



Commission économique pour l'Europe

Comité exécutif

**Centre pour la facilitation du commerce
et les transactions électroniques****Vingt-neuvième session**

Genève, 9 et 10 novembre 2023

Point 6 c) i) de l'ordre du jour provisoire

Recommandations, normes et produits de promotion de l'application :**Produits de promotion de l'application : Rapports et guides explicatifs****Rapport sur les travaux du domaine Guichet unique –
Méthode d'évaluation du guichet unique*****Document présenté par le Bureau***Résumé*

On trouvera dans le présent rapport des orientations et un outil d'évaluation de la mise en place d'un système de guichet unique qui pourraient être utiles à toute partie prenante qui souhaiterait améliorer sa pratique dans ce domaine. Le rapport décrit les éléments essentiels à prendre en compte dans le cadre d'une auto-évaluation, tels que l'analyse du fonctionnement et des indicateurs clés du guichet unique, l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs et le recensement des points à améliorer.

Publié sous la cote ECE/TRADE/C/CEFACT/2023/8, le présent document est soumis par le Bureau du CEFACT-ONU à la vingt-neuvième session pour qu'il en soit pris note.

* La version originale du présent document n'a pas été revue par les services d'édition.



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	3
II. Pourquoi une méthode d'évaluation du guichet unique ?.....	4
III. Méthode d'évaluation du guichet unique	4
A. Parties prenantes à l'évaluation	5
B. Sources d'information	6
C. Stratégie d'évaluation	6
IV. Gouvernance institutionnelle et cadre juridique.....	13
V. Infrastructure informatique	15
VI. Évaluation des performances du guichet unique	16
VII. Lignes directrices pour l'élaboration du rapport final	17
Annexe I : Questionnaires and key considerations	19
I. Institutional and legal framework.....	19
II. Information technology framework.....	24
III. Single Window Performance Assessment.....	27
Annexe II : Appreciation of existing studies	37
I. WCO – Time Release Study	37
II. ECE Trade and Transport Facilitation Monitoring Mechanism Recommendation No. 42	37
III. World Bank – Logistic Performance Index (LPI)	37
IV. UN Global Survey on Digital and Sustainable Trade Facilitation.....	38
V. OECD Trade Facilitation Indicator	38
VI. Other methodologies and frameworks	39

I. Introduction

1. Le guichet unique est un outil largement répandu de facilitation du commerce, que plus de 120 membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) ont adopté dans le cadre d'accords pour se conformer aux dispositions de l'article 10.4 de l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE).
2. Le guichet unique permet aux opérateurs économiques de soumettre les informations et les documents normalisés requis pour l'importation, l'exportation ou le transit de marchandises via un seul point d'entrée. Cependant, l'interprétation du concept de guichet unique varie d'un pays à l'autre, et les divergences liées au champ d'application, à la participation ou aux objectifs ont pu poser problème lors de la révision de la Recommandation n° 33 de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE) (2005).
3. Pour remédier au problème, les définitions et les descriptions du guichet unique ont été mises à jour dans l'édition 2020 de la Recommandation, et cinq éléments fondamentaux sur lesquels repose la conformité aux normes internationales ont été identifiés :
 - Des opérateurs qui participent au commerce et au transport ;
 - Des informations et des documents normalisés ;
 - Un point d'entrée unique ;
 - Le fait de satisfaire à toutes les exigences réglementaires ;
 - La présentation des éléments de données individuels une seule fois.
4. Toutefois, les cinq critères mentionnés ci-dessus peuvent ne pas suffire à déterminer si le dispositif existant répond aux prescriptions relatives à la facilitation du commerce et aux cadres et normes internationaux établis en la matière. Il est donc essentiel de disposer d'indicateurs supplémentaires permettant à l'administration publique d'évaluer le niveau de développement d'un guichet unique.
5. Un autre élément qui rend le sujet important est que l'article 10.4 de l'AFE (OMC) dispose que les pays doivent tout faire pour mettre en place le guichet unique. Les États parties à cet accord doivent rendre compte de l'application des dispositions de chaque article, et l'expérience a montré que l'application de l'article 10.4 (« Guichet unique ») était complexe et que de nombreux pays avaient du mal à confirmer qu'ils l'avaient menée à bien.
6. Quant aux pays qui ont indiqué dans leurs rapports qu'ils satisfaisaient aux dispositions de l'article 10.4, ils ne disposaient pas d'une méthode d'évaluation claire. Certaines autorités compétentes, se méprenant sur le concept de guichet unique, ou s'appuyant sur une version obsolète de la Recommandation n° 33, qui peut être interprétée de plusieurs manières, ont conclu qu'un guichet unique avait été créé et considéré que les obligations découlant de l'article 10.4 de l'AFE avaient été satisfaites.
7. Il convient de noter que la mise en place d'un guichet unique n'est pas une fin en soi. L'objectif d'un guichet unique est de faciliter le commerce en rationalisant l'échange d'informations entre les opérateurs économiques et l'administration publique. Ainsi, il ne peut être considéré comme atteint que si les échanges commerciaux ont été sensiblement facilités. Le fait de considérer les dispositions de l'article 10.4 de l'AFE comme appliquées peut donc prêter à confusion, car les guichets uniques doivent être vus comme des outils en constante évolution, qui doivent en permanence être améliorés, mis à niveau, dotés de nouvelles fonctionnalités ou simplifiés. Mais partant, comment prouver, au-delà de tout doute raisonnable, que les objectifs liés à la mise en place d'un guichet unique ont été atteints ? Comment les pouvoirs publics et les opérateurs peuvent-ils évaluer le niveau de mise en œuvre d'un guichet unique ?
8. Certains classements internationaux, tels que l'Indice de performance logistique, l'Étude sur le temps nécessaire pour la mainlevée de l'Organisation mondiale des douanes (OMD), l'Indice mondial de compétitivité du Forum économique mondial et le projet Doing Business de la Banque mondiale (jusqu'à sa fin, en septembre 2021) permettent de répondre en partie à cette question.

9. Ces outils de mesure sont d'ailleurs mentionnés dans la Recommandation n° 33 ainsi que dans le Guide de la planification et de la mise en œuvre du guichet unique¹. Il n'existe toutefois pas encore de normes d'évaluation systématisées, et ce qui précède confirme l'utilité d'élaborer un livre blanc.

10. La méthode proposée peut être utilisée pour évaluer le niveau de maturité d'un guichet unique à plusieurs reprises afin de suivre la dynamique du processus de mise en place. Elle offre également des orientations sur les moyens de recenser les points à améliorer et d'élaborer une feuille de route pour l'avenir.

II. Pourquoi une méthode d'évaluation du guichet unique ?

11. Pour satisfaire aux normes de facilitation du commerce établies par l'OMC et le Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce et les transactions électroniques (CEFACT-ONU), les pays ont besoin d'outils pratiques qui leur permettent de mettre en place et d'améliorer leur système de guichet unique. Pour les aider, une méthode évolutive a été mise au point pour évaluer le niveau de développement d'un guichet unique et, ainsi, mieux en connaître l'état d'avancement des travaux et recenser les principaux points à améliorer en ce qui concerne le respect des procédures et la facilitation du commerce international.

12. L'application de méthodes mathématiques et d'indicateurs quantitatifs permet d'évaluer de manière objective des éléments subjectifs liés au niveau de mise en place du guichet unique et de recenser les lacunes, les éléments à perfectionner et les changements, améliorations ou nouveautés qui doivent être apportés au système. Cette méthode peut être appliquée telle quelle ou adaptée par les États nationaux et les organisations internationales aux fins de l'évaluation.

13. L'objectif principal de l'évaluation du guichet unique est d'offrir un mode d'emploi concret pour examiner l'état de développement d'un guichet unique à un instant T, ainsi que des suggestions d'améliorations inspirées des meilleures pratiques et recommandations adoptées à l'échelle mondiale. Il est conseillé de procéder à cette évaluation au moins une fois par an, ou lorsqu'un élément ou une partie du système connaît une avancée notable.

14. La procédure d'évaluation s'articule autour de trois piliers principaux :

- L'analyse du cadre institutionnel et juridique dans lequel s'inscrit le système de guichet unique ;
- L'évaluation de l'infrastructure informatique utilisée pour le développement et la mise en place du système de guichet unique ;
- L'évaluation des performances du système de guichet unique et de la participation des utilisateurs.

III. Méthode d'évaluation du guichet unique

15. L'évaluation de la mise en place d'un guichet unique se déroule en deux grandes étapes :

- Collecte et analyse des données dans le pays où l'évaluation est menée ;
- Évaluation des progrès réalisés dans la mise en place du guichet unique et mesure des améliorations obtenues en matière de facilitation du commerce.

16. Pour réaliser une évaluation, un pays ou organisme maître d'œuvre doit désigner un organisme agréé chargé d'organiser et de coordonner l'évaluation et de collecter les données et informations nécessaires. L'organisme agréé doit également désigner les services de l'État et les représentants des milieux économiques qui seront associés à l'analyse. Il est recommandé de répartir les intervenants en groupes, par exemple un groupe pour les services

¹ https://unece.org/fileadmin/DAM/trade/Publications/ECE-TRADE-404F_SingleWindow.pdf.

de l'État qui fournissent déjà des prestations dans le cadre du guichet unique, un autre pour ceux qui ne participent pas encore au système, un troisième pour les représentants des milieux économiques, un quatrième pour le maître d'œuvre du projet de guichet unique et un expert indépendant. Ces groupes de réflexion devraient être formés sur la base de l'expertise ou du secteur ou domaine de collaboration dans le cadre du guichet unique. L'organisme agréé peut en outre faire appel à des instituts de recherche et d'enseignement, à des experts indépendants, à des analystes, à des représentants de sociétés de conseil et à d'autres experts pour analyser le niveau de développement d'un guichet unique.

