Help Reduce Customs- Related Corruption? International Journal of Public Administration 35(2). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1705904> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1705904>.
 19. Mistry, J. J. 2012 The role of eGovernance in mitigating corruption: Accounting and the Public Interest, American Accounting Association 12:137-159, doi:10.2308/apin-10287.
 20. Mwajita, M. 2016 The effects of the implementation of the Kenya National Electronic Single Window System on trade facilitation, World Maritime University Dissertations 515. http://commons.wmu.se/all_dissertations/515.
 21. Ndonga, D. 2016 Managing the risk of corruption in Customs through single window systems, World Customs Journal Vol 7 no 2.
 22. Ojha, A. Palvia, S. and Gupta M.P. 2008 A Model for Impact of E-Government on Corruption: Exploring Theoretical Foundations, ResearchGate paper, https://www.researchgate.net/publication/228369790_A_Model_for_Impact_of_E_Government_on_Corruption_Exploring_Theoretical_Foundations.
 23. OECD 2016 Customs Integrity: Taking Stock of Good Practices: OECD compilation of G20 Customs Administration good practices, Room document at Integrity Week.

24. Seo, J.W., Mehedi, H.M.G. 2016 E-government Efforts against Corruption in Bangladesh: What We Have Done and What We Have to Do. *Int J Polit Sci Diplom* 1: 107. doi: <http://dx.doi.org/10.15344/ijpsd/2016/107>.
25. Stanforth, C. 2006 Using Actor-Network Theory to Analyze E-Government Implementation in Developing Countries, *The Massachusetts Institute of Technology Information Technologies and International Development*, Volume 3, Number 3, Spring, 35–60 <http://itidjournal.org/index.php/itid/article/view/229/99>.
27. UNESCAP 2015, Critical Look at Single Window Implementation: Gaps from Its Concept to Practice, Expert Group Meeting on Integrated Use of Single Windows for Trade Facilitation, UNCC, Bangkok http://www.unescap.org/sites/default/files/Session%201_ESCAP.pdf. UN E-Government Survey 2016, E Government in Support of Sustainable Development, <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
29. World Bank (2011) World Development Report: Conflict, Security and Development, Washington D.C. https://siteresources.worldbank.org/INTWDRS/Resources/WDR2011_Full_Text.pdf.
30. World Bank (2016) World Development Report 2016: Digital Dividends, Washington D.C. <http://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016>.
31. Willems, A. Tagliaferri, M. Theodorakis, N. 2016 Corruption Risk Assessment Tools in Customs and Trade, paper for 2016 OECD Integrity Forum.
32. Yusuf, M. Adams C. and Dingley, K. 2014 Research Philosophy and Methodologies of e-Government: Update From ECEG and ICEG, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 12, Issue 2 2014, (pp190-199), www.ejeg.com.

لینک‌های مفید:

UK: <https://www.gov.uk/>

Australia: <http://www.australia.gov.au/>

Hong Kong: <http://www.gov.hk/en/residents/>

New Zealand: <https://www.govt.nz/>

Singapore: <http://www.ecitizen.gov.sg/Pages/default.aspx>

Norway: <http://www.norge.no/en/>

US: <http://www.usa.gov/>

گزارش پژوهشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نشانی: تهران، خیابان طالقانی، تقاطع سپهبد قری
سازمان بازرسی کل کشور، طبقه ششم

شماره تماس: ۶۱۶۶۳۰۷

نشانی الکترونیکی: bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir