



مجموعه کتاب‌های اقتصادی
اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی



گزارش تحلیلی محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی

گزارش تحلیلی محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی

تابستان ۱۳۹۵

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سال ۱۳۹۵

سال اقتصاد مقاومتی، اقدام و عمل

شناسنامه اثر

عنوان کتاب: گزارش تحلیلی محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی

مدیر پروژه: رضا حسینی

مدیرکل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی

تهیه و تالیف:

علی رضا علی پور، حیدر آخوندی، شهرزاد محمدخانی، علی رضا منعم، زهرا جلیلی

تاریخ انتشار: شهریور ماه ۱۳۹۵

پیش‌گفتار

یکی از شاخص‌ها و نشانه‌های مهم برای انگیزش سرمایه‌گذاران داخلی و استقبال سرمایه‌گذاران خارجی برای ورود به کشور، فضای کسب و کار و شاخص‌های مرتبط با آن می‌باشد. آنچه مسلم است اصلاح فضای کسب و کار می‌تواند منجر به تقویت جنبه مشارکت بخش خصوصی در عرصه اقتصاد، ارتقای سطح تولید و افزایش فرصت‌های شغلی گردد؛ در سال‌های اخیر نیز بهبود مستمر محیط کسب و کار به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم و تاثیرگذار در جهت توسعه سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، مورد توجه ویژه قرار گرفته به گونه‌ای که با مصوبه‌های لازم در این زمینه و بسترسازی مناسب سعی می‌گردد شرایط برای ورود مؤثر بخش خصوصی در اقتصاد فراهم شود.

کتاب حاضر نگاه مختصری به وضعیت کنونی فضای کسب و کار ایران در جهان داشته و پس از آن با استفاده از گزارش‌های مرکز پژوهش‌های مجلس به ترسیم و رتبه‌بندی وضعیت کسب و کار آذربایجان شرقی پرداخته است و در ادامه اقدامات صورت گرفته از سوی اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی جهت بهبود محیط کسب و کار این استان بیان شده و پس از آن مجموعه مقالات مرتبط با محیط کسب و کار استان و نیز پنجره واحد سرمایه‌گذاری ارائه گردیده است. هم‌چنین هسته کلیدی پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در آذربایجان شرقی، استراتژی‌ها و پروژه‌های قابل پی‌گیری در استان که توسط این اداره کل تدوین گردیده و در جلسه ۹۳،۰۶،۲۷ شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان، پس از برگزاری جلسات کارشناسی و تخصصی به تصویب رسیده، ارائه شده و در بخش پایانی نیز قانون بهبود مستمر فضای کسب و کار، آئین‌نامه اجرایی آن و قوانین مرتبط با این حوزه ارائه شده است. امید است با توجه به اهمیت محیط کسب و کار و لزوم ارتقاء آن، رتبه و جایگاه کشور در منطقه و نیز کشورهای جهان، با تدابیر و برنامه‌ریزی‌های لازم و نیز اتحاد تدابیر لازم از سوی دستگاه‌های ذی‌ربط شاهد بهبود فضای کسب و کار در کشور و به تبع آن در آذربایجان شرقی گردیم.

رضا حسینی

مدیرکل

فهرست مطالب:

فصل اول: وضعیت کشور و استان در شاخص‌های فضای کسب و کار

- ۱-۱) مقدمه ۷
- ۱-۲) وضعیت فضای کسب و کار ایران در سال ۲۰۱۶ ۷
- ۱-۳) پایش محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی بر اساس گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس ۸

فصل دوم: اقدامات انجام شده در راستای بهبود محیط کسب و کار در استان آذربایجان شرقی

- ۱-۲) اهم اقدامات صورت گرفته توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی در خصوص بهبود فضای کسب و کار ۱۲
- ۲-۲) مجموعه مقالات بهبود محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی چاپ در کتاب مجموعه مقالات دومین همایش بهبود فضای کسب و کار ۱۶
- ۲-۱) ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی (کاهش مراحل، هزینه و زمان) — مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی ۱۷
- ۲-۲) ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اصلاح نظام مجوزدهی و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر آن ۳۶
- ۲-۳) ایجاد بستر مناسب برای استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات‌دهی در محیط کسب و کار: الزامات، آسیب‌شناسی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مطالعه موردی پنجره واحد سرمایه‌گذاری آذربایجان شرقی ۵۵
- ۲-۴) مروری بر تجارب کشورهای موفق در زیرساخت‌های الکترونیکی کسب و کار و پنجره واحد ۷۴
- ۲-۳) هسته کلیدی پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان ۹۵

فصل سوم: قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط با محیط کسب و کار کشور:

- قانون بهبود محیط کسب و کار ۱۰۳
- آیین‌نامه اجرایی ماده (۹) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار ۱۱۶
- آیین‌نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون بهبود مستمر کسب و کار ۱۲۱
- آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۵) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار ۱۲۵
- ماده ۵۷ - قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور ۱۲۸
- قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهارم (۴۴) قانون اساسی ۱۳۱
- ماده ۷۶ قانون برنامه پنجم توسعه ۱۳۸
- تصویب‌نامه هیات‌وزیران شماره: ۵۳۶۰۷/ت/۵۰۴۴۱ هـ تاریخ: ۱۳۹۳/۵/۱۵ ۱۳۹

فصل اول

وضعیت کشور و استان در شاخص های فضای کسب و کار

۱-۱) مقدمه:

محیط کسب و کار از جمله زیرساخت‌های اقتصادی، حاکمیتی و قانونی، ثبات سیاسی، قوانین و مقررات، میزان سلامت اداری، فضای بین‌الملل، نهادهای عمومی و ... جز عواملی می‌باشند که بر عملکرد بنگاه‌های اقتصادی تأثیر مستقیم دارد اما تغییر آن‌ها فراتر از قدرت مدیران و صاحبان بنگاه‌ها می‌باشد. بهبود محیط کسب و کار، گامی اساسی در جهت توسعه سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، تولید و سطح اشتغال در کشور محسوب می‌شود و از طریق فراهم کردن شرایط رقابت‌پذیری و بسترسازی مناسب برای ورود مؤثر بخش خصوصی، نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد و توسعه اقتصادی کشور ایفا می‌کند.

۱-۲) وضعیت فضای کسب و کار ایران در سال ۲۰۱۶:

در گزارش سال ۲۰۱۶ بانک جهانی، رتبه فضای کسب و کار ایران نسبت به سال ۲۰۱۴ ارتقاء ۳۴ پله‌ای داشته است و ایران به لحاظ سهولت کسب و کار از میان ۱۸۹ کشور توانسته است از رتبه ۱۵۲ به رتبه ۱۱۸ برسد. ایران در ارزیابی شاخص‌های ده‌گانه بانک جهانی، در ۴ شاخص تنزل و در ۶ شاخص بهبود داشته است.

شاخص‌هایی که رتبه ایران در آن ارتقا یافته و بهتر شده است:

این گزارش نشان می‌دهد که ایران در ۶ شاخص از جمله شاخص اخذ مجوزهای ساخت‌وساز (ارتقاء از رتبه ۱۷۲ به رتبه ۶۹)، شاخص دریافت اشتراک برق (ارتقاء از رتبه ۱۰۷ در سال ۲۰۱۵ به رتبه ۹۱)، شاخص ثبت دارایی‌ها (ارتقاء از رتبه ۱۶۱ به رتبه ۹۱)، شاخص میزان حمایت از سرمایه‌گذاران خرد (ارتقاء از رتبه ۱۵۴ به رتبه ۱۵۰)، شاخص پرداخت مالیات (ارتقاء از رتبه ۱۲۴ در سال گذشته به رتبه ۱۲۳) و شاخص اجرای قراردادهای (ارتقاء از رتبه ۶۶ در سال ۲۰۱۵ به رتبه ۶۲) بهبود داشته‌اند.

شاخص‌هایی که رتبه ایران در آن تنزل کرده و بدتر شده است:

بنا به گزارش بانک جهانی در سال ۲۰۱۶ در ایران شاخص سهولت راه‌اندازی کسب‌وکار از رتبه ۶۲ به رتبه ۸۷، شاخص کسب اعتبارات (اخذ وام) از رتبه ۸۹ به رتبه ۹۷، شاخص قوانین مربوط به ورشکستگی از رتبه ۱۳۸ به رتبه ۱۴۰ و شاخص تجارت بین‌المللی از رتبه ۱۴۸ در سال ۲۰۱۵ به رتبه ۱۶۷ در سال ۲۰۱۶ تنزل کرده است.

۳-۱) پایش محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی بر اساس گزارش مرکز پژوهش‌های

مجلس:

اهمیت بهبود محیط کسب و کار و تسهیل شرایط قانونی و اداری موجب گردیده است تا مجلس شورای اسلامی به این مقوله ورود پیدا کند. گروه مطالعات کسب و کار مرکز پژوهش‌های مجلس از اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۹ گزارشی با عنوان "پایش محیط کسب و کار کشور" به منظور بررسی وضعیت محیط کسب و کار کشور تهیه و منتشر می‌کند.

گروه مطالعات کسب و کار مرکز پژوهش‌های مجلس بسیاری از تشکل اقتصادی سراسر کشور شامل اتاق بازرگانی صنایع و معادن، انجمن‌های مدیران صنایع، شورای اصناف، خانه‌های صنعت و معدن و کانون‌های عالی کارفرمایی را شناسایی نموده و از این تشکل‌های اقتصادی خواسته است تا براساس تعریف "محیط کسب و کار" عواملی را که بر عملکرد اداره بنگاه‌های اقتصادی زیرمجموعه خود مؤثر، اما خارج از کنترل مدیران هستند، معرفی کنند که در نهایت مجموعاً ۲۲ عامل یا مولفه تحت عنوان "مولفه‌های ملی محیط کسب و کار ایران" شناسایی شده است. این مطالعات حاکی از آن است که علی‌رغم وحدت قوانین، ضوابط و شیوه‌نامه‌های

ارائه خدمات توسط نهادهای دولتی در کل کشور، باز هم وحدت رویه در اجرا در استان‌های مختلف دیده نمی‌شود و موانع مختلف نهادی و محیطی باعث این تفاوت‌ها می‌شود.

در گزارشات اخذ شده از مرکز پژوهش‌های مجلس که نتیجه ارزیابی ۲۹۱ تشکل اقتصادی سراسر کشور بوده و در زمستان ۱۳۹۴ تعداد ۶ تشکل نیز از استان آذربایجان شرقی در آن مشارکت داشته‌اند، حاکی از آن می‌باشد که میانگین رتبه استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۴ برابر با ۱۵ بوده است و بهترین رتبه استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۴ مربوط به تابستان است که به رتبه ۱۰ رسیده بوده است.

امتیاز این استان در تابستان ۱۳۹۴ برابر با ۵,۷۹ (امتیاز از ۰ تا ۱۰ بوده و امتیازهای بالاتر نشان‌دهنده بدتر بودن اوضاع می‌باشد) بوده است که این امتیاز اختلاف چندانی با استان‌های برتر ندارد، به طوری که امتیاز استان‌های اول تا پنجم نیز در حدود رقم ۵,۵۰ متغیر می‌باشد.

عوامل نامساعد تأثیرگذار بر فضای کسب و کار در استان که به ترتیب نمره بالای ۶ را در آخرین گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس در زمستان ۱۳۹۴ اخذ کرده‌اند.

شاخص	مؤلفه
۸,۸۶	مشکل دریافت تسهیلات از بانک‌ها
۸,۵۳	ضعف بازار سرمایه در تأمین مالی تولید و نرخ بالای تأمین سرمایه از بازار غیررسمی
۸,۱۷	نرخ بالای بیمه اجباری نیروی انسانی
۷,۵۴	وجود مفاسد اقتصادی در دستگاه‌های حکومتی
۷,۴۸	برگشت چک‌های مشتریان و همکاران
۷,۴۷	تعرفه پایین کالاهای وارداتی و رقابت غیرمنصفانه محصولات رقیب خارجی در بازار
۷,۴۱	عرضه کالاهای خارجی قاچاق در بازار داخلی
۶,۸۳	تمایل مردم به خرید کالاهای خارجی و تقاضای کم برای محصولات ایرانی مشابه
۶,۷۹	بی‌تعهدی شرکت‌ها و مؤسسات دولتی به پرداخت به موقع بدهی خود به پیمانکاران
۶,۷۸	محدودیت قانون کار در تعدیل و جابه‌جایی نیروی کار
۶,۶۵	تولید کالاهای غیراستاندارد، تقلبی و عرضه نسبتاً بدون محدودیت آن به بازار
۶,۴۴	ضعف دادسراها در رسیدگی مؤثر به شکایت‌ها و اجبار طرفه‌ای قرارداد به انجام تعهدات
۶,۳۴	فقدان دسترسی به فناوری مورد نیاز
۶,۱۹	موانع تعرفه‌ای صادرات محصولات و واردات مواد اولیه
۶,۱	اعمال تحریم‌های بین‌المللی علیه کشورمان
۶,۰۱	زیاد بودن تعطیلات رسمی

عوامل مساعد تأثیرگذار بر فضای کسب و کار در استان براساس آخرین گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس در زمستان ۱۳۹۴

شاخص	مؤلفه
۴,۰۳	بی‌ثباتی در قیمت مواد اولیه
۴,۵۵	ضعف زیرساخت‌های تأمین برق
۴,۹	ضعف زیرساخت‌های حمل و نقل
۵,۰۵	کمبود نیروی انسانی ماهر و آموزش دیده
۵,۱۷	ضعف نظام توزیع و مشکلات رساندن محصول به دست مصرف‌کننده
۵,۲۱	قیمت‌گذاری غیرمنطقی محصولات تولیدی توسط دولت و نهادهای حکومتی
۵,۶۲	بی‌ثباتی قوانین و مقررات مربوط به تولید و سرمایه‌گذاری

فصل دوم

اقدامات انجام شده در راستای بهبود محیط کسب و کار
در استان آذربایجان شرقی

۲-۱) اهم اقدامات صورت گرفته توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان

آذربایجان شرقی در خصوص بهبود فضای کسب و کار استان:

با عنایت به تصویب نامه ابلاغیه شماره ۵۰۴۴۱.ت.۵۳۶۰۷ مورخه ۱۳۹۳/۵/۱۵ هیأت وزیران و نیز تصویب و ابلاغ قانون اصلاح مواد ۱، ۶ و ۷ قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، با توجه به تکالیف این قانون و بنا به مأموریت وزارت امور اقتصادی و دارایی در راستای بهبود فضای کسب و کار و نیز به موجب دستور استاندار محترم در جلسه همدانیشی بهبود فضای کسب و کار در تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۵، این اداره کل به عنوان متولی بهبود فضای کسب و کار در استان تعیین گردید. براساس آن، اقدامات ذیل را تاکنون انجام داده است:

- برگزاری بیش از ۷۰ جلسه تخصصی بررسی فرآیندها با نمایندگان ۱۹ دستگاه اجرایی برای کاهش مراحل، زمان و هزینه لازم برای انجام امور مربوط به مجوزهای فضای کسب و کار و امضاء تفاهم‌نامه‌هایی با دستگاه‌ها در این راستا که منجر به بررسی ۱۱۵ فرآیند در سال ۹۳ و کاهش مدت زمان انجام یا تعداد مراحل در ۶۵ فرآیند گردید و فرآیندهای احصا شده هر شش ماه یک بار از سال ۹۳ تا کنون مورد بازبینی مجدد قرار می‌گیرند؛
- احصاء بیش از ۴۰ مورد از قوانین و مقررات دست و پاگیر و گلوگاه‌های موجود بر سر راه مراحل اعطای جواز و استعلام‌ها و یا مراحل و ارجاعات زائد در بررسی پرونده‌ها و ارجاع آن‌ها به وزارت متبوع؛
- تهیه، تصویب و ابلاغ شیوه‌نامه اجرایی ارتقای فضای کسب و کار و سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری آذربایجان شرقی به دستگاه‌های مشمول؛

- فراهم کردن کلیه زیرساخت‌های لازم جهت انجام کلیه فرآیندهای کارگروه امور زیربنایی از طریق سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری؛
- فراهم کردن کلیه زیرساخت‌های لازم جهت ایجاد پنجره واحد معادن طبق ماده ۲۴ قانون معدن و احصاء قوانین دست‌وپاگیر در حوزه معدن؛
- پایش مشکلات سامانه ثبت شرکت‌ها از طریق متقاضیان ثبت شرکت و انعکاس موارد به شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی؛
- تهیه و تدوین هسته کلیدی پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان؛
- ارائه پیشنهاد در خصوص تعیین تعرفه‌های متفاوت در خرید تضمینی برق در مناطق مختلف کشور با عنایت به این موضوع که به ازای هر ۱۰۰ متر افزایش ارتفاع از سطح دریا حدود ۰/۸ درصد از قدرت تولیدی در نیروگاه‌های گازی (در صورت ثابت بودن سایر شرایط محیطی) کاسته می‌شود و منجر به کاهش انگیزه سرمایه‌گذاری در ورود به این عرصه در مکان‌های واقع در ارتفاعات بالاتر از سطح دریا (مانند آذربایجان) می‌گردد؛
- ارائه پیشنهاد در خصوص بازبینی و اصلاح بخش‌نامه ۹۲/۴۶۴۷۲ مورخه ۹۲/۳/۱۲ راجع به اعلام مدارک و مستندات لازم برای ثبت تأسیس شرکت‌ها و مؤسسات غیرتجاری سازمان ثبت اسناد و املاک کشور توسط مراجع ذی‌صلاح و یا فراهم شدن امکان تبادل اطلاعات کیفری اشخاص فی‌مابین اداره کل ثبت شرکت‌ها و دادسراها به صورت برخط؛
- مکاتبه و برگزاری جلسات با ۱۹ تشکل و انجمن بخش خصوصی در راستای احصا مشکلات فضای کسب و کار و انعکاس موضوعات احصا شده به دستگاه‌های متولی؛

- مکاتبه با واحدهای تابعه وزارت متبوع در خصوص احصاء قوانین دست و پاگیر و چالش‌ها در حوزه گمرک، بیمه، مالیات، بانک و بورس؛
- احصا و ارسال مشکلات بانکی استان به معاون محترم وزیر اقتصاد و معاون محترم امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی وزارت متبوع؛
- مکاتبه با رئیس اتحادیه انجمن حق‌العملکاران جهت احصا مشکلات گمرکی در حوزه فضای کسب و کار، انجام بازدید میدانی از گمرکات استان، احصاء چالش‌ها و مشکلات مرتبط با تجارت فرامرزی و برگزاری جلسات جهت رفع آن‌ها؛
- تهیه و ارسال پیشنهاد در خصوص تفویض اختیارات و ابزار لازم به رئیس گروه نظارت استان‌های شمال غرب بانک مرکزی در استان از سوی بانک مرکزی در راستای افزایش نظارت و کنترل بر عملکرد بانک‌های استانی به معاون وزیر اقتصاد و معاون امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی وزارت متبوع؛
- ارائه و چاپ ۴ مقاله در خصوص بهبود فضای کسب و کار در دومین همایش ملی فضای کسب و کار؛
- شرکت در دوره آموزشی فضای کسب و کار برگزار شده در کشور ژاپن از سوی جایکا در کشور ژاپن و ارائه پنجره واحد سرمایه‌گذاری به عنوان یک مزیت به سرمایه‌گذاران ژاپنی؛
- انعکاس مشکل معدنکاران با سازمان انرژی اتمی در خصوص اعلام محدوده ۱۸ هزار کیلومتری به عنوان منطقه حاوی مواد پرتوزا و عدم اعلام نظر در خصوص مناطق داغ و مشخص نکردن این مناطق تاکنون، که منجر گردیده اقتصاد معادن این استان به شدت تحت تأثیر قرار گیرد به سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران؛

- حل مشکل اخذ ضمانت‌نامه به میزان مبلغ ریالی صادرات به سرزمین اصلی از واحدهای تولیدی در مناطق آزاد کشور که موضوع طی جلسه‌ای در شورای هماهنگی مطرح و طی پی‌گیری‌های انجام شده کالاهای صادراتی موصوف از مناطق آزاد و ویژه به مقصد گمرکات مرزی خروجی توسط شرکت‌های حمل‌ونقل بین‌المللی مجاز ضمن تسلیم کارنه‌تیر به گمرک مبدأ به عنوان جایگزین تضمین میسر گردیده است؛
- پی‌گیری تکمیل نقشه امکانات زیربنایی سایت شرکت شهرک‌های صنعتی استان آذربایجان شرقی که هم‌اکنون کلیه اطلاعات مربوط به نقشه شهرک‌ها و نواحی صنعتی به همراه اطلاعات توصیفی اعم از قطعاتی که قابل واگذاری هستند در سامانه قابل دسترس می‌باشند؛
- انجام هماهنگی‌های لازم با صداوسیما ج.ا. مرکز آذربایجان شرقی، جهت تبیین و آگاه‌سازی قوانین مرتبط با حوزه‌های کسب و کار، در قالب میزگردهای ۴۰ دقیقه‌ای با حضور مدیران کل دستگاه‌های اجرایی یا نماینده تام‌الاختیار آن‌ها؛
- انعکاس مشکل محدودیت تعداد و مبالغ تراکنش‌های کارت از طریق دستگاه‌های POS منصوب در گمرکات بابت پرداخت حقوق ورودی کالاهای وارداتی، مالیات بر ارزش‌افزوده و ... که غالباً بیش از ۵۰۰ میلیون ریال می‌باشد، به دلیل مراجعه حضوری اظهارکنندگان و صاحبان کالا به شعب بانک‌ها منجر به طولانی شدن روند ترخیص کالا و مشکل برای فعالان اقتصادی می‌گردد، به معاون امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی وزارت متبوع؛

۲-۲) مجموعه مقالات بهبود محیط کسب و کار استان آذربایجان شرقی ارائه و چاپ شده در کتاب مجموعه مقالات دومین همایش بهبود فضای کسب و کار:

دومین همایش بهبود محیط کسب و کار با همکاری معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی و دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران با اهداف تبیین دستاوردها و برنامه دستگاه‌های اجرایی در حوزه بهبود محیط کسب و کار، ارزیابی و شناسایی روش‌های ارتقای کیفیت نهادی و مقرراتی مرتبط با بهبود محیط کسب و کار و امکان‌سنجی اجرای آن در کشور، بررسی نقش زیرساخت‌های الکترونیکی و اهمیت آن در بهبود محیط کسب و کار کشور و شناسایی الزامات و دستاوردها و آسیب‌شناسی ایجاد پنجره واحد کسب و کار در کشور با حضور دکتر طیب‌نیا، وزیر اقتصاد و دارایی، دکتر نهاوندیان رئیس دفتر رئیس‌جمهوری و نهاد ریاست جمهوری ایران و جمعی از صاحب‌نظران حوزه اقتصادی و کسب و کار، ۲۳ آذر ماه در سالن اجلاس سران برگزار گردید که در این همایش اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان ۴ مقاله خود را با عناوین ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی (کاهش مراحل، هزینه و زمان) - مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی، ایجاد بستر مناسب برای استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات‌دهی در محیط کسب و کار: الزامات، آسیب‌شناسی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مطالعه موردی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی)، مروری بر تجارب کشورهای موفق در زیرساخت‌های الکترونیکی کسب و کار و پنجره واحد و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اصلاح نظام مجوزدهی و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر آن در سالن اجلاس سران ارائه نمود.

۱-۲-۲) ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی (کاهش مراحل، هزینه و زمان) - مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی

رضا حسینی

مدیرکل امور اقتصادی و دارایی

علی‌رضا علی‌پور

معاون اقتصادی اداره کل امور اقتصادی و دارایی

شهرزاد محمدخانلی

کارشناس مسئول سرمایه‌گذاری مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی

چکیده: به موجب ابلاغ ماده (۷) اصلاحی قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی، در راستای بهبود فضای کسب و کار و تسهیل سرمایه‌گذاری در ایران، مراجع صدور مجوزهای کسب و کار موظف شده‌اند تا شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده‌سازی نمایند که این امر در حداقل زمان ممکن انجام پذیرد لذا یکی از معیارهای مناسب در ارزیابی عملکرد دستگاه‌های مشمول در حوزه کسب و کار، ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی و بررسی میزان کاهش مراحل، هزینه و زمان خدمات قابل ارائه‌شان می‌باشد. در این تحقیق با بهره‌گیری از توان علمی کارشناسان ۱۷ دستگاه اجرایی استان آذربایجان شرقی مرتبط با صدور مجوزها، ابتدا فرآیندهای خدماتی ارائه شده توسط این دستگاه‌ها شناسایی شد و پس از آن مراحل و مدت زمان این خدمات طی جلسات کارشناسی مورد بررسی قرار گرفت که در نتیجه از میان ۱۱۵ فرآیند بررسی شده و اقدامات صورت گرفته در خصوص رفع موانع احصا شده، مدت زمان یا مراحل انجام ۶۵ فرآیند کاهش یافت. نتایج نشان می‌دهد که از جمله اقدامات کارساز در این راستا می‌تواند: استفاده از خدمات دفاتر پیشخوان؛ استفاده بیش‌تر از بسترهای برخط و الکترونیکی؛ استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری جهت انجام استعلام‌ها از سایر دستگاه‌ها؛ تعیین مدت زمان

محدود برای پاسخ‌گویی به استعلام‌ها از سوی دستگاه‌های شهرستانی مورد استعلام؛ هم‌زمان کردن بازدیدها توسط دستگاه‌های مختلف؛ و... می‌باشد. نتایج فاز دوم این مطالعه نیز حاکی از آن است که به منظور ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، در ابتدا می‌بایست اطلاعات کلیه مجوزهای موجود جمع‌آوری گردد و پس از آن اهداف اصلاح مجوزها کمی گردد.

کلیدواژه: فضای کسب و کار، پنجره واحد سرمایه‌گذاری، ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، فرآیندها، کاهش مدت زمان انجام کار، کاهش هزینه

مقدمه:

جهان در دهه اول قرن بیست و یکم دنیایی آکنده از رقابت، توسعه بازارها و رواج فناوری‌های برتر و گسترش تجارت است. شرط توفیق در این عرصه دسترسی کارآفرینان و فعالان بخش خصوصی به محیط کسب و کار مناسب است. بررسی وضعیت موجود حاکی از چالش‌های فراوانی است که پیش‌روی بخش توانمند ولی محصور شده خصوصی است. در حالت کلی فضای کسب و کار عبارت است از هرگونه قالب و بعدی از فعالیت‌های اقتصادی و بازرگانی - شامل روش‌ها و رویه‌ها، قوانین و ضوابط خاص، الزامات اجرایی (تولیدی، مالی و ...) - که خارج از کنترل بنگاه بوده و در مکان و زمان مشخص به وسیله فرآیندهای آن بتوان اقدام به ارائه خدمات و یا انجام معاملات تجاری نمود (جعفری اسکندری، ۱۳۸۹، ص ۳۸).

ضرورت تغییرات کنونی در فضای کسب و کار به گونه‌ای است که اکثر کشورها ضرورت این تحول را احساس نموده و مرتباً خود را با تغییرات هم‌سو می‌کنند؛ در حالی که اقتصاد ایران درگیر دیوان‌سالاری و بوروکراسی در فضای کسب و کار بوده و امکان رشد و توسعه بخش خصوصی در این فضا متناسب با سرعت جهانی نیست.

در چند سال اخیر، بهبود فضای کسب و کار مورد توجه سیاست‌گذاران اقتصادی و برنامه‌ریزان کشور قرار گرفته است. به عنوان مثال تصویب و ابلاغ قانون بهبود مستمر فضای کسب و کار نیز خود نشان‌دهنده اهمیت این موضوع به صورت خاص می‌باشد؛ همچنین در برنامه چهارم توسعه در مواد ۳۷ و ۴۱، به وضوح به بهبود فضای کسب و کار توجه شده است. به طوری که ماده ۳۷ با تمرکز بر رقابت‌پذیری و ماده ۴۱ با تأکید بر موضوعاتی همانند کنترل نوسانات نرخ ارز و یکسان‌سازی آن و تنظیم تعرفه‌های واردات کالاها به بهبود فضای کسب و کار می‌پردازد. بند «۳-۲۱» سیاست‌های برنامه پنجم توسعه، ابلاغی مقام معظم رهبری نیز به موضوع بهبود فضای کسب و کار پرداخته و براساس آن، دولت موظف شده است با فراهم آوردن زمینه‌های لازم برای ثبات اقتصاد کلان، کاهش خطرپذیری‌های اقتصادی، فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم و ارائه مستمر آمار و اطلاعات در قالب برنامه پنجم توسعه، شرایط را برای بهبود فضای کسب و کار مهیا کند. فصل پنجم قانون برنامه پنجم توسعه که به موضوعات اقتصادی اختصاص یافته است نیز در مواد ۶۹ تا ۷۸ تکالیفی را در خصوص «بهبود فضای کسب و کار» برای دولت و سایر نهادهای مربوط وضع کرده است.

همچنین به موجب ابلاغ ماده ۷ اصلاحی قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم قانون اساسی، در راستای بهبود فضای کسب و کار و تسهیل سرمایه‌گذاری در ایران، مراجع صدور مجوزهای کسب و کار موظف شده‌اند تا شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده‌سازی نمایند که این امر در حداقل زمان ممکن انجام پذیرد. لذا یکی از معیارهای مناسب در ارزیابی عملکرد دستگاه‌های مشمول در حوزه کسب و کار، ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی و بررسی میزان کاهش مراحل، هزینه و زمان خدمات قابل ارائه‌شان می‌باشد.

در این مقاله پس از بیان مبانی نظری در خصوص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی، ۱۱۵ فرآیندهای صدور مجوز در ۱۷ دستگاه اجرایی و میزان کاهش یا عدم کاهش در مدت زمان یا تعداد مراحل در هر دستگاه و نحوه عملکرد هر کدام از دستگاه‌ها در این خصوص مورد بررسی قرار گرفته است و در پایان نیز نتایج و پیشنهاداتی در این خصوص ارائه می‌گردد.

پیشینه‌ی تحقیق:

در خصوص ارزیابی عملکرد سازمان‌ها مطالعات مختلفی صورت پذیرفته به عنوان نمونه در سال ۱۹۹۱ برایان فیدلر در مطالعه‌ای به بررسی تئوری‌ها، مفاهیم و تجارب در سازمان‌ها پرداخته که تحقیق او دارای دو بعد بوده در فاز اول بیش‌تر به مسائل آموزشی و ارتقاء نظام اداری و سازمانی پرداخته و که این فاز به ارزیابی عملکرد بر می‌گردد و در فاز بعدی به بهبود و به‌سازی و تغییر نیروی انسانی توجه کرده است (فیدلر، ۱۹۹۱).

بهشتی در مطالعه‌ای با عنوان تاثیر ارزیابی برنامه‌های گذشته در تدوین برنامه‌های آینده ایران، بیان می‌دارد که ارزیابی دستگاه‌های دولتی و اجرایی در چارچوب و راستای وظایف دولت می‌باشد، به عبارت دیگر با توجه به این که دستگاه‌های اجرایی زیرمجموعه دولت می‌باشند، لذا علاوه بر این که می‌باید در حوزه فعالیت خود، به صورت کارآمد عمل نماید و وظایف و مسئولیت‌های بخشی را به شکل مطلوب انجام دهند، می‌باید عملکرد آن‌ها در راستای وظایف دولت نیز بهینه باشد. دستگاه‌های اجرایی زیرمجموعه دولت علاوه بر داشتن مسئولیت در حوزه مربوطه، دارای مسئولیت ارتقای سطح توسعه کشور به وسیله برقراری ارتباط نهادمند و نظام‌مند با سایر دستگاه‌های اجرایی را داشته و در همین راستا نیز عملکرد آن‌ها باید مورد ارزیابی قرار گیرد (بهشتی، ۱۳۸۷).

معاونت امور مدیریت و منابع انسانی در سال ۱۳۸۰ در خصوص سیستم ارزیابی عملکرد مؤسسات دولتی برزیل گزارشی منتشر کرده است و بیان می‌دارد که این سیستم با هدف کمک به سیستم برنامه‌ریزی ملی طراحی شده است. به همین دلیل است که ارزیابی مؤسسات دولتی به ارزیابی سیاست‌های دولت ختم می‌شود. این مؤسسات ابزارهایی برای اجرای سیاست‌های دولت می‌باشند. سیاست‌های دولتی به خاطر منافع جامعه طراحی می‌شوند. عملکرد مؤسسات دولتی در برزیل، ارزیابی اثرات سیاست‌های اقتصادی - اجتماعی دولت بر روی مؤسسات و چگونگی کمک این گونه مؤسسات به اقدامات دولت می‌باشد. بنابراین، ارزیابی عملکرد مدیریت مؤسسه از اهداف این سیستم نیست. با توجه به این امر سیستم ارزیابی این کشور با سیستم‌های ارزیابی عملکرد کشورهای دیگر به طور قابل توجهی متفاوت است. با این حال، شاید بتوان تا اندازه‌ای از سیستم در جهت بهبود عملکرد مدیریت مؤسسه دولتی انتظار کمک را داشت احتمالاً دلیل این امر در این واقعیت نهفته است که هیچ مدیری تمایل ندارد که مؤسسه‌اش در وضعیت ضعیف ارزیابی شود.

آنه‌و در مطالعه‌ای با عنوان چالش‌ها و موفقیت‌های اصلاح مجوزدهی کسب و کار در ویتنام به تبیین سود و زیان‌های اصلاح نظام مجوزدهی کسب و کار برای دولت و کسب و کارها پرداخته و گزارش آن در سال ۱۳۹۴ توسط دفتر پایش و بهبود محیط کسب و کار منتشر گردیده است. در این گزارش بوروکراسی دولتی ناکارآمد و ناهم‌خوان، فرآیند ضعیف پیش‌نویس قانونی، منابع ناکافی دولتی، نبود شفافیت دولتی، بی‌تأثیری مقررات در ارتقای راه‌اندازی کسب و کار جدید به عنوان مشکلات پیش‌روی اجرای روندهای ثبت کسب و کارهای جدید و قانون تشکیلات اقتصادی سال ۲۰۰۰ میلادی مطرح گردیده است (آنه‌و، ترجمه علی‌رضا حمزه، ۱۳۹۴).

بانک جهانی در سال ۲۰۱۰ در خصوص نحوه ممناعت مقررات دولتی در ساده‌سازی نظام مجوزدهی، تعیین چهارچوب اصلاح نظام مجوزدهی و نظارت و ارزیابی موفقیت آن گزارشی ارائه داده است. در گزارشی دیگر توسط این موسسه با عنوان چگونگی اصلاح نظام مجوزدهی، نحوه بازبینی مجوزها و سیستم اصلاح آنها توضیح داده شده است.

روش تحقیق:

این تحقیق از نظر هدف کاربردی بوده و از لحاظ روش با رویکرد تحلیلی و توصیفی تهیه شده است. پس از شناسایی فرآیندهای صدور مجوز و ارائه خدمات در هر دستگاه در استان آذربایجان شرقی، با استناد به ماده (۷) اصلاحی قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی و به منظور ارائه راهکارهای کاهش مدت زمان، تعداد مراحل و هزینه صدور مجوز کسب و کار از روش بررسی گروهی و نیز با اتکا بر توانایی تحلیل و تفکر انسانی در قالب بررسی‌های برخورد افکار و روش دلفی استفاده شده است که در این خصوص عنداللزوم نسبت به برگزاری بیش از ۷۰ جلسه با کارشناسان ۱۷ دستگاه اجرایی و نیز بخش خصوص اقدام شده و با صاحب‌نظران، نخبگان و کارشناسان این حوزه‌ها مصاحبه و کارگروه‌های برخورد افکار تشکیل گردیده است. در این خصوص مدت زمان، تعداد مراحل ۱۱۵ فرآیند مورد بررسی قرار گرفت و پس از آن مدت زمان یا مراحل انجام ۶۵ فرآیند کاهش یافته است. شایان ذکر است که در بررسی‌های به عمل آمده در برخی فرآیندها به دلیل الزام قانونی امکان کاهش در مدت زمان و مراحل یا هزینه به صورت استانی وجود نداشت. پس از آن مدت زمان و تعداد مراحل فرآیندها به صورت توافق‌نامه‌ای بین اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی و دستگاه‌های اجرایی استان منتشر گردید و به منظور اجرایی نمودن آن نیز شیوه‌نامه‌ای در این خصوص تهیه و به دستگاه‌های مشمول ابلاغ گردید. این تحقیق شامل

دو مرحله بوده که مرحله اول آن احصاء فرآیند و تفاهم جهت کاهش آن و مرحله دوم آن ارزیابی و پایش عملکرد دستگاه بر اساس مفاد شیوه‌نامه ابلاغی در خصوص کاهش مدت زمان، مراحل و هزینه فرآیندها، شش ماه پس از ابلاغ آن می‌باشد.

مبانی نظری:

هر آن‌چه را که بر روی فعالیّت واحدهای صنعتی مؤثر باشد، اما جزیی از آن واحد نباشد، فضای کسب و کار می‌گویند. این نظریه‌ای است که آندره کلارک نظریه‌پرداز و اقتصاددان، در تعریفی از این فضا بیان می‌کند؛ البته تعاریف دیگری نیز در زمینه فضای کسب و کار وجود دارند که این عبارت از کامل‌ترین آن‌ها است. این نظریه‌پرداز، همچنین در جای دیگری فضای کسب و کار واحدهای صنعتی را به جنگلی تشبیه می‌کند که در آن درختان به رشد و زندگی می‌پردازند و راز بقا در این جنگل همانند جنگل‌های طبیعی دیگر، آنست که یاد بگیرند چه فرصت‌ها و تهدیدهایی در میان آن‌ها وجود دارد (سلمانی، ۱۳۹۱).

هر چند تعاریف گوناگونی از فضای کسب و کار در دهه‌های اخیر از سوی صاحب‌نظران ارائه گردیده است اما در یک دید منظور از فضای کسب و کار، عوامل مؤثر بر عملکرد واحدهای اقتصادی مانند کیفیت دستگاه‌های حاکمیتی، ثبات قوانین و مقررات، کیفیت زیرساخت‌ها و ... است که تغییر دادن آن‌ها فراتر از اختیارات و قدرت مدیران بنگاه‌های اقتصادی است (میدری و قودجانی، ۱۳۸۷). لذا صدور مجوزهای کسب و کار و به مثابه آن عملکرد مراجع صادرکننده مجوزهای کسب و کار، یکی از عوامل تأثیرگذار در این فضا به شمار می‌رود. بنابراین ارزیابی عملکرد این مراجع نیز به خودی خود در این فضا حائز اهمیت می‌باشد.

بانک جهانی در مطالعه ای ۳۳ مرحله استاندارد و گام به گام را جهت پیاده‌سازی اصلاح نظام مجوزدهی معرفی کرده است: که از جمله آن‌ها بررسی معایب موجود مجوزدهی، تشخیص اولیه حوزه مأموریت، جمع‌آوری اطلاعات و بایگانی جامع کلیه مجوزهای موجود، کمی کردن اهداف اصلاح مجوزها، تشکیل کمیته اصلاحات با دستور کار واضح و روشن، انتخاب مجوزهای اولویت‌دار، تهیه پیش‌نویس میان‌مدت برای اصلاح مقررات، شناسایی مجراهای قانونی برای پیاده‌سازی اصلاح مجوز، طراحی چهارچوبی برای نظارت و ارزیابی، طراحی پایگاه داده اطلاعات مجوزها، منطقی کردن سیستم مالیات محلی و هزینه‌ها و تعرفه‌ها، بازبینی مجوز توسط کمیته اصلاحات، آماده‌سازی پیش‌نویس جهت اخذ مصوبه دولت، استراتژی‌های سیاسی و ارتباطی جهت پشتیبانی از تصویب اصلاحات، اطمینان از موثر بودن اصلاحات در عمل، ثبت الکترونیکی کلیه مجوزهای معتبر، تشکیل واحد اصلاح مقررات و ... (The World Bank Group، ۲۰۱۰).

شاید تعیین عملکرد مطلوب تا چند سال پیش به راحتی امکان‌پذیر بود زیرا مبنای فکری و ذهنی ارزیابی، تولید بیش‌تر، خدمات‌رسانی زیاد و مسائلی از این قبیل بود. اما امروزه دیگر نمی‌توان چنین شاخص‌هایی را به عنوان زیربنای فکری ارزیابی عملکرد در نظر گرفت زیرا با پیدایش طرز فکرهای تازه پرسش چرایی عملکرد مطلوب فردی و سازمانی پیچیده شده است و یک تعریف مقبول از واژه مطلوب وجود ندارد تا معیاری برای ارزیابی عملکرد باشد. هرگونه ارزیابی عملکرد مستلزم توجه به پیامدهای بلندمدت و کوتاه‌مدت آن برای سازمان، کارکنان و برای جامعه بزرگ است (آبراهام، ۱۳۷۰).

اوکلند در سال ۱۹۹۳ دلایلی از قبیل: امکان تعیین اهداف قابل لمس و رسیدن به آن‌ها، تعیین استانداردها برای مقایسه، شفافیت بخشیدن و نشان دادن عملکرد افراد به خودشان، توجیه استفاده از

منابع، ایجاد بازخورد جهت فعالیتهای بهسازی را به عنوان عنصری لازم برای اندازه گیری در هر سازمان بیان می دارد (Oakland، ۱۹۹۳).

محتوای ارزیابی به نوع و کیفیت مولفه های ارزیابی اشاره دارد. با توجه به تنوع وظایف دولت و هم چنین سازمان ها بدیهی است که عناصر و مولفه های ارزیابی باید متنوع و متناسب با هر سازمان باشد. ارائه شاخص های هماهنگ و یکسان و ارزیابی سازمان ها بر اساس آنها اساساً نمی تواند رویکردهای مثبتی را پدید آورد. بنابراین ضروری است که عوامل و مولفه های ارزیابی بر اساس اهداف، مقاصد، برنامه ها و شرح وظایف و فعالیتهای هر دستگاه مبتنی باشد یعنی در ارزیابی سازمان ها با هر دستگاه باید برخورد ویژه و متناسب با آن سازمان داشت. از طرفی دیگر تنوع شاخص ها و وظایف را بایستی به نحوی سازمان دهی کرد که بتوان با انتخاب سرفصل ها و حوزه های کلان مشترک نوعی مفهوم سازی برای ارزیابی دستگاه ها را ارائه نمود (Kaplan and Norton، ۱۹۹۸).

در ارزیابی فضای کسب و کار باید ارتباط و سازگاری آن با سایر اهداف، میزان تحقق اهداف، اثربخشی طرح، آثار آن و پایداری آثار آن را مورد ارزیابی و بررسی قرار داد که این مهم را می توان به شرح جدول ذیل خلاصه کرد:

جدول یک - معیارهای ارزیابی فضای کسب و کار

معیار	تعاریف	سؤالات اصلی	نمونه سؤالات
سازگاری	سازگاری اقدامات انجام شده با دیگر اولویت ها و اهداف را بررسی می کند.	آیا اقدامات انجام شده، نیازها را پوشش می دهد؟ آیا اقدامات انجام گرفته با سایر تلاش ها متناسب است؟ اقدامات صورت گرفته، مکمل اقدامات قبلی است یا دوباره کاری است یا در تضاد با سایر برنامه ها و استراتژی ها است؟	آیا موضوعات مطرح شده مشکلات کلیدی را پوشش می دهد؟ آیا اقدامات انجام گرفته و تغییرات فنی در جهت حل مشکلات شناسایی شده می باشد؟
اثربخشی	میزان تحقق اهداف را در پی اقدامات صورت گرفته اندازه گیری می کند.	آیا اهداف مورد نظر در نتیجه اجرای برنامه ها محقق شده است؟ آیا اجرای برنامه ها ارزشی به سایر اقدامات صورت گرفته افزوده است؟	آیا برنامه بهبود فضای کسب و کار، نتیجه مثبتی برای فعالین اقتصادی و کسب و کارهای جدید داشته است؟ آیا به کارگیری سیاست های جدید کسب و کار، اهداف سیاستی را محقق ساخته است؟
کارایی	کارایی برنامه ها و روش اجرای آن را اندازه می گیرد.	آیا از منابع در دسترس به صورت هوشمندانه و کارآمد استفاده می شود؟ چگونه می توان نتایج به دست آمده را از نظر کمی و کیفی اندازه گیری کرد؟	هزینه - فایده اجرای برنامه بهبود فضای کسب و کار چیست؟ مقایسه هزینه های اجرای برنامه بهبود فضای کسب و کار و نتایج به دست آمده از آن.
پایداری	میزان پایداری منافع حاصل از اجرای برنامه را اندازه گیری می کند.	آیا نتایج و آثار اجرای برنامه پس از برداشته شدن حمایت ها و کنترل های اولیه نیز باقی خواهد ماند؟ آیا اقدامات انجام گرفته، نتایج، ساختارها و فرآیندها پایدار خواهند بود؟	آیا تغییرات اعمال شده در فضای کسب و کار تداوم و پایداری خواهد داشت؟ آیا تغییرات اعمال شده کاربردی است و قابلیت نهادینه شدن را دارد؟
آثار	آثار مثبت و منفی اجرای برنامه ها را بررسی می کند که این آثار شامل اثرات مستقیم، غیرمستقیم، خودآگاه و ناخودآگاه می باشد.	چه تغییرات مثبت و منفی ایجاد شده است؟ آیا این تغییرات مربوط به اقدامات جدیدی است که صورت گرفته است؟	آیا شروع کسب و کار سهل و ارزان تر شده است؟ آیا به طور رسمی، کسب و کارهای جدید ثبت نام شده است؟ آیا بهبود فضای کسب و کار به معنی بهبود عملکرد کسب و کارها در مراحل مختلف (ثبت نام، بهره برداری و سودآوری) است؟ آیا خدمات ارائه شده به شروع کنندگان کسب و کار و فعالین اقتصادی، بهبود یافته است؟

ماخذ: The monitoring and evaluation hand book، ۲۰۰۸

به موجب ابلاغ ماده (۷) اصلاحی قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی، در راستای بهبود فضای کسب و کار و تسهیل سرمایه‌گذاری در ایران، مراجع صدور مجوزهای کسب و کار مؤلف شده‌اند تا شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده‌سازی نمایند که این امر در حداقل زمان ممکن انجام پذیرد. لذا یکی از معیارهای مناسب در ارزیابی عملکرد دستگاه‌های مشمول در حوزه کسب و کار، ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی و بررسی میزان کاهش مراحل، هزینه و زمان خدمات قابل ارائه‌شان می‌باشد.

مطالعات و بررسی‌ها:

پس از طراحی فرم‌هایی در خصوص احصا فرآیندها و ارزیابی زمان پاسخ‌گویی در صدور جواز و مراحل آن در راستای ارتقاء بهبود محیط کسب و کار، اقدام به مراجعه حضوری و برگزاری بیش از ۷۰ جلسه کارشناسی با نمایندگان ۱۷ دستگاه اجرایی استان آذربایجان شرقی و نیز بخش خصوصی گردید. در مرحله اول فرآیندهای هر یک از دستگاه‌ها احصا و سپس با بازبینی مراحل انجام هر کدام از فرآیندها اقدام به کمی کردن مدت زمان و مراحل صدور تک‌تک مجوزها گردید. پس از آن طی جلسات کارشناسی گلوگاه‌های موجود بر سر راه صدور مجوزها شناسایی و با رفع آن اقدام به کاهش مدت زمان، تعداد مراحل یا هزینه ارائه گردید. عمده نتایج آن به اختصار به شرح جدول ذیل می‌باشد:

جدول دوم - ارزیابی عملکرد دستگاه در خصوص ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی و

پیشنهادهای و اقدامات به عمل آمده

نام دستگاه	تعداد فرآیند	تعداد فرآیندهایی که مدت زمان یا مراحل آن کاهش یافته	عملکرد دستگاه در خصوص ارتقای کیفیت ارائه خدمات عمومی (درصد)	علت کاهش، پیشنهادات یا اقدامات صورت گرفته جهت ارتقاء کیفیت ارائه خدمات
اداره کل امور مالیاتی	۱۷	۱۶	۹۴	۱. استفاده از خدمات دفاتر پیشخوان در اموری که قابل واگذاری به بخش خصوصی می باشد؛ ۲. استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات به ادارات امور مالیاتی.
سازمان صنعت، معدن و تجارت	۷	۷	۱۰۰	۱. استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری جهت انجام استعلامها از سایر دستگاهها؛ ۲. کاهش مراحل و مدارک غیرضروری؛ ۳. تفویض اختیار بیش تر جهت انجام امور صدور مجوز به بخش خصوصی (خانه صنعت و معدن)؛
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۵	۵	۱۰۰	با توجه به مصوبه هیئت وزیران به شماره ۵۰۵۸۲/ت/۵۶۹۱۷ هـ. به تاریخ ۹۳/۵/۲۵ در خصوص بهبود فضای کسب و کار (اصلاحیه ماده ۳۵ آیین نامه اجرایی قانون تشویق و حمایت سرمایه گذاری خارجی)، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی موظف شده است بر اساس درخواست سرمایه گذاران خارجی، مدیران و کارشناسان سرمایه گذار خارجی ظرف هفت روز کاری، پروانه کار یا تمدید کاری را مشروط به نبود مانع از نظر قوانین و مقررات صادر نماید.
اداره کل تأمین اجتماعی	۱	۱	۱۰۰	استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات.

۱. پیشنهاد ایجاد قابلیت استعمال الکترونیکی با بارگذاری نقشه حریم شهرها و روستاها روی وب سایت اداره کل راه و شهرسازی و بنیاد مسکن و به روز کردن آن ها جهت بررسی موقعیت هر طرح و پروژه در آن که منجر به کاهش زمان پاسخ گویی در صدور فرآیندهای نیازمند استعمال خواهد گردید. ۲. دلیل عدم کاهش یک فرآیند، سپری شدن مدت زمان جهت اخذ تأییدیه از سازمان مرکزی است. تا قبل از سال ۹۲ گزارش ارزیابی طرح های بزرگ تنها در کمیته ارزیابی سازمان حفاظت محیط زیست (تهران) بررسی می شد اما از سال ۹۲ به بعد گزارش ارزیابی طرح های بزرگ در سه کمیته با کارکرد مشابه به شرح زیر بررسی می گردد: - کمیته ارزیابی استان - کمیته دانشگاه علوم پزشکی استان - کمیته ارزیابی سازمان حفاظت محیط زیست (تهران) این موضوع از یک سو موازی کاری بوده و از سوی دیگر زمان بررسی طرح را بسیار طولانی می کند که حداقل در این خصوص پیشنهاد گردید بررسی طرح های کوچک و سازگار با محیط زیست و توسعه پایدار مانند گردشگری و غیره در داخل استان تصمیم گیری گردد.	۷۵	۳	۴	اداره کل حفاظت محیط زیست
۱. به لحاظ تسریع در امور و جلب رضایت ارباب رجوع، صدور مجوز از سوی سازمان صنعت، معدن و تجارت با مختصات نقشه های UTM دار صورت پذیرد. ۲. عدم وجود بازه زمانی محدود جهت پاسخ گویی ادارات شهرستانی به استعمال های صورت پذیرفته از سوی این اداره کل که در این خصوص زمان معقول و مشخص از طریق اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان برای پاسخ گویی ادارات در شهرستان ها به استعمال ها تعیین گردید. ۳. استفاده از خدمات بخش خصوصی از قبیل نظام مهندسی معدن و کشاورزی در اموری که قابل واگذاری به بخش خصوصی است؛ ۴. استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری جهت انجام استعمال های فی مابین دستگاه های اجرایی؛	۱۰۰	۳	۳	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری

۵. تخصیص امکانات بیش تر جهت تسریع در بازدیدها و امکان انجام بازدید بیش از یک روز در هفته.				
استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات.	۱۰۰	۳	۳	اداره کل ثبت اسناد و املاک
راه اندازی سامانه جامع امور گمرکی و استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات.	۱۰۰	۳	۳	اداره کل گمرک تبریز
۱. استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات؛ ۲. تفویض اختیار بیش تر جهت انجام امور صدور مجوز به بخش خصوصی.	۳۶	۱۰	۲۸	سازمان جهاد کشاورزی
۱. استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری جهت انجام استعلامها از سایر دستگاهها؛ ۲. کاهش مراحل و مدارک غیر ضروری.	۴۴	۴	۹	اداره کل راه و شهرسازی
کاهش مراحل و مدارک غیر ضروری.	۵۰	۱	۲	شرکت توزیع نیروی برق تبریز
۱. ایجاد شعبه خاص و تشکیل دادگاه ویژه پروندههای اقتصادی در ساختمانی مجزا و توسط قضات متخصص جهت تسریع در رسیدگی به پروندههای فسخ قرارداد زمینهای بلااستفاده یا موارد دیگر؛ ۲. استفاده بیش تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات.	۹۰	۹	۱۰	شرکت شهرکهای صنعتی
مشکلات موجود در صدور مجوزهای حفاری در مسیرها (جادهها) و شهرها، وجود متولیان متعدد در این خصوص (راه و شهرسازی، جهاد کشاورزی، شهرداری، دهیاری، فرمانداری، بخشداری و...) و روند طولانی اخذ مجوز، همچنین عدم هماهنگی موجود بین این دستگاه ها، از جمله موانعی می باشد که سرمایه گذاران با آن مواجه اند و می بایست راهکار مناسب جهت ارائه مجوز به آنان ارائه گردد.	صفر	بدون تغییر	۲	شرکت گاز
۱. زمان پاسخ گویی و تعداد مراحل هر فرآیند به دلایل الزام قانونی و دستورالعمل اجرایی کاهش نیافته است. ۲. با توجه به کارکرد مشابه کمیسیون کارگروه امور زیربنایی و کمیسیون حفظ کاربری اراضی،	صفر	بدون تغییر	۶	مدیریت امور اراضی

تجمع این دو کمیسیون باعث کاهش بوروکراسی و روان شدن انجام امور می شود.				
در حال راه اندازی و فراگیری سامانه جدید ابلاغی از سازمان مرکزی هستند.	صفر	بدون تغییر	۳	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
طرح های ارائه شده، در کمیته عالی می باشد که به دلیل کم بودن تعداد متقاضی به صورت ماهانه تشکیل می گردد و این امر تا حدود زیادی موجب طولانی شدن پاسخ گویی به ارباب رجوع شده و در برخی موارد نیز عدم مراجعه به موقع متقاضی در انجام امور مربوطه به شرکت موجب طولانی شدن زمان صدور مجوز می گردد.	صفر	بدون تغییر	۱	شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی
زمان پاسخ گویی و تعداد مراحل هر فرایند به دلایل الزام قانونی و دستورالعمل اجرایی کاهش نیافته است.	صفر	بدون تغییر	۵	شرکت آب منطقه ای

ماخذ: یافته های تحقیق

پس از کمی شدن مدت زمان و تعداد مراحل فرایندهای صدور مجوزها، این فرایندها همراه با مدت زمان و تعداد مراحل به صورت توافق نامه ای بین اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی و دستگاه های اجرایی منتشر گردید و به منظور اجرایی نمودن آن نیز شیوه نامه با عنوان شیوه نامه اجرایی ارتقای فضای کسب و کار و سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری آذربایجان شرقی تهیه و به دستگاه های مشمول ابلاغ گردید.

در مرحله دوم براساس مواد این شیوه نامه که دستگاه های استانی را مکلف به بررسی و بازبینی، کاهش مدت زمان پاسخ گویی و اصلاح فرایندها و استعلام های خود هر شش ماه یکبار می نمود، اداره کل اموراتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی پس از گذشت شش ماه اقدام به پایش مجدد

و ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی در خصوص اصلاح فرایندها (کاهش زمان، مراحل و هزینه) بر اساس مدت زمان و مراحل مورد تفاهم نمود که نتایج به شرح جدول ذیل می باشد:

جدول سوم – ارزیابی عملکرد دستگاه در ارتقاء کیفیت ارائه خدمات عمومی بر اساس

مدت زمان، مراحل و هزینه توافق شده پس از شش ماه

نام دستگاه	فرآیندهای اصلاح شده در دستگاه طی شش ماه پس از ابلاغ شیوه نامه
اداره کل ثبت اسناد و املاک	مدت زمان ۳ فرآیند از ۷ روز کاری به ۵ روز کاری کاهش یافته است.
اداره کل تأمین اجتماعی	طی شش ماه گذشته فرآیند خوداظهاری جهت پرداخت حق بیمه کارکنان به صورت غیرحضوری و در یک مرحله بدون هزینه انجام می گیرد.
شرکت توزیع نیروی برق تبریز	کاهش در مدت زمان یک فرآیند و کاهش در تعداد مراحل ۲ فرآیند: ۱. فرآیند واگذاری انشعاب برق بیش از ۲۵۰ کیلووات تا ۷ مگاوات طی شش ماه گذشته از ۷۵ روز به ۳۰ روز و مراحل آن از ۱۱ مرحله به ۹ مرحله کاهش داشته است. ۲. همچنین فرآیند احداث مولد مقیاس کوچک از ۱۴ مرحله به ۱۱ مرحله کاهش یافته است.
شرکت گاز	مدت زمان امکان واگذاری انشعاب گاز مصارف زیر ۱۰ هزار مترمکعب در ساعت، از ۱۳ روز به ۱۰ روز کاهش یافته است.
اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	فقط در تعداد مراحل یک فرآیند کاهش داشته که مراحل برآورد میزان سرمایه مورد نیاز برای طرح به میزان بیش از ۳۰ میلیارد ریال از ۸ مرحله به ۷ مرحله کاهش یافته است.
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	در دو فرآیند کاهش زمان اتفاق افتاده است: ۱. فرآیند صدور پروانه کار اتباع خارجی شاغل و کارفرمایان متقاضی استفاده از خدمات اتباع خارجی از سه به یک روز کاهش یافته است. ۲. فرآیند تمدید پروانه کار اتباع خارجی شاغل و کارفرمایان متقاضی استفاده از خدمات اتباع خارجی از هفت روز به یک روز کاهش یافته است.
سازمان جهاد کشاورزی	مدت زمان ۱۴ فرآیند از متوسط ۳۰ روز به طور متوسط به ۱۰ روز تقلیل یافته است. دلیل آن تفویض اختیار در پرونده های غیرصنعتی به سازمان نظام مهندسی کشاورزی جهت صدور مجوزهای لازم می باشد و حذف کمیسیون و صدور پروانه و ایجاد خدمات الکترونیکی سازمان نظام مهندسی کشاورزی می باشد.
شرکت آب منطقه ای	۱۷ فرآیند جدید علاوه بر فرایندهای قبلی اعلام کرده است.

ماخذ: یافته های تحقیق

مابقی دستگاه ها تغییری در مدت زمان، تعداد مراحل و هزینه نداشته اند.

یافته ها و نتیجه گیری:

طی بررسی های صورت پذیرفته و جلسات برگزار شده با کارشناسان و صاحب نظران در فاز اول برای

ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان آذربایجان شرقی، ابتدا فرایندهای صدور مجوز و ارائه

خدمات هر دستگاه احصا گردید. پس از آن مدت زمان و مراحل آن کمی شد. در این خصوص مدت زمان، تعداد مراحل ۱۱۵ فرآیند مورد بررسی قرار گرفت و پس از آن با بازبینی مراحل انجام هر فرآیند و شناسایی گلوگاه‌های و مرتفع کردن آن مدت زمان یا مراحل انجام ۶۵ فرآیند کاهش یافت. از جمله اقدامات کارسازی که در راستای کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی یا تعداد مراحل در دستگاه‌های اجرایی صورت پذیرفته است می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- استفاده از خدمات دفاتر پیشخوان در اموری که قابل واگذاری به بخش خصوصی می‌باشد؛
- استفاده بیش‌تر از بسترهای برخط و الکترونیکی برای کاهش مراجعات به ادارات؛
- استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری جهت انجام استعلام‌ها از سایر دستگاه‌ها؛
- کاهش مراحل و مدارک غیرضروری؛
- تفویض اختیار بیش‌تر جهت انجام امور صدور مجوز به بخش خصوصی؛
- تعیین مدت زمان محدود برای پاسخ‌گویی به استعلام‌ها از سوی دستگاه‌های شهرستانی
مورد استعلام؛
- انجام هماهنگی بین دستگاهی برای کاهش مراحل، زمان و هزینه لازم در پاسخ‌گویی به
استعلام‌ها؛
- هم‌زمان کردن بازدیدهای مورد نیاز توسط دستگاه‌های مختلف صادرکننده مجوزهای
کسب و کار؛
- تخصیص امکانات بیش‌تر جهت تسریع در بازدیدها و امکان انجام بازدید بیش از یک روز
در هفته؛
- و

شایان ذکر است که در بررسی‌های به عمل آمده در برخی فرایندها به دلیل الزام قانونی، امکان کاهش در مدت زمان و مراحل یا هزینه به صورت استانی وجود نداشت که این فرایندها نیازمند تغییر قانون یا اصلاح آن می‌باشد.

در فاز دوم با توجه به این که مدت زمان، مراحل، هزینه هر فرآیند کمی گردیده بود پس از شش ماه میزان موفقیت و اهتمام هر دستگاه جهت کاهش آن‌ها معیار ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها قرار گرفت. لذا دستگاه‌های اجرایی با توجه به مدت زمان، مراحل، هزینه هر فرآیند کمی شده و اهداف تعیین شده اقدام به اصلاح فرایندهای خود نمودند. بنابراین به نظر می‌رسد اولین قدم در اصلاح نظام مجوزدهی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، جمع‌آوری اطلاعات و بایگانی جامع کلیه مجوزهای موجود، کمی کردن اهداف اصلاح مجوزها، تشکیل کمیته‌ای جهت بازبینی و بررسی اصلاحات با دستور کار واضح و روشن، انتخاب مجوزها اولویت‌دار، تهیه پیش‌نویس برای اصلاح مقررات در صورت نیاز و طراحی چهارچوبی برای نظارت و ارزیابی میزان موفقیت دستگاه‌ها در رسیدن به اهداف تعیین شده می‌باشد.

منبع:

آنه‌هو، ترجمه علی‌رضا حمزه، (۱۳۹۴)، قیمت انجام کسب‌وکار: چالش‌ها و موفقیت‌های اصلاح مجوزدهی کسب‌وکار در ویتنام، دانشگاه سان‌فرانسیسکو، گزارش ششم دفتر پایش و بهبود محیط کسب و کار، وزارت اموراتصادی و دارایی.

آبراهام ک، کورمن، (۱۳۷۰)، روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، انتشارات رشد.

بهشتی، محمدباقر، (۱۳۷۸)، تاثیر ارزیابی برنامه‌های گذشته در تدوین برنامه‌های آینده ایران، مجموعه مقالات همایش پنجاه سال برنامه‌ریزی توسعه در ایران، مرکز تحقیقات اقتصاد ایران.

سلمانی، بهزاد، (۱۳۹۱)، راهکارهای ارتقاء فضای کسب و کار، معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه تبریز و اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی.

فرزبان‌پور، فرشته، (۱۳۷۹)، مکانیسم کنترل ارزیابی عملکرد، مجموعه مقالات دومین همایش بررسی ابعاد ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.

میدری و قوچانی، (۱۳۸۷)، سنجش و بهبود محیط کسب و کار، انجمن مدیران صنایع.
نظام ارزیابی عملکرد مؤسسات دولتی برزیل، معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی
عملکرد، سال ۱۳۸۰، ص ۱۸-۱۹.

Fidler, B. (۱۹۹۱). Theory, concepts and Experience in other organization, in staff appraisal in school and colleges, Essex Longman.

Oakland, J. S. (۱۹۹۳). Total Quality Management (oxford, Butterworth- Heinemann).

Kaplan, R., & Norton, D. (۱۹۹۸). Putting the Balanced Score. Card to work at Rock water, Harvard Business Review, September-October.

The World Bank group. (۲۰۱۰). Policy Framework Paper on Business Licensing Reform and Simplification, investment Climate Advisory Services of the World Bank Group.

The World Bank group. (۲۰۱۰). How to Reform Business Licenses, investment Climate Advisory Services of the World Bank Group.

۲-۲-۲) ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اصلاح نظام مجوزدهی و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آن

رضا حسینی

مدیرکل اداره امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی

حیدر آخوندی

رئیس گروه اقتصادی اداره امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی

شهرزاد محمدخانلی

کارشناس مسئول سرمایه‌گذاری مرکز خدمات سرمایه‌گذاری آذربایجان شرقی

چکیده:

بانک جهانی همه ساله در گزارشی به کنکاش در خصوص چارچوب بهبود فضای کسب و کار و شناسایی چالش‌های موجود جهت ارتقای وضعیت کسب و کار می‌پردازد که در اکثر شاخص‌های معرفی شده توسط بانک جهانی تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه صرف شده از معیارهای مهم این ارزیابی به شمار می‌رود. حال آن‌که در ارائه خدمات توسط دستگاه‌های اجرایی و اصلاح نظام مجوزدهی آن‌ها عوامل زیادی می‌تواند دخیل باشد. در این تحقیق پس از شناسایی فرآیندهای صدور مجوز کسب و کار در هر دستگاه، تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه صرف شده اعلامی توسط هر دستگاه، با استفاده از روش میدانی از سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی جویای مجوزهای کسب و کار در استان آذربایجان شرقی، نظرسنجی به‌عمل آمده و علاوه بر راستی‌آزمایی عملکرد دستگاه‌ها در نحوه ارائه خدمات، عواملی از قبیل نقص مدارک، عدم همکاری مناسب کارشناس، عدم اطلاع کافی از شرایط اخذ مجوز، عدم مراجعه به‌هنگام متقاضی، قوانین هم‌سو و غیرضروری و ... همچنین میزان تأثیر آن‌ها در صدور مجوزهای کسب و کار و نحوه ارائه خدمات دستگاه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفته است. برای ارزیابی دیدگاه‌های این گروه، از نرم‌افزار Spss و

آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است که پس از شناسایی مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در استان، راهکارهایی برای رفع آن‌ها ارائه گردیده است.

کلید واژه: فضای کسب و کار، ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، مجوزهای کسب و کار.

مقدمه:

محیط کسب و کار از جمله زیرساخت‌های اقتصادی، حاکمیتی و قانونی، ثبات سیاسی، قوانین و مقررات، میزان سلامت اداری، فضای بین‌الملل، نهادهای عمومی و ... جزء عواملی می‌باشند که بر عملکرد بنگاه‌های اقتصادی تأثیر مستقیم دارد، اما تغییر آن‌ها فراتر از قدرت مدیران و صاحبان بنگاه‌ها می‌باشد.

بانک جهانی همه ساله در گزارشی به کنکاش در خصوص چارچوب بهبود فضای کسب و کار و شناسایی چالش‌های موجود جهت ارتقای وضعیت کسب و کار می‌پردازد که در اکثر شاخص‌های معرفی شده توسط بانک جهانی تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه صرف شده از معیارهای مهم این ارزیابی به شمار می‌رود.

یکی از مراحل اساسی راه‌اندازی یا توسعه کسب و کار، دریافت مجوزهای لازم است که در صورت پیچیده بودن فرآیندها و سخت‌گیرانه بودن قوانین و مقررات دریافت آن‌ها، راه‌اندازی یا توسعه کسب و کار با مانع روبه‌رو شده و موجب افزایش هزینه‌های تولید و کاهش انگیزه‌های سرمایه‌گذاری می‌گردد.

اهمیت تسهیل سرمایه‌گذاری و شرایط صدور مجوزها بر مسئولین کشور نیز پوشیده نبوده چرا که به این مهم به صورت خاص در ماده ۷ اصلاحی قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم قانون اساسی، پرداخته شده است، که به موجب آن دستگاه‌های اجرایی مکلف گردیده‌اند شرایط و

فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده‌سازی نمایند که این امر در حداقل زمان ممکن انجام پذیرد. حال آن‌که در ارائه خدمات توسط دستگاه‌های اجرایی و اصلاح نظام مجوزدهی آن‌ها عوامل زیادی می‌تواند دخیل باشد. در این مطالعه ابتدا تجارب کشورهای موفق در خصوص اصلاح نظام مجوزدهی بیان شده است. در قسمت‌های بعدی مبانی نظری و عوامل مؤثر بر اصلاح نظام مجوزدهی تشریح گردیده و در پایان نیز نتایج نظرسنجی به عمل آمده از سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی جویای مجوزهای کسب و کار که از طریق سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی اقدام به اخذ مجوز نموده‌اند، تشریح شده و در نهایت پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

روش تحقیق:

در این تحقیق داده‌ها جمع‌آوری شده با استفاده از پرسش‌نامه و روش میدانی، با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS و روش آزمون t تک نمونه‌ای مورد تجزیه تحلیل قرار گرفته است. نمونه مورد بررسی از میان کارشناسان دستگاه اجرایی صادرکننده مجوز از جمله سازمان‌ها یا ادارات کل استان آذربایجان شرقی (صنعت، معدن و تجارت، جهاد کشاورزی، حفاظت محیط‌زیست، راه و شهرسازی، میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، گمرک، شرکت‌های آب منطقه‌ای، برق منطقه‌ای، گاز و ...) و نیز سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی جویای مجوزهای کسب و کار که از طریق سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی درخواست صدور مجوز داشته‌اند، انتخاب شده است. در این مطالعه حجم این نمونه مطابق قاعده کوکران با توجه به حجم جامعه و جداول از پیش طراحی شده و در سطح اطمینان ۹۵٪، حدود ۲۳۰ نمونه تعیین گردیده و پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌های توزیع شده ۹۸٪ بود.

فروض تحقیق با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفته است. در حالت کلی برای آزمودن این فرضیه که آیا میانگین یک نمونه با میانگین اصلی خود (یعنی میانگین جامعه) همخوانی دارد یا خیر از آزمون تک نمونه‌ای t -student استفاده می‌کنند. فرض بر این است که توزیع جامعه همواره نرمال باشد، اما از آن جایی که با افزایش تعداد نمونه‌ها، احتمال منطبق شدن توزیع جامعه بر توزیع نرمال افزایش می‌یابد؛ می‌توان با هر تعداد نمونه‌ای از آزمون‌های t استفاده کرد. آماره این آزمون به صورت زیر است.

$$t = \frac{\bar{X}_n - \mu}{s_n / \sqrt{n}}$$

که در آن

$$s_n^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X}_n)^2$$

اداره کل اموراتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی در شهریور ماه ۱۳۹۳ اقدام به تعیین تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه لازم ۱۱۵ مجوز کسب و کار با همکاری ۱۷ دستگاه اجرایی نمود که بر اساس آن نیز اقدام به ارزیابی عملکرد هر دستگاه با توجه به نظرسنجی صورت گرفته از متقاضیان مجوزهای کسب و کار که از طریق سامانه پنجره واحد اقدام کرده بودند، نمود. این تحقیق یک فرضیه کلی دارد که به چند فرضیه جزئی و کوچک‌تر تقسیم می‌شود.

فرضیه‌های کلی:

دستگاه‌های اجرایی در صدور مجوزها بر اساس مدت زمان، تعداد مراحل و هزینه اعلامی و همچنین در اصلاح آن موفق بوده‌اند.

فرضیه‌های جزئی:

هر یک از فرضیه‌های جزئی این تحقیق متضمن یکی از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در صدور مجوزها بر اساس مدت زمان، تعداد مراحل و هزینه اعلامی بوده و بیانگر عوامل موثر در میزان موفقیت یا عدم موفقیت آنها در اصلاح نظام مجوزدهی می‌باشد، که متن کامل این فرضیه‌های در جدول شماره دو در انتهای مقاله آمده‌است.

پیشینه‌ی تحقیق:

شواهد زیادی وجود دارد که حاکی از این است که نامطمئن بودن قوانین، مقررات و سیاست‌ها، توسعه بخش خصوصی در بسیاری از کشورهای کمتر توسعه‌یافته را تهدید می‌کند. چند نمونه برجسته از این شواهد عبارت است از مطالعه انجام شده توسط دسوتو (۱۹۸۹) درباره معضلات بنگاه‌های غیررسمی در پرو؛ گزارشی کلیتگارد (۱۹۹۰) از وضعیت نااطمینانی در انجام کسب و کار در گینه استوایی. این مطالعات میدانی نشان می‌دهند که رفتار غیرقابل پیش‌بینی دولت‌ها می‌تواند هزینه‌های سنگینی را در مسیر توسعه اقتصادی کشورها ایجاد کند. اگر به روشنی معلوم نباشد که در آینده نزدیک چه قوانین و مقرراتی قرار است به اجرا گذاشته شود، کدام قراردادهای حتماً - و نه به دلخواه دولت - اجرا خواهد شد، و بالاخره، اگر معلوم نباشد که آیا از حقوق مالکیت محافظت خواهد

شد یا نه، بنگاه‌ها در بخش خصوصی، نوعاً به کاستن از سرمایه‌گذاری بلندمدت خود اقدام خواهند نمود.

بانک جهانی در سال ۲۰۱۲ به بررسی آثار ساده سازی نظام مجوزدهی در پرو پرداخت که شواهد حاکی از کاهش قابل توجهی در زمان، هزینه‌های پولی، و مراحل در اخذ مجوزهای کسب و کار برای بنگاه‌ها بود. در این گزارش بیان شده است که هرچند سهولت صدور مجوزهای کسب و کار تأثیر چندانی در سود بنگاه‌ها ندارد اما از آنجایی که صاحبان بنگاه‌های اقتصادی زمان کم‌تری خارج از بنگاه جهت دریافت مجوز صرف می‌کنند منجر به افزایش رضایت آن‌ها گردیده بود.

در مطالعه دیگر کاپلر و لئو در سال ۲۰۱۴ با استفاده از داده‌های پانل برای ۹۱ کشور چگونگی تأثیر میزان اصلاحات در ثبت نام شرکت با مسئولیت محدود را بررسی کرده‌اند. هزینه‌ها، روز و مراحل مورد نیاز برای شروع یک کسب و کار به عنوان یک عامل مهم در ثبت نام شرکت با مسئولیت محدود شناخته شده‌اند. نتایج رگرسیون پنل نیز حاکی از هم‌افزایی در اصلاحات چندگان‌های از دو یا چند شاخص محیط کسب و کار می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که برای کاهش هزینه‌های ثبت نام این شرکت‌ها باید اصلاحات به اندازه کافی بزرگ باشد. علاوه بر آن، کشورهایی که محیط کسب و کار نسبتاً ضعیف‌تری دارند نیازمند اصلاحات بزرگ‌تری جهت تأثیر موثرتر در ثبت نام شرکت‌های جدید با مسئولیت محدود می‌باشند. (کاپلر و لئو ۲۰۱۴)

آنچه به بررسی چالش‌ها و اصلاح نظام مجوزدهی کسب و کار در ویتنام پرداخته و نتیجه گرفته است که لحاظ کردن ارزش‌های فرهنگی ویتنام و ذی‌نفعان سیاسی و تجاری، طی فرآیند اصلاح قانونی مجوزدهی کسب و کار، منفعت بخش خصوصی به ویژه منفعت کسب و کارهای کوچک و متوسط و شرکت‌های خارجی فعال در ویتنام را بیشینه می‌کند؛ به گونه‌ای که ویتنام می‌تواند در

عرصه‌ی بین‌المللی رقابت‌پذیر بماند و رشد بهره‌وری بالایی را در درازمدت تجربه کند. (آنه‌هو، ترجمه علی‌رضا حمزه، ۱۳۹۴)

هم‌چنین بانک جهانی در سال ۲۰۱۴ در خصوص دلایل ارتقاء رتبه کسب و کار کشورهای مختلف گزارش‌هایی را منتشر کرده است که برخی از این دلایل به اصلاح نظام مجوزدهی بر می‌گردد. تجربه برخی کشورها در این خصوص از گزارش‌های مختلف بانک جهانی به شرح جدول ذیل جمع‌بندی گردیده است:

جدول شماره (۱): تجربه کشورهای مختلف در خصوص اصلاح نظام مجوزدهی و ارتقاء رتبه

کسب و کار

کشور	شاخص	اصلاح صورت گرفته
آذربایجان	شروع کسب و کار	ایجاد یک پنجره واحد (one stop shop) برای تکمیل درخواست ثبت‌نام به منظور کاهش تعداد فرآیندها، مدت زمان و هزینه آن. در سال ۲۰۰۹ ایجاد شروع کسب و کار راحت‌تر و ساده‌تر با معرفی خدمات رایگان و آنلاین ثبت‌نام و حذف تشریفات پیش از ثبت‌نام در سال ۲۰۱۴
	مجوز تأسیس و راه‌اندازی کارگاه	تعریف و اتخاذ کد ساخت و ساز جدید به منظور ساده‌سازی فرآیندهای مرتبط با صدور جواز تأسیس و کاهش مدت زمان ساخت و تأسیس در برخی از فرآیندها در سال ۲۰۱۴
	پرداخت مالیات	امکان پر کردن و پرداخت آنلاین با پیشرفته‌ترین سیستم‌های نرم‌افزاری حسابداری برای محاسبه. امکان برخورداری از ایستگاه کامپیوتری برای کاربرانی که به سیستم‌های کامپیوتری دسترسی ندارند. در سال ۲۰۰۹ تجدید نظر در قوانین مالیاتی و کاهش نرخ مالیات‌های مختلف، از جمله نرخ مالیات بر سود و ساده‌سازی روند پرداخت مالیات بر درآمد شرکت‌ها و مالیات بر ارزش‌افزوده. در سال ۲۰۱۱
	تجارت برون مرزی	کاهش مدت زمان لازم ترخیص کالاها و عبور آن‌ها از مرز با ساده‌سازی و تجدید قوای سازمان‌های مختلف از طریق سیستم پنجره واحد خدماتی گمرکی در سال ۲۰۱۰

ساده سازی تجارت برون مرزی با ساده سازی فرآیندهای داخلی مربوط به آن ها در سال ۲۰۱۴		
اصلاح قوانین مربوطه به کارآفرینی چون حذف نیاز به حداقل سرمایه، لغو مهر و موم شرکت و اساس نامه و استفاده از محضر و دفتر اسناد رسمی در سال ۲۰۰۹	شروع کسب و کار	گرجستان
ساده سازی شروع فرآیند کسب و کار با حذف بازدید بانک به منظور پرداخت هزینه های ثبت نام در سال ۲۰۱۲		
با فرآیند جدید؛ گرفتن تأییدیه کاربری، تأییدیه مجوزهای ساخت و ساز و محدوده زمانی جدید برای مرحله گواهی اشغال، از روند مجوز ساخت و ساز کاسته شده است. در سال ۲۰۱۰	مجوز تأسیس و راه اندازی کارگاه	
اداره ملی ثبت عمومی گرجستان، با ثبت کسب و کار آنلاین و با حذف نیاز به گرفتن یک سری اسناد قبل از ثبت برای اشخاص حقوقی، ثبت و انتقال مالکیت را راحت تر ساخت. این اصلاحات تعداد فرآیندهای ثبت مالکیت را از ۵ به ۲ و مدت زمان آن را از ۵ روز به ۲ روز کاهش داده است. همچنین با کاهش هزینه آن، ثبت و انتقال مالکیت نیز آسان تر شده است. در سال ۲۰۰۹	ثبت و انتقال مالکیت	
ساده سازی فرآیند شروع یک کسب و کار با کاهش هزینه های شروع کسب و کار از طریق حذف هزینه های گواهی محضری و رسمی برای اساس نامه و هزینه اسناد دیگر در سال ۲۰۱۲	شروع کسب و کار	ترکیه
دشوار ساختن شروع یک کسب و کار را با افزایش حداقل سرمایه مورد نیاز در سال ۲۰۱۴		
ساده سازی اخذ مجوز ساخت و ساز با حذف نیاز به ساخت یک پناهگاه در ساختمان های غیرمسکونی با مساحت کمتر از ۱۵۰۰ متر مربع در سال ۲۰۱۳	مجوز تأسیس و راه اندازی	
تسریع در اخذ مجوز با کاهش زمان مورد نیاز مجوز ساخت و ساز با تنظیم محدودیت زمانی برای اعطای یک برنامه و با کاهش الزامات اسناد و مدارک برای اجازه اشغال آن در سال ۲۰۱۴		
بهبود شروع کسب و کار از طریق کاهش حداقل سرمایه مورد نیاز برای تأسیس شرکت به یک مقدار نمادین و سمبلیک در سال ۲۰۱۰	شروع کسب و کار	آلمان
بهبود شروع کسب و کار با افزایش بهره وری ثبت اسناد رسمی و تجاری و حذف انتشار اطلاعیه در روزنامه در سال ۲۰۱۱		

ماخذ: گزارش های مختلف از سری گزارشات بانک جهانی، ۲۰۱۴

مبانی نظری:

بیش تر کارهای خدماتی ماهیتاً غیرتکراری هستند حتی در زمان هایی که جنبه هایی از کار خدماتی روزمره و تکراری است بازهم نیاز به خلاقیت و دانش تخصصی قابل ملاحظه ای دارد. بخش خدمات عمومی و دولتی دارای پیچیدگی دو چندان است چرا که در اینجا عمدتاً ارائه خدمات به خاطر منافع اقتصادی صورت نمی گیرد. منافع عمومی معیاری است که باید محور اصلی فعالیت های دولتی قرار گیرد و در کنار آن خواسته های ارباب رجوع نیز تامین گردد. (اسوارت و والش، ۱۹۸۹)

اقتصادی نبودن خدمات دولتی از اهمیت ارزیابی عملکرد آنها نمی کاهد اما چون در سازمان های دولتی شاخص هایی مانند درآمد و سود وجود ندارد باید معیار دیگری برای ارزیابی عملکرد آنها در حوزه ارائه خدمات تعریف کرد.

نمونه ای از ارزیابی عملکرد بخش های دولتی را می توان در انگلستان مشاهده کرد که هدف از این ارزیابی:

۱- ارائه اطلاعات روشن در مورد فعالیت های دولت محلی؛

۲- تحلیل امکان مقایسه و قضاوت در مورد عملکرد مسئولین؛

۳- کمک به اعضای شورای شهر جهت قضاوت در مورد عملکرد منتخبین خود آنها؛

بیان شده است. در عین حال ارزیابی عملکرد در سه دسته اقتصادی (میزان استفاده از منابع)، کارایی (روش استفاده از منابع) و کارآمدی (میزان دستیابی به نتایج با استفاده از منابع) در نظر گرفته شده است و معیار چهارمی نیز به عنوان تساوی پیشنهاد شده است. (شورای ملی مصرف کنندگان، ۱۹۸۶)

در رژیم‌های مجوزدهی مطلوب، صدور مجوز ابزاری برای رسیدن به اهداف قانونی مربوط به مقررات گذاری است. این اهداف شامل حفظ سلامت و امنیت عمومی، حفظ محیط زیست، امنیت ملی و تخصیص منابع کمیاب است. مجوزهای کسب و کار برای اطمینان از این موضوع‌اند که عاملان، صلاحیت‌های لازم را برای اجرای یک فعالیت به صورتی که رفاه عمومی تامین شود، دارند. تأیید اولیه فعالیت‌های تجاری توسط دولت، مزاحمت‌ها و انحراف در عملکرد کسب و کارها را کمینه می‌کند. وقتی که روندهای کسب مجوز با اهداف قانونی مربوط به مقررات گذاری هم‌سو نباشند و در نتیجه زمان و هزینه‌ی شروع کسب و کار را افزایش دهند، آنگاه مجوزدهی کسب و کار به یک بار یا زیان تبدیل می‌شود. ممکن است از درخواست‌کنندگان مجوز کسب و کار خواسته شود مدارکی را ارائه دهند یا الزاماتی را رعایت کنند که برای حصول اطمینان از برقراری نظم و امنیت عمومی ضروری نیستند. برآوردن این الزامات ممکن است برای شرکت‌های نوپا و کوچک مقیاس دشوار یا ناممکن باشد، و بدین ترتیب انحصار یک یا چند جانبه‌ی موجود حفظ شود. به علاوه ممکن است ادارات محلی نیز برای فعالیت در هر استان، مجوزهای جداگانه‌ای بطلبند؛ یا ادارات مختلف دولتی، مجوزهای مشابه صادر کنند. به نظر می‌رسد این مجوزها بیش از آن که منافع عمومی را حفظ کنند، درآمدی برای ادارات فراهم می‌آورند و درخواست‌کنندگان مجوز در نهایت مجبور به صرف هزینه و زمان اضافی برای هماهنگی با حوزه‌های مقرراتی مختلف، که دارای هم‌پوشانی هستند، می‌شوند. از مجوزها نمی‌بایست برای مدیریت رقابت در اقتصاد یا ایجاد درآمد استفاده کرد. چراکه این اهداف مقرراتی از طریق سیاست مالیاتی و رقابتی بهتر برآورده می‌شوند. استفاده از مجوزدهی در این راستا شفافیت را کاهش و احتمال رانت‌خواری را افزایش می‌دهد و باعث می‌شود عموم مردم نسبت به شرایطی که تحت آن مجوز صادر می‌شود، نامطمئن باشند. در نهایت، مجوزهای کسب و کار

انعطاف‌ناپذیر و غیرضروری، ایجاد کسب‌وکارهای جدید را به تأخیر می‌اندازند. (آنه هو، ترجمه علی‌رضا حمزه، ۱۳۹۴)

بانک جهانی موانع ذیل را به عنوان مشکلات اصلاح نظام مجوزدهی بیان می‌دارد:

۱. ارزش‌های ایدئولوژی‌ها، رقابتی و تفکر سخت‌گیرانه در مورد مسائل مربوط به سیاست

عمومی و مشکلات؛

۲. انتخابات سیاسی، حزبی، دپارتمانی و عوامل منطقه‌ای؛

۳. بوروکراسی سازمانی یا دولتی، تفکر عامیانه، چشم‌داشت مالی و یا ارائه مشاوره ناکافی به

جامعه یا ذی‌نفعان؛

۴. وجود اطلاعات اضافی و یا اطلاعات ناقص در مورد اهداف، گزینه‌ها، اثرات و خطرات؛

۵. تصمیم‌گیری بر اساس شواهد غیرمنطقی و بر اساس معیارهایی از جمله انگیزه‌های

شخصی و تصمیم‌های بیش از حد عجولانه؛

۶. عوامل اقتصادی، از جمله منابع، مهارت، توانایی و قدرت محدود دولت و وزارتخانه‌ها؛

۷. مدیریت زمان ضعیف (در زمان انتخابات، کودتای نظامی، آشوب‌های داخلی و ...)

هر یک از این عوامل (و یا ترکیبی از دو یا بیش‌تر از آن‌ها) می‌تواند به طور بالقوه طیف گسترده‌ای

از نظام‌های مختل‌کننده مجوزدهی از جمله فساد مالی ناچیز، رشوه یا درآمدهای غیرقانونی، ایجاد

محدودیت‌های غیرضروری در بازار (به عنوان مثال ایجاد موانع ورود) و مقاومت در برابر اصلاحات،

را ایجاد نماید. این عوامل به طور بالقوه می‌تواند بررسی یا اصلاح مجوز را پیچیده نموده و با چالشی

جدی مواجه نماید یا مدت زمان آن را طولانی کند. (World Bank Group, ۲۰۱۰)

در خصوص صدور مجوزهای کسب و کار در کشور نیز، قوانین و مقرراتی در سالهای اخیر در مجلس شورای اسلامی به تصویب رسیده است از جمله ابلاغ ماده ۷ اصلاحی قانون اجرای سیاستهای کلی اصل چهل و چهارم قانون اساسی، در راستای شفافسازی و سادهسازی، و تسریع در فرآیندها و مراحل دریافت مجوزهای کسب و کار، یا ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه که احکام این ماده ناظر بر سادهسازی فرآیند دریافت مجوزها از طریق ایجاد پنجره واحد است.

مطالعات و بررسی‌ها:

در پژوهش حاضر متغیرهایی مانند نقص مدارک، عدم همکاری مناسب کارشناس، عدم اطلاع کافی از شرایط اخذ مجوز، عدم مراجعه به‌هنگام متقاضی، قوانین هم‌سو و غیرضروری و ... به عنوان عوامل مؤثر بر صدور مجوزهای کسب و کار و نحوه ارائه خدمات و اطلاع نظام مجوزدهی دستگاه‌های اجرایی از دو زاویه یعنی هم از منظر متقاضیان مجوزهای کسب و کار و هم از دیدگاه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی مورد کنکاش قرار گرفته است و از دو گروه یعنی کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار نظرسنجی به عمل آمده و میانگین این دو گروه با یکدیگر مقایسه شده است. انتخاب کارشناسان دستگاه اجرایی صادرکننده مجوز از سازمان‌ها یا ادارات کل استان آذربایجان شرقی (صنعت، معدن و تجارت، جهاد کشاورزی، حفاظت محیط زیست، راه و شهرسازی، میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، گمرک، شرکت‌های آب منطقه‌ای، برق منطقه‌ای، گاز و ...) صورت پذیرفته و به این دلیل بوده است که یکی از ارکان اصلی و دخیل در صدور مجوزهای کسب و کار همواره کارشناسان دستگاه‌های اجرایی می‌باشند و از طرف دیگر نیز سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی که جویای مجوزهای

کسب و کار می‌باشند به عنوان دیگر عامل دخیل در این فرآیند محسوب می‌شوند. لذا بررسی نظرات این دو گروه، هم‌سویی یا عدم هم‌سویی نظرات آن‌ها در خصوص عوامل موثر بر فرآیند مجوزدهی دستگاه‌های اجرایی و اصلاح نظام مجوزدهی می‌تواند کمک شایانی در شناسایی عوامل تأثیرگذار بر صدور مجوزهای کسب و کار و نحوه ارائه خدمات و اصلاح نظام مجوزدهی دستگاه‌های اجرایی بکند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفته است. در این رابطه هم‌سویی دیدگاه متقاضیان مجوزهای کسب و کار و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی در خصوص فرضیه‌های فرعی، با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای مورد بررسی قرار گرفته‌اند. نتایج تحقیق به همراه فرضیه‌های جزئی تحقیق در جدول شماره دو فهرست شده است.

حدود ۸۷ درصد از متقاضیان مجوزهای کسب و کار پاسخ منفی به عملکرد موفق دستگاه‌های اجرایی در صدور مجوزها مطابق مدت زمان، تعداد مراحل و هزینه اعلامی داده‌اند بنابراین فرضیه اصلی مورد تایید قرار نگرفته و من حیث مجموع با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره دو عوامل ذیل موجب اخلاف در صدور مجوزهای کسب و کار و موثر بر عملکرد دستگاه‌ها شناسایی شده است:

۱. اعمال سلايق شخصي، امکان وجود تفسير به رأی آيين‌نامه‌ها و قوانين توسط کارشناسان؛

۲. عدم اطلاع کافی از شرايط اخذ مجوز، وجود اطلاعات اضافی و یا اطلاعات ناقص؛

۳. وجود قوانين مخل و غير ضروری، آيين‌نامه‌های اجرایی متناقض و درخواست مدارک

تکراری؛

۴. عدم وجود سیستم یک‌پارچه و پراکندگی سازمان‌ها و نهادهای صادرکننده مجوز؛

۵. بوروکراسی سازمانی یا دولتی؛

۶. هماهنگ نبودن دستگاه‌های صادر کننده مجوز در بسیاری از موارد و عدم رعایت تعدد و

تأخر در صدور مجوزها یا انجام استعلام‌ها؛

۷. عدم وجود نظارت کافی بر حسن عملکرد دستگاه اجرایی در صدور مجوزها در کوتاه‌ترین

زمان و یا اصلاح آن؛

جدول شماره ۲- ارزیابی فروض جزئی تحقیق با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای

فرض تحقیق:							
تک نمونه‌ای T آزمون							
فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد	حد بالا	حد پایین	انحراف از استاندارد	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده
فرض H_0 : ارائه مدارک ناقص و یا عدم مراجعه به‌هنگام متقاضیان مجوزهای کسب و کار موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.	-۰.۹۷	-۱.۵۴	۱,۴۲۵	-۱,۲۶	۰.۰۰۰	۹۸	-۸,۸۱۲
آزمون T تک نمونه‌ای							
فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد	حد بالا	حد پایین	انحراف از استاندارد	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده
فرض H_0 : اعمال سلايق شخصی، امکان وجود تفسیر به رای آیین‌نامه‌ها و قوانین توسط کارشناسان موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.	۰.۱۱۳	-۰.۵۰۳	۱,۵۴	-۰.۱۹۴	۰.۲۱۳	۹۸	-۱,۲۵
آزمون T تک نمونه‌ای							
فرض تحقیق:							
تک نمونه‌ای T آزمون							
فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد	حد بالا	حد پایین	انحراف از استاندارد	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده
فرض H_0 : نتیجه آزمون							
نتیجه آزمون							
رد H_0 می‌شود							

نتیجه آزمون	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	انحراف از استاندارد	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		فرض H_0 : عدم اطلاع کافی از شرایط اخذ مجوز، وجود اطلاعات اضافی و یا اطلاعات ناقص موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
رد نمی‌شود	۰.۴۵۷	۹۸	۰.۶۴	۰.۵۰۵	۱,۱۰	۰.۲۷۰۱	- ۰.۱۶۹۰	
فرض تحقیق: آزمون T تک نمونه‌ای								
نتیجه آزمون	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	انحراف از استاندارد	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		فرض H_0 : وجود قوانین مخل و غیر ضروری، آیین‌نامه‌های اجرایی متناقض و درخواست مدارک تکراری موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
رد نمی‌شود	-۰.۵۴۶	۹۸	۰.۵۸۶	-۰.۰۶۵	۱,۱۹۶	۰.۱۷۳۰	- ۰.۳۰۴۳	
فرض تحقیق: آزمون T تک نمونه‌ای								
نتیجه آزمون	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	انحراف از استاندارد	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		فرض H_0 : عدم وجود سیستم یکپارچه و پراکندگی سازمان‌ها و نهادهای صادرکننده مجوز موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
رد نمی‌شود	۰.۹۸۷	۹۸	۰.۳۲۶	۰.۰۸۱۸	۰.۸۲۵	۰.۲۴۶	- ۰.۰۸۲۸	
فرض تحقیق: آزمون T تک نمونه‌ای								
نتیجه	T	درجه	سطح	تفاوت	انحراف از	فاصله تفاوت با سطح		فرض H_0 : هماهنگی

آزمون	محاسبه شده	آزادی	معنی داری	میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	استاندارد	اطمینان ۹۵ درصد		نبودن دستگاه‌های صادر کننده مجوز در بسیاری از موارد و عدم رعایت تعمد و تأخر در صدور مجوزها یا انجام استعلام‌ها موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
H ₀ رد نمی‌شود	۱,۲۴۲	۹۸	۰.۲۱۷	۰.۱۴۸	۱,۱۸۹	۰.۳۸۵	-۰.۸۸۸	
آزمون T تک نمونه‌ای								
نتیجه آزمون	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	انحراف از استاندارد	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		فرض H ₀ : بوروکراسی سازمانی یا دولتی، موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
H ₀ رد نمی‌شود	-۱,۲۸	۹۸	۰.۲۰۳	-۰.۱۶۶	۱,۲۹۳	۰.۹۱	-۰.۴۲	
آزمون T تک نمونه‌ای								
نتیجه آزمون	T محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری	تفاوت میانگین دو گروه کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار	انحراف از استاندارد	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		فرض H ₀ : عدم وجود کنترل و نظارت کافی بر نحوه صدور مجوزها و نیز اصلاح آن‌ها، موجب اخلال در صدور مجوزهای کسب و کار بوده و بر عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات موثر است.
						حد بالا	حد پایین	
H ₀ رد نمی‌شود	-۰.۶۱۱	۹۸	۰.۵۴۲	-۰.۰۷۳۷۴	۱,۲۰۰۲۲	۰.۱۶۵۶	-۰.۳۱۳۱	

یافته‌ها و نتیجه‌گیری:

در این مطالعه ابتدا فرآیندهای صدور مجوز کسب و کار در هر دستگاه، تعداد مراحل، مدت زمان و هزینه صرف شده اعلامی توسط هر دستگاه احصا گردید و اطلاعات آن در سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی درج گردید و پس از آن با استفاده از روش میدانی از سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و فعالان اقتصادی جویای مجوزهای کسب و کار که از طریق این سامانه یا مراجعه حضوری به دستگاه اجرایی اقدام به اخذ یا تمدید مجوز کسب و کار نموده بودند نظرسنجی به عمل آمد و تأثیر عواملی از قبیل نقص مدارک، عدم همکاری مناسب کارشناس، عدم اطلاع کافی از شرایط اخذ مجوز، عدم مراجعه به‌هنگام متقاضی، قوانین هم‌سو و غیرضروری و ... بر صدور مجوزهای کسب و کار و نحوه ارائه خدمات و اطلاع نظام مجوزدهی دستگاه‌های اجرایی مورد ارزیابی قرار گرفت که در نتیجه عواملی از قبیل: عدم وجود سیستم یک‌پارچه و پراکندگی دستگاه‌های صادرکننده مجوز؛ عدم اطلاع کافی از شرایط اخذ مجوز، وجود اطلاعات اضافی و یا اطلاعات ناقص؛ وجود قوانین مخل و غیر ضروری، آیین‌نامه‌های اجرایی غیرشفاف و متناقض و امکان تفسیر به رأی آن‌ها؛ بوروکراسی سازمانی یا دولتی؛ هماهنگ نبودن دستگاه‌های صادرکننده مجوز در بسیاری از موارد و عدم رعایت تعدد و تأخر در صدور مجوزها یا انجام استعلام‌ها؛ عدم وجود نظارت کافی بر عملکرد دستگاه اجرایی در صدور مجوزها در کوتاه‌ترین زمان و یا اصلاح آن، بر صدور مجوزهای کسب و کار و عملکرد دستگاه‌های اجرایی موثر شناخته شده‌اند. لذا در این خصوص با توجه به تجربه استان آذربایجان شرقی در راه‌اندازی سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری و بهره‌برداری از جهت صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار و یا انجام استعلام‌های بین دستگاهی پیشنهادات ذیل به منظور توفیق در اصلاح نظام مجوزدهی ارائه می‌گردد:

۱- اصلاح فرآیندهای انجام کار با رویکرد رفع تبعیض در ارائه انواع مجوز، تسهیلات، خدمات دولتی و نظایر آن از طریق؛

- ✓ شناسایی فرآیندها و استعلام‌هایی که به صورت هم‌زمان قابل انجام بوده و نیاز به توالی در انجام آن‌ها نمی‌باشد جهت شروع هم‌زمان و ارائه پاسخ هم‌زمان به آن‌ها؛
- ✓ تعریف گردش کار و زمان‌بندی مناسب برای مجوز‌هایی که ملزم به رعایت توالی بوده و یا نیازمند بررسی در چندین کمیسیون و یا کمیته هستند؛

۲- هم‌زمان کردن بازدیدهای مورد نیاز توسط دستگاه‌های مختلف صادرکننده مجوزهای کسب و کار، از یکی از طرق زیر:

- ✓ برون‌سپاری به شرکت‌های خدمات فنی، مهندسی دارای رتبه و صلاحیت‌دار؛
- ✓ استفاده از اطلاعات ماهواره‌ای و اختصاص بودجه مناسب برای استان‌ها جهت اتمام طرح GIS؛

- ✓ هماهنگی کارشناسان جهت بازدید و حضور هم‌زمان در محل طرح‌ها؛
- ۳- استقرار سامانه پنجره واحد و ایجاد بسترهای لازم جهت صدور مجوزهای کسب و کار و انجام استعلام‌های بین دستگاهی به صورت الکترونیکی و برخط که این امر به نوبه خود منجر به موارد ذیل خواهد گردید:

- ✓ تجمیع مراحل اداری و عدم ارائه فرم‌ها و مدارک تکراری؛
- ✓ کاهش و تجمیع مجوزهای مورد نیاز برای فعالیت‌های اقتصادی؛ و پرهیز از انجام استعلام‌های تکراری توسط چند دستگاه اجرایی؛
- ✓ کاهش مراجعه حضوری متقاضیان به چندین دستگاه و یا چندین کارشناس متعدد و در نتیجه کاهش فساد اداری؛

- ✓ امکان نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در نحوه‌ی صدور مجوزهای کسب و کار و اصلاح آن؛
- ✓ امکان انجام هماهنگی‌های بین دستگاهی برای کاهش مراحل، زمان و هزینه لازم در پاسخ‌گویی به استعلام‌ها؛
- ✓ ایجاد شفافیت در ارائه اطلاعات، قوانین و آیین‌نامه‌های داخلی و جلوگیری از انحصار اطلاعات؛

منبع:

- آنه هو، ترجمه علیرضا حمزه، (۱۳۹۴)، قیمت انجام کسب‌وکار: چالش‌ها و موفقیت‌های اصلاح مجوزدهی کسب‌وکار در ویتنام، دانشگاه سان فرانسیسکو، گزارش ششم دفتر پایش و بهبود محیط کسب و کار، وزارت اقتصادی و دارایی.
- De Soto, H. (۱۹۸۹). the Other Path: The Invisible Revolution in Third World. Harper Collins.
- Doing Business. (۲۰۱۴). Economy profile: Azerbaijan, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Doing Business. (۲۰۱۴). Economy profile: Turkey, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank
- Doing Business. (۲۰۱۴). Economy profile: Georgia, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank
- Doing Business. (۲۰۱۴). Economy profile: Germany, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Klapper and Love. (۲۰۱۴). The Impact of Business Environment Reforms on New Registrations of Limited Liability Companies. Published by Oxford University Press on behalf of the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Klitgaard. (۱۹۹۰). Information and Market Institutions in Adjusting to Reality: Beyond "State versus Market" in Economic Development. ICS Press.
- National Consumer Council (۱۹۸۶) Measuring up, Consumer assessment of local authority service
- Stewart & Walsh. (۱۹۸۹). The Search for Quality (Luton, Local government Training Board)
- The World Bank Group. (۲۰۱۰). Policy Framework Paper on Business Licensing reform and simplification, Investment Climate Advisory Services World Bank Group.
- The World Bank. (۲۰۱۲). Impact Evaluation of Business License Simplification in Peru: An Independent Assessment of an International Finance Corporation-Supported Project.

۲-۲-۳) ایجاد بستر مناسب برای استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات‌دهی در محیط کسب و کار: الزامات، آسیب‌شناسی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مطالعه موردی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی)

رضا حسینی

مدیرکل اداره امور اقتصادی و دارایی

شهرزاد محمدخانلی

کارشناس مسئول سرمایه‌گذاری مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی

علی‌رضا منعم

مسئول فنی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی

چکیده: سامان‌دهی سامان‌دهی و مدیریت یک‌پارچه، هماهنگی و اداره امور صدور مجوزها و استعلامات در دنیای پر شتاب امروز، نقش تعیین‌کننده‌ای در توفیق سرمایه‌گذاری و بهبود فضای کسب و کار ایفا می‌کند. لذا نبود مکانیزم‌های روان‌ساز و تسهیل‌کننده می‌تواند مانعی در بهبود فضای کسب و کار بوده و فرصت‌های بی‌شماری را از دسترس بخش‌های اقتصادی و تجاری کشور خارج سازد. با توجه به اهمیت موضوع و احساس نیاز به ایجاد چنین مکانیزمی، در این مطالعه پس از بررسی تجارب سایر کشورها، بسترها و الزامات قانونی استقرار پنجره واحد در اسناد بالادستی کشور تبیین شده و پس آن مدل عملی و کاربردی استقرار سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری و نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی از طریق این سامانه در استان آذربایجان شرقی ارائه گردیده است. در نتیجه مشاهدات حاکی از آن بود که بهره‌برداری از این سامانه منجر به شفاف‌سازی اطلاعات، افزایش سلامت اداری؛ کاهش هزینه و زمان؛ انسجام بیش‌تر دستگاه‌های دولتی؛ گزارش‌گیری از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ... گردید. هرچند اجرا و بهره‌برداری از آن با چالش‌هایی از جمله عدم باور لازم برخی دستگاه‌های اجرایی، عدم راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب

متقاضیان در دستگاه ها، یا مقاومت برخی کارشناسان در انتقال از شیوه سنتی به شیوه الکترونیکی و ... مواجه بود اما این چالش ها نیز با تاکید و اهتمام مسئولین استانی و نیز احتساب امتیاز در نحوه تعامل دستگاه ها در استفاده از این سامانه برای صدور مجوز و تاثیر آن بر ارزیابی عملکرد آن ها، مرتفع گردید.

کلید واژه: فضای کسب و کار، پنجره واحد سرمایه گذاری، ارزیابی عملکرد دستگاه ها

مقدمه:

رسالت اصلی سیاست های اقتصاد کلان برای خروج از رکود، تأمین فضای با ثبات از نظر تورم، بازار ارز و وجود بودجه متوازن است که منجر به پیش بینی پذیری بیشتر آینده خواهد شد و رسالت اصلی فضای کسب و کار نیز کاهش هزینه های معاملاتی و فراهم آوردن فضای رقابتی در سطح اقتصاد خرد خواهد بود.

بسیاری از کشورها نظیر هنگ کنگ، قطر، عربستان، سنگاپور و امارات متحده عربی با تغییر قوانین خود، اعمال نرخ های پایین مالیات بر درآمد، مشوق های مالیاتی و معافیت های مالیاتی یا اقداماتی نظیر آن نسبت به ارتقاء بهبود فضای کسب و کار اقدام نمودند. اما یکی از مهم ترین راهکارها و روش ها تجربی در راستای بهبود فضای کسب و کار را می توان اجرای نظام پنجره واحد تجاری به ویژه در سه کشور سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان دانست. در دنیای پرشتاب امروز، عامل سرعت در انجام مکاتبات، مبادله اسناد و اطلاعات و کاهش مدت زمان پاسخ گویی به استعلام ها و صدور مجوز همراه با تضمین امنیت و اعمال مقررات، نقش تعیین کننده ای در توفیق سرمایه گذاری در عرصه کشور ایفا می کند. از آن جا که فرآیندهای صدور مجوز و استعلام ها، اغلب مستلزم مبادله اطلاعات و اسناد بین دستگاه های مختلف است که هر کدام از آن ها نیز به نوبه خود، رویه های کاری و فرم های

خاصی دارند، لذا نبود مکانیزم‌های روان ساز و تسهیل کننده می تواند علاوه بر ایجاد خلل در اعمال قانون توسط دستگاه‌ها به عنوان مانعی در مسیر بهبود فضای کسب و کار باشد و فرصت‌های بی شماری را از دسترس بخش اقتصادی و تجاری کشور خارج سازد. بی شک استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات دهی در محیط کسب و کار می‌تواند نقش موثری به عنوان یک تسهیل کننده در امر صدور مجوزها داشته باشد.

در این مطالعه ابتدا ضمن مرور تجارب برخی کشورها در استقرار پنجره واحد، به بسترهای قانونی و الزامات ایجاد آن در کشور پرداخته شده است و پس از آن تجربه استان آذربایجان شرقی به عنوان یک مطالعه موردی تبیین گردیده است. پس از بیان اهداف، مزایا و چالش‌های پیش روی استقرار پنجره واحد، نحوه ی گردش کار و چگونگی ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در این سامانه شرح داده شده است و در پایان نیز پیشنهاداتی در این خصوص ارائه گردیده است.

پیشینه‌ی تحقیق

یکی از مهم‌ترین راهکارها و روش‌هایی تجربی از سوی سه کشور سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان در راستای بهبود فضای کسب و کار اجرای نظام پنجره واحد تجاری بوده است. بررسی تجارب این سه کشور نشان می‌دهد که اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می‌آید. گذر از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌هایی است که هم قادرند در این زمینه تاثیرگذار باشند و هم از آن تاثیر بپذیرند؛ هم‌چنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت است. تجارب سه کشور مورد بررسی حاکی از آن است که شبکه تجاری سنگاپور (که از سال ۱۹۸۹ اجرایی شده است) به تدریج به سمت یک پایگاه مجازی با درجه بالایی از یک‌پارچگی تکامل یافته است. پنجره واحد کلمبیا در مورد تجارت خارجی نیز که از

سال ۲۰۰۵ آغاز به کار کرده رویکردی تدریجی را پذیرفته است؛ یعنی اضافه کردن کارکردها و یکپارچه کردن ادارات را به مرور زمان در پیش گرفته است.

کشور آذربایجان در سال ۲۰۰۹ اقدام به ایجاد یک پنجره واحد (One Stop Shop) برای تکمیل درخواست ثبت نام به منظور کاهش تعداد فرآیندها، مدت زمان و هزینه آن نمود و در سال ۲۰۱۴ در راستای بهبود فضای کسب و کار شروع به ایجاد کسب و کار راحت تر و ساده تر با معرفی خدمات رایگان و برخط ثبت نام و حذف تشریفات پیش از ثبت نام کرد. این کشور در سال ۲۰۱۰ نیز در راستای تجارت برون مرزی و ارتقاء فضای کسب و کار خود اقدام به کاهش مدت زمان لازم ترخیص کالاها و عبور آن ها از مرز با ساده سازی و تجدید قوای سازمان های مختلف از طریق سامانه پنجره واحد خدمات گمرکی نمود. (Economy profile:Azerbaijan Doing Business ۲۰۱۴)

گمرک کشور اندونزی در سال ۲۰۰۶ پنجره واحد را به شکل پایلوت شروع کرد. در این کشور، پایلوت پنجره واحد با همکاری سازمان های دولتی شامل وزارت تجارت، سازمان کنترل غذایی و دارویی و سازمان کیفیت) و نیز بخش خصوصی (صادرکنندگان، واردکنندگان و واسطه ها جهت حفظ منافع ملی در گمرک پیاده شد. (Albright Strategy Group, ۲۰۰۹)

گمرک چین سال ۲۰۰۵ یک پروژه پایلوت پس از انجام مطالعه در مورد تجارب کشورهای سنگاپور، آلمان، ایالات متحده آمریکا و هلند اجرا نمود. در طراحی به گونه ای عمل کرد که نیاز به تغییر در سیستم های داخلی شرکت ها به حداقل برسد و حتی کاربران بتوانند با استفاده از صفحات گسترده اکسل نیز به شبکه متصل شوند و از این طریق نیاز به آموزش در میان کاربران نیز به حداقل ممکن برسد. در این شبکه از مدل استاندارد سه لایه ای و پروتوکل های ملی و بین المللی در خصوص

امنیت، اسناد تجاری و ...، زیرساخت‌های اصلی انتقال پیام و خدمات ارزش افزوده مانند خدمات مالی

استفاده می‌شود. (UNECE. Hong Kong SAR, ۲۰۰۸)

کشور تایلند در سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۸ خدمات کاملاً الکترونیکی را در گمرک راه اندازی نمود و در سال‌های پس از آن به دنبال راه‌اندازی پنجره واحد ملی بود تا از این طریق بتواند کلیه سازمان‌های دولتی و تجار را از طریق یک نقطه ورودی به گمرک متصل نماید. پس از آن این کشور اقدام به اتصال پنجره واحد خود به سایر کشورها نمود. (UN/CEFACT, ۲۰۰۸)

اداره ملی ثبت عمومی گرجستان در سال ۲۰۰۹، با ثبت کسب و کار آنلاین و با حذف نیاز به گرفتن یک سری اسناد قبل از ثبت برای اشخاص حقوقی، ثبت و انتقال مالکیت را راحت تر ساخت. این اصلاحات تعداد فرآیندهای ثبت مالکیت را از ۵ به ۲ و مدت زمان آن را از ۵ روز به ۲ روز کاهش داده است. همچنین با کاهش هزینه آن، ثبت و انتقال مالکیت نیز آسان‌تر شده است. (Economy profile: Georgia Doing Business ۲۰۱۴)

کشور مالزی پروژه پنجره واحد خود را از سال ۲۰۰۲ آغاز کرد به گونه ای که گمرک این کشور به صورت گام به گام خدمات خود را به شبکه پنجره واحد اضافه نمود. این کشور قبل از اجرای مرحله پایلوت اقداماتی از قبیل: استانداردسازی و همگون‌سازی اطلاعات، پذیرش استانداردهای بین‌المللی، توسعه محصول و آزمایش یکپارچگی انجام داد. (McMaster, ۲۰۰۷)

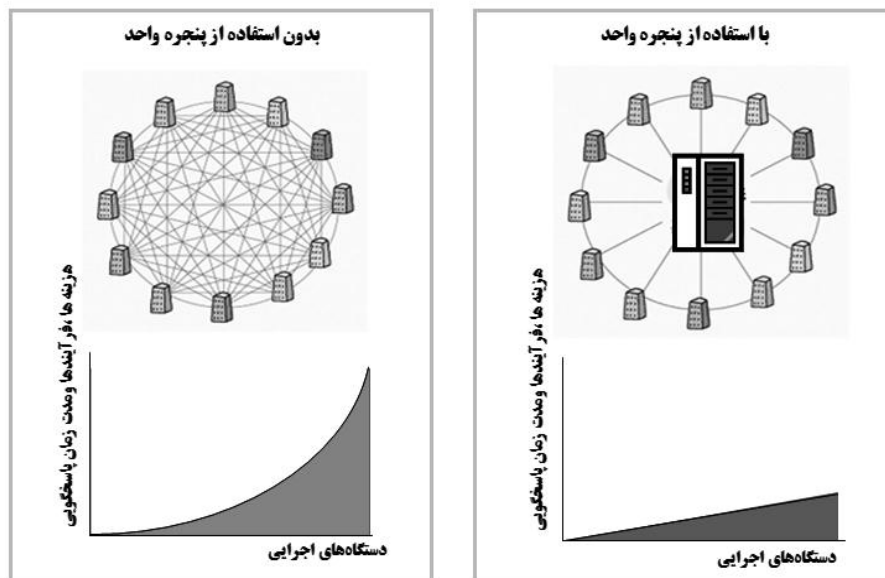
مبانی نظری:

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یکی از بسترهای نوین به سرعت در حال تأثیرگذاری بر فضای کسب و کار است. به گونه‌ای که ارتباط بین تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان بیش‌تر شده و فاصله‌ی آن‌ها از بین می‌رود. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه‌ی کسب‌وکار هم چون

سایر کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب کاهش هزینه و افزایش کارایی می شود. امتیازات و محاسن کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کار می تواند شامل موارد مختلفی باشد. افزایش سرعت اطلاع رسانی و خدمات رسانی، افزایش کمیت و کیفیت تولید، امکان توسعه بازار، امکان سنجی برای ارائه کالاها و خدمات جدید، ممانعت از گرایش مشتری به رقیب، ایجاد ارزش افزوده برای مشتری از جمله این موارد هستند. بیمه الکترونیک، دولت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، سلامت الکترونیک، آموزش الکترونیک، به اشتراک گذاری الکترونیک و ... از جمله مجراهای تاثیرگذار فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار هستند (مرادحاصل، مزینی و پاریاب، ۱۳۸۷).

به طور مشخص می توان یکی دیگر از مجاری تاثیرگذار در در حوزه کسب و کار به طور عام و در حوزه صدور مجوزها به طور خاص استقرار پنجره واحد و ایجاد بسترهای الکترونیکی در حوزه صدور مجوزها دانست. چرا که عامل سرعت در انجام مکاتبات، مبادله اسناد و اطلاعات و کاهش هزینه و مدت زمان پاسخ گویی به استعلام ها و صدور مجوز، نقش تعیین کننده ای در رتبه بندی کشورها با توجه به معیارهای تعیین شده از سوی بانک خواهد داشت. که در این راستا پنجره واحد می تواند به عنوان یک مکانیزم تسهیل کننده و روان ساز در فرآیندهای صدور مجوز و استعلام ها و مبادله اطلاعات و اسناد بین دستگاه های مختلف داشته باشد. شکل ذیل می تواند بیانگر نحوه عملکرد این سیستم در نظام مجوزدهی و نحوه تاثیرگذاری آن باشد.

شکل شماره ۱: نحوه‌ی روان‌سازی فرآیندهای صدور مجوز و استعلام‌ها با استفاده از



به طور کلی در مورد پنجره واحد تعاریف متعددی وجود دارد که از جمله آن می‌توان به تعاریف سازمان کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا و سازمان تجارت جهانی گمرک اشاره کرد:

۱. مفهوم پنجره واحد از دید کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا (UNECE)

هدف محیط پنجره واحد، ساده‌سازی جریان‌های اطلاعات بین دولت و بازرگانان و داشتن منافع معنی دار برای تمامی بازرگانان می‌باشد. در یک طرح نظری، پنجره واحد می‌تواند به صورت زیر تعریف شود:

"سیستمی که به بازرگانان اجازه می‌دهد اطلاعات را با یک نهاد مشخصی برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات مکاتبه نمایند."

در شرایط عملی محیط پنجره واحد یک مجرای (فیزیکی یا الکترونیکی) برای تسلیم و پردازش تمامی داده‌ها و مدارک مربوط به معاملات بین‌المللی فراهم می‌سازد، این نقطه ورودی به وسیله سازمانی مدیریت می‌شود که سازمان‌های مربوطه را مطلع ساخته و کنترل‌های لازم را انجام می‌دهد.

۲. تعریف پنجره واحد از دید سازمان جهانی گمرک (WCO)

وسیله‌ای که به طرفین درگیر تجارت و حمل و نقل، امکان تبادل اطلاعات استاندارد برای تأمین نیازهای قانونی صادرات، واردات و ترانزیت را فراهم می‌سازد. با این توصیف که پنجره واحد یک معیار سنجش تسهیل تجارت می‌باشد به بازرگانان یا حمل‌کننده امکان می‌دهد تا تمامی داده‌های مورد نیاز برای تعیین مقبولیت کالاها در فرمت استاندارد را تنها یک بار به مسئولین کنترل مرزی و در یک مدخل (ورودی) تسلیم نمایند.

مفهوم پنجره واحد متصدیان را به مدیریت پنجره واحد مسئول ساخته و اطمینان می‌دهد که سازمان‌ها و مسئولین شرکت‌ها به اطلاعات دست پیدا کنند و نیاز داده‌های سازمان‌های مرزی مختلف را برطرف می‌سازد.

مطالعات و بررسی‌ها:

اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی با بهره‌گیری از توان علمی کارشناسان ۱۷ دستگاه اجرایی استان که در صدور مجوزها نقش داشتند، ابتدا اقدام به شناسایی فرآیندهای خدماتی ارائه شده توسط این دستگاه‌ها کرد و پس از آن مراحل و مدت زمان این خدمات طی جلسات کارشناسی مورد بررسی قرار گرفت. همچنین از مراجعین و متقاضیان مجوزهای کسب و کار نیز در خصوص

مشکلات و گلوگاه‌های موجود بر سر راه صدور مجوز نظرسنجی به عمل آمد که در نتیجه آن مشکلات و گلوگاه‌های صدور مجوز در استان به شرح ذیل طبقه‌بندی می‌گردد:

- ✓ عدم وجود سیستم یک‌پارچه و پراکندگی سازمان‌ها و نهادهای صادرکننده مجوز؛
- ✓ هماهنگ نبودن دستگاه‌های صادر کننده مجوز و عدم رعایت تعدم و تأخر در صدور مجوزهای یا انجام استعلام؛
- ✓ عدم وجود کنترل و نظارت کافی بر نحوه صدور مجوزها؛
- ✓ اعمال سلايق شخصی، تفسير به رأی آيين‌نامه‌ها و قوانين و به طور كل عدم شفافيت در اطلاعات ارائه شده؛
- ✓ بوروکراسی سازمانی یا دولتی؛
- ✓ طولانی شدن روند صدور مجوزها و اتلاف وقت و هزینه؛

لذا با بررسی‌های صورت گرفته و برگزاری جلسات کارشناسی متعدد، استقرار پنجره واحد و ایجاد بسترهای لازم برای آن، از جمله عوامل تاثیرگذار در ارتقاء فضای کسب و کار استان و نیز تسهیل کننده جریان صدور مجوزها شناخته شد. هم‌چنین اهمیت استقرار پنجره واحد را با توجه به بسترهای قانونی و الزامات تصریح شده در قانون نیز می‌توان درک کرد که از جمله این الزامات و بسترهای قانونی می‌توان به مواد ذیل اشاره کرد:

۱- ماده ۷۰ قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه؛

«در مورد آن دسته از فعالیت‌های اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاه‌های متعدّدند دستگاه اصلی موضوع فعالیت، وظیفه مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور اخذ و تکمیل و صدور مجوز را بر عهده خواهد داشت و از طریق ایجاد پنجره واحد به صورت حقیقی یا در فضای مجازی با

مشارکت سایر دستگاه‌های مرتبط به گونه‌ای اقدام می‌کند که ضمن رعایت اصل هم‌زمانی صدور مجوزها، سقف زمانی مورد نظر برای صدور مجوز از زمان پیش‌بینی شده در قانون نحوه اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم قانون اساسی تجاوز نکند.