17. La présence d'experts internationaux indépendants dans l'équipe d'évaluation peut être bénéfique, car elle apporte un regard global et rend l'évaluation plus représentative. Des entreprises internationales peuvent également participer à l'évaluation, ou une équipe d'experts internationaux peut être invitée à offrir un point de vue neutre et d'autres références nationales ou régionales. Il importe de fixer un calendrier raisonnable pour l'évaluation. En règle générale, la phase de préparation, la conduite des entretiens, la collecte des données primaires et l'élaboration du rapport peuvent prendre trois à six mois.

18. Pour que les ressources soient utilisées de manière efficace et que les délais soient respectés au mieux, il est recommandé que les différentes analyses (cadres institutionnel et juridique et infrastructures informatique et technique) soient menées en parallèle. L'organisme public agréé doit envoyer aux participants des questionnaires adaptés à leur expertise et aux groupes d'experts thématiques constitués. Le recours à des logiciels modernes tels que les formulaires en ligne permet d'automatiser la distribution des questionnaires à tous les participants, de suivre les réponses et d'envoyer des rappels en temps voulu pour garantir le respect des délais.

19. Pour évaluer correctement un système de guichet unique, il importe d'identifier des indicateurs clés qui permettent de mesurer les éléments les plus importants, tels que la structure juridique, la structure de gouvernance institutionnelle et les facteurs technologiques et informatiques. Ces indicateurs seront classés conformément à la section J de la version révisée de la Recommandation n° 33 de la CEE (« Facteurs essentiels pour réussir la mise en place d'un guichet unique »).

20. Les experts doivent évaluer les facteurs essentiels à la mise en place d'un guichet unique en analysant les documents reçus à l'aune des critères énoncés à la section J de la Recommandation n° 33 et en utilisant une échelle qualitative (appréciations écrites) et quantitative (appréciations chiffrées). Chaque facteur est noté sur la base de critères prédéfinis. Au moment de choisir un système de notation, il convient de tenir compte des recommandations et des normes internationales, ainsi que des expériences internationales réussies de mise en place d'un guichet unique et de facilitation du commerce.

A. Parties prenantes à l'évaluation

21. Pour appliquer la méthode d'évaluation du guichet unique, il est recommandé d'associer les parties prenantes suivantes aux entretiens, aux questionnaires et à la collecte de données :

22. Les membres de l'organisme national de facilitation du commerce (ONFC) (s'il en existe un dans le pays), les autorités douanières, les ministères concernés et leurs agences, les autorités de délivrance de licences, permis, certificats et autres, les agences chargées des contrôles aux frontières, les services fiscaux, les autorités portuaires, les opérateurs de terminaux, les compagnies maritimes, les compagnies aériennes, les transitaires, les services de coursier, les opérateurs de guichet unique, d'autres opérateurs de services informatiques d'appui, les négociants, les courtiers, les banques et les compagnies d'assurance. Les opérateurs et les bénéficiaires de zones franches, ainsi que les autres acteurs ou parties prenantes concernés au sein du pays ou de l'État, doivent également être pris en compte.

B. Sources d'information

23. Les sources d'information recommandées pour l'évaluation sont les suivantes :
- Les programmes, réglementations et plans d'action nationaux et régionaux et autres actes juridiques ;
 - Les commentaires, instructions, ordonnances, rapports et autres documents officiels relatifs à la facilitation du commerce, y compris ceux qui émanent d'experts indépendants ou découlent de décisions judiciaires et administratives ;
 - Les accords et règles de gouvernance du guichet unique convenus entre l'opérateur du guichet unique, les utilisateurs et les organismes publics ;
 - Les conclusions des entretiens des utilisateurs du guichet unique issus des services de l'État et des entreprises.
24. Des articles d'information sur la législation de l'État concerné par l'évaluation, des avis rendus par les syndicats/chambres de commerce, des rapports d'organisations internationales, des recommandations issues de diverses conférences et séminaires, des articles internationaux et d'autres sources d'information en libre accès peuvent également être consultés aux fins de l'évaluation.
25. Dans le cadre de l'évaluation, les types d'informations suivants doivent être collectés :
- Des informations accessibles au public/non exclusives : informations/données qui peuvent être partagées sans qu'il soit nécessaire de signer une clause de non-responsabilité ou d'obtenir l'autorisation du ou des propriétaires ;
 - Des informations exclusives : informations/données dont le(s) propriétaire(s) doit(vent) donner son (leur) accord préalable, par écrit, pour une diffusion totale ou partielle, ou même pour une utilisation ponctuelle ;
 - Des informations confidentielles : informations/données dont le(s) propriétaire(s) doit(vent) donner son (leur) accord, par écrit, pour une diffusion totale ou partielle, ou même pour une utilisation ponctuelle.

C. Stratégie d'évaluation

26. S'agissant de l'évaluation quantitative des progrès de la mise en place d'un guichet unique, trois méthodes ont été proposées :
- L'analyse rapide, qui permet d'évaluer la disponibilité du guichet unique dans le pays considéré en s'appuyant sur cinq éléments fondamentaux ;
 - La méthode basée sur les facteurs clés, qui permet d'évaluer le bon fonctionnement du guichet unique en s'appuyant sur des facteurs clés ;
 - La méthode basée sur les objectifs, qui permet d'évaluer dans quelle mesure les gouvernements et les entreprises ont atteint les objectifs de mise en œuvre du guichet unique.

1. La méthode de l'analyse rapide

27. Pour déterminer si un guichet unique est ou non en place dans un pays donné, on peut évaluer les ressources disponibles pour satisfaire aux cinq éléments fondamentaux associés à la définition du guichet unique (voir tableau 1). Si l'un quelconque de ces cinq éléments fait défaut, on peut conclure que le guichet unique n'a pas été pleinement mis en place. Cette approche permet d'évaluer rapidement la disponibilité d'un guichet unique.

Tableau 1
Les cinq éléments fondamentaux du guichet unique

<i>N°</i>	<i>Description</i>	<i>Non mis en place</i>	<i>Partiellement mis en place</i>	<i>Mis en place</i>
1	Opérateurs qui participent au commerce et au transport (issus des secteurs public et privé)	0	0,5	1
2	Informations et documents normalisés (lorsqu'elles existent, des normes internationalement reconnues sont appliquées à la mise en place d'un guichet unique afin de faciliter la coordination entre les parties prenantes et entre les pays)	0	0,5	1
3	Point d'entrée unique (on entend par point d'entrée le système dans lequel toutes les données concernant une transaction devraient être soumises par voie électronique ; un opérateur économique ne devrait présenter ses données qu'à un seul de ces points d'entrée pour sa transaction)	0	0,5	1
4	Satisfaire à toutes les exigences réglementaires (cela laisse supposer que le guichet unique répond à une fonction gouvernementale et qu'à ce titre, il a été mandaté par les pouvoirs publics pour accomplir ces fonctions)	0	0,5	1
5	Présentation des éléments de données individuels une seule fois (chaque élément de données et chaque document (image ou document électronique) soumis par un opérateur dans le cadre d'une transaction commerciale internationale n'est soumis au guichet unique qu'une seule fois puis réutilisé si nécessaire par toutes les agences/autorités concernées)	0	0,5	1

28. À titre d'exemple, si trois des éléments fondamentaux sont pleinement mis en place (note de 1) et que les deux autres ne le sont que partiellement (note de 0,5), la note globale sera calculée en additionnant les notes individuelles et en les divisant par le nombre total d'éléments, ce qui donnera une note de 0,8 sur 1, soit 80 %.

29. Selon la même méthode, dans un scénario dans lequel deux éléments fondamentaux sont pleinement mis en place, tandis que les trois autres ne le sont pas du tout, la note globale sera de 0,4 sur 1, soit 40 %.

2. La méthode basée sur les facteurs clés

30. Pour évaluer le bon fonctionnement d'un guichet unique, une série d'indicateurs ont été établis sur la base des facteurs juridiques, technologiques et informatiques les plus importants, regroupés dans la section J de la version révisée de la Recommandation n° 33 (2020).

31. Les experts évaluent chacun de ces facteurs clés en analysant les documents fournis et en appliquant un barème verbal et numérique. Chaque facteur est évalué au moyen de notes sélectionnées sur la base des normes et recommandations internationales existantes, ainsi qu'à l'aune d'expériences réussies en matière de mise en place de guichets uniques et de facilitation du commerce recensées à l'international.



Nous recommandons d'attribuer une note à chaque point (indicateur) des facteurs clés, puis d'en faire la moyenne pour établir une note globale. On peut également imaginer de noter le facteur clé dans son ensemble après examen des indicateurs, plutôt que chaque indicateur individuellement.