۲- دستورالعمل ماده (۷۰) قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران؛

۳- اصلاح ماده (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی؛

به منظور تسهیل سرمایه‌گذاری در ایران، مراجع صدور مجوزهای کسب و کار موظفند شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده کنند که هر متقاضی مجوز کسب و کار در صورت ارائه مدارک مصرح در پایگاه اطلاع‌رسانی مجوزهای کسب و کار، بتواند در حداقل زمان ممکن، مجوز موردنظر خود را دریافت کند. سقف زمانی برای صدور مجوز در هر کسب و کار، توسط «هیأت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» تعیین و در پایگاه اطلاع‌رسانی مذکور اعلام می‌شود.

۴- ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ۱۴۵/۲۰۰ تاریخ

۹۳/۶/۱۱)

با بهره‌گیری از مصوبات کارگروه موضوع ماده ۶۲ و ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه، به منظور چابک‌سازی و شفاف‌سازی دولت، کارآمدسازی و اثربخشی فرایندها، نسبت به بازمهندسی فرایندهای ارائه خدمات دولت با رویکرد معماری سرویس‌گرا و به روش‌های مدیریت و راهبری خدمات فناوری اطلاعات اقدام می‌گردد.

۵- برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان - نقشه‌راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی

نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری

جهت تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، مستندسازی فرآیندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می شوند و از طریق سایت دستگاهها و پرتال استانی به مردم اطلاع رسانی می گردد و اصلاح فرآیندها با اولویت فرآیندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می شوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعمل های اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار که اجرای این برنامه ها توسط استانداری و با همکاری و مشارکت دستگاه های استانی انجام می گردد.

با توجه به مشکلات احصاء شده پیش روی فضای کسب و کار در استان آذربایجان شرقی و با احساس نیاز به استقرار پنجره واحد و نیز الزامات و بسترهای قانونی موجود، اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی در بهمن ماه سال ۱۳۸۸ اقدام به ایجاد سامان های تحت عنوان سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری در راستای ساده سازی جریان های اطلاعاتی بین دولت و سرمایه گذاران، کاهش بروکراسی اداری و ارائه خدمات الکترونیکی نمود.

اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی در تاریخ ۹۰/۱۰/۰۷ سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری را به صورت آزمایشی راه اندازی و در تاریخ ۹۱/۰۳/۳۱ به صورت رسمی در استان مورد بهره برداری قرار داد.

به منظور راه اندازی این سامانه ۵۱۰ ساعت کار کارشناسی و تحلیل فرآیند، ۱۳۴۵ ساعت برنامه نویسی و پیاده سازی، ۲۹۰ ساعت تعریف اطلاعات فرآیندها و ۴۰۰ ساعت آموزش ارائه گردید که در نتیجه آن ۲۷۸ فرآیند و استعلام برای ۱۲۹ دستگاه ارائه کننده خدمات و صادر کننده مجوز (شامل: ۲۰ فرمانداری، ۳۵ دستگاه، ۱۲ بانک و ۶۲ شهرداری) در سامانه تعریف گردید.

هدف از ایجاد سامانه پنجره واحد:

➤ تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار؛

- صدور مجوز و انجام کلیه استعلام ها به صورت الکترونیکی در نتیجه افزایش رضایت مندی صاحبان بنگاه های اقتصادی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار (از قبیل: جواز تأسیس و پروانه ی بهره برداری خدماتی، صنعتی، معدنی و کشاورزی، تأییدیه های زیست محیطی و...);
- شناسایی به هنگام گلوگاه های صدور مجوزهای کسب و کار و رفع موانع آن;
- نظارت بر عملکرد دستگاه های صادرکننده مجوز و پایش مستمر فضای کسب و کار از طریق رصد لحظه به لحظه فرآیند و زمان صدور مجوزها توسط مسئولین دستگاه های اجرایی.

مزایا و قابلیت های این سامانه:

- کاهش هزینه و زمان از طریق حذف تشریفات زائد اداری و پرهیز از پر کردن فرم ها و ارائه مدارک تکراری؛
- شفاف سازی و افزایش سلامت اداری؛ اطلاع متقاضیان از آیین نامه ها و قوانین مربوط به نحوه ارسال استعلام ها و مدارک مورد نیاز برای صدور مجوز قبل از شروع فرآیند درخواستی در سامانه؛
- اثربخشی مطلوب، به موقع و پاسخ دهی سریع تر؛ از طریق امکان ارسال استعلام ها به چند دستگاه به صورت هم زمان و یا رعایت تقدم و تأخر در استعلام ها به تشخیص کارشناسان دستگاه مربوطه؛
- عدم نیاز به انجام استعلام های مجدد و تکراری؛ از طریق امکان رویت پاسخ کلیه استعلام ها توسط دستگاه های استعلام کننده و استعلام شونده؛

- از بین بردن انحصار اطلاعات؛ ارائه اطلاعات شفاف و دقیق تر به سرمایه گذاران و افزایش کارایی در فرآیند امور مربوط به سرمایه گذاری؛
- انسجام بیش تر دستگاه های دولتی؛
- امکان مدیریت یک پارچه کلیه پنجره های واحد مورد نظر ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه
- انجام مکاتبات فی مابین دستگاه های اجرایی در داخل سامانه؛
- ره گیری و مشاهده وضعیت پرونده ها به صورت برخط؛
- گزارش گیری از زیربخش های تابعه دستگاه های اجرایی؛
- گزارش گیری از عملکرد دستگاه های اجرایی و ارائه آن به مراجع ذی صلاح؛
- نظارت بر روند اجرای کار در دبیرخانه دستگاه های اجرایی، توسط دستگاه های ناظر؛
- امکان ارسال پیامک و اعلام وضعیت جاری یا خاتمه عملیات روی پرونده به متقاضی.

نحوه استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری:

کلیه متقاضیان سرمایه گذاری و نیازمند اخذ مجوز از دستگاه های ارائه کننده خدمات با مراجعه به منوی پنجره واحد سرمایه گذاری موجود در سایت www.investin-ea.ir درخواست های مجوز سرمایه گذاری خود را به دستگاه های اجرایی مرتبط ارسال می نمایند.

سامانه پنجره واحد سرمایه گذاری متشکل از سه کاربر به شرح ذیل می باشد:

۱. متقاضی اخذ مجوز کسب و کار؛
۲. کاربران نظارتی شامل؛ مسئولین ارشد مرکز خدمات سرمایه گذاری و دستگاه های نظارتی؛
۳. کارشناسان دستگاه های اجرایی

نحوه عملکرد سامانه:

مرحله اول، تکمیل فرم درخواست توسط متقاضی:

در این مرحله متقاضی می‌تواند با مراجعه به سایت اطلاعات، مدارک، آیین‌نامه‌ها، قوانین، استعلام‌های لازم و ... را درخصوص مجوز مورد درخواست از سامانه دریافت نموده و پس از اطلاع از شرایط و آماده کردن مدارک و مستندات مورد درخواست، اقدام به تکمیل فرم درخواست نماید، که در این مرحله سه امکان زیر برای متقاضی به وجود آمده است.

ذخیره درخواست: در صورتی که متقاضی نتواند در آن لحظه مدارک یا هرگونه اطلاعات درخواستی را ارائه نماید، می‌تواند با ذخیره درخواست، نسبت به مهیا کردن باقی مدارک اقدام نموده و پس از آن دوباره از مرحله باقی مانده نسبت به تکمیل فرآیند اقدام نماید چرا که سامانه به صورت خودکار موارد تکمیل شده را ذخیره می‌کند.

لغو درخواست: در صورتی که به هر دلیلی متقاضی از انجام مورد درخواستی منصرف شود و یا در انتخاب فرآیندی دچار اشتباه گردد، می‌تواند با لغو درخواست، انصراف خود را اعلام نماید.

ارسال درخواست: متقاضی بعد از تکمیل تمامی اطلاعات درخواستی و اطمینان از صحت اطلاعات با انتخاب ارسال درخواست، پرونده را برای بررسی به کارشناسان مرکز خدمات سرمایه‌گذاری ارسال می‌نماید.

مرحله دوم، بررسی پرونده متقاضی در مرکز خدمات سرمایه‌گذاری:

در این مرحله کارشناسان مرکز خدمات سرمایه‌گذاری، صحت مدارک و اطلاعات وارد شده توسط متقاضی را بررسی نموده و اگر مدارک پیوستی پرونده ناقص یا نادرست باشد، پرونده را رد و با ذکر

دلیل رد آن و پرونده را جهت رفع نقص به متقاضی ارجاع می‌دهند و در صورتی که تمامی اطلاعات دریافتی از طرف متقاضی صحیح باشد اقدام به تأیید اولیه درخواست می‌نمایند.

مرحله سوم، بررسی پرونده متقاضی برای صدور مجوز درخواستی:

پس از تأیید اولیه درخواست توسط کارشناسان مرکز خدمات، پرونده به صورت خودکار به دبیرخانه دستگاه اجرایی صادرکننده مجوز مرتبط ارجاع می‌گردد. در این مرحله کارشناسان دستگاه اجرایی، اقدام به بررسی پرونده متقاضی براساس قوانین و مقررات حاکم در دستگاه نموده و با استفاده از گزینه‌های زیر به پاسخ‌گویی می‌پردازند:

تأیید اولیه: در صورتی که در بررسی اطلاعات و مدارک پیوستی ارسالی توسط متقاضی هیچ‌گونه تناقضی وجود نداشته باشد کارشناس دستگاه اجرایی، اقدام به تأیید اولیه پرونده برای به جریان افتادن روند اداری آن و انجام امور صدور مجوز در زمان مقرر می‌نماید.

ارسال برای رفع نقص: اگر در بررسی اطلاعات ارائه شده توسط متقاضی خطاهایی وجود داشته باشند کارشناس دستگاه اجرایی می‌تواند پرونده را برای رفع نقص به متقاضی ارجاع دهد.

رد درخواست: در صورتی که در بررسی اولیه توسط کارشناسان دستگاه اجرایی پرونده‌ای موردی وجود داشته باشد که تناقضی در روند صدور مجوز ایجاد می‌کند پرونده متقاضی با ذکر مورد متناقض رد می‌گردد، بدیهی است متقاضی با اصلاح موارد اعلامی می‌تواند پرونده خود را دوباره به جریان اندازد.

خاتمه پرونده: کارشناسان دستگاه اجرایی، پس از بررسی اولیه و تایید اولیه در صورت نیاز به انجام استعلام از سایر دستگاه‌های اجرایی می‌تواند بنا به تشخیصی پرونده از طریق سامانه به دبیرخانه آن

دستگاه ارجاع داده و استعلام لازم را انجام نماید. پس از دریافت پاسخ استعلام های صورت گرفته، اقدام به صدور مجوز یا رد آن نمایند.

در هر یک از مراحل ذکر شده کارشناسان دستگاه های اجرایی بنا به تشخیص می توانند از طریق سامانه جهت مطلع کردن متقاضی از روند پرونده اقدام به ارسال پیام کوتاه نمایند. فرآیند گردش کار در فلوچارت ذیل به صورت مختصر ارائه گردیده است.

شکل شماره ۲: فرآیند گردش کار در سامانه پنجره واحد



به هر یک از مسئولین ارشد و دستگاه های نظارتی استانی نام کاربری نظارتی ارائه گردیده است که می تواند با ورود به سامانه اقدام به لحظه به لحظه نحوه صدور مجوز و روند پرونده نمایند.

نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در سامانه:

پس از تعریف فرآیندهای هر دستگاه در سامانه بنا به قوانین، آیین‌نامه‌های داخلی و فرآیند گردش کار در هر دستگاه مدت زمان پاسخ‌گویی جهت صدور مجوز هر فرآیند به صورت مجزا در سامانه اعمال گردید، لذا در صورتی که دستگاه اجرایی در پاسخ‌گویی به صدور یا تمدید مجوز یا استعلام‌های صورت گرفته از سایر دستگاه‌ها از زمان مقرر اعمال شده در سامانه عدول نماید، سامانه به صورت خودکار هشدار می‌دهد.

سامانه به گونه‌ای طراحی گردیده است که با استفاده از متدهای متفاوت گزارش‌گیری در آن بتوان دستگاه‌های تساهل‌کننده و عدول‌کننده از زمان مقرر در پاسخ‌گویی و صدور مجوز را شناسایی کرد، که با استفاده از این مزیت می‌توان به عملکرد دستگاه‌های اجرایی نظارت داشت. در جدول ذیل نمونه‌ای از یک متد گزارش‌گیری بر اساس پانل‌های تخصصی ارائه گردیده است. شایان ذکر است که با توجه به امکانات متفاوت ایجاد شده جهت گزارش‌گیری در سامانه می‌توان گزارش‌گیری‌ها را به تفکیک دستگاه‌های اجرایی، دبیرخانه‌ها و فرآیندها نیز انجام داد.

جدول شماره ۱: نمونه‌ای از گزارش‌گیری سامانه براساس بخش‌های تخصصی

خلاصه وضعیت فرآیندها براساس بخش‌ها															
از تاریخ ۹۱/۰۳/۳۱ تا تاریخ ۹۴/۰۳/۰۱															
بخش	تعداد کل درخواست های ارائه شده	عملکرد مرکز خدمات سرمایه‌گذاری	عملکرد کارشناسان دستگاه اجرایی												
			پرونده‌های در جریان				پرونده‌های تکمیل شده			عدم پاسخ‌گویی در موعد مقرر		استعلام‌ها			
			در انتظار تکمیل استعلام	در انتظار بررسی	در حال رفع نقص	کل پرونده‌های در جریان	خاتمه (تایید)	خاتمه (رد)	پرونده های منتهی	تأخیر در تأیید اولیه	عدول از برنامه زمانبندی				
امور زیربنایی و زیرساخت‌ها	۲	۲	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۰	۱	۲۵	۹	۱۶
خدمات و بازرگانی	۱۵	۱۵	۰	۱	۱۲	۱	۱۴	۰	۱	۱	۰	۱	۳۰۱	۲۸۱	۲۰
صنعت، معدن و تجارت	۳۳۳	۳۳۳	۰	۷	۳۲۶	۲۰	۳۱۸	۳۰۰۵	۱۷	۳۰۲۲	۷	۲۶۰	۱	۱	۰
عمران و توسعه شهری	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۳	۶	۷
کشاورزی و صنایع تبدیلی	۷۶۸	۷۶۸	۰	۱۲	۳۳	۱۶	۵۱	۷۰۲	۱۵	۷۱۷	۹	۳۲	۶۱	۱۴	۴۷
گردشگری	۱۳	۱۳	۰	۱	۰	۰	۱	۱۱	۱	۱۲	۰	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۱۴۱۳۸	۱۴۱۳۸	۰	۲۰	۴۳	۵۵	۲۶۷	۳۸۵	۳۴	۳۷۱۹	۱۷	۲۹۸	۳۱۱	۹۰	۹۰

مأخذ: یافته‌های تحقیق

یافته‌ها و نتیجه‌گیری:

سامان‌دهی و مدیریت یک‌پارچه، هماهنگی و اداره امور صدور مجوزها و استعلامات در دنیای پرشتاب امروز، نقش تعیین‌کننده‌ای در توفیق سرمایه‌گذاری در عرصه کشور ایفا می‌کند. اداره کل استان آذربایجان شرقی نیز در راستای بهبود فضای کسب و کار و با توجه به این مهم پس از بررسی بسترهای قانونی، به منظور تسهیل فرآیند صدور مجوزها و نیز اعمال نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در نحوه صدور مجوز یا پاسخ‌گویی به استعلام‌های صورت پذیرفته و نیز ارزیابی عملکرد آن‌ها اقدام به طراحی سامانه سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری نمود. که با توجه به مزایا و قابلیت‌های ایجاد شده در این سامانه، بهره‌برداری از سامانه منجر به شفاف‌سازی اصلاعات، مدارک، مستندات و استعلام‌های موردنیاز هر مجوز و در نتیجه افزایش سلامت اداری؛ کاهش هزینه و زمان با ارسال استعلام‌ها هم‌زمان به چند دستگاه، عدم نیاز به انجام استعلام‌های مجدد و پر کردن فرم‌ها یا ارسال مدارک تکراری؛ انسجام بیش‌تر دستگاه‌های دولتی؛ گزارش‌گیری از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ارزیابی عملکرد آن‌ها و ... گردید. هر چند اجرا و بهره‌برداری از آن با چالش‌هایی از جمله عدم‌باور لازم برخی دستگاه‌های اجرایی به استفاده از آن، عدم‌راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب متقاضیان در دستگاه‌ها، یا مقاومت برخی کارشناسان در انتقال از شیوه سنتی به شیوه الکترونیکی و ... مواجه بود اما این چالش‌ها که با تاکید و اهتمام مسئولین استانی و نیز احتساب امتیاز میزان استفاده‌ی دستگاه‌های اجرایی از سامانه برای صدور، تمدید و پاسخ‌گویی به استعلام‌ها، در ارزیابی عملکرد آن‌ها، مرتفع گردید.

منبع:

برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان - نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۲۲۷ مورخه ۱۳۹۳/۰۲/۰۳ مصوب شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخه ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ابلاغی رئیس محترم جمهوری.

برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان - برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در سال ۱۳۹۳؛ (بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۲۲۷ مورخه ۲۰۰/۹۳/۰۲/۰۳ مصوب شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۲ مورخه ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ابلاغی ریاست محترم جمهوری).

دستورالعمل شماره ۴۷۷۰۸/۴۵۶۵۲ مورخه ۱۳۹۱/۳/۸ دستورالعمل ماده ۷۰ قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران.

ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی، مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۹۳/۶/۱۱.

مراد حاصل، نیلوفر، مزینی، امیرحسین و سیدحسین پاریا، فصل‌نامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره ۱۴، پاییز ۱۳۸۷، صفحات ۳۹-۶۳

Doing Business.۲۰۱۴. Economy profile: Azerbaijan, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

Doing Business.۲۰۱۴. Economy profile: Georgia, the International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

McMaster, Jim. The Evolution of Electronic Trade Facilitation: Towards a Global Single Window Trade Portal. Fiji Islands: University of the South Pacific, ۲۰۰۷.

The Albright Strategy Group, ASG. A Common Roadmap Framework. ۲۰۰۷.

UNECE. Hong Kong SAR (China) Single Window Case. ۲۰۰۸.

UN/CEFACT. Draft Recommendation No. ۳۴: Recommendation on Data Simplification and Standardization for International Trade. Geneva: UN/CEFACT, ۲۰۰۸.

www.investin-ea.ir.

۴-۲-۲) مروری بر تجارب کشورهای موفق در زیرساخت‌های الکترونیکی کسب و کار و پنجره واحد

رضا حسینی

مدیرکل اداره امور اقتصادی و دارایی

شهرزاد محمدخانلی

کارشناس مسئول سرمایه‌گذاری مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی

علی‌رضا منعم

مسئول فنی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی

چکیده: پیدایش پنجره واحد را می‌توان به دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ نسبت داد، زمانی که گمرک برای اولین بار به طور خودکار وظایف خود را با استفاده از سیستمی مانند ASYCUDA (اتوماسیون گمرک) ارائه داد. بسیاری از کشورهای توسعه یافته و همین‌طور بسیاری از کشورهای اتحادیه اروپا هنوز پنجره واحد ملی ندارند و یا به تازگی شروع به اجرای پنجره واحد کرده‌اند از سوی دیگر، بسیاری از کشورها در آفریقا، آسیا و آمریکای لاتین نیز در حال تکمیل یا راه‌اندازی این سیستم هستند. در این مقاله تجربه کشورهای مختلف در خصوص ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی فضای کسب و کار و پنجره واحد در برخی کشورهای حوزه آفریقا، خاورمیانه و آسیا و اقیانوسیه مورد بررسی قرار گرفته است. مرور تجربیات این کشورها نشان می‌دهد، ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی در این کشورها یکی از مهم‌ترین راهکارها و روش‌های تجربی در راستای بهبود فضای کسب و کار بوده است و تنها در صورتی موفق عمل نموده که سیستم تعریف شده متناسب با محیط و سطح توسعه‌یافتگی محلی کشورها بوده باشد.

کلیدواژه: فضای کسب و کار، پنجره واحد، زیرساخت‌های الکترونیک

مقدمه:

طی دهه‌های اخیر فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی تحولات وسیعی در حیات بشر ایجاد نموده است. به گونه‌ای که عملاً تمامی ابعاد زندگی انسان‌ها را در بر گرفته و متأثر ساخته است. هر چند میزان اثرپذیری و به عبارتی بهره‌مندی بخش‌های مختلف از این پدیده یکسان نیست. به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی در حوزه‌ی اقتصاد تحقق می‌یابد. نحوه‌ی اثرگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حوزه‌ی اقتصاد می‌تواند از مجاری مختلفی ظاهر شود که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به تسهیل و ارتقای فضای کسب و کار (به معنای عام آن)، و نیز تسهیل فعالیت‌های تجاری اشاره نمود که مورد اول عمدتاً به تعاملات اقتصادی داخل کشور مرتبط می‌شود و مورد دوم حکایت از بستر و مکانیزم (سازوکار) تعامل اقتصاد ملی با فضای بین‌الملل دارد. (مراد حاصل، مزینی و پاریاب، ۱۳۸۷)

تبلور فناوری اطلاعات و ارتباطات را در بهبود فضای کسب و کار می‌تواند در پیدایش پنجره واحد دید. هرچند یک پنجره واحد الزاماً به مفهوم اجرا و کاربرد اطلاعات هایتکو فناوری ارتباطات نمی‌باشد، اما سطح امکانات اغلب در صورتی ارتقا پیدا می‌کند که دولت‌ها فناوری‌های مربوطه را برای یک پنجره واحد شناسایی و قبول نمایند. پیدایش پنجره واحد را می‌توان به دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ نسبت داد، زمانی که گمرک برای اولین بار به طور خودکار وظایف خود را با استفاده از سیستمی مانند اتوماسیون گمرک ارائه داد.

بسیاری از کشورهای توسعه یافته و همین‌طور بسیاری از کشورهای اتحادیه اروپا هنوز پنجره واحد ملی ندارد و یا به تازگی شروع به اجرای پنجره واحد کرده اند از سوی دیگر بسیاری از کشورها در آفریقا، آسیا و آمریکای لاتین نیز در حال تکمیل یا راه‌اندازی هستند.

در آفریقا کشورهای کنیا، تانزانیا، لیبی، مراکش، توگو، آنگولا، ساحل عاج، رواندا و کنگو، موزامبیک، ماداگاسکار، در خاورمیانه کشورهای ایران، قطر، عمان و بحرین در آسیا و اقیانوسیه کشورهای تایلند، بروئی، نیوزیلند، پاکستان و فیلیپین، تایلند، سنگاپور در کشورهای حوزه دریای کارائیب مکزیک، پرو، شیلی و ترینیداد و توباگو دارای پنجره واحد هستند.

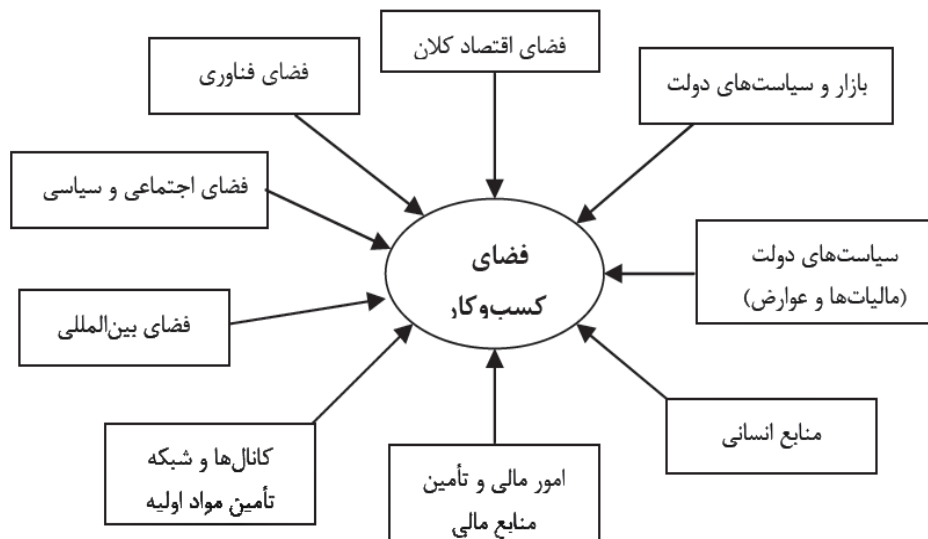
در این مطالعه تجربیات کشورهای کشورهای حوزه آفریقا، خاورمیانه و آسیا و اقیانوسیه در خصوص ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی و ایجاد پنجره واحد مورد بررسی قرار گرفته است و به دنبال آن پیشنهاداتی با توجه به این تجارب ارائه گردیده است.

مبانی نظری:

به طور کلی دفت در سال ۲۰۰۳ عوامل موثر بر فضای کسب و کار را در قالب ۹ مولفه: بازار و سیاست‌های دولت، سیاست‌های دولت (مالیات و عوارض)، منابع انسانی، امور مالی و تامین منابع مالی، کانال‌ها و شبکه‌های تامین مواد اولیه، فضای بین‌المللی، فضای اقتصاد کلان، فضای اجتماعی و سیاسی و فضای فناوری بیان نموده است که مدل مفهومی آن در نمودار یک قابل مشاهده است.

(Deft, ۲۰۰۳)

نمودار (۱) – مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار با توجه به مدل دفت

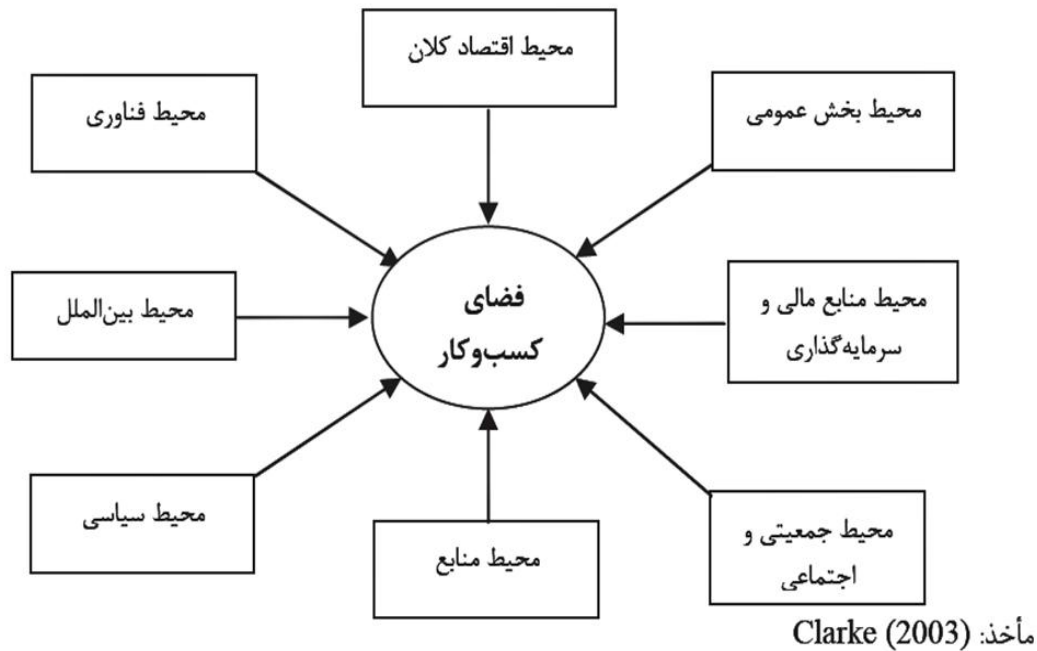


مأخذ: Daft (2003)

در مدلی دیگر که در نمودار شماره دو قابل مشاهده است، کلارک در همان سال فضای کسب و کار را موثر از محیط‌های هشت‌گانه از جمله: محیط بخش عمومی، محیط منابع مالی و سرمایه‌گذاری، محیط جمعیتی و اجتماعی، محیط منابع، محیط سیاسی، محیط اقتصاد کلان، محیط بین‌الملل و محیط فناوری بیان نموده است. (Clarke, ۲۰۰۳)

این مدل هر چند در برخی مؤلفه‌ها با مدل دفت تفاوت دارد، اما از چهارچوب یکسانی برخوردارند و عملاً هر یک با رویکردهایی تا حدودی متفاوت به بررسی عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار پرداخته‌اند اما در هر دو مدل عوامل فناوری از جمله عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار شناخته شده است.