Tableau 2
Facteurs clés

Note : 1 : très faible, 2 : faible, 3 : moyenne, 4 : supérieure à la moyenne, 5 : élevée

<i>Facteur clé</i>	<i>Indicateurs associés au facteur clé</i>	<i>Note</i>
Volonté politique	<p>L'administration et l'exécutif soutiennent la mise en place du guichet unique.</p> <p>En cas de changement à la tête de l'administration et (ou) de l'exécutif, la stratégie, le concept et les objectifs du guichet unique sont maintenus pendant la transition et au-delà.</p> <p>Un haut fonctionnaire ayant le pouvoir de prendre et d'imposer des décisions relatives au guichet unique et bénéficiant du soutien du Premier Ministre/de la présidence a été désigné comme responsable du projet.</p> <p>Les opérateurs économiques soutiennent publiquement la mise en place du guichet unique.</p>	
Un organisme maître d'œuvre fort	<p>Le guichet unique est entériné par un texte de loi ou un décret gouvernemental, qui confère un mandat fort à l'organisme maître d'œuvre.</p> <p>Un organe consultatif a été créé, comprenant des représentants des pouvoirs publics, des organisations et des opérateurs économiques compétents, afin de garantir la transparence et l'inclusivité du processus décisionnel.</p> <p>L'organisme maître d'œuvre révisé et met à jour régulièrement ses plans stratégiques, en veillant à les aligner sur les besoins actuels et les attentes futures du public.</p>	
Communication et collaboration entre le guichet unique et les opérateurs économiques	<p>Les opérateurs économiques participent activement aux réunions de l'organisme agréé maître d'œuvre du guichet unique.</p> <p>Le monde de l'entreprise s'intéresse vivement au développement du guichet unique et s'implique notamment dans des projets locaux tels que des</p>	

<i>Facteur clé</i>	<i>Indicateurs associés au facteur clé</i>	<i>Note</i>
Facilité d'utilisation, accessibilité et assistance	<p>portails de données, des terminaux et des réseaux inter-entreprises (B2B). Les associations professionnelles organisent des réunions sur site, élaborent des feuilles de route et participent à l'évaluation des activités des autorités chargées de la réglementation.</p> <p>Les forums mis en place offrent à la communauté des négociants des espaces où ils peuvent faire part de leurs éventuelles questions, difficultés et suggestions d'améliorations liées au guichet unique et recevoir un soutien.</p> <p>Le nombre d'entreprises qui adoptent et intègrent le guichet unique dans leurs activités et leurs processus augmente chaque année.</p> <p>Des manuels d'utilisation, des instructions et des ressources en ligne (auto-apprentissage) complets et actualisés sont disponibles.</p> <p>Un service d'assistance aux utilisateurs ainsi que des formulaires en ligne permettant de donner son avis ou de demander des renseignements sont disponibles.</p> <p>Intégration du guichet unique au portail d'information commerciale (TIP) ou, s'il n'existe pas de TIP, publication régulière d'informations sur les processus commerciaux, taxes et impôts internationaux, le classement des marchandises dans le Système harmonisé et les dernières mises à jour sur le portail du guichet unique.</p> <p>Le taux d'utilisation des services du guichet unique pour les déclarations obligatoires (EXIM) et les soumissions LPCO (licences, permis, certificats et autres documents) est évalué et noté comme suit : faible (0 % à moins de 30 %), moyen (30 % à 50 %), supérieur à la moyenne (50 % à moins de 70 %), ou élevé (70 % et plus).</p>	
Cadre juridique et dispositif de gouvernance	<p>Des règles sont établies pour encadrer l'échange de données et de documents électroniques d'entreprises à administration en ligne (EAL) et de gouvernement à gouvernement (G2G), et leur utilisation.</p> <p>Il existe des dispositions prévoyant que les informations ne doivent être communiquées à l'administration publique qu'une seule fois.</p> <p>Il existe des dispositions relatives aux douanes électroniques, au commerce électronique (y compris les paiements), au transport et à la logistique encadrant la validité des documents électroniques et la soumission et l'échange de données au moyen de la signature électronique (conformément aux règles de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI)) ou d'autorisations équivalentes.</p>	

<i>Facteur clé</i>	<i>Indicateurs associés au facteur clé</i>	<i>Note</i>
Normalisation et interopérabilité	<p>Il existe des dispositions relatives à l'admissibilité des documents et messages électroniques en tant que preuves devant les tribunaux.</p> <p>Il existe des dispositions relatives à la coopération des administrations publiques aux frontières.</p> <p>Il existe des dispositions relatives aux partenariats public-privé pour le financement et l'exploitation du système, le cas échéant.</p> <p>Il existe des dispositions relatives aux conditions d'utilisation du système de guichet unique, et ces conditions d'utilisation, y compris en ce qui concerne la gouvernance institutionnelle du guichet unique, sont conformes au cadre juridique, complètes et juridiquement équitables.</p> <p>L'échange d'informations est rationalisé, harmonisé et simplifié dans le respect des Recommandations de la CEE, notamment les Recommandations n^{os} 1 et 18.</p> <p>Les normes internationales pertinentes d'échange de données, telles que le Modèle de données de l'OMD et/ou les bibliothèques de données et les modèles de données de référence du CEFACT-ONU, sont adoptées.</p> <p>D'autres normes internationales applicables, telles que celles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de GS1, sont utilisées pour la conception et la mise en place du guichet unique.</p>	
Viabilité financière	<p>Des moyens financiers sont mis à disposition par les autorités publiques, des banques, des organismes internationaux et des partenariats public-privé.</p> <p>Des opérateurs économiques participent également au financement.</p> <p>Le modèle d'exploitation est autonome.</p>	
Sensibilisation du public et communication	<p>Des activités de sensibilisation du public sont menées pour promouvoir la mise en œuvre du projet de guichet unique, notamment des manifestations, des présentations et des campagnes d'information.</p> <p>Une stratégie de marketing efficace est en place pour promouvoir les services du guichet unique.</p> <p>Dans un souci de transparence, des rapports d'activité et des bulletins d'information sont régulièrement publiés pour informer les parties prenantes de l'avancement du projet de mise en place du système de guichet unique, des difficultés rencontrées et des résultats obtenus.</p>	

<i>Facteur clé</i>	<i>Indicateurs associés au facteur clé</i>	<i>Note</i>
Continuité opérationnelle et reprise après sinistre	<p>Les procédures que doit suivre le personnel opérationnel pour rétablir le fonctionnement du système en cas d'urgence ou de force majeure sont clairement établies.</p> <p>Un dispositif de sauvegarde et de restauration des données est en place pour assurer la continuité des opérations et permettre la récupération des données.</p> <p>Des mesures de gouvernance des données sont mises en place pour garantir le respect de la vie privée, la sécurité et la conformité.</p> <p>Les plans de reprise en cas de catastrophe ou d'interruption du système sont clairs.</p>	
Durabilité environnementale et sociale	<p>Pourcentage de transactions dématérialisées traitées via le guichet unique par rapport au total des transactions traitées.</p> <p>Réduction des émissions de gaz à effet de serre : longueur totale des trajets que le guichet unique permet d'éviter en réduisant le nombre de visites physiques des opérateurs économiques aux services de l'État.</p> <p>Utilisation durable des ressources : pourcentage d'appareils électroniques économes en énergie utilisés dans le cadre du système de guichet unique.</p> <p>Égalité d'accès au système de guichet unique (fonction du pourcentage d'utilisateurs de différentes régions ou groupes démographiques qui ont accès au système de guichet unique et l'utilisent).</p> <p>Inclusion sociale et diversité (fonction du pourcentage de membres du personnel du guichet unique issus de milieux divers et du niveau des politiques d'inclusion appliquées sur le lieu de travail).</p>	

32. À titre d'exemple, si sept facteurs clés obtiennent un score moyen tandis que les trois autres obtiennent un score élevé, la note finale est calculée comme suit :

$$(3 \times 7 + 5 \times 3) \div 10 = 3,6 \text{ sur } 5$$

33. Le score de l'évaluation générale en pourcentage sera donc de 72 %.

3. La méthode basée sur les objectifs

34. Cette troisième méthode est dérivée de la section F de la Recommandation n° 33 révisée, qui met en lumière les avantages que présente la mise en place d'un guichet unique, tant pour les opérateurs économiques que pour les pouvoirs publics.

35. L'idée sur laquelle repose cette méthode est d'évaluer toute réduction mesurable des attentes des opérateurs économiques ou des autorités publiques à la suite de la mise en place du guichet unique. Si les parties prenantes impliquées dans la mise en place du guichet unique constatent des changements positifs dans leurs activités quotidiennes (voir tableau 3), les objectifs du projet peuvent être considérés comme atteints et la mise en place du guichet unique peut être considérée comme réussie par les autorités publiques.

Tableau 3

Point de vue des autorités publiques et des entreprises

Note : 1 : très faible, 2 : faible, 3 : moyenne, 4 : supérieure à la moyenne, 5 : élevée

<i>N°</i>	<i>Attentes des autorités publiques</i>	<i>Note</i>
1	La coordination et la coopération entre les organismes publics impliqués dans les activités liées au commerce sont améliorées.	
2	Les informations liées au commerce sont partagées entre les différents organismes publics de manière fluide et efficace.	
3	Toutes les données relatives au commerce sont conservées au format électronique et partagées avec les organismes concernés en fonction des besoins.	
4	Les données du guichet unique sont utilisées à des fins de gestion des risques pour limiter au minimum les inspections physiques et réduire la durée des inspections.	
5	L'analyse des données et des performances en matière de flux commerciaux est rapide et facile et des rapports analytiques et statistiques peuvent être élaborés.	
6	Grâce à la rationalisation des processus et à la réduction des formalités, la collecte des recettes est plus efficace.	
7	Le niveau de conformité des opérateurs s'améliore grâce à l'intégration rapide des prescriptions légales et procédurales.	
8	Les procédures entre les différents services de l'État impliqués dans les activités liées au commerce sont simplifiées, harmonisées et automatisées.	

*Attentes des opérateurs économiques**Note*

-
- 9 Les opérateurs économiques peuvent soumettre toutes les informations et tous les documents nécessaires via le guichet unique une seule fois.
- 10 La validation et la diffusion des informations et des documents sont plus rapides et plus précises.
- 11 Le guichet unique limite au maximum le risque d'erreurs lors de la réintroduction ou du retraitement des données dans différents systèmes.
- 12 Le raccourcissement des délais de dédouanement et de mainlevée permet d'accélérer le fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement.
- 13 Le guichet unique améliore la transparence et la prévisibilité et réduit les risques de corruption dans les secteurs public et privé.
- 14 Les coûts administratifs sont réduits.
- 15 Le guichet unique encourage le respect des règles par les opérateurs et améliore la transparence des prescriptions réglementaires.
-

36. À titre d'exemple, si 10 indicateurs obtiennent un score faible et 5 autres un score élevé, l'évaluation est calculée comme suit :

$$(10 \times 1) + (5 \times 5) = 35 \text{ sur un score maximum de } 75, \text{ soit } 35/75 = 0,47$$

37. Exprimé en pourcentage, le score de l'évaluation globale basée sur les objectifs est de 47 %.

IV. Gouvernance institutionnelle et cadre juridique

38. L'analyse de la gouvernance institutionnelle et du cadre juridique du guichet unique a plusieurs objectifs, à savoir :

- Évaluer la structure actuelle de gouvernance institutionnelle du guichet unique ;
- Évaluer le cadre juridique dans lequel s'inscrivent l'élaboration et la mise en place du guichet unique, y compris recenser les éventuelles lacunes juridiques susceptibles d'entraver son élaboration ;
- Analyser le modèle de financement et de fonctionnement du guichet unique ;
- Identifier les obstacles susceptibles d'entraver les interactions entre les opérateurs économiques et les organismes publics dans le cadre des transactions d'exportation, d'importation et de transit, dans l'échange d'informations entre les différents organismes et dans le développement du commerce électronique ;
- Élaborer des propositions et des recommandations en vue de combler les lacunes et d'éliminer les barrières recensées dans la gouvernance institutionnelle et le cadre juridique.

39. Pour mener à bien cette analyse, on établit une liste des actes juridiques et des règlements pertinents, ainsi qu'un bilan de la gouvernance institutionnelle, et leur pertinence est vérifiée par les participants. Les informations recueillies sont diffusées et les participants remplissent des questionnaires en se référant aux actes pertinents. Les résultats de l'analyse sont compilés dans un rapport et soumis à l'autorité compétente. Le rapport peut également

inclure des propositions visant à améliorer les actes juridiques et les réglementations, ainsi que la gouvernance institutionnelle du guichet unique, afin d'éliminer les lacunes et les barrières recensées. La méthode utilisée pour réaliser cette analyse est décrite à l'annexe I, chapitre I du présent rapport.

40. La présente étude examine les actes juridiques et les réglementations ainsi que la gouvernance institutionnelle du guichet unique dans les domaines suivants :

- Analyser la structure de gouvernance du projet pour garantir la mise en place et le développement efficaces du guichet unique national ;
- Évaluer le cadre réglementaire qui régit la création et le développement du guichet unique national, notamment recenser d'éventuelles lacunes juridiques ;
- Définir la portée du projet de guichet unique national, ses objectifs, ses fonctionnalités et ses parties prenantes ;
- Fixer des objectifs pour la mise en place et le bon fonctionnement du guichet unique national ;
- Analyser le modèle de financement et de fonctionnement du guichet unique national afin d'en améliorer la durabilité ;
- Recenser les éventuelles entraves aux interactions entre les opérateurs économiques, les agents/représentants et les organismes publics dans le cadre des transactions d'exportation, d'importation et de transit, ainsi que les obstacles au développement du commerce électronique, en examinant les actes juridiques pertinents qui régissent les activités des organismes publics dans les domaines liés à la réglementation nationale du commerce international ;
- Mettre au point une stratégie et des programmes de mise en œuvre, en prévoyant y compris les formations et les éléments connexes, afin d'assurer le bon déploiement du guichet unique national ;
- Mettre au point une stratégie et des programmes de gestion de la mise en œuvre pour superviser l'avancement du projet et gérer les problèmes qui se posent ;
- Mettre au point des stratégies et des produits de communication, y compris des documents papier et électroniques, des ateliers et des séminaires, pour communiquer efficacement aux parties prenantes les avantages et les conditions de la mise en place d'un guichet unique national.

41. L'analyse du cadre institutionnel et juridique inclut :

- a) L'élaboration d'une liste des actes juridiques, règlements et documents liés à la gouvernance institutionnelle du guichet unique nécessaires pour remplir les questionnaires ;
- b) La vérification de la pertinence des actes juridiques, règlements et textes de gouvernance sélectionnés (recherche d'éventuelles modifications et examen des actes référencés) afin d'obtenir des informations précises et complètes ;
- c) La diffusion des données collectées en réponse aux questionnaires ;
- d) Le remplissage des questionnaires, en se référant aux actes juridiques, règlements et textes de gouvernance répertoriés ;
- e) L'élaboration d'un rapport sur les conclusions de l'analyse du cadre juridique et de la gouvernance institutionnelle, pour présentation à l'autorité agréée.

42. Pour analyser le cadre institutionnel et juridique du développement du guichet unique, il est recommandé d'utiliser le questionnaire fourni à l'annexe I (en anglais uniquement). Les participants peuvent remplir le questionnaire au format de leur choix (papier ou numérique).

43. Si l'analyse révèle des lacunes ou obstacles juridiques, ceux-ci doivent être consignés dans le champ du questionnaire prévu à cet effet. Les propositions de solutions visant à combler les éventuelles lacunes ou barrières recensées en matière de droit ou de gouvernance institutionnelle doivent être énumérées dans le champ prévu à cet effet en fin de questionnaire. Le rapport sur l'analyse du cadre institutionnel et juridique peut être structuré comme recommandé à la section 2 du chapitre I de l'annexe I du présent document.

V. Infrastructure informatique

44. L'évaluation de l'infrastructure informatique du guichet unique inclut les tâches suivantes :

- a) Analyser l'architecture technique, opérationnelle et fonctionnelle du système de guichet unique ;
- b) Évaluer l'adéquation et le niveau de mise en œuvre des composantes techniques prévues pour le fonctionnement et le développement du système ;
- c) Analyser les fonctionnalités et l'interface du système de guichet unique ;
- d) Évaluer le niveau des dispositions prévues en matière de sécurité et d'infrastructure technique pour réduire et atténuer les risques de dysfonctionnement ;
- e) Déterminer le niveau de développement des services informatiques, tels que les systèmes d'administration en ligne, l'interface entre les différents services et le paiement électronique, afin de simplifier les interactions et les procédures ;
- f) Formuler des recommandations pour le développement du système de guichet unique.

45. Pour que ces tâches puissent être menées à bien, l'analyse doit comporter :

- Une vue d'ensemble du champ d'application technique et fonctionnel, ainsi que de l'architecture des applications et des processus métier du système de guichet unique ;
- Un bon aperçu de l'architecture et des processus métier du système ;
- Une évaluation du logiciel et de l'écosystème de données du guichet unique, des capacités informatiques physiques et techniques, telles que le kiosque pour les profils utilisateurs, du bureau dédié au guichet unique, ainsi que des autres matériels et logiciels ;
- Un examen des principales caractéristiques et règles de sécurité appliquées dans le système de guichet unique ;
- Une évaluation des compétences techniques et des processus métier ;
- Une analyse de l'état de développement des différents éléments du système de guichet unique, tels que les systèmes communautaires portuaires, les manifestes électroniques et les systèmes électroniques d'octroi de permis ;
- Une évaluation de l'état de développement des systèmes d'administration en ligne, de l'échange d'informations entre services et du flux des documents électroniques.

46. Pour l'analyse de l'infrastructure informatique, les participants sont invités à utiliser les questionnaires fournis à la section 1 du chapitre II de l'annexe I. Ils peuvent remplir ces questionnaires au format qui leur convient. L'analyse se déroule comme suit :

- a) Collecte d'informations sur l'architecture technique, opérationnelle et fonctionnelle du système de guichet unique, les logiciels et les écosystèmes de données utilisés ;
- b) Diffusion des données collectées en réponse aux questionnaires ;
- c) Remplissage des questionnaires, en se référant aux actes juridiques, règlements et textes de gouvernance répertoriés ;
- d) Élaboration d'un rapport sur les conclusions de l'analyse de l'infrastructure informatique et d'un cadre pour le soumettre à l'organisme public agréé.

47. Les suggestions visant à améliorer l'infrastructure informatique et les processus du système de guichet unique doivent être formulées à la fin du questionnaire dans le champ approprié. Le rapport sur l'analyse de l'infrastructure informatique et des processus peut être structuré comme recommandé à la section 2 du chapitre II de l'annexe I du présent document.

VI. Évaluation des performances du guichet unique

48. L'évaluation des performances d'un guichet unique vise à :

- a) Analyser le fonctionnement du guichet unique et ses indicateurs clés ;
- b) Sonder les utilisateurs du guichet unique, qu'il s'agisse d'organismes publics ou d'entreprises, afin de déterminer leur niveau de satisfaction ;
- c) Recenser les éventuels dysfonctionnements du guichet unique ;
- d) Élaborer des propositions pour le développement ultérieur du guichet unique.

49. L'évaluation des performances consiste en ce qui suit :

- Une analyse des statistiques relatives au fonctionnement du guichet unique, telles que le nombre de comptes utilisateurs, le nombre d'organismes publics connectés, le nombre et le type de comptes d'entreprises, le nombre de LPCO numérisés, le nombre de LPCO délivrés par type et le nombre de déclarations soumises via le guichet unique ;
- Une analyse de l'interface du guichet unique, y compris la fréquence à laquelle les informations du portail, les instructions et d'autres supports audiovisuels destinés aux utilisateurs sont mis à jour ;
- Un examen de la capacité d'appui opérationnel, qui comprend les descriptions de services, les instructions générales et les manuels publiés, les comptes rendus des incidents de service, le plan de continuité des opérations et les installations de sauvegarde ;
- Une analyse des procédures de soumission des demandes au guichet unique, de suivi de leur examen et d'obtention des résultats, ainsi que du suivi des interfaces utilisateurs ;
- Une évaluation de la pratique consistant à soumettre des documents supplémentaires qui peuvent être demandés par un organisme public ;
- Une analyse de la pratique consistant à effectuer des paiements obligatoires en ligne et de la possibilité de fournir un tel service dans le cadre du guichet unique ;
- Une analyse des pratiques d'échange d'informations entre les différents organismes ;
- Une analyse des problèmes d'interaction utilisateurs-guichet unique ;
- Une évaluation quantitative et qualitative de la satisfaction des utilisateurs.