نمودار (۲) – مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار با توجه به مدل کلارک

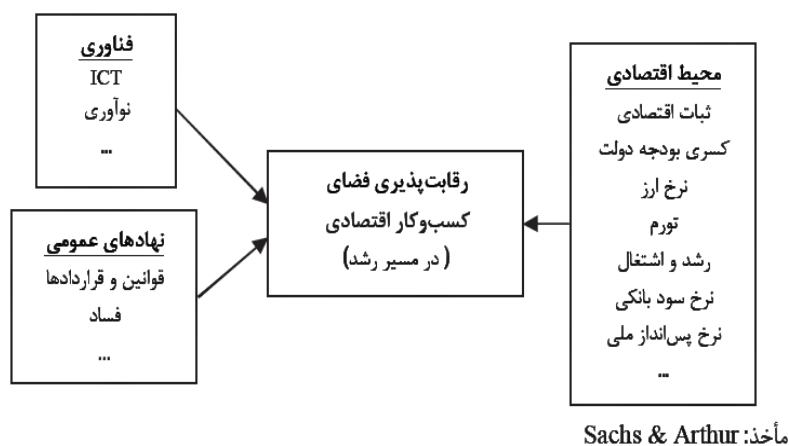


علاوه بر دو مدل بالا ساکس و آرتور (۲۰۰۱-۲۰۰۰) نیز به بررسی عوامل مؤثر بر رقابت‌پذیری فضای اقتصادی کشورها (در مسیر رشد) پرداخته‌اند و به نوعی به بررسی فضای کسب و کار اقتصادی کشورها با تأکید بر رقابت‌پذیری بیان نموده‌اند (Hosseini, ۲۰۰۴). این دو در طراحی شاخصی تحت عنوان شاخص رشد رقابت‌پذیری^۱ یک مدل مفهومی ارائه نموده‌اند که در آن نوسانات این شاخص عمدتاً تحت تأثیر حوزه‌های فناوری، نهادهای عمومی و محیط کلان اقتصاد است. (نمودار شماره ۳)

^۱ Growth Competitiveness Index (GCI)

نمودار (۳) – مدل مفهومی عوامل مؤثر بر رقابت پذیری فضای کسب و کار اقتصادی طبق

نظریه ساکس و آرتور



بدیهی است که هر بنگاهی به دنبال استفاده از فرصت‌ها و گریز از تهدیدها است. با توجه به مطالب مطرح شده اهم عوامل مؤثر بر فضای کسب و کار عبارتند از: عوامل اقتصادی، عوامل جمعیتی، عوامل جغرافیایی و اکولوژیکی، عوامل اجتماعی و فرهنگی، عوامل حاکمیتی و نهادی و عوامل فنی و تکنولوژیک می‌باشد، که عوامل فنی و تکنولوژیک مجموعه منتظمی از روابط فنی است که از دو طریق جامعه و عملکرد بنگاه بر فضای کسب و کار اثر می‌گذارد. (سلمانی، ۱۳۹۱)

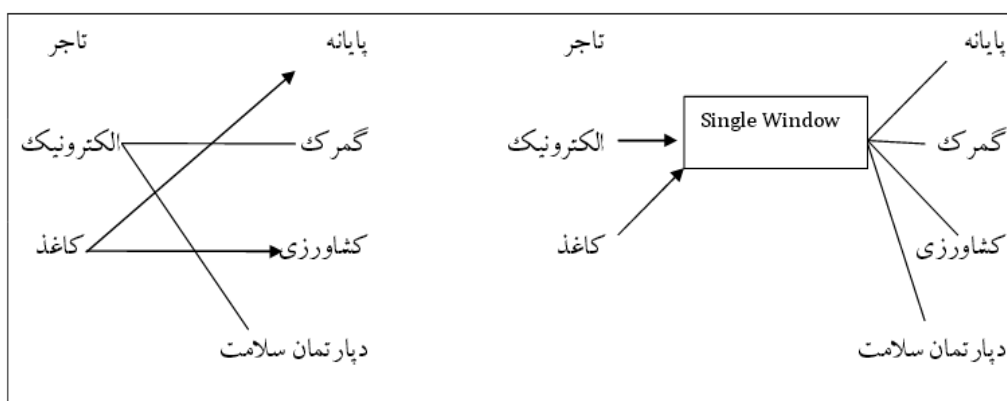
ایجاد زیرساخت‌های الکترونیکی و پنجره واحد می‌تواند به عنوان نمودی از عوامل فنی و تکنولوژیک معرفی نمود که در ارتقاء فضای کسب و کار می‌تواند نقش موثری ایفا نماید. در مورد پنجره واحد تعاریف متعددی وجود دارد که به چند مورد آن‌ها اشاره می‌شود: کمیسیون اقتصادی سازمان ملل برای اروپا بیان می‌دارد که هدف محیط پنجره واحد، ساده‌سازی جریان‌های اطلاعات بین دولت و بازرگانان و داشتن منافع معنی‌دار برای تمامی بازرگانان است. نمودار ۴ نشان‌دهنده نحوه عملکرد پنجره واحد در تسریع انتقال اطلاعات بین تجار و دولت می‌باشد.

نمودار (۴) – نحوه تسریع در انتقال اطلاعات بین تجار و دولت از طریق پنجره واحد بنا به

تعریف UNECE

وضعیت متداول برای دولت و تاجر

یک محیط Single Window



منبع: UNECE – UN/CEFACT (UNECE Recommendation ۳۳)

در شرایط عملی پنجره واحد یک مجرای (فیزیکی یا الکترونیکی) برای تسلیم و پردازش تمامی داده‌ها و مدارک مربوط به معاملات بین‌المللی فراهم می‌سازد، این نقطه ورودی به وسیله سازمانی مدیریت می‌شود که سازمان‌های مربوطه را مطلع ساخته و کنترل‌های لازم را انجام می‌دهد. سازمان جهانی گمرک، پنجره واحد را به عنوان وسیله‌ای می‌داند که به طرفین درگیر تجارت و حمل و نقل امکان تبادل اطلاعات استاندارد برای تأمین نیازهای قانونی صادرات و واردات و ترانزیت را فراهم می‌سازد.

مطالعات و بررسی‌ها:

بانک جهانی در سال ۲۰۱۲ صد و پنجاه کشور را مورد بررسی قرار داد که از این تعداد ۴۹ کشور از پنجره واحد استفاده می‌کردند و ۲۰ کشور به سازمان‌های دولتی متصل شده‌اند و مابقی هنوز در

حال بستر سازی هستند. بنا به این گزارش بسیاری از کشورهای در حال توسعه پنجره واحد ملی نداشته و یا در حال بستر سازی برای ایجاد آن بوده‌اند. هم‌چنین اکثر کشورهای اتحادیه اروپا نیز پنجره واحد ملی ندارند این در حالی‌ست که بسیاری از کشورهای آفریقایی، آسیایی و آمریکای لاتین شروع به ایجاد، تکمیل و توسعه پنجره های واحد ملی کرده‌اند. برخی از کشورها برای تبادل مستندات تجاری و بازرگانی اقدام به استفاده از تبادل الکترونیکی داده‌ها کرده‌اند به عنوان نمونه:

چین تایپه در سال ۱۹۹۲ اتوماسیون ترخیص کالا از گمرک را تحت پوشش وزارت اقتصادی خود راه‌اندازی کرده است. موريس در سال ۱۹۹۴ پروژه تجارت الکترونیکی خود را به کمک سنگاپور گسترش داد. پنجره واحد در موريس به اظهارهای گمرکی، پردازش و برگشت آن‌ها به وسیله ابزار الکترونیک از طریق شبکه تجاری، سیستم ایجاد شده توسط سرویس های شبکه موريس با همکاری سرویس های شبکه سنگاپور امکان می‌دهد. این سیستم یک برنامه کاربردی شبکه ای مبتنی بر انتقال الکترونیکی اسناد است که به انتقال الکترونیکی اسناد و مدارک بین طرفین کالاهای صادراتی و وارداتی یعنی بخش گمرکی، مالیات‌های غیرمستقیم، ارسال کرایه، نمایندگی‌های حمل و نقل، واسطه های گمرکی، گمرک، دفتر کنترل بار، وزارت بازرگانی، عوامل بندر آزاد و واردکنندگان و صادرکنندگان امکان عمل می‌دهد. هم‌چنین در آینده بانک‌ها به "شبکه تجاری" متصل خواهند شد که به پرداخت الکترونیکی حقوق و عوارض و مالیات‌ها از طریق سیستم اظهار اتوماتیک موريس (MACSS) بانک موريس اجازه می‌دهد. این شبکه تجاری، به گمرک و دپارتمان مالیات‌های غیرمستقیم فرصت می‌دهد تا به واسطه ی اجرای سیستم مدیریت گمرکی به یک پروژه محاسباتی اصلی مبادرت نمایند. که در اعمال پردازش، تأیید و ترخیص کالاهای اظهار شده در گمرک به آن متصل می‌گردد.

ژاپن در سال ۱۹۹۸ تجارت الکترونیکی خود را در سراسر کشور به ابتکار وزارت بازرگانی و صنایع شروع کرد و هدف اصلی این سامانه کاهش زمان و هزینه‌های تحمیل شده بر ادارات با استفاده از استاندارد سازی و تبادل اسناد تجاری به شکل الکترونیکی تحت شبکه‌های امن و قابل اعتماد بود. تجارب این کشورها نشان می‌دهد که اگر چه نظام پنجره واحد، منافع قابل توجهی به همراه دارد، اما اجرایی ساختن آن یک التزام اساسی است که مستلزم تعهدات بلندمدت از سوی بازیگران عرصه دولت و حوزه بازرگانی است. از آن جا که عملیاتی ساختن نظام‌های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در رویه‌های ادارات گمرکی بوده و بر بسیاری از حوزه‌های دیگر اثرگذار است، لذا برای حصول بی‌عیب و نقص به سمت هدف، باید مبنایی قانونی برای اجرای نظام جدید پنجره واحد تجاری پی ریزی شود.

در این گزارش بیان شده است که عربستان سعودی در سال ۲۰۰۲ پروژه پنجه واحد خود را با عنوان SaudiEDI راه‌اندازی نموده که این سیستم یک دروازه الکترونیکی جهت ارتباط کاربران تجاری با گمرک، بنادر و سایر سازمان‌های دولتی به منظور ارسال و پردازش الکترونیکی اسناد، تحویل سفارشات و اظهارنامه‌ها می‌باشد. هم‌چنین فنلاند در سال ۱۹۹۳ سیستم پنجره واحد را در گمرک و مدیریت دریایی بنادر و ۲۰ بندر بزرگ خود توسعه داد.

انجمن ملل آسیای جنوب شرقی (آسه‌آن) "پنجره واحد ملی" خود را به عنوان یک سیستم را قادر است:

واحد ارسال کننده داده‌ها و اطلاعات؛

پردازشگر هم‌زمان داده‌ها و اطلاعات؛

واحد تصمیم‌گیری برای ترخیص کالا از گمرک؛

به عنوان یک نقطه تصمیم‌گیری برای ترخیص کالا از گمرک بر اساس تصمیم‌گیری که در صورت لزوم، توسط وزارتخانه، سازمان به گمرک ابلاغ می‌شود، باشد.

توسعه پنجره واحد ملی بدان معنی است که تمام سازمان‌های دولتی دیگر بخشی از این سیستم شوند تا این سیستم قادر باشد در نیازهای سازمان‌های مختلف را جهت تسهیل تجارت با هم منطبق و متصل نماید. اما سازمان‌های دولتی به طور سنتی از چند بخش جداگانه تشکیل شده‌اند که ممکن است اتصال آن‌ها به دلیل داشتن فن‌آوری‌ها دیگر یا روش‌های ارائه خدمات متنوع بایکدیگر محدود گردد. (ASEAN, ۲۰۰۵)

در گزارش بانک جهانی چندین چالش در خصوص گسترش پنجره واحد مطرح گردیده است از جمله: دنیای کسب و کار به ویژه انجام معاملات مرزی به طور گستره هنوز هم به روش سنتی و بر اساس مدارک و مستندات کاغذی اداره می‌گردد به طوری که بسیاری از بانک‌ها و حتی مقامات نظارتی دولتی جهت تایید پرونده‌ها اسناد کاغذی را مطالبه می‌نمایند.

برخلاف ارائه خدماتی دولتی به شرکت‌ها و صاحبان کسب و کار یا ارائه خدمات بین دولتی که در آن با یک دستور یا لایحه از سوی دولت می‌توان استفاده اجباری از پنجره واحد را تضمین کرد، در انجام تعاملات بین شرکتی چنین ابزار و تضمینی وجود نخواهد داشت.

در بسیاری موارد شرکت‌ها گزینه‌های زیادی برای تبادل اسناد الکترونیکی خود دارند ضمن آن‌که هزینه این انتقالات نیز برای شرکت‌ها مهم می‌باشد، بنابراین اغلب حجم معاملات از طریق گسترش پنجره واحد در سطح پیش‌بینی شده نیست. (Jonathan Koh Tat Tsen, ۲۰۱۱)

به طور کلی چهار مرحله اساسی برای ایجاد یک پنجره واحد موفق معرفی گردیده است: ۱- ابتکار و برنامه‌ریزی، ۲- آماده سازی، ۳- طراحی فن‌آوری و ۴- پیاده سازی. برخی از کشورهایی که با توجه

تکیه بر برنامه‌ریزی دقیق، حمایت سطح بالا، اختصاص بودجه کافی و حکومتداری خوب در این راستا موفق عمل نموده‌اند، شامل کشور انگلستان که یکی از استان‌های خود را از طریق پنجره واحد ملی یک‌پارچه‌سازی کرده است می‌باشد. نمونه‌های مشابه دیگری در آلمان، فرانسه، هلند و اسکاندایناوی وجود دارد. تقریباً در تمامی کشورهایی که تجربه موفق در ایجاد پنجره واحد داشته‌اند، بنادر دریایی با مقامات گمرکی همکاری بسیاری خوبی داشته‌اند (ESCWA, ۲۰۱۱).

براساس توصیه شماره ۳۳ سازمان ملل / سیفکت، پس از تعریف مفهوم اولیه پنجره واحد لازم است سازمان‌های ذی‌نفع اعم از بخش خصوصی و دولتی، باید در جلساتی با هم شرکت نمایند و مسائل مختلف پنجره واحد را بررسی نمایند. لازم است این گروه مدیریت پروژه باید با حضور نمایندگان سازمان‌های کلیدی جهت: تعیین قلمرو پنجره واحد، سطح و ماهیت تقاضا، سناریوهای مختلف اجرا، پتانسیل‌ها و ماهیت اجرای پایلوت، هزینه اجرا، منابع مورد نیاز و چهارچوب زمانی تشکیل گردد. در خصوص مرحله اجرا نیز باید تفاهم‌نامه‌هایی بین سازمان‌های کلیدی مختلف در راستای تقسیم وظایف و مسئولیت‌ها امضا شود و مدت زمان انجام آن‌ها مشخص گردد. همچنین ایجاد مرکز داده مرکزی و بایگانی الکترونیکی، ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز توسط سازمان‌ها بر اساس تفاهم، نیاز از جمله اقدامات توصیه شده است. از جمله معایب چنین سیستمی عدم‌پای‌بندی این دستگاه‌ها به کار جمعیت که باعث اتر ماندن مرحله امکان‌سنجی و شکست این پروژه‌ها می‌شود. لازم به ذکر است پیاده‌سازی زیرساخت‌های مخابراتی، آموزش، فرهنگسازی، سیستم کدگذاری، ایمنی، پرداخت الکترونیکی و غیره از پیش شرط‌های اصلی پیاده‌سازی پنجره واحد تجاری در کشورها می‌باشد که باید مورد توجه قرار گیرند.

روند پروژه‌های پنجره واحد در آفریقا:

کشورهای آفریقایی اقدام به گسترش پروژه پنجره واحد در سراسر قاره کردند به طوری که در:

شرق آفریقا (موزامبیک، ماداگاسکار، کنیا، تانزانیا و رواندا)؛

مرکز آفریقا (کنگو)؛

غرب آفریقا (ساحل عاج، توگو و بنین)؛

شمال آفریقا (لیبی و مراکش)

دارای پنجره واحد هستند. کشورهای آفریقایی درخواست‌ها و الزامات مختلف و متفاوتی جهت استفاده از پنجره واحد دارند به عنوان مثال کشورهای غرب آفریقا به طور عمده از بندر مرکزی پنجره واحد، عملیات بازرگانی یا "پنجره واحد تجارت خارجی" استفاده می‌کنند. به ویژه ساحل عاج، توگو، بنین و کنگو که فقط روی درخواست‌های بندر متمرکز شده و از برخی عملیات کلیدی پنجره واحد مانند اظهارنامه گمرک و / یا صدور مجوز / و یا اخذ مجوزهای الزامی از سایر سازمان‌های دولتی استفاده نمی‌کنند

کشورهای آفریقایی شرقی، کشورهای ساحلی خود مانند موزامبیک - را به افزایش ظرفیت تسهیل تجارت خود تشویق می‌کنند. الزامات کشورهای شرق آفریقا در اصل برای ایجاد یک پنجره ملی به منظور ایجاد ارتباط الکترونیکی با سازمان‌های دولتی برای صدور مجوز می‌باشد. سایر کشورها از جمله کنیا، برونئی، رواندا، تانزانیا و اوگاندا با بررسی تجارب دیگر کشورهای در حال توسعه به اهمیت گسترش حجم محصولات عبوری خود از مرز با بهبود و تسهیل تجارت خود پی بردند. این کشورها با راه‌اندازی سیستم‌های الکترونیکی، زمان انتظار در گذرگاه‌های مرزی را برای واردکنندگان و صادرکنندگان به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش دادند. در سال ۲۰۰۵، کشور کنیا سیستم سیمبا را معرفی نمود که داده‌ها و فرم‌های مورد نیاز را در قالب یک سیستم الکترونیکی عرضه میکرد.

باقی کشورهای عضو (کشورهای شرق آفریقا) در نظر داشتند تا با همکاری آژانس آمریکایی یک سیستم واحد بین‌المللی راه‌اندازی نمایند تا بتوانند از طریق یک گذرگاه مشترک داده‌های خود را وارد و به اشتراک بگذارند مطالعات نشان می‌دهد که استفاده از سیستم الکترونیکی مشترک می‌تواند ۳۰ میلیارد دلار از اقتصاد منطقه را نجات دهد (Robert B. Koopman & Karen Laney ۲۰۱۲)

تجارب این کشورها نشان داده است که اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می‌آید. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌هایی است که هم‌قادرند در این زمینه تاثیرگذار باشند و هم از آن تاثیر بپذیرند؛ همچنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت و بخش بازرگانی است.

روند پروژه های پنجره واحد در آسیا و اقیانوسیه:

بسیاری از کشورهای آسیایی تجارت‌گرا هستند، لذا جای تعجب ندارد که آن‌ها در تسهیل تجارت بسیار متمرکز باشند. در حال حاضر در چندین کشور آسیایی از جمله سنگاپور، هنگ‌کنگ، ژاپن، کره جنوبی، اندونزی و مالزی پنجره واحد اجرا شده است.

الزامات کشورهای آسیایی جهت استفاده از پنجره واحد نیز متنوع است. ابتدا آسه‌آن ۱۰ کشور عضو خود را جهت ادغام و ایجاد پنجره ملی تشویق کرد. از این‌رو، در سال‌های اخیر، افزایش واضحی در منطقه برای توسعه پنجره واحد به چشم می‌خورد. چهار کشورهای آسه‌آن (اندونزی، تایلند، برونئی و فیلیپین) با سیستم گمرکی موجود در راستای ایجاد پنجره واحد، یک‌پارچه شده‌اند.

در سنگاپور، دولت برای اولین بار از پنجره واحد ملی در سال ۱۹۸۹ برای تجارت را تاسیس کرد که بیش از ۳۵ آژانس مرزی را در کنار هم گرد آورد. کشور کره تخمین زده بود که اجرایی پنجره واحد سرمایه‌گذاری در سال ۲۰۱۰ برای آن‌ها ۱۸ میلیون دلار نفع خواهد آورد که برای شرکت‌های

بزرگی مثل ال جی یا سامسونگ دستیابی سریع به محموله‌های خود و قابل پیش‌بینی یک مزیت مهم برای رقابت می‌باشد. (Jamal Ibrahim Haidar, ۲۰۱۴)

در گزارش دیگری که بانک جهانی در سال ۲۰۱۴ منتشر نمود تجارب کشورها نشان دهنده این موضوع است که استفاده از خدمات الکترونیکی و برخط عامل موثری در ارتقاء رتبه این کشورها بوده است که به چند نمونه از آن اشاره می‌کنیم:

آذربایجان:

در راستای بهبود شاخص شروع کسب و کار خود در سال ۲۰۰۹ و ۲۰۱۴ اقدام به ایجاد یک پنجره واحد برای تکمیل درخواست ثبت نام به منظور کاهش تعداد فرآیندها، مدت زمان و هزینه آن نمود و با معرفی خدمات رایگان و آنلاین ثبت نام و حذف تشریفات پیش از ثبت‌نام، شروع کسب و کار راحت‌تر و ساده‌تر گردید.

این کشور در خصوص شاخص اخذ اعتبار اقدامات ذیل را انجام داد:

در سال ۲۰۰۹: بانک ملی (مرکزی) آذربایجان سطح حداقل وام دریافتی را در سپتامبر ۲۰۰۷ حذف می‌کند. ثبت اطلاعات وام‌های اعطایی در سیستم مالی، نشان از دو برابر شدن وام‌گیرندگان تحت پوشش دارد.

در سال ۲۰۱۰: ثبت اطلاعات اعتباری عمومی و دسترسی آنلاین به اطلاعات مالی از طریق دیتابیس‌های بانکی. در صورت ارسال اطلاعات اشتباه یا ارسال دیرتر از موعد مقرر آن‌ها، جریمه‌هایی برای بانک‌ها در نظر گرفته شد.

در سال ۲۰۱۱: بهبود دسترسی به اعتبارات با ایجاد یک پلت‌فرم آنلاین که اجازه ارائه و بازیابی اطلاعات را برای موسسات مالی فراهم می‌آورد.

همچنین جهت ارتقا رتبه در شاخص پرداخت مالیات اقدام به ایجاد امکان پرداخت آنلاین با پیشرفته‌ترین سیستم‌های نرم‌افزاری حسابداری برای محاسبه در سال ۲۰۰۹ نمود و امکان برخورداری از ایستگاه کامپیوتری را برای کاربرانی که به سیستم‌های کامپیوتری دسترسی نداشتند ایجاد کرد.

آلمان:

برای بهبود شاخص پرداخت مالیات در سال ۲۰۱۳ اقدام به آسان کردن فرآیند پرداخت مالیات برای شرکت‌ها با لغو فرآیند ELENA و اجرای سیستم بایگانی الکترونیکی و پرداخت الکترونیکی برای مبالغ مالیاتی بیش‌تر نمود.

گرجستان:

اداره ملی ثبت عمومی گرجستان برای بهبود شاخص ثبت و انتقال مالکیت در سال ۲۰۰۹، با ثبت کسب و کار به صورت آنلاین و با حذف نیاز به گرفتن یک سری اسناد قبل از ثبت برای اشخاص حقوقی، ثبت و انتقال مالکیت را راحت‌تر ساخت. این اصلاحات تعداد فرآیندهای ثبت مالکیت را از ۵ به ۲ و مدت زمان آن را از ۵ روز به ۲ روز کاهش داده است. همچنین با کاهش هزینه آن، ثبت و انتقال مالکیت نیز آسان‌تر شده است.

این کشور برای بهبود شاخص اخذ اعتبار در سال ۲۰۱۲ اقدام به تسهیل دسترسی به اعتبار از طریق پیاده‌سازی سیستم ثبت داده‌ها با استفاده از پایگاه آنلاین ثبت وثیقه نمود.

این کشور در رابطه با پرداخت مالیات در سال ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ با معرفی مالیات بر ارزش افزوده و پرداخت الکترونیکی، پرداخت مالیات شرکت‌ها را آسان‌تر کرد در نتیجه آن و با افزایش استفاده از

سیستم الکترونیکی و ارائه خدمات بیش تر به مالیات دهندگان، پرداخت مالیات برای شرکت ها راحت تر شده است.

تجارب نشان داده است ایجاد بسترهای الکترونیکی و پنجره واحد قادر است رویه ها و هزینه های تجاری را از طریق کارآمدتر ساختن جریان اطلاعات و ساده سازی رویه های تجاری تقلیل دهند. به بیانی دیگر، نظام پنجره واحد از طریق تسهیم اطلاعات مورد نیاز بین تمامی طرف های درگیر در تجارت، موجب ایجاد سهولت در جریان ارائه و دریافت اطلاعات می شود. بدین ترتیب در چنین نظام کارآمدی، از ارائه چندین باره داده ها به بخش های متفاوت کاسته شده و رویه های زائد از میان برداشته می شوند. علاوه بر این، هماهنگی و تعامل میان مقامات بهبود می یابد و بازرگانان می توانند اطلاعات و مدارک را از طریق یک دروازه ورودی واحد ارائه کنند. بنابراین، نظر به گسترش روزافزون تحولات در عرصه جهانی شدن و ضرورت تحویل سریع و ارزان کالاها نظام های پنجره واحد قادرند کل جامعه تجاری را از طریق ساده و موثرسازی نظام های پیچیده و تکراری ارائه اطلاعات منتفع سازند.

یافته ها و نتیجه گیری:

در کشورهای مختلف بسته به آمادگی و اولویت های هر کشور اشکال بسیار متفاوت از پنجره واحد از ادغام گمرک ها گرفته تا سیستم های جامع بنادر و یا اشکال محلی آن، اجرا شده است. اما آنچه مسلم است به منظور توسعه یک پنجره واحد یک تعهد عظیم برای اتصال و به اشتراک گذاری اطلاعات توسط گمرک و سایر سازمان های دولتی مسئول در تجارت، و همچنین جامعه تجاری، لازم است. این امر نیازمند پردازش های تجاری با روش های جدید و ساده سازی فرآیندهای کسب و کار می باشد. بررسی ها نشان می دهد که کشورهای در حال توسعه تجارب موفق در ایجاد پنجره

واحد ملی داشته‌اند. پنجره واحد فرآیندهای کسب و کار را ساده و خودکار نموده، همکاری بین سازمان‌های دولتی و بخش خصوصی را به ارمغان آورد.

تجارب کشورهای بررسی شده نشان می‌دهد که اگر چه نظام پنجره واحد، منافع قابل توجهی به همراه دارد، اما اجرایی ساختن آن یک التزام اساسی است که مستلزم تعهدات بلندمدت از سوی بازیگران عرصه دولت و حوزه بازرگانی است. از آن جا که عملیاتی ساختن نظام‌های پنجره واحد نیازمند تغییراتی در رویه‌های ادارات گمرکی بوده و بر بسیاری از حوزه‌های دیگر اثرگذار است، لذا برای حصول بی‌عیب و نقص به سمت هدف، باید مبنایی قانونی برای اجرای نظام جدید پنجره واحد تجاری پی ریزی شود.

هم‌چنین اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه یافتگی محلی صورت پذیرد که در آن به اجرا در می‌آید. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌هایی است که هم‌قادرند در این زمینه تاثیرگذار باشند و هم از آن تأثیر بپذیرند؛ هم‌چنین مستلزم تعهداتی بلندمدت از سوی دولت و بخش بازرگانی است.

از جمله موانع ایجاد سیستم پنجره واحد می‌تواند عدم‌پایبندی این دستگاه‌ها به کار جمعی باشد که باعث اتر ماندن مرحله امکان‌سنجی و شکست این پروژه‌ها می‌شود. لازم به ذکر است پیاده‌سازی زیرساخت‌های مخابراتی، آموزش، فرهنگ‌سازی، سیستم کدگذاری، ایمنی، پرداخت الکترونیکی و غیره از پیش‌شرط‌های اصلی پیاده‌سازی پنجره واحد در کشورها می‌باشد که باید مورد توجه قرار گیرند.

به طور کلی چهار مرحله اساسی برای ایجاد یک پنجره واحد موفق معرفی گردیده است: ۱- ابتکار و برنامه‌ریزی، ۲- آماده‌سازی، ۳- طراحی فن‌آوری و ۴- پیاده‌سازی. هر کدام از این مراحل ممکن

است پیچیدگی‌ها متفاوتی داشته باشند. تجربه هر کشور و منطقه نیز در این خصوص لزوماً متفاوت است، اما تجربه جهانی نشان‌دهنده یک الگوی نسبتاً مشابه می‌باشد. این تجربه‌ها به ما می‌آموزد که برنامه ریزی، آماده سازی و پیاده سازی به مراتب پیچیده می‌باشند. با وجود این که طراحی فن آوری نیز می‌تواند بسیار وقت‌گیر باشند اما در نهایت طرح ICT پیچیده می‌تواند نوید یک پنجره واحد توانمند بدهد. اما به طور کلی تجارب نشان می‌دهد که پنجره واحد می‌تواند به عنوان یک تسهیل‌کننده در اصلاح روند تجارت باشد.

به طور کلی مرور تجارب چندین ساله در گزارش بانک جهانی نشان می‌دهد که برای داشتن یک پنجره واحد موفق باید اقدامات ذیل صورت پذیرد:

ایجاد یک چارچوب جهانی و مشترک برای برنامه‌ریزی و توسعه پنجره واحد که اشکال مختلف از مدل‌های پنجره واحد را به هم متصل کرده و شامل شود. استفاده از یک مدل تکاملی استاندارد برای توسعه پنجره واحد به سیاست‌گذاران و مدیران کمک خواهد کرد تا بتوانند وضعیت پنجره واحد ملی خود را تعیین نموده و برای مرحله بعدی اهداف اجرایی تعریف نمایند.

اولویت‌بندی کردن همکاری منطقه‌ای در ایجاد پنجره واحد. بسته به آمادگی کشورها، می‌تواند شامل تبادل تجارب موفق، توسعه مدل کسب و کار پایدار و پروژه‌های آزمایشی برای تبادل اطلاعات در میان پنجره‌های واحد ملی، توسعه چارچوب‌های حقوقی و فنی برای تبادل اطلاعات و حمایت از موافقت‌نامه‌های و سیاست‌های تجاری باشد.

توسعه دادن پنجره واحد به سطح بین‌المللی برای رسیدن به تبادل اطلاعات الکترونیکی در زنجیره عرضه جهانی با استفاده از قابلیت پیاده‌سازی پنجره واحد در کشورها.

اطمینان حاصل کردن از این که که سیاست‌گذاران پتانسیل پنجره واحد را در توافق‌نامه‌های تجاری دوجانبه یا چندجانبه. خود مورد توجه قرار دهند. این توافق‌نامه باید مقررات را شامل شود که به اشتراک گذاری اطلاعات در تجارت مرزی برای استفاده، امنیت و کارایی امکان‌پذیر نماید.