50. Pour mener à bien cette évaluation, on suivra les étapes suivantes :

- a) Élaborer des questionnaires pour les différents acteurs, y compris le secrétariat, les organismes publics participants et les opérateurs économiques participants ;
- b) Accorder un délai pour que les questionnaires soient remplis et renvoyés ;
- c) Trier et répartir les informations collectées entre les questions pertinentes à inclure dans le rapport ;
- d) Élaborer un rapport d'évaluation des performances du guichet unique et le soumettre à l'organisme agréé.

51. Pour réaliser l'évaluation, il est recommandé d'utiliser les questionnaires fournis à la section 1 du chapitre III de l'annexe I du présent document. Il est également conseillé d'envoyer les questionnaires au plus grand nombre possible de participants issus de divers organismes publics, des entreprises et du vivier d'utilisateurs du guichet unique. Des services extérieurs, tels que Google Forms et SurveyMonkey, peuvent être utilisés pour faciliter l'envoi du formulaire d'enquête, son remplissage et le traitement des informations. Tout problème constaté et toute suggestion visant à améliorer la structure informatique du guichet unique doivent être reportés dans le champ prévu à cet effet à la fin du questionnaire. Le rapport d'évaluation des performances du guichet unique doit être élaboré conformément à la section 2 du chapitre III de l'annexe I du présent document.

VII. Lignes directrices pour l'élaboration du rapport final

52. Après avoir analysé l'état de développement du guichet unique dans le pays, l'organisme agréé ou l'équipe de projet élabore un rapport final. Pour ce faire, il est recommandé que les auteurs tiennent compte des éléments suivants :

a) Les informations contenues dans le rapport final doivent être présentées d'une manière claire et simple, qui permette aux lecteurs de comprendre les objectifs de l'analyse et les conclusions tirées selon une progression logique. Les termes techniques et les abréviations doivent être définis dans le glossaire ou expliqués plus en détail dans le corps du rapport. Le rapport doit résumer les principales analyses, questions et conclusions, ainsi que les recommandations d'amélioration possibles ;

b) La précision de l'information est essentielle. Le rapport doit contenir des informations précises et vérifiables, et les conclusions tirées de l'analyse doivent être fondées sur les éléments collectés. Toute inexactitude pourrait remettre en question la fiabilité et la validité de l'ensemble du rapport. Il est donc impératif de veiller à ce que les données et les conclusions soient transparentes, véridiques et dûment étayées par les éléments factuels ;

c) Le rapport doit présenter les informations de manière objective. On se gardera d'exagérer ou de surestimer les lacunes ou les avantages recensés. Les conclusions tirées de l'analyse doivent encourager la prise de décisions et de mesures appropriées. Loin de se contenter de critiquer les défauts du système, le rapport devrait fournir des recommandations objectives pour les pallier ;

d) La crédibilité du rapport est cruciale. Les résultats de l'analyse doivent correspondre aux buts et objectifs ultimes de l'évaluation. Les conclusions doivent être bien étayées et les recommandations doivent découler logiquement des preuves présentées ;

e) Le rapport doit être concis et éviter les répétitions inutiles ou les détails susceptibles de détourner l'attention du lecteur des points principaux. La quantité d'informations doit être adaptée au champ de l'analyse ;

f) Le rapport doit couvrir les lacunes du système, mais aussi les succès et les avantages notables recensés, et traiter toute question qui, bien qu'indirectement liée à l'objectif de l'analyse, nécessite une attention particulière.

53. Pour ce faire, on organisera le rapport comme suit :

a) Un résumé synthétisant les principales conclusions et recommandations ;

b) Une introduction décrivant l'objectif et la portée de l'évaluation ;

c) L'analyse de la gouvernance institutionnelle et du cadre juridique, qui permet d'évaluer dans quelle mesure ceux-ci soutiennent le fonctionnement efficace du guichet unique ;

d) L'analyse de l'infrastructure informatique, qui permet d'évaluer l'architecture technique et les processus métier utilisés par le guichet unique ;

e) L'évaluation des performances du guichet unique, qui consiste à examiner les performances du guichet unique par rapport à ses buts et objectifs annoncés ;

f) L'évaluation quantitative des indicateurs de développement du guichet unique, qui reflètent l'état du système et les conclusions des évaluations ;

g) Les recommandations, qui décrivent les mesures précises qui doivent être prises pour améliorer les performances du guichet unique et remédier aux faiblesses identifiées ;

h) La conclusion, qui résume les principaux résultats et souligne qu'il importe que les recommandations soient appliquées pour améliorer l'efficacité du guichet unique.

54. Dans le cadre de l'élaboration du rapport final, il est recommandé de tenir compte des recommandations qui figurent à l'annexe I.

Annexe I

[Anglais seulement]

Questionnaires and key considerations



Please note that the options provided in this questionnaire may not be exhaustive and may require revision based on the specific context and practices of your country's Single Window implementation. We kindly ask that you review and adjust the options as needed to ensure they are relevant and applicable to your situation. Furthermore, please be aware that the term 'acts' refers to laws, legal regulations, statutes, equivalent orders, or institutional governance policies, whichever is applicable in your specific legal system.

I. Institutional and legal framework

1. Questionnaire

1. It is recommended that this questionnaire be completed by an expert group composed of individuals with expertise in the competent authority and the secretariat responsible for implementing and developing the Single Window.

A. Single Window project implementation legal and regulatory framework

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
A.1	What are the legal and regulatory frameworks that govern the introduction and development of Single Window in your country?	
A.2	What are the aims and objectives of implementing a Single Window in your country?	
A.3	What are the targets or goals that have been set to guide the development of Single Window in your country?	
A.4	Has the development of Single Window been divided into stages? If so, what are the aims and objectives of each stage?	
A.5	What are the acts or regulations that mandate public services of public authorities to be provided through Single Window in your country?	
A.6	Are there regulations governing access to Single Window? If yes, please provide the relevant acts and extracts from them.	
A.7	Are there any acts that establish clear procedures for identification, authentication, and authorization of users to access Single Window? If yes, please specify the relevant acts.	
A.8	Are there any acts regulating the responsibility for the input, processing, forwarding, and use of data in the Single Window? If yes, please specify the relevant acts.	
A.9	Are there any regulations governing information security issues within the Single Window, including access to electronic documents and data? If yes, please specify the relevant acts.	

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
A.10	Are there any regulations governing the storage and archiving of data within the Single Window? If yes, please specify the relevant acts.	
A.11	What are the instruments or agreements that govern trade facilitation and the reduction of redundant and duplicative formalities, processes, and procedures in international trade in your country?	

B. Governance issues

2. These questions aim to understand the institutional corporate governance structure and legal framework surrounding the implementation and operation of the Single Window system, including the designated lead body, relevant committees, working groups, participating agencies, and the legislative, corporate governance and user and usage basis for the system.

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
B.1	What is the lead agency responsible for the development of the Single Window in your country?	
B.2	Are there any acts designating a public authority and/or an authorised organisation as the Single Window operator? If yes, please specify the relevant acts and the authority held by the Single Window operator.	
B.3	Is there a High-Level Steering Committee or Technical Committee for the Single Window? If yes, who chairs or leads the committee and how often does it meet?	
B.4	How does the Single Window High-Level Steering Committee relate to the National Trade Facilitation Body (NTFB)? Is it under the jurisdiction of the NTFB or separate?	
B.5	Are there any Working Groups or Committees set up for the Single Window? If yes, please provide the list of working groups and their composition, purpose, and remit.	
B.6	Do representatives from the business community participate in the work of the High-Level Steering Committee or other relevant committees?	
B.7	Please list all government and private sector agencies that are involved in Single Window implementation and their area of activity.	
B.9	Is the use of the Single Window enshrined in legislation? If yes, please list the relevant legislation.	
B.10	How is coordination between the participating government agencies in the Single Window managed?	

C. Business model

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
C.1	What is the current business model for the Single Window implementation in your country?	
C.1.1	Who provides the financing for the Single Window project? Is it government-funded, private sector-funded, or a public-private partnership?	

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
C.2	Please provide details of expenditure for completed stages and difference against original budget, and for future stages or stages currently under construction please provide estimated costs or budgets?	
C.3	What are the operational and support costs for the Single Window project on an annual basis?	
C.4	Are there any user fees for using the Single Window? If yes, what is the model of payment? a) Fixed price per year b) Price per transaction c) Combination d) Others (please specify)	
C.5	What is the total annual revenue generated by the Single Window project, if any?	
C.5.1	If there is revenue generated, what percentage is reinvested in the Single Window project?	
C.6	Is the long-term financing model integrated into the public budget or self-sufficiency funding? Are the current sources of revenue enough to ensure a certain degree of self-sufficiency?	
C.7	Do the revenues generated cover operational costs, or is there a profit generated?	
C.7.1	If there is a profit, what percentage of operating costs is that profit, and how is it utilised?	

D. Questionnaire on regulations, acts and provisions for data exchange

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
D.1	Please provide a list of the regulations, rules, and legislation and /or corporate governance that govern the exchange of B2G and G2G e-data and e-documents at the Single Window and detail how they work within the overall country digital trade document framework.	
D.2	Do the acts stipulate the procedures for the execution, issuance, and use of electronic LPCOs? If so, please specify the types of documents and the acts that regulate their execution, issuance, and use.	
D.3	Are there any acts that establish formats and structures of electronic documents and/or information to be exchanged between traders and state regulatory authorities during electronic interaction? If yes, please provide the relevant acts.	
D.4	Please list the regulation rules vesting the right to file information with the government authorities only once.	
D.5	Are there any acts that enshrine the principle that electronic documents and information obtained through interdepartmental cooperation cannot be requested from the applicant? If so, please provide the relevant acts and extracts from them.	
D.6	Please list the legal provisions on e-customs, e-commerce (including payments), transport, and logistics with regard to the validity of e-	

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
	documents, submitting and exchanging data using e-signature or alternative e-document validation (UNCITRAL rules).	
D.7	Which acts establish requirements for the protection of personal data and commercial information?	
D.8	Are there any acts that establish requirements for the issuance and use of electronic digital signatures or alternative e-document validations? If yes, please specify the relevant acts.	
D.9	Are there any acts that regulate the conditions or requirements for the use or acceptance of electronic digital signatures on electronic documents created in other states during cross-border electronic transactions (mechanism of mutual recognition of electronic documents)? If so, please specify the relevant acts.	
D.10	Please provide a list of the acts governing international settlements by means of electronic invoices and contracts.	
D.11	What are the legal provisions regarding the admissibility of e-documents and messages as evidence in court?	
D.12	Are there any acts that establish the procedure of information exchange in electronic form between government agencies and carriers engaged in international transport? If yes, specify the relevant acts and provide excerpts from them.	
D.13	Are there any acts in the field of transport and logistics that regulate the issuance and use of electronic documents? If so, please specify the types of documents and the acts governing their execution, issuance, and use.	
D.14	Please specify the legal gaps and barriers that hinder the conversion of shipping documents into electronic form and the exchange of electronic consignment notes (or the information contained therein).	
D.15	Is the Single Window applicable to border operations? If so, please specify the acts that regulate the inter-agency information exchange when carrying out various types of state control at the customs border.	
D.16	Are there any acts that establish an inter-agency risk management system? If so, please specify the relevant acts.	
D.17	Do antitrust regulations have an impact on the development of the Single Window? Are there any regulations in competition law that may hinder the development of the Single Window? If so, please specify the relevant acts and provide extracts from them.	
D.18	Please provide a list of the legal provisions on new international trade-related agreements and relevant technological developments in regional agreements (e.g., ASEAN Single Window, EAEU Single Window development project).	

E. Assessing challenges and planning next steps

3. The questions aim to identify the main challenges and obstacles to the platform's development, as well as any legal provisions that may hinder its progress. Additionally, the questions inquire about any adopted plans for the platform's development and the future plans for its improvement. These questions can help policymakers and stakeholders to understand the legal and institutional frameworks surrounding the Single Window and to identify any areas that require attention for its continued success.

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
E.1	What are the primary challenges that impede the advancement of the Single Window platform's development?	
E.2	What are the existing challenges with receiving and handling applications from traders through the Single Window?	
E.3	Which acts and provisions do you perceive as obstructing the development of the Single Window?	
E.4	Has a plan for the development of the Single Window platform been established, and if so, what are the key elements of the plan?	
E.5	What are the upcoming plans for the continuous progress and enhancement of the Single Window platform?	

Responding Officer:

Name

Post / Division

Contact Telephone No.

Email Address

2. Key considerations for the assessment and analysis

4. It is recommended to include the following elements in the report on the analysis of the institutional and legal framework for the development of the Single Window:

- Institutional framework for the development of the Single Window, including the authorised body, advisory and coordinating bodies, and leading agencies in the implementation process;
- The legal basis of the state that determines the development of Single Window, state regulations governing the implementation of Single Window, and legal gaps and barriers related to the absence or imperfection of regulations governing the implementation of Single Window;
- The State's existing action plan for the adoption of regulations governing the introduction of Single Window, measures to improve the state's regulations governing the implementation of the Single Window, and the business model for Single Window operation;
- Legislation governing the application, issuance, and use of electronic LPCOs, commercial documents, and transport documents;
- The legal framework of the state regulating the procedure for interdepartmental information interaction in electronic form between state bodies, information interaction between traders and state bodies, the procedure for access to the single window facility, the procedure for ensuring data integrity and accuracy, access, storage and archiving, as well as the information protection procedure;
- The UNCITRAL Code of Ethics for Electronic Documents in International Trade and legislation on the use of electronic digital signatures, as well as procedures for authenticating users and for mutual recognition of electronic documents and data received from third countries;

- Legislation setting out procedures for the use of Single Window at border crossing points, antitrust laws, and regional legislation that may specify additional requirements for the development and operation of Single Window;
- Identified legal gaps and barriers in the areas of customs, currency, tariff and non-tariff regulation, application of prohibitions and restrictions, technical regulation, SPS measures, and intellectual property hindering the development of Single Window, and measures to improve regulations to address identified legal gaps and barriers; and
- Findings and recommendations, including a conclusion.

5. Additionally, the report should include a list of the state's regulations, the completed questionnaire, and may also be accompanied by information or overviews of all relevant laws and regulations, articles, brochures, and other printed works on Single Window development, as well as a detailed description of the evaluation process and methodology, including any limitations of this method.

II. Information technology framework

1. Questionnaire

6. This questionnaire is recommended to be completed by an expert group consisting of experts from the authorised body, representatives of the Single Window operator or the vendor involved in the implementation and development of Single Window.

A. Technology

<i>No</i>	<i>Questions*</i>	<i>Answers</i>
A.1	Can you share the functional and technical architecture of the Single Window platform, including any system diagrams or flowcharts?	
A.2	Please describe the software, middleware and hardware stacks used in the Single Window platform, including any programming languages, frameworks, and databases.	
A.3	Is the current IT infrastructure sufficiently robust to support the Single Window platform, and if not, what improvements are needed?	
A.4	How are user manuals/FAQ and any other self-learning materials on the usage/operation of the Single Window made, updated and disseminated to the stakeholders?	
A.5	Is there a strategy and plan for data harmonisation established, and if so, what are the key components of the plan?	
A.6	How is data submitted to the Single Window platform, including the type of syntax, schema, and format used?	
A.7	Can you provide information on where data is sent and stored after it is submitted to the Single Window platform, as well as who has access to it?	
A.8	Does the Single Window platform adhere to the UN/CEFACT Recommendation 33 principle of data submission, which specifies that individual data elements should only be submitted once?	

* Please delete as appropriate

<i>No</i>	<i>Questions*</i>	<i>Answers</i>
A.9	Can you confirm if the Single Window portal is currently accessible online? If so, could you provide the link to the portal?	
A.10	Does the Single Window platform have API interfaces with other stakeholder and agency platforms, and if yes, which platforms?	
A.11	How does the Single Window platform interface with other systems such as Customs Management System, Port Community System, and B2B systems?	
A.12	Is an electronic signature, or other document validation process used in the Single Window platform, and if yes, is it mandatory and for which processes? Please describe the format used.	
A.13	Is there a specified plan of action for personnel to follow in case of emergency or force majeure to promptly restore the operability of the information systems?	
A.14	Is there a provision for ongoing data backup to assist in the prompt restoration of Single Window operations in the event of a system emergency?	
A.15	How do existing IT approaches reflect new technical design requirements such as data protection and data privacy, and what measures are in place to ensure compliance?	
A.16	How often is the Single Window infrastructure monitored, and is there a NOC or SOC always available to monitor it?	
A.17	Is the Single Window leveraged on legacy technologies or infrastructure, and if yes, is there a plan to replace or upgrade it?	

B. Standards and methodology

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
B.1	Do you apply a simplification and standardisation process in the Single Window design or implementation, such as using standard data elements and syntax to ensure interoperability with other systems and facilitate data exchange?	
B.2	Is there a legal framework established to deal with data governance issues, including legal needs related to data access, protection, and general use of data in the Single Window?	
B.3	Are the data elements, processes, and syntax used in the Single Window harmonised with international standards to allow for interoperability with other regional Single Windows and facilitate cross-border trade?	
B.4	Can you confirm whether Business Process Reengineering was carried out during the design or development of the Single Window system?	
B.5	Are these Business Processes shared with stakeholders for discussion and improvement?	

C. Assessing challenges and planning next steps

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
-----------	------------------	----------------

<i>No</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
C.1	What are the major challenges that are hindering the further development of the Single Window?	
C.2	Have there been any issues with receiving submissions from traders through the Single Window, and if so, what are they?	
C.3	In your opinion, what technical issues are preventing the successful implementation and development of the Single Window?	
C.5	Are there any plans to expand the scope or functionality of the Single Window system in the near future, and if so, please describe the deliverables and the benefits and challenges that are anticipated?	

Responding Officer:

Name

Post / Division

Contact Telephone No.

Email Address

2. Key considerations for the assessment and analysis

7. The report analysing the information technology basis for the implementation and development of Single Window should cover the following aspects:

- Analysis of the business process, functional and technical architecture of the Single Window, which encompasses the system's schemas and structure;
- Assessment of implementing, operating, and improving Single Window from a business process and technical perspective;
- Software and hardware stacks used in Single Window;
- Evaluation of the sufficiency of the current technical infrastructure for the continued operation and growth of the Single Window;
- Analysis of the level of advancement of interdepartmental governmental agency information sharing services;
- Assessment of the progress being made towards data standardisation in accordance with global standards and models such as UN/CEFACT and WCO Data Model;
- Examination of the technical execution of the one-time submission of individual data elements principle;
- The extent to which the Single Window enables and is integrated with other information systems used by public authorities and businesses;
- The older systems that are still used to support Single Window performance and services;
- The utilisation of user authentication tools such as electronic digital signatures and user access to the Single Window;
- Technical infrastructure required to ensure data security, preservation, archiving, storage, and disaster recovery in the Single Window system;
- Evaluation of challenges and potential for the advancement of the information technology foundation for Single Window development;

- Suggestions for enhancing the information technology foundation for the implementation and expansion of Single Window; and
 - Summary of findings and conclusions.
8. The report should also include an annex that contains the following information:
- References or briefing notes on the topics discussed in the report;
 - Analytical reviews of the primary content on the relevant topic(s);
 - Articles, brochures, internal reports, and other printed materials that illustrate the challenges of the information and technical foundation for the establishment and advancement of Single Window; and
 - Reports, letters to the concerned authorities containing suggestions and recommendations based on best practices for the establishment and development of Single Window.
9. Additionally, the report should describe the evaluation process and methodology used, including any limitations of the method.