مرور تجربیات کشورها نشان می‌دهد که از جمله نقاط ضعف در ایجاد پنجره واحد و بهره‌برداری از آن: تغییر مداوم و پی در پی قوانین و مقررات به دلیل فقدان یک راهبرد و سیاست مشخص در امور بازرگانی و اقتصادی، عدم هماهنگی لازم بین سازمان‌های کلیدی، عدم توازن بین اختیارات و مسئولیت‌های مسئولین، عدم تسلط نیروی کار شاغل در سازمان‌ها به مسائل ICT و پنجره واحد، تعدد بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها به علت تعدد مراکز تصمیم‌گیرنده در امور اقتصادی و تجاری، عدم وجود چارت تشکیلاتی منسجم و تعریف شده برای پنجره واحد و عدم مکانیزه بودن سازمان‌های همجوار و تأثیر تأخیر آن‌ها، عدم اختصاص بودجه کافی، عدم رشد امکانات اداری و فنی، تضاد عملی فعالیت‌ها و رویه‌های گمرکی با کشورهای فعال در زمینه پنجره واحد و عدم وجود مرجع پیشنهاد جهت مدیریت و رهبری جریان‌ات تجاری می‌باشد.

به طور کلی می‌توان گفت عوامل اصلی تأثیر گذار در تأسیس یک پنجره واحد موفقیت‌آمیز می‌تواند: وجود اراده‌ی سیاسی قوی برای اجرای پنجره واحد، وجود سازمان قوی برای اقدام به این پروژه و اجرای آن در مراحل مختلف می‌باشد به طوری که این سازمان پشتوانه سیاسی مناسب، منابع انسانی و مالی قوی داشته، وجود نمایندگانی از تمامی سازمان‌های دولتی و خصوصی جهت مشارکت در توسعه سیستم، قابلیت دستیابی و کابر پسندی، ایجاد یک محیط مجاز و معتبر با از میان برداشتن قوانین و محدودیت‌های قانونی یا تصویب قوانینی برای اجرایی شدن، رعایت استانداردها و توصیه

های بین المللی، تصمیم راجع به چگونگی تامین مالی از طریق دولت یا بخش خصوصی و ایجاد یک مکانیسم مناسب برای آگاه سازی تمامی کاربران باشد.

منبع:

مراد حاصل، نیلوفر، مزینی، امیرحسین و سیدحسین پاریا، فصل نامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره ۱۴، پاییز ۱۳۸۷، صفحات ۶۳-۳۹

ASEAN, ۲۰۰۵. Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window.

Daft, L. R. (۲۰۰۳). Management. Cengage Learning Pulication.

Doing Business. ۲۰۱۴. Economy profile: Azerbaijan, The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

Doing Business. ۲۰۱۴. Economy profile: Georgia, The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

Doing Business. ۲۰۱۴. Economy profile: Germany, The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

ESCWA, ۲۰۱۱. Key Factors in Establishing Single Windows for Handling Import/Export Procedures and Formalities: Trade Facilitation and the Single Window. Hosseini, S. Sh. (۲۰۰۴). Electronic commerce development is necessary in new economy, working Paper of Deputy of Planning and economic Affairs (Iran's Commerce Ministry (in Persian.).

Jamal Ibrahim Haidar & Takeo Hoshi (۲۰۱۴), Implementing Structural Reforms in Abenomics:

How to Reduce the Cost of Doing Business in Japan.

Jonathan Koh Tat Tsen, ۲۰۱۱. TEN YEARS OF SINGLE WINDOW IMPLEMENTATION: LESSONS LEARNED FOR THE FUTURE, Global Trade Facilitation Conference ۲۰۱۱.

Robert B. Koopman & Karen Laney (July ۲۰۱۲): Trade Facilitation in the East African Community Recent Developments and Potential Benefits. U.S. International Trade Commission , Investigation No. ۳۳۲-۵۳۰, Publication No. ۴۳۳۵.

UNNCEFACT (۲۰۰۵), Recommend on ۳۳-Recommendation and Guidelines on Establishing a Single window, July ۲۰۰۵, United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UNNCEFACT), available at:

http://unece.org/cefact/recommendations/rec_index.htm WCO (۲۰۰۷),
The WCO Data model: Single Window Data Harmonization, version ۲,
February ۲۰۰۷, available at:http://wcoomd.org/sw_guidelines.htm.
WCO (۲۰۰۸), Single Window: Implication for Customs administrations,
November ۲۰۰۸, WCO, available at:http://wcoomd.org/sw_guidelines.htm.

۳-۲) هسته کلیدی پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان:

بنا به گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس در پاییز ۱۳۹۲، استان آذربایجان شرقی از حیث فضای کسب و کار رتبه ۲۱ام را در بین سایر استان‌ها به خود اختصاص داده بود. به طوری که نتایج نظرخواهی از بنگاه‌ها و تشکل‌های اقتصادی درباره مؤلفه‌های ۲۲گانه محیط کسب و کار استان بیانگر کسب امتیاز ۷,۲۴ استان آذربایجان شرقی از ۱۰ بود.

به دنبال تصویب نظام‌نامه سند تدبیر توسعه استان در جلسه ۹۲,۱۱,۱۷ شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان و ابلاغیه شماره ۱۱۱۴۲۷ مورخه ۹۲,۰۶,۱۲ جناب آقای دکتر جبارزاده استاندار محترم استان آذربایجان شرقی، اداره کل امور اقتصادی و دارایی متولی کارگروه فضای کسب و کار و سرمایه‌گذاری استان گردید. این اداره کل اقدام به تهیه و تنظیم سه هسته کلیدی نمود که یکی از آن‌ها "پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان" نام داشت، و در تاریخ ۹۳,۰۶,۲۷ شورای برنامه‌ریزی و توسعه، پس از برگزاری جلسات کارشناسی و تخصصی به تصویب رسید که اقدامات و طرح‌های برنامه‌ریزی شده در این هسته هم اکنون در حال اجرا و پی‌گیری می‌باشند. کلیت این هسته کلیدی به شرح ذیل می‌باشد.

هسته کلیدی پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان

پیشینه موضوع و تحلیل تجربی:

بهبود فضای کسب و کار، عاملی اساسی در جهت توسعه سرمایه‌گذاری در بخش خصوصی، افزایش تولید و اشتغال می‌باشد، چرا که می‌تواند از طریق فراهم کردن شرایط رقابت‌پذیری و بسترسازی مناسب برای ورود مؤثر بخش خصوصی، نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفا کند. لذا اکثر کشورهای جهان اقدامات قابل توجهی را در زمینه ارتقاء فضای کسب و کار خود انجام داده‌اند که از جمله می‌توان به کشورهای هنگ کنگ، قطر، عربستان، سنگاپور و امارات

متحدہ عربی اشارہ کرد. این کشورها با تغییر قوانین خود، اعمال مشوق‌ها و معافیت‌های مالیاتی و یا اقداماتی نظیر آن اقدام در خصوص سرمایه‌گذاری، تولید و تجارت به بهبود فضای کسب و کار خود نموده‌اند.

یکی از مهم‌ترین راهکارها و روش‌های تجربی در راستای بهبود فضای کسب و کار، اجرای نظام پنجره واحد تجاری است که ه کشور سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان در این امر پیشرو بوده‌اند. بررسی تجارب این سه کشور نشان می‌دهد که اجرای نظام پنجره واحد باید متناسب با محیط و سطح توسعه‌یافتگی محلی صورت پذیرد. گذار از این فرآیند، مشتمل بر حضور افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌هایی است که هم‌قادرند در این زمینه تأثیرگذار باشند و هم از آن تأثیر پذیرند؛ هم‌چنین مستلزم پای‌بندی بلندمدت از سوی دولت است. تجارب سه کشور مورد بررسی حاکی از آن است که شبکه تجاری سنگاپور (که از سال ۱۹۸۹ اجرایی شده است) به تدریج به سمت یک پایگاه مجازی با درجه بالایی از یک‌پارچگی تکامل یافته است. پنجره واحد کلمبیا در مورد تجارت خارجی نیز که از سال ۲۰۰۵ آغاز به کار کرده رویکردی تدریجی را پذیرفته است؛ یعنی اضافه کردن کارکردها و یک‌پارچه کردن ادارات را به مرور زمان در پیش گرفته است. هم‌چنین آذربایجان در عین آن‌که پنجره واحد خود را اجرایی می‌سازد، در حال فراگیری از تجربیات سایر کشورهاست.

شناخت وضع موجود:

بررسی شاخص کسب و کار در استان نشان می‌دهد که فضای کسب و کار در استان نسبت به میانگین کشور در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. بر اساس جدول ارائه شده در ذیل که با درخواست اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی و با بهره‌گیری از اساتید دانشگاهی در سال ۱۳۹۱ به منظور ارزیابی فضای کسب و کار استان آذربایجان شرقی صورت پذیرفته، نشان می‌دهد وضعیت

شاخص‌های ده‌گانه بانک جهانی در استان آذربایجان شرقی نسبت به میانگین کشوری در وضعیت نامطلوبی قرار دارد و می‌توان استدلال کرد که استان آذربایجان شرقی از جمله استان‌هایی است که دارای فضای کسب و کار مناسبی نمی‌باشد؛ چرا که تقریباً در همه شاخص‌های مورد بررسی از میانگین کشوری در وضعیت نامناسب‌تری قرار دارد. (علامت مثبت نشان‌دهنده سقوط شاخص می‌باشد. مثلاً رتبه ۵۳ برای شروع کسب و کار در سال ۲۰۱۲ نسبت به سال قبل آن ۴۹ بوده، ۴ پله سقوط داشته است). همچنین تعداد فرایندها و مراحل بیش‌تر و متوسط زمان مورد نیاز بیش‌تر نامناسب و نامطلوب است. جدول یک وضعیت شاخص‌های ده‌گانه بانک جهانی در ایران و آذربایجان شرقی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: وضعیت شاخص‌های ده‌گانه بانک جهانی در ایران و آذربایجان شرقی

ایران (۲۰۱۲)			وضعیت شاخص در استان (۱۳۹۱)	زیر شاخص‌های مورد بررسی	شاخص‌ها ده‌گانه (انجام کسب و کار)
تغییر	رتبه	شاخص کشور			
+۴	۵۳	۶	۸	تعداد فرآیند	شروع کسب و کار
		۸	۴۴	متوسط زمان (روز) مورد نیاز برای آغاز فعالیت جدید	
+۲	۱۶۴	۱۶	۱۹	تعداد مراحل	اخذ مجوزهای لازم
		۳۲۰	۷۴	مدت انجام فرآیند (روز)	
۰	۱۳۷	۱۱	۵۰	دشواری استخدام (از ۱۰۰)	استخدام نیروی کار (اشتغال) (رقم بالاتر مبین سختی و غیر منعطف بودن مقررات است)
		۲۷	۶۷	انعطاف‌ناپذیری ساعت کار (از ۱۰۰)	
		۵۰	۵۰	دشواری اخراج (از ۱۰۰)	
		۲۹	۵۰	انعطاف‌ناپذیری استخدام (از ۱۰۰)	
		۸۷	۳۰	هزینه‌های اخراج (بر اساس دستمزد هفتگی)	
+۴	۱۶۳	۹	۹	تعداد فرآیند	ثبت و انتقال مالکیت
		۳۶	۵۸	مدت انجام فرآیند (روز)	
+۲	۹۸	۴	۶	قدرت حقوق قانونی (از ۱۰)	اخذ اعتبارات (امتیاز بالاتر مبین قوانین و مقررات بهتر)
		۴	۳	عمق اطلاعات اعتباری (از ۶)	
۰	۱۶۶	۵	۴	میزان افشاء	حمایت از سرمایه‌گذاران
		۴	۶	میزان مسئولیت‌پذیری	

		۰	۵	سهولت شکایت سهام‌داران	(اعداد بزرگ‌تر مطلوب‌تر می‌باشد.)
		۳	۵	قدرت حمایت از سرمایه‌گذار (از ۱۰)	
+۸	۱۲۶	۲۰	۲۱	تعداد پرداخت در سال	پرداخت مالیات
		۳۴۴	۵۲۸	مدت زمان (تعداد ساعت در سال)	
		۸۰۱۷	۲۵	میزان مالیات بر سود (درصد از بازگانی)	
		۹۰۲۵	۹۰۲۵	میزان (درصد) حقوق بیمه کارکنان (نسبت به سود)	
		۱۰۴۴	۹۰۵۰	نرخ کلی مالیات و حق بیمه (درصد از سود)	
+۷	۱۳۸	۷	۷	تعداد مجوز برای صادرات	تجارت فرامرزی
		۲۵	۴۶	مدت زمان صادرات (روز)	
		۸	۱۰	تعداد مجوزهای واردات	
		۳۲	۲۹	مدت زمان واردات (روز)	
+۲	۵۰	۳۹	۳۹	تعداد فرآیندها (مرحله)	لازم‌الاجرا شدن
		۵۰۵	۵۲۰	مدت زمان لازم برای دادرسی (روز)	
		۱۷	-	هزینه (درصد از موضوع شکایت)	
+۱	۱۱۸	۱۰۲۳	-	نرخ بازستانی (سنت از هر دلار)	تعطیلی کسب و کار
		۵۰۴	۵۰۴	مدت زمان (سال)	
		۹	۹	هزینه (درصد از اموال)	

مأخذ: طرح تحقیقاتی «بررسی فضای کسب و کار در استان آذربایجان شرقی» (سازمان امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی، ۱۳۹۱)

چشم‌انداز:

✓ دستیابی به جایگاه برتر، در بین استان‌های کشور در فضای کسب و کار

راهبردها:

✓ سامان‌دهی و مدیریت یکپارچه صدور مجوزهای کسب و کار؛

✓ تشکیل کمیته‌های بهبود فضای کسب و کار در کلیه دستگاه‌هایی مرتبط.

✓ پایش مستمر محیط کسب و کار با همکاری تشکل‌های بخش خصوصی جهت ارتقای

منطقه رتبه استان در این شاخص.

اهداف کمی:

✓ ارتقا شاخص‌ها و زیرشاخص‌های مصوب هیئت محترم وزیران (جدول ابلاغی تصویب‌نامه

هیئت وزیران شماره ۵۳۶۰۷/ت ۵۰۴۴۱ هـ مورخه ۹۳/۵/۱۵)

✓ افزایش کارایی و اثربخشی نرم‌افزار سیستم پنجره واحد سرمایه‌گذاری

سیاست‌های اجرایی و راهکارها:

✓ تسهیل شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار بر اساس مصوبات دولت و

شورای برنامه‌ریزی استان و ستاد سرمایه‌گذاری توسط مراجع صدور مجوزهای کسب و کار؛

✓ انجام هماهنگی بین دستگاهی برای کاهش مراحل، زمان و هزینه لازم برای انجام امور

مربوط به فضای کسب و کار از جمله (اخذ مجوز، واردات و صادرات، فرآیند اخذ مالیات و

نظایر آن)

✓ اصلاح فرآیندهای انجام کار با رویکرد رفع تبعیض در ارائه انواع مجوز، تسهیلات، خدمات

دولتی و نظایر آن از طریق:

❖ شناسایی فرآیندها و اعلام‌هایی که به صورت هم‌زمان قابل انجام بوده و نیاز به

توالی در انجام آن‌ها نمی‌باشد جهت شروع هم‌زمان و ارائه پاسخ هم‌زمان به آن‌ها؛

❖ تهیه و تعریف فرآیند برای مجوزهایی که ملزم به رعایت توالی در صدور جواز و یا

نیازمند بررسی در چندین کمیسیون و یا کمیته هستند؛

✓ استفاده از کارشناسان خبره و مراکز دانشگاهی برای احصا و شناسایی گلوگاه‌ها و مشکلات

سرمایه‌گذاران در حوزه کسب‌وکار؛

✓ هم‌زمان کردن بازدیدهای مورد نیاز توسط دستگاه‌های مختلف صادرکننده مجوزهای

کسب‌وکار، از یکی از طرق زیر:

❖ برون‌سپاری به شرکت‌های خدمات فنی، مهندسی دارای رتبه و صلاحیت‌دار

❖ استفاده از اطلاعات ماهواره‌ای

❖ هماهنگی کارشناسان جهت بازدید و حضور هم‌زمان در محل طرح

✓ طراحی و ارائه تدابیری لازم در خصوص تصویب و ارائه مجوز به پروژه‌های مختلف از جمله مناطق نمونه گردشگری، پروژه‌های زیربنایی و یا معادن، به گونه‌ای که قبل از اعطای مجوز شروع فعالیت، مشکلات قانونی و معارضین آن حل و فصل گردیده و کلیه استعلام‌های لازم از دستگاه‌های مرتبط صورت پذیرفته باشد؛

✓ شناسایی و احصای به هنگام مشکلات سرمایه‌گذاران و بنگاه‌های اقتصادی در حوزه صدور مجوزهای کسب و کار؛

✓ ایجاد پایگاه اطلاع‌رسانی مجوزهای کسب و کار، متناسب با هر یک از مراجع صادرکننده مجوز کسب و کار و ارائه اطلاعات شفاف و صریح از شرایط، مدارک و مراحل صدور، تمدید و لغو مجوزها؛

✓ نظارت بر حسن اجرای صدور مجوزهای کسب و کار، مطابق زمان اعلامی با استفاده از توان سیستم نرم‌افزار پنجره واحد سرمایه‌گذاری و ظرفیت‌های بخش خصوصی؛

✓ رفع موانع فضای کسب و کار در حوزه اختیارات استانی، شناسایی موانع و قوانین دست و پاگیر خارج از حوزه استانی و تهیه و ارائه پیشنهادات به مراجع قانونی مرتبط.

✓ طرح و بررسی مسائل مرتبط با گلوگاه‌های فضای کسب و کار در جلسات شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی.

۷-۱-۳- اقدامات اجرایی

در راستای تحقق چشم‌انداز هسته کلیدی «پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان» و به منظور عملیاتی نمودن اهداف این هسته، ۵ فعالیت به شرح جدول (۲) با ۷۵۰ میلیون ریال اعتبار در نظر گرفته شده است که از محل اعتبارات استانی تأمین خواهد شد.

جدول ۲: اقدامات اجرایی هسته کلیدی «پایش مستمر فضای کسب و کار و ارتقای آن در استان»

ردیف	پروژه / فعالیت	حجم عملیات با ذکر واحد	زمان اجرا		دستگاه مسئول اجرا	دستگاه همکار
			شروع	خاتمه		
۱	انجام کلیه استعلام‌ها از طریق سیستم پنجره واحد سرمایه‌گذاری و ارتقای آن	تأمین زیرساخت‌های لازم، تصویب مصوبه شورای برنامه‌ریزی استان مبنی بر الزام انجام استعلام‌ها از طریق پنجره واحد سرمایه‌گذاری	۹۴	۹۶	اداره کل امور اقتصادی و دارایی	کلیه دستگاه‌های صادرکننده مجوز کسب و کار
۲	انجام کلیه فرآیندهای کارگروه امور زیربنایی از طریق سیستم پنجره واحد سرمایه‌گذاری	تصویب مصوبه شورای برنامه‌ریزی مبنی بر الزام انجام کلیه استعلام‌های کارگروه امور زیربنایی از طریق پنجره واحد سرمایه‌گذاری	۹۴	۹۶	اداره کل امور اقتصادی و دارایی	کلیه دستگاه‌های صادرکننده مجوز کسب و کار
۳	ایجاد مجتمع قضایی رسیدگی به پرونده‌های اقتصادی در ساختمانی مجزا	ساخت و تجهیز و اختصاص سه شعبه استقرار قضات متخصص	۹۴	۹۶	اداره کل دادگستری	اتاق بازرگانی سازمان صنعت، معدن و تجارت
۴	ایجاد و بهره‌برداری از پنجره واحد معادن طبق ماده ۲۴ قانون معادن	۵۰ ساعت مطالعه ۱۵ جلسه با کارشناسان استقرار نمایندگان تام‌الاختیار دستگاه‌های مرتبط مطابق تبصره ۴ ماده ۲۴ قانون معادن	۹۴	۹۶	سازمان صنعت، معدن و تجارت	دستگاه‌های مرتبط مطابق تبصره ۴ ماده ۲۴ قانون معادن و اداره کل امور اقتصادی و دارایی
۵	تکمیل نقشه امکانات و زیرساخت‌های موجود در سایت شرکت شهرک‌های صنعتی جهت اطلاع‌رسانی شفاف به سرمایه‌گذاران در رابطه با اراضی قابل واگذاری در هر شهرک	درج اطلاعات نقشه هر شهرک به تفکیک زون‌بندی و قطعات، لکه‌گذاری اراضی خالی به همراه مترائ آن‌ها، امکانات زیربنایی	۹۴	۹۶	شرکت شهرک‌های صنعتی	-

فصل سوم

قوانین و آیین نامه های مرتبط با محیط کسب و کار کشور

قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

شماره ۷۷۹۲۴

۱۳۹۰/۱۲/۲۷

مدیرعامل محترم روزنامه رسمی کشور

با توجه به انقضای مهلت مقرر در ماده «۱» قانون مدنی و در اجرای مفاد تبصره ماده «۱» قانون مذکور، یک نسخه تصویر «قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار» برای درج در روزنامه رسمی ارسال می گردد.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

شماره ۵۰۰/۷۵۰۲۷

۱۳۹۰/۱۲/۱۳

جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد

ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران

در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار که با عنوان طرح یک فوریتی ایجاد فضای مساعد کارآفرینی و رفع موانع کسب و کار به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردیده بود، با تصویب در جلسه علنی روز یکشنبه مورخه ۱۳۹۰/۱۱/۱۶ و تأیید شورای محترم نگهبان، به پیوست ابلاغ می گردد.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

ماده ۱- در این قانون اصطلاحات زیر به جای عبارات مشروح تعریف شده به کار می روند:

الف - اتاق ها شامل: اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران و اتاق تعاون مرکزی جمهوری اسلامی ایران است.

تبصره - اتاق بازرگانی، صنایع و معادن ایران از تاریخ تصویب این قانون به اتاق بازرگانی، صنایع و معادن و کشاورزی ایران (اتاق ایران) تغییر نام می یابد.

اتاق ایران موظف است وظایف ناشی از قانون تأسیس اتاق و بند (د) ماده (۹۱) قانون اجرای سیاستهای کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی در حیطه کشاورزی، آب و منابع طبیعی و صنایع غذایی را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهد و با اجرای یک برنامه سه ساله ویژه، شامل ایجاد «مرکز ملی مطالعات راهبردی کشاورزی و آب (غیردولتی)» توانمندی خود در این بخش‌ها را ارتقاء بخشد.

ب - تشکل اقتصادی: تشکل‌هایی که به منظور حفظ حقوق و منافع مشروع و قانونی اعضاء و سامان‌دهی فعالیت و بهبود وضعیت اقتصادی اعضاء اعم از حقیقی و حقوقی، به موجب قانون و یا به صورت داوطلبانه توسط مدیران صنایع و معادن، کشاورزی، بازرگانی، خدمات و نیز صاحبان کسب یا پیشه یا حرفه و تجارت نزد اتاق‌ها یا سایر مراجع قانونی ثبت شده یا می‌شوند.

پ - تشکل اقتصادی سراسری: آن دسته از تشکل‌های اقتصادی که در چندین استان کشور شعبه و عضو داشته باشند.

تبصره - تشخیص سراسری بودن تشکل‌های اقتصادی حسب مورد برعهده اتاق‌ها است.

ت - قانون اصل (۴۴): عبارت از قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی است.

ث - کسب و کار: به هر نوع فعالیت تکرارشونده و مشروع اقتصادی از قبیل تولید، خرید و فروش کالا و خدمات به قصد کسب منافع اقتصادی اطلاق می‌شود.

ج - محیط کسب و کار: عبارت است از مجموعه عوامل مؤثر در اداره یا عملکرد بنگاه‌های تولیدی که خارج از کنترل مدیران آن‌ها می‌باشند.

چ - شورای گفت‌وگو: عبارت از شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی موضوع ماده (۷۵) قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۹/۱۰/۱۵ است.

ح - دستگاه‌های اجرائی: شامل کلیه دستگاه‌های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶/۷/۸ است.

خ - معاملات متوسط و بزرگ: عبارت از معاملات موضوع ماده (۳) قانون برگزاری مناقصات است.

ماده ۲- دولت مکلف است در مراحل بررسی موضوعات مربوط به محیط کسب و کار برای اصلاح و تدوین مقررات و آیین نامه‌ها، نظر کتبی اتاق‌ها و آن دسته از تشکل‌های ذی‌ربطی که عضو اتاق‌ها نیستند، اعم از کارفرمایی و کارگری را درخواست و بررسی کند و هرگاه لازم دید آنان را به جلسات تصمیم‌گیری دعوت نماید.

تبصره - مهلت اجرای حکم بند (ب) ماده (۹۱) قانون اصل (۴۴) درمورد شرکت دادن اتاق‌ها در شوراهای تصمیم‌گیری برای دولت، شش ماه پس از لازم‌الاجراء شدن این قانون است.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرائی مکلفند هنگام تدوین یا اصلاح مقررات، بخشنامه‌ها و رویه‌های اجرائی، نظر تشکل‌های اقتصادی ذی‌ربط را استعلام کنند و مورد توجه قرار دهند.

ماده ۴- اتاق‌ها موظفند به منظور اطلاع سیاستگذاران از وضعیت محیط کسب و کار در کشور، شاخص‌های ملی محیط کسب و کار در ایران را تدوین و به طور سالانه و فصلی حسب مورد به تفکیک استان‌ها، بخش‌ها و فعالیت‌های اقتصادی، سنجش و اعلام نمایند.

تبصره - وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است با همکاری دستگاه‌های اجرائی و نهادهای بین‌المللی، جایگاه ایران در رتبه‌بندی‌های جهانی کسب و کار را بهبود بخشد و وضعیت اقتصادی مناسب کشور را به سرمایه‌گذاران خارجی معرفی کند.

ماده ۵- اتاق‌ها مکلفند فهرست ملی تشکل‌های اقتصادی را تهیه و تغییرات آن را اعلام نمایند.

در آن دسته از فعالیت‌های اقتصادی که فاقد تشکل فعال می‌باشند، اتاق‌ها موظفند برای سامان‌دهی، ایجاد و ثبت تشکل‌های اقتصادی فعال زمینه‌های لازم را ایجاد کنند و در فعالیت‌هایی که تشکل‌های موازی وجود دارد، زمینه ادغام، شبکه‌سازی، یک‌پارچه‌سازی و انسجام تشکل‌های موازی را فراهم نمایند.

تبصره ۱- اتاق‌ها موظفند در فعالیت‌های صادرات غیرنفتی با ایجاد انسجام، هماهنگی و تقسیم کار، از فعالیت موازی تشکل‌ها جلوگیری کنند. همه تشکل‌های اقتصادی موظفند در اجرای احکام این ماده با اتاق‌ها همکاری کنند.

تبصره ۲- مؤسسان و مدیران تشکل های اقتصادی نباید مانع عضویت داوطلبان جدید واجد شرایط و استفاده آنها از منافع حضور در این تشکل ها شوند. نظرات اصناف یا تشکل های جدید اقتصادی سراسری با حضور رئیس شورای اصناف کشور و یا رؤسای این تشکل ها در شورای گفتگو بررسی می شود.

ماده ۶- مرکز آمار ایران موظف است برنامه ملی آماری کشور موضوع ماده (۵۴) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران را طوری تهیه کند که براساس آن اطلاعات آماری مورد نیاز برای فعالان اقتصادی و سرمایه گذاران در ایران در پایگاه اطلاعات آماری کشور به شکل مستمر و روزآمد ارائه گردد.

اقدام و اطلاعات آماری مورد نیاز سرمایه گذاران و فعالان اقتصادی که باید به شکل مستمر در این پایگاه منتشر شود، توسط شورای گفت و گو تعیین می شود.

ماده ۷- به منظور سامان دهی و کاهش مراجعات نمایندگان دستگاه های اجرایی به واحدهای تولیدی، افزایش اعتماد متقابل میان دولت و کارآفرینان و در راستای تحقق دولت الکترونیک، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور موظف است با تشکیل «کمیته ساماندهی مراجعه نمایندگان دستگاه های اجرایی به واحدهای تولیدی» ضمن دعوت از نمایندگان دستگاه های ذی ربط و اتاق ها، پیش نویس آیین نامه هرگونه بازدید و مراجعه نمایندگان دستگاه های اجرایی به واحدهای تولیدی را تدوین نماید و به تصویب هیأت وزیران برساند. کلیه دستگاه های اجرایی موظف به همکاری با کمیته یادشده و اجرای تصمیمات و دستورالعمل های آن می باشند. هم چنین ماده (۷۰) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران درباره صدور مجوزهای فعالیت اقتصادی به شکل پنجره واحد، پس از پایان مدت آن قانون استمرار می یابد.

ماده ۸- وزارت صنعت، معدن و تجارت موظف است با همکاری وزارت خانه های امور اقتصادی و دارایی و جهاد کشاورزی، اتاق ها و سایر دستگاه های ذی ربط، ظرف شش ماه پس از لازم الاجراء شدن این قانون، فرآیند تجارت خارجی اعم از واردات و صادرات کالا و

خدمات و صدور اسناد و مدارک مربوط از قبیل گواهی مبدأ، فرمهای تجاری، گواهی‌های بهداشت و استاندارد، اعتبار اسنادی، ثبت سفارش، پروانه گمرکی و بیمه‌نامه، بدون نیاز به مراجعه حضوری ذی‌نفع را به صورت الکترونیکی درآورد.

منابع مالی مورد نیاز برای اجرای این ماده از سرفصل‌های دولت الکترونیک در بودجه‌های سنواتی و نیز صرفه‌جویی‌های حاصل از بهبود فرآیندها و کاهش دیوان‌سالاری، تأمین می‌شود.

ماده ۹- وزارت امور خارجه موظف است ظرفیت‌های روابط خارجی و نمایندگی‌های سیاسی کشور در خارج را در خدمت تولیدکنندگان داخلی و سرمایه‌گذاران در ایران و به‌ویژه صادرکنندگان کالاها و خدمات قرار دهد.