III. Single Window Performance Assessment

1. Questionnaire and key considerations

10. The questionnaire is divided into three sections, each meant to be completed by different groups of stakeholders. The first section is recommended to be filled in by an expert group comprising members from the authorised body, Single Window operator, or vendor involved in the development and implementation of the Single Window. The second section is intended to be completed by representatives from various government agencies that are users of the Single Window and provide services to traders using the Single Window. The third section is recommended to be filled in by business representatives, specifically companies that use the Single Window to interact with government agencies.

A. General information

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
A.1	<p>What services does the Single Window provide? What process / documents / information (data) are covered? (Include a checklist of key business processes and/or documents here).</p> <p>Please clarify existing services in the current phase of Single Window development and the plans for services in the next phases, ideally with an anticipated time frame.</p>	
A.1.1	a Trader Services Module (to prepare and submit all necessary applications for LPCOs and prepare and submit Customs declarations, view their processing status, and receive notifications of issue and clearance advice).	
A.1.2	Government Agency Services Module.	
A.1.3	Information Services Module.	
A.2	<p>Please tick below if the following are current users of the Single Window, please provide the number of users for each group registered with Single Window. Please indicate current stakeholders.</p> <p>a) Importing / Exporting Business Entities</p>	

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
	b) Sole Trader c) Freight Forwarders d) Customs Brokers e) Shipping Agents / Ground Handling Agents f) Carriers (Shipping Lines / NVOCC / Airlines / Transport companies) g) Port / Airport / River Authority h) Port/terminal Operators i) Airline Cargo Handling Operator j) Express Couriers k) Inland Container Depot Operator l) Postal Agency m) Chambers of Commerce / Business Federations n) National Bank o) Commercial Banks / Financial Institutions p) Warehouse operators (Private/Authorities) Any Others: Please list	

B. Government agency feedback

11. This survey is designed for government agencies that are currently using the Single Window platform. Its purpose is to assess the agencies' practices within the Single Window system, gauge user satisfaction, identify any gaps or difficulties encountered in using the system, and provide direction for future development of Single Window services. The survey aims to gather valuable feedback to improve the platform's functionality and ensure that it meets the needs of its users.

Ministry:

General Department:

Department:

Please list down all LPCOs issued by your department.

Example:
 Certificate of xxxx
 Import permit of xxxx

1. Basic information

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
1.1	Does your government agency have a legal framework or regulations/rules/order in place that authorise traders to apply for LPCOs through the Single Window? If yes, please	Example: - Order on xxx

No.	Questions	Answers
	provide specifics or attach any relevant documents.	
1.2	Who are the parties/actors that typically submits applications, notifications, or requests to your government agency through the Single Window platform? Please select and list all that are relevant and indicate the percentage of usage by these different parties/actors.	(Please tick)
	(a) Trading company (e.g., importer/exporter)	<input type="checkbox"/>
	(b) Logistics company (e.g., carrier and forwarder)	<input type="checkbox"/>
	(c) Others (please specify)	<input type="checkbox"/>

1.3	What are the time frames for submitting Pre/post-shipment documents to your agency? Are there any mandatory submission and response time frames in place? If yes, please provide details. If there are no mandatory time frames, are there any operational targets for submissions and responses? Please provide statistics on submission and response times, including those that are within and outside of the established targets. Please indicate by type of submission and whether pre or post shipment, the volume of applications made, the number of successful applications and rejections.	(Please tick)
		<input type="checkbox"/>
		Pre-Shipment
		<input type="checkbox"/>
		Post-Shipment
		<input type="checkbox"/>

1.4	How many LPCO applications were processed in the previous year? Please provide the transaction volume for each type of LPCOs.	
1.5	Can you confirm if submission through Single Window is mandatory for obtaining LPCOs?	i.e.,
		Yes
		No
1.6	What are the acceptable modes of document submission for the LPCO? Please select all that apply and detail the volume or percentage of each:	(Please tick)
	(a) On-line submission at Single Window	
	(b) By Email	
	(c) By Fax	
	(d) By Post	
	(e) In-person	
	(f) By messenger applications	
	(g) Others (please specify)	

No.	Questions	Answers
1.6.3	<p>If online/email submission is allowed, please indicate the method used to authenticate the identity of the submission party.</p> <p>(a) Digital certificate</p> <p>(b) Security token (physical and/or digital)</p> <p>(c) Two-factor authentication (e.g., username/password + SMS code)</p> <p>(d) Biometric authentication (e.g., fingerprint/face recognition)</p> <p>(e) Others (please specify)</p>	(Please tick)
1.6.4.	<p>Does the Single Window allow for the attachment of additional supporting documents in electronic format to the LPCO application?</p> <p>(a) Yes</p> <p>(b) No</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.7	<p>What is the method of payment for related charges/levy associated with services offered through Single Window?</p> <p>(a) Cash</p> <p>(b) Cheque</p> <p>(c) Internet (credit cards, e-banking)</p> <p>(d) Others (please specify)</p>	
1.7.1	<p>Can you please provide information on the fees associated with the services offered through Single Window, including the following:</p> <p>(a) Service fee for document processing</p> <p>(b) Service fee for electronic submission</p> <p>(c) Printing fee for paper form (if applicable)</p> <p>(d) Other fees, if any (please specify)</p> <p>Please also include the amount of each fee or the calculation basis, if applicable.</p>	
1.8	<p>Are LPCOs processed and issued electronically to the applicant through the Single Window?</p> <p>(a) Yes</p> <p>(b) No, they are processed and issued in paper form. Please indicate the method of despatch or collection.</p> <p>(c) No, they are processed and issued by the internal processing system of the government agency. Please indicate the method of despatch or collection.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
1.8.2.	Does your agency apply a risk management approach during the processing of an LPCO? (a) Yes (b) No	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.9	Please specify the method(s) by which stakeholders can receive their approved document(s): (a) On-line at Single Window (b) By Email (c) By Fax (d) By Post (e) In-person (f) Others (please specify)	(Please tick) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.10	If your agency has an IT system to process and issue documents besides the Single Window system, can this system exchange data with the Single Window? (a) Yes (one way or both ways) (b) No	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.11	Do you need to seek approvals or input from other government agencies during the LPCO issuance process? (a) Yes (b) No (c) Other (please specify)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.11.1.	If your answer to the previous question is "Yes," can you request other agencies electronically through the Single Window? (a) Yes (b) No (c) Other (please specify)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.12	Does your agency publish a list of digital services, including the list of LPCOs, on its website? If so, please provide the website link. (a) Yes (b) No	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

2. *Level of satisfaction with using Single Window*

<i>No.</i>	<i>Question</i>	<i>Answers</i>
------------	-----------------	----------------

<i>No.</i>	<i>Question</i>	<i>Answers</i>
2.1	Please rate the usefulness of Single Window as a tool for work on a scale of 1 to 10, where 1 is the least useful and 10 is the most useful.	
2.2	Have you experienced any difficulties in receiving applications and submissions, and obtaining and delivering specific licences, permits, certificates, or other trade-related documents through the Single Window? If yes, please specify the type of document and describe the difficulties you encountered.	
2.3	To what extent do you think private sector stakeholders, particularly SMEs, are equipped with the necessary computer skills and knowledge to access and use Single Window effectively? Do you have any evidence to support this assertion?	
2.4	Do you have any concerns or lack of understanding about how the Single Window system works?	
2.5	What specific legal provisions or corporate governance do you think may be acting as obstacles to the development and implementation of Single Window? Kindly state the provision(s)/governance that you believe may be hindering the process.	
2.6	What improvements or changes would you suggest making Single Window more user-friendly and effective?	
2.7	What recommendations or suggestions do you have for the further development of the Single Window in the future?	

3. *Subject Department:*

Name of the Department

Contact person

Contact Telephone No.

Email Address

C. Traders

12. This survey aims to gather feedback from private sector stakeholders regarding their experience with the Single Window. It is estimated to take approximately 20 minutes to complete.

Type of User:

- Importing / Exporting Business Entities
- Individual Importer / Exporter
- Freight Forwarders
- Customs Brokers
- Shipping Agents / Ground Handling Agents
- Carriers (Shipping Lines / NVOCC / Airlines / Transport companies)
- Port / Airport / River Authority

Type of User:

- Port Operators
- Airline Cargo Handling Operator
- Express Couriers
- Inland Container Depot Operator
- Postal department/agency
- Chambers of Commerce / Business Federations
- National Bank
- Commercial Banks / Financial Institutions

1. General information

<i>No.</i>	<i>Questions</i>	<i>Answers</i>
1.1	Can you please specify the options/types of LPCOs available through the Single Window platform in your country to the best of your knowledge?	Licences _____ Certificates _____ Permits _____ Customs Permits _____ Master List _____ Other documents (please specify) _____
1.1.1	Please detail the average processing time for each type of LPCO that you have applied for?	Please write down the name and time: Licences _____ Certificates _____ Permits _____ Customs Permits _____ Master List _____
1.1.2	What is the fee charged by your agency for the submission and issuance of an LPCO through the Single Window?	Please write down the name and time: Licences _____ Certificates _____ Permits _____ Customs Permits _____ Master List _____
1.1.3	What are the available payment options for LPCO submission? Can payment be made in cash or is e-payment the only available option?	
1.2	Do you have the ability to view the status of your application and receive notifications related to it through the Single Window? (a) Yes	(Please tick) <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>

No.	Questions	Answers
	(b) No	
	(c) Other (please specify)	
1.3	Which of the following functions of the Single Window have you utilised?	(Please tick)
	A) Submitting LPCO applications through Single Window?	
	B) Submitting additional documents to the agency via SW?	
	C) Making electronic payments for the issuance of an LPCO and receiving confirmation of payment?	
	D) Viewing the processing status of the application and receiving notifications from the agency related to the submission?	
	E) Receiving an electronic LPCO via SW?	
	F) Filling out customs declarations?	
	G) Calculating customs duties and taxes?	
	H) HS code classification?	
	I) Searching tariff and non-tariff measures related processes and regulations?	
	J) Issuing transport manifests?	
	K) Providing pre-arrival information?	
	L) Making payments?	
	N) Other (please specify).	
1.4	Do you currently have an Enterprise Resource Planning (ERP) system in place to automate your organisation's workflow and business processes?	Yes
		No
1.4.1	If applicable, is your information system integrated with the Single Window platform for exchanging data related to your submissions?	Yes
		No
1.5	Are you aware that the authorities have access to the LPCO issued for your organisation on Single Window? (If applicable)	Yes
		No
		Other:
1.6	Do you require a physical/paper copy of the LPCO issued for your organisation? If yes, could you please explain the reason for the requirement? Please answer for each type of LPCO utilised.	Yes
		No
		Other:
1.7	Does the issued electronic LPCO have legal value for your cross-border transaction? Do you use an electronic LPCO to send to your counterparts in another country?	Yes
		No
		LPCO Type:

2. Level of satisfaction with using Single Window

<i>No.</i>	<i>Question</i>	<i>Answers</i>
2.1	Can you provide your feedback on the usefulness of Single Window as a work tool? Please rate its convenience level from 1 to 10, where 1 indicates very useless and 10 indicates very useful.	
2.2	Have you encountered any difficulties while using the Single Window? If yes, could you please elaborate on the difficulties faced?	
2.3	Do you have any concerns or lack understanding regarding the functioning of the Single Window?	
2.4	In your opinion, which legal provisions or corporate governance are acting as hindrances to the development of the Single Window? Please specify the provision(s) or governance.	
2.5	What improvements do you think can be made to the Single Window or business processes to enhance their convenience and usefulness?	
2.6	Can you provide any suggestions or recommendations for the next phase of the Single Window development?	

2. Key considerations for the assessment and analysis

13. To ensure a comprehensive assessment of Single Window performance, it is recommended that performance assessment report should minimally follow the structure outlined below:

- Begin with a general description of the survey carried out, including the period of the survey, the number of participants, and the number of responses received;
- Analyse statistics related to the Single Window's functioning, such as the number of user accounts, the number of connected bodies, the types and number of business accounts, the number of LPCOs digitised, and the number of LPCOs issued by type;
- Assess the Single Window interface, including the frequency of updates of information on the portal, instructions, and other audio-visual materials for users;
- Evaluate the operation support capacity, which includes published service descriptions, standard operating procedures, manuals, and records of service incidents;
- Examine the practice of submitting applications to the Single Window, monitoring their examination, and obtaining results;
- Analyse the practice of submitting additional documents that may be requested by a public body;
- Assess the practice of making compulsory payments electronically and the possibility of providing such a service within the Single Window;
- Evaluate inter-agency information exchange practices;
- Analyse international information exchange practices, interoperability with other Single Window or systems;
- Evaluate user interaction problems with the Single Window;
- Assess the level of user satisfaction;
- Analyse operational problems of the current version of the Single Window; and
- Provide recommendations for the development of the current version of the Single Window.

14. By following this structure, performance assessment reports will provide a comprehensive evaluation of Single Window performance and identify areas for improvement.

Annexe II

[Anglais seulement]

Appreciation of existing studies

I. WCO – Time Release Study

1. Time Release Study is a tool to measure the actual time required for the release and/or clearance of goods, from the time of arrival until the physical release of cargo, intending to find bottlenecks in the trade flow process and take necessary measures to improve the effectiveness and efficiency of border procedure.
2. It allows customs and other government agencies, along with private sector stakeholders, to periodically measure the efficiency and effectiveness of the entire cross-border flow process related to imports, exports and transit movements of goods.²

II. ECE Trade and Transport Facilitation Monitoring Mechanism Recommendation No. 42

3. This Recommendation is to encourage governments, business communities, development partners and international organisations to collaborate in the development of sustainable Trade and Transport Facilitation Monitoring Mechanisms (TTFMMs). Accordingly, this Recommendation addresses issues related to institutional arrangements and methodology in designing and implementing a TTFMM.
4. After defining the scope of monitoring and the institutions, the next important step is to collect data and define indicators. As the text elucidates, data collection, including types of data and data collection methods, should be defined within, and at the same time as, the scope of monitoring. The methods for data collection, calculation and aggregation (whenever possible) should be selected, aligned and harmonised to facilitate, to the greatest extent possible, national, regional and international comparisons. Data collection should be reviewed and conducted on a regular basis for the purpose of effective monitoring (e.g., monthly, quarterly, or yearly as appropriate).³

III. World Bank – Logistic Performance Index (LPI)

5. LPI is an interactive benchmarking tool created to help countries identify the challenges and opportunities they face in their performance on trade logistics and what they can do to improve their performance.
6. LPI consists of both qualitative and quantitative measures and helps build profiles of logistics friendliness for these countries. It measures performance along the logistics supply chain within a country and offers two different perspectives: international (qualitative evaluations of a country in six areas by its trading partners) and domestic (provides both qualitative and quantitative assessments of a country by logistics professionals working inside it. It includes detailed information on the logistics environment, core logistics processes, institutions, performance time and cost data). The LPI is based on a worldwide survey of stakeholders on the ground providing feedback on the logistics "friendliness" of the countries in which they operate and those with which they trade.⁴

² http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/time-release-study/time_release-_study.pdf?db=web

³ <https://tfig.unece.org/contents/recommendation-42.htm>

⁴ <https://lpi.worldbank.org/>

IV. UN Global Survey on Digital and Sustainable Trade Facilitation

7. The UN Global Survey on Digital and Sustainable Trade Facilitation is prepared according to the final list of commitments included in the WTO Trade Facilitation Agreement (TFA) along with forward-looking measures thought to be implemented under the UN Treaty – the Framework Agreement on Facilitation of Cross-Border Paperless Trade in Asia and the Pacific.⁵

8. The survey covers 50 trade facilitation measures which are used by five UN Regional Commissions (UNRC).⁶

9. The 50 common measures are categorised into three groups and nine sub-groups. The first group of “General Trade Facilitation Measures” includes many of the WTO TFA measures under 4 subgroups:

- Transparency
- Formalities
- Institutional Arrangement and Cooperation
- Transit Facilitation

10. The second group of “Digital Trade Facilitation Measures” include 2 subgroups:

- Paperless Trade
- Cross-Border Paperless Trade

11. The third group of “Sustainable Trade Facilitation Measures” includes 3 subgroups:

- Trade Facilitation for SMEs
- Agricultural Trade Facilitation
- Women in Trade Facilitation

12. In 2019, some regional commissions introduced a fourth and new group of “Trade Finance Facilitation Measures” as a pilot test – developed in cooperation with the International Chamber of Commerce (ICC) Banking Commission.

V. OECD Trade Facilitation Indicator

13. OECD has developed a set of Trade Facilitation Indicators (TFI) for governments to improve their border procedures, reduce trade costs, boost trade flows and reap greater benefits from international trade.

14. TFI identifies areas for action and enables the potential impact of reforms to be assessed, covering border procedures of 160 countries. Each TF indicator is composed of several specific, precise and fact-based variables related to existing trade-related policies and regulations and their implementation in practice.

15. TFI uses trade cost estimates from the [UN ESCAP-World Bank International Trade Costs Dataset](#), we can assess the potential impact of implementing measures included in the WTO Trade Facilitation Agreement. It also allows countries to identify their strengths and weaknesses in trade facilitation, prioritise areas for action, and mobilise technical assistance and capacity building in a more targeted way.⁷

⁵ <https://www.unescap.org/sites/default/d8files/knowledge-products/UNtfsurvey%20global%20report%202019.pdf>

⁶ <https://www.untfsurvey.org/>

⁷ <https://www.oecd.org/trade/topics/trade-facilitation/>

VI. Other methodologies and frameworks

A. UN/CEFACT Modelling Methodology (UMM)

16. “Recommendations and Guidelines for Establishing a Single Window,” of Recommendation No. 33, includes 12 key factors that should be considered in designing, developing, and implementing a Single Window system, which is also followed by the best practices.

17. Each of the 12 factors, which is accompanied by a scoring system, indicates the progress that has been made in implementing the factor. The scoring system is also similar to the scoring index devised by the World Bank LPI survey which also has a scoring system to mark certain aspects of the survey, such as the efficiency of the custom clearance process, the infrastructure, etc of selected countries.⁸

B. Single Window Implementation Guide by UNESCAP

18. The Single Window Implementation Guide by UNESCAP recommends that key components required for the development of the Single Window framework should be identified and mapped out. Each of the components – ten in total, deals with a set of related issues relevant to different viewpoints. For the realisation of the Single Window vision for better, faster, and cheaper trading across borders, there is a need to understand the current conditions of these components, and then propose the blueprints for the target conditions of the 10 components.

C. WCO Data Model Conformity Framework

19. The WCO Data Model Conformity Framework has an objective to promote and establish cooperative relationships between different government agencies and countries. This framework measures how the WCO Data Model has been implemented by the supply chain stakeholders. This measurement helps describe the level of interoperability of Single Window.

⁸ https://lpi.worldbank.org/sites/default/files/LPI_2018_Questionnaire.pdf