وزارت امور خارجه موظف است ظرف شش ماه با همکاری وزارت‌خانه‌های امور اقتصادی و دارایی، صنعت، معدن و تجارت و سایر دستگاه‌های اجرائی ذی‌ربط و اتاق‌ها، آیین‌نامه اجرائی این ماده را تهیه و برای تصویب به هیأت‌وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۰- وزارت امور خارجه موظف است با انجام اقداماتی از قبیل لغو روادید تجاری با کشورهای طرف تجاری، تنظیم توافقات صدور روادید تجاری بلندمدت و پرتدد و نظایر آن، ترتیبی اتخاذ نماید تا اخذ روادید تجاری برای صادرکنندگان کالاها و خدمات فنی مهندسی از ایران و نیز تردد و اقامت داوطلبان سرمایه‌گذاری خارجی و مرتبطین آن‌ها در کشور، به سهل‌ترین و سریع‌ترین شکل ممکن محقق شود.

ماده ۱۱- شورای گفت و گو با ترکیب و تبصره‌های مصرح در ماده (۷۵) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران پس از پایان مدت آن قانون استمرار می‌یابد. وظایف و اختیارات شورای گفت و گو به شرح ذیل است:

الف - پیشنهاد اصلاح، حذف یا وضع مقررات اعم از آیین‌نامه، بخشنامه، دستورالعمل، شیوه‌نامه یا رویه اجرائی در جهت بهبود محیط کسب و کار در ایران به مسئولان مربوطه بر اساس گزارش تهیه شده از سوی دبیرخانه این شورا

ب - استماع نظرات و پیشنهادهای نمایندگان اصناف یا تشکل های اقتصادی سراسری با حضور

رئیس شورای اصناف کشور و یا حسب مورد رؤسای این تشکل ها در جلسات شورا

پ - ارائه خواسته ها، پیشنهادهای و تذکرات متقابل مسئولان دستگاه های اجرایی و نمایندگان

تشکل های بخش های خصوصی و تعاونی و بحث و بررسی و اقناع و تفاهم درباره خواسته های

مذکور

ت - ارائه پیشنهاد برای ارتقاء فرهنگ اقتصادی، اخلاق کسب و کار و مهارت های شغلی و

کارآفرینی در کشور

ث - بررسی گزارش های کمیته موضوع ماده (۷۶) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری

اسلامی ایران و زمینه سازی برای تصمیم گیری درباره آنها

ج - پیگیری گزارش اتاق ها درباره امتیازات موجود در قوانین و مقررات و رویه ها برای

بنگاه های با مالکیت غیر از بخش های خصوصی و تعاونی و زمینه سازی برای حذف یا تعمیم

این امتیازات به منظور اجرای کامل و مؤثر ماده (۸) قانون اصل (۴۴)

چ - ارائه پیشنهاد در مورد قراردادهای دستگاه های اجرایی با فعالان اقتصادی بخش های

خصوصی و تعاونی به منظور ایجاد تراضی و منع تحمیل شرایط ناعادلانه به طرف مقابل در این

قراردادها

ح - زمینه سازی برای شناسایی واحدهای تولیدی مشمول پرداخت مالیات با همکاری

تشکل های اقتصادی به منظور دریافت مالیات از همه فعالان اقتصادی و گسترش پایه مالیاتی

خ - تعیین و انتشار اطلاعات آماری مورد نیاز برای فعالان اقتصادی با قید روزآمدسازی مستمر

در پایگاه اطلاعات آماری کشور موضوع ماده (۶) این قانون

د- تعیین مصادیق امتیازات تخصیص یافته به بخش های تعاونی و خصوصی موضوع مواد (۲۲)

و (۲۷) این قانون

تبصره ۱- وزیر یا بالاترین مقام دستگاه های اجرایی که موضوع مربوط به آن دستگاه در دستور

شورای گفت و گو قرار می گیرد، موظف است با دعوت دبیرخانه این شورا خود در جلسه

مربوطه در شورای گفت و گو شرکت کند و حسب مورد نمایندگان تام الاختیار خود را به کمیسیون‌های زیرمجموعه دبیرخانه شورا معرفی نماید.

تبصره ۲- دبیر شورا، سخنگوی آن نیز می‌باشد و موظف است دستور جلسه آتی و مصوبات هر جلسه را در اختیار رسانه‌ها قرار دهد.

ماده ۱۲- تشکل‌های اقتصادی سراسری می‌توانند درخواست‌های خود را برای اصلاح قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های اجرایی محل کسب و کار، به همراه استدلال فنی و حقوقی مربوطه به دبیرخانه شورای گفت و گو ارسال و درخواست خود را پی‌گیری کنند. در صورت مخالفت شورای گفت و گو با درخواست ارسال شده، دبیرخانه شورا موظف است دلایل مخالفت با درخواست مربوطه را به طور کتبی به تشکل ذی‌ربط اطلاع دهد.

ماده ۱۳- در هر یک از استان‌ها، استاندار موظف است با همکاری رؤسای اتاق‌ها در استان، شورای گفت و گوی دولت و بخش خصوصی در استان را با ترکیبی متناسب با این شورا و به ریاست خود تشکیل دهد و فرآیند دریافت و بررسی درخواست تشکل‌ها و فعالان اقتصادی و اتخاذ تصمیم در جهت بهبود محیط کسب و کار در استان را سازمان‌دهی کند. شوراهای گفت و گو در استان‌ها موظفند آن دسته از گزارش‌ها و درخواست‌های رسیده که ابعاد ملی و فراگیر داشته باشد را جهت بررسی و تصمیم‌گیری به دبیرخانه شورای گفت و گو ارسال کنند. تبصره - دستورالعمل تشکیل و نحوه اداره جلسات شوراهای استانی گفت و گو و فرم‌های درخواست از این شورا توسط دبیرخانه شورای گفت و گو در اتاق ایران تهیه و به شوراهای استانی ارسال می‌شود.

ماده ۱۴- به منظور تعامل مستمر با فعالان اقتصادی اعم از کارفرمایی و کارگری و تلاش برای حل مشکلات آنان و ارائه پیشنهاد برای اصلاح قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های اجرایی به شورای گفت و گو، وزراء و رؤسای دستگاه‌های اجرایی و قضائی مرتبط با محیط کسب و کار و رؤساء و مدیران کل این دستگاه‌ها در مراکز استان‌ها موظفند یکی از معاونان خود را به عنوان مسئول بهبود محیط کسب و کار تعیین و معرفی نمایند.

تبصره - تشخیص دستگاه‌های اجرائی مرتبط با محیط کسب و کار بر عهده وزیر امور اقتصادی و دارایی است.

ماده ۱۵- کلیه دستگاه‌های اجرائی مرتبط با محیط کسب و کار هم‌چنین سازمان‌ها و ادارات کل آن‌ها در مراکز استان‌ها موظفند به سؤالات نمایندگان تشکل‌ها و فعالان اقتصادی پاسخ دهند و مطالبات و شکایات آن‌ها را بررسی نمایند.

ماده ۱۶- شهرداری‌ها موظفند به منظور بالابردن امکان دسترسی تولیدکنندگان کوچک و متوسط ایرانی به بازار مصرف و ایجاد امنیت برای فروشندگان کم‌سرمایه با استفاده از زمین‌های متعلق به خود و یا وزارت راه و شهرسازی، مکان‌های مناسبی برای عرضه کالاهای تولید داخل آماده نمایند و بر مبنای قیمت تمام شده به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه به متقاضیان عرضه کالاهای ایرانی اجازه دهند.

آیین‌نامه اجرائی این ماده توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت با همکاری وزارت خانه‌های راه و شهرسازی و کشور و نمایندگان شورای عالی استان‌ها و شورای اصناف کشور تهیه می‌شود و پس از تصویب هیأت وزیران به شهرداری‌های سراسر کشور ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱۷- به منظور توانمندسازی، ارزیابی و ارتقاء شایستگی مدیریت بخش‌ها و بنگاه‌های اقتصادی کشور اعم از دولتی، تعاونی و خصوصی و نیز هم‌افزایی و توسعه ظرفیت‌های مشاوره مدیریت در کشور، «سازمان نظام مشاوره مدیریت» در قالب شخصیت حقوقی مستقل غیردولتی و غیرانتفاعی تشکیل می‌شود.

اساس‌نامه این سازمان با همکاری تشکل‌های اقتصادی ذی‌ربط از سوی اتاق‌ها تهیه می‌شود و ظرف سه ماه از تاریخ لازم‌الاجراء شدن این قانون و طی مراحل از طریق دولت به تصویب مجلس شورای اسلامی می‌رسد.

ماده ۱۸- به منظور ارتقاء کیفیت خدمات، شفاف‌سازی و شکل‌گیری بازار کار در زیربخش‌های مختلف بخش ساختمان و ایجاد سهولت و امنیت برای متقاضیان نیروی کار در

این بخش، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی مکلف است زمینه شکل گیری شکل های صنفی شاغلان در بخش ساختمان را فراهم کند.

این شکل ها مسئولیت تعیین هویت، طبقه بندی مهارتی، کاریابی، معرفی کارجویان به کارفرمایان، معرفی کارگران و استادکاران به مراکز فنی و حرفه ای و پی گیری امور بیمه درمان و بازنشستگی و امور رفاهی شاغلان در بخش ساختمان را برعهده دارند.

ماده ۱۹- به منظور ایجاد شفافیت و امکان رقابت همه ذی نفعان در انجام معامله با دستگاه های اجرائی، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور موظف است با استفاده از امکانات و نیروی انسانی موجود خود، پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات موضوع ماده (۲۳) قانون برگزاری مناقصات را به پایگاه اطلاع رسانی جامع معاملات بخش عمومی توسعه و ارتقاء دهد. این پایگاه اطلاع رسانی باید اطلاعات کلیه معاملات متوسط و بزرگ بخش عمومی شامل خرید، فروش، اجاره و غیره را اعم از این که از طریق برگزاری مزایده یا مناقصه یا موارد عدم الزام به تشریفات یا ترک تشریفات یا دیگر روش ها تشکیل و منعقد شده باشد به تفکیک دستگاه و موضوع و نیز به تفکیک شهرستان، استان و ملی در زمانی که برای همه واجدان شرایط، فرصت برابر فراهم کند، به اطلاع عموم برساند. هم چنین پس از انعقاد قرارداد، نام طرف قرارداد و مشخصات، کیفیت و کمیت مورد معامله و مدت و مبلغ قرارداد و حسب مورد تغییرات بعدی حجم و مبلغ اصل قرارداد یا الحاقیه های آن را اعلان نماید. کلیه دستگاه های اجرائی موظف به همکاری با این پایگاه اطلاع رسانی و ارائه اطلاعات یادشده در زمان های تعیین شده توسط این پایگاه می باشند.

تبصره ۱- معاملات نیروهای مسلح و امنیتی، تابع مقررات و ضوابط خاص خود است و از شمول این ماده مستثنی می باشد.

تبصره ۲- کلیه معاملات بخش عمومی موضوع این ماده بدون رعایت حکم این ماده، مصداق اخلال در رقابت موضوع ماده (۴۵) قانون اصل (۴۴) است و شورای رقابت موظف است خود و یا با شکایت ذی نفعان، به موارد عدم رعایت حکم این ماده رسیدگی و براساس ماده (۶۱) قانون اصل (۴۴) درباره آن ها تصمیم بگیرد.

ماده ۲۰- دستگاه‌های اجرائی، مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی که تحت مدیریت دستگاه‌های دولتی هستند و شرکتها و مؤسسات وابسته و متعلق به این دستگاه‌ها و مؤسسات در تمامی معاملات خود صرف‌نظر از نحوه و منشأ تحصیل منابع آن، مشمول قانون برگزاری مناقصات یا آیین‌نامه‌های معاملاتی قانونی و اختصاصی خود می‌باشند.

ماده ۲۱- در مواردی که براساس مواد (۲۷) و (۲۸) قانون برگزاری مناقصات، ترک تشریفات مناقصه صورت می‌گیرد، بالاترین مقام دستگاه اجرائی مناقصه‌گذار موظف است مصوبه جلسه و دلایل ترک تشریفات مناقصه را ظرف سه روز کاری پس از برگزاری جلسه و نیز هویت طرف قرارداد در هر مناقصه ترک تشریفات شده را تا سه روز پس از انتخاب طرف قرارداد، به پایگاه اطلاع‌رسانی معاملات بخش عمومی ارسال کند.

ماده ۲۲- کلیه دستگاه‌های اجرائی مکلفند در انتخاب طرف قرارداد در معاملات خود از جمله پیمانکاری‌ها و امثال آن‌ها، چنان‌چه اشخاص حقوقی بخش عمومی اعم از دولتی و غیردولتی و اشخاص حقیقی و حقوقی بخش‌های تعاونی و خصوصی از لحاظ ضوابط عمومی انتخاب طرف قرارداد در شرایط برابر باشند، اشخاص حقیقی و حقوقی بخش‌های تعاونی و خصوصی را در اولویت قرار دهند.

ماده ۲۳- کلیه دستگاه‌های اجرائی مکلفند به منظور ایجاد تراضی و عادلانه نمودن قراردادها و قراردادهای الحاقی در انعقاد قرارداد با شرکت‌های بخش خصوصی و تعاونی برای خرید کالا یا خدمت، از فرم‌های یکنواخت استفاده نمایند و یک نسخه از این فرم‌ها را برای هر کدام از اتاق‌ها ارسال دارند.

تبصره - بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مکلف است ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون فرم‌های یکنواختی برای هر یک از عقود اسلامی که منجر به اعطاء تسهیلات می‌شود، هم‌چنین نحوه اعطاء تسهیلات و شیوه‌های اخذ ضمانت‌نامه از بخش‌های خصوصی و تعاونی متناسب با اعتبارسنجی مشتریان را تهیه کند و به تصویب شورای پول و اعتبار برساند و بر حسن اجرای آن نظارت نماید.

ماده ۲۴- دولت و دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور شفاف‌سازی سیاست‌ها و برنامه‌های اقتصادی و ایجاد ثبات و امنیت اقتصادی و سرمایه‌گذاری، هرگونه تغییر سیاست‌ها، مقررات و رویه‌های اقتصادی را در زمان مقتضی قبل از اجراء، از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع عموم برسانند.

تبصره - هیأت وزیران پس از کسب نظر مشورتی شورای گفت‌وگو، زمان موضوع این ماده را تعیین و اعلام می‌کند. مواردی که محرمانه بودن آن اقتضاء داشته باشد، با تشخیص بالاترین مقام دستگاه اجرائی، مستثنی است.

ماده ۲۵- در زمان کمبود برق، گاز یا خدمات مخابرات، واحدهای تولیدی صنعتی و کشاورزی نباید در اولویت قطع برق یا گاز یا خدمات مخابرات قرار داشته باشند و شرکت‌های عرضه‌کننده برق، گاز و خدمات مخابرات موظفند هنگام عقد قرارداد با واحدهای تولیدی اعم از صنعتی، کشاورزی و خدماتی، وجه التزام قطع برق یا گاز یا خدمات مخابرات را در متن قرارداد پیش‌بینی کنند. هرگاه دولت به دلیل کمبودهای مقطعی به شرکت‌های عرضه‌کننده برق یا گاز یا مخابرات دستور دهد موقتاً جریان برق یا گاز یا خدمات مخابراتی واحدهای تولیدی متعلق به شرکت‌های خصوصی و تعاونی را قطع کنند، موظف است نحوه جبران خسارت‌های وارده به این شرکت‌ها ناشی از تصمیم فوق را نیز تعیین و اعلام کند.

آیین‌نامه اجرائی این ماده توسط وزارتخانه‌های صنعت، معدن و تجارت، جهاد کشاورزی، نفت، نیرو و ارتباطات و فناوری اطلاعات تهیه می‌شود و ظرف سه ماه پس از لازم‌الاجراء شدن این قانون به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

تبصره ۱- در زمان‌های اضطراری که قطع برق یا گاز واحدهای مسکونی، جان شهروندان را به خطر اندازد، شورای تأمین استان محل ایجاد اضطرار می‌تواند برای حداکثر دو روز که قابل تمدید است، حکم این ماده را نقض کند و دستور دهد بدون تعیین نحوه جبران خسارت‌های وارده، برق یا گاز واحدهای تولیدی قطع شود. در جلسه تصمیم‌گیری در این باره، باید نمایندگان اتاق‌های مرکز استان برای استماع نظراتشان دعوت شوند.

تبصره ۲- شرکت‌های عرضه کننده برق و گاز موظفند ضمن هماهنگی با شرکت‌های بیمه، امکان خرید بیمه‌نامه پوشش دهنده خسارات ناشی از قطع برق یا گاز را برای واحدهای تولیدی مشترک خود فراهم آورند.

ماده ۲۶- اعلام تعطیلی روزهای کاری سال توسط دولت، فقط در شرایط وقوع حوادث غیرمترقبه یا بروز خطری که جان شهروندان را به خطر اندازد مجاز است و در غیر این موارد، دولت مجاز نیست روزهای کاری سال را تعطیل اعلام کند. مرجع تعیین شرایط غیرمترقبه سازمان‌های تخصصی نظیر هواشناسی و محیط زیست و مرجع تشخیص شرایطی که جان شهروندان را به خطر می‌اندازد، شورای تأمین استان محل ایجاد اضطرار است.

ماده ۲۷- آن دسته از اشخاص حقوقی که دولت و دستگاه‌های اجرائی، مستقیم و یا غیرمستقیم در آن‌ها سهام مدیریتی اعم از سهم‌الشرکه، دارایی و یا سهام دارند، نمی‌توانند از امتیازات و منافع تخصیص یافته به بخش‌های تعاونی و خصوصی استفاده کنند. مصادیق این امتیازات و منافع به پیشنهاد هر یک از اتاق‌ها، توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی تعیین می‌شود.

تبصره ۱- شرکت‌های گروه‌های (۱) و (۲) ماده (۲) قانون اصل (۴۴) که به استناد قانون، دولت در آن‌ها سهام داشته و یا در آینده سهام‌دار شود، از حکم فوق مستثنی است.

تبصره ۲- به منظور تغییر نقش دولت از مالکیت و مدیریت مستقیم بنگاه‌ها به سیاست‌گذاری و نظارت، دولت موظف است ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجراء شدن این قانون، ترتیبات قانونی لازم را به نحوی اتخاذ نماید تا مداخله و نفوذ دستگاه‌های اجرائی در مدیریت شرکت‌ها و مؤسسات بخش‌های خصوصی و تعاونی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی منطبق بر سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی گردد.

اجرای حکم این تبصره در مورد نهادهای تحت نظر مقام رهبری منوط به اذن ایشان است.

ماده ۲۸- دولت با همکاری اتاق‌ها ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجراء شدن این قانون اقدامات قانونی لازم را برای تعیین «نحوه رسیدگی به اعتراض مؤدیان مالیاتی» و «نحوه رسیدگی به اعتراض پرداخت‌کنندگان حق بیمه تأمین اجتماعی» به عمل می‌آورد.

ماده ۲۹- قوه قضائیه و دولت اقدامات قانونی لازم را برای تنظیم آیین دادرسی تجاری و تشکیل دادگاه‌های تجاری به عمل می‌آورند.

تبصره - تا زمان تأسیس دادگاه‌های تجاری، جرائم مرتبط با فعالیت‌های تجاری و اختلافات بین بخش خصوصی و دستگاه‌های اجرائی حسب مورد در شوراهای حل اختلاف یا شعب خاصی که رؤسای دادگستری استان‌ها با رعایت صلاحیت محلی در حوزه‌های قضائی تعیین می‌نمایند، رسیدگی می‌شود.

قانون فوق مشتمل بر بیست و نه ماده و نوزده تبصره در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ شانزدهم بهمن ماه یکهزار و سیصد و نود مجلس شورای اسلامی تصویب شد و در تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۳ به تأیید شورای نگهبان رسید.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

آیین‌نامه اجرایی ماده (۹) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

شماره ۶۲۶۶۹/ت/۵۰۳۱۸ هـ.

۱۳۹۳/۶/۴

آیین‌نامه اجرایی ماده (۹) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

وزارت امور خارجه - وزارت امور اقتصادی و دارایی

وزارت صنعت، معدن و تجارت

معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۳/۵/۲۶ به پیشنهاد مشترک وزارتخانه های امور خارجه، امور اقتصادی و دارایی، صنعت، معدن و تجارت، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران و اتاق تعاون مرکزی جمهوری اسلامی ایران و به استناد ماده (۹) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار - مصوب ۱۳۹۰ - آیین‌نامه اجرایی ماده یاد شده را به شرح زیر تصویب کرد:

آیین‌نامه اجرایی ماده (۹) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

ماده ۱ - در این آیین‌نامه، اصطلاحات زیر در معانی مشروح به کار می‌روند:

الف - قانون: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار - مصوب ۱۳۹۰.

ب - نمایندگی: سفارتخانه‌ها و سرکنسولگری‌های جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور

ج - مأموران اعزامی: مستخدمین رسمی دولت که با رعایت قوانین و مقررات مربوط به وزارت امور خارجه معرفی و به خارج اعزام می‌شوند

د - اتاق‌ها: اتاق‌های مصرح در بند (الف) ماده (۱) قانون

هـ - دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ح) ماده (۱) قانون

و - کارگروه: کارگروه موضوع ماده (۱۱) این آیین‌نامه

ز - دبیرخانه: دبیرخانه کارگروه.

ماده ۲ - وزارت امور خارجه در راستای سیاست‌های توسعه روابط اقتصادی، ظرفیت‌های روابط خارجی و توانمندی‌های سیاسی و کارشناسی، نمایندگی‌ها را به گونه‌ای مدیریت و

هدایت نماید تا حوزه‌های اولویت‌دار ذیل به صورت عملیاتی مورد حمایت و پشتیبانی قرار گیرند:

الف - تسهیل برگزاری همایش‌های داخلی و خارجی، معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و تجاری ایران در کشورهای هدف موضوع تبصره (۱) ماده (۳) این آیین‌نامه و اطلاع‌رسانی درخصوص برگزاری رویدادهای اقتصادی مهم در این کشورها

ب - تسهیل و زمینه‌سازی برای اعزام هیأت‌های سرمایه‌گذاری و تجار خارجی به کشور و پذیرش هیأت‌های اقتصادی و تجار ایرانی در کشورهای هدف

پ - اطلاع‌رسانی و بازاریابی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و تجاری ایران در کشورهای هدف از طریق شناسایی و برقراری ارتباط با شرکت‌های سرمایه‌فرست، بازرگانان و شرکت‌های تجاری در این کشورها

ت - تسهیل صدور خدمات فنی و مهندسی شرکت‌های سرمایه‌گذاری و تجاری ایران در کشورهای هدف از طرق مختلف از جمله شناسایی و برقراری ارتباط با شرکت‌های سرمایه‌فرست، بازرگانان و شرکت‌های تجاری در این کشورها

ث - تسهیل صدور کالا و محصولات تولیدکنندگان داخلی از طرق مختلف از جمله شناسایی و معرفی نیازها و اولویت‌های وارداتی بازار کشورهای هدف، نحوه ورود در این بازارها و چگونگی حضور رقبا ایران و دیگر صادرکنندگان به دستگاه‌های اجرایی و اتاق‌ها

ج - بهره‌گیری از ظرفیت‌های فنی، مالی و تخصصی ایرانیان مقیم خارج از کشور و شرکای خارجی آن‌ها در فعالیت‌های اقتصادی داخل کشور از طریق شناسایی ایرانیان مقیم در کشورهای محل اقامت و تسهیل و هماهنگی برقراری ارتباط آن‌ها با دستگاه‌های اجرایی و اتاق‌ها

چ - تسهیل در فرآیند تأمین و تجهیز منابع مالی و سرمایه‌گذاری خارجی از طرق مختلف از جمله شناسایی و معرفی بخش‌ها و حوزه‌های سرمایه‌فرستی، شرکت‌های سرمایه‌فرست و بانک‌ها و مؤسسات مالی اعتباردهنده در کشورهای هدف به دستگاه‌های اجرایی و اتاق‌ها

ح - حمایت کنسولی از فعالان اقتصادی و نیروی کار ایرانی و دفاتر بازرگانی، بازاریابی و سرمایه گذاری اتاق‌ها در خارج از کشور و در صورت لزوم انجام پی گیری های مقتضی تا حصول نتیجه؛

خ - تسهیل سامان دهی اعزام نیروی کار به خارج از کشور با هماهنگی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی.

ماده ۳- در راستای تحقق اهداف قانون، وزارت امور خارجه مأمورانی با تخصص‌ها و صلاحیت‌های مرتبط که از دستگاه‌های اجرایی ذی ربط معرفی می گردند به کشورهای هدف اعزام می نماید. اولویت بندی دستگاه‌های اجرایی جهت اعزام نماینده و دستورالعمل شرایط احراز صلاحیت، شرح وظایف، نحوه گزارش دهی، ساز و کار ارزیابی عملکرد حوزه اختیارات مأمورین اعزامی و فهرست کشورهای هدف مطابق با قانون وظایف وزارت امور خارجه - مصوب ۱۳۶۴ - در کارگروه تعیین خواهد شد.

تبصره - ساز و کارهای اجرای این ماده از جمله تفاهم نامه های مورد نیاز و یا اصلاح تفاهم نامه های قبلی ظرف شش ماه از ابلاغ این آیین نامه، توسط وزارت امور خارجه و حسب مورد دستگاه‌های ذی ربط پیش بینی و اجرا خواهد شد.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی و اتاق‌ها موظفند هر ساله اولویت‌های خود در حوزه‌های تولیدات مشارکتی، جذب سرمایه، جذب گردشگر، صدور کالا و خدمات فنی و مهندسی و هم چنین بازار کار را به منظور هماهنگی مستمر و در جهت استفاده از ظرفیت‌های روابط خارجی در کشورهای هدف در اختیار وزارت امور خارجه قرار دهند. در سال اول، موعد مقرر برای ارائه اولویت ها یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه خواهد بود.

ماده ۵- به منظور تمرکز اطلاعات قوانین و مقررات اقتصادی، تجاری، خدمات فنی و مهندسی و گردشگری در ارتباط با کشورهای مختلف و هم چنین تجار، سرمایه گذاران و تولید کنندگان داخلی و خارجی و ایرانیان مقیم خارج از کشور، بانک اطلاعات اقتصادی در وزارت امور خارجه با همکاری نمایندگان ها، دستگاه‌های اجرایی و اتاق‌ها ایجاد خواهد شد. طرح ایجاد

بانک اطلاعاتی ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه، توسط دبیرخانه تهیه و جهت تصویب به کارگروه ارائه می گردد.

ماده ۶- وزارت امور خارجه با همکاری دستگاه های ذی ربط به منظور تسریع و تسهیل در امور کنسولی سرمایه گذاران، فعالان اقتصادی و تجاری، گردشگران، ایرانیان مقیم خارج از کشور و اتباع خارجی به ویژه در امور مربوط به روادید، با اخذ فهرست به روز خارجیان ممنوع الورود پایگاه اطلاعاتی ایجاد کند.

ماده ۷- وزارت امور خارجه و اتاق ها به منظور برقراری ارتباط و تعامل مؤثر اقدام به برگزاری جلسات مشترک ادواری می نمایند.

ماده ۸- وزارت امور خارجه در راستای استفاده حداکثری از ظرفیت های اقتصادی سازمان های منطقه ای، فرمانطقه ای و مؤسسات وابسته، به منظور تحقق درخواست های اعلام شده از سوی دستگاه های اجرایی و اتاق ها در حیطه وظایف و اختیارات قانونی خود اقدام نماید.

ماده ۹- وزارت امور خارجه موظف است شاخص های اختصاصی برای ارزیابی عملکرد نمایندگی ها متناسب با وظایف و مأموریت های تعیین شده در این آیین نامه را به گونه ای تدوین نماید که شاخص های فوق در فرآیند ارزیابی نمایندگی ها لحاظ گردد.

تبصره - شاخص های اختصاصی مزبور با پیشنهاد وزارت امور خارجه و پس از تصویب در کارگروه با تأیید وزیر امور خارجه به بخش مربوط در وزارت امور خارجه ابلاغ می گردد.

ماده ۱۰- در راستای هماهنگی و اجرای مواد (۳)، (۴)، (۵)، (۸) و (۹) این آیین نامه کارگروهی در وزارت امور خارجه به ریاست قائم مقام وزیر امور خارجه و با حضور معاونان وزارتخانه های امور اقتصادی و دارایی، صنعت، معدن و تجارت و نمایندگان تام الاختیار اتاق ها در سطح رییس یا یکی از نواب به عنوان اعضای ثابت و حسب مورد نمایندگان سایر دستگاه های اجرایی ذی ربط در سطح معاونان وزارتخانه تشکیل می شود.

تبصره ۱- دبیرخانه این کارگروه در وزارت امور خارجه مستقر می گردد.

تبصره ۲- دستورالعمل نحوه تشکیل جلسات و رویه های اجرایی کارگروه توسط دبیرخانه تنظیم و در اولین جلسه کارگروه مذکور به تصویب می رسد.

تبصره ۳- هر موضوع باید قبل از طرح در کارگروه در اختیار کلیه وزارتخانه‌ها قرار داده شود تا در صورت لزوم وزارتخانه مزبور در سطح معاون وزارتخانه به عنوان عضو با حق رأی شرکت نماید.

ماده ۱۱- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور مکلف است در لوایح بودجه سنواتی اعتبار مورد نیاز برای اجرای این آیین‌نامه را در بودجه وزارت امور خارجه و حسب مورد سایر دستگاه‌های اجرایی مربوط پیش‌بینی نماید.

معاون اول رئیس جمهور - اسحاق جهانگیری

آئین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون بهبود مستمر کسب و کار

۱۳۹۴/۲/۱۳

مصوب شماره ۱۵۴۰۱/ت/۵۰۹۳هـ

وزارت صنعت، معدن و تجارت - وزارت جهاد کشاورزی

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی - وزارت راه و شهرسازی - وزارت کشور

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - سازمان ملی استاندارد ایران

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۴/۲/۶ به پیشنهاد شماره ۶۰/۲۲۲۱۶۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۱۶ وزارت

صنعت، معدن و تجارت و به استناد ماده ۱۶ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار - مصوب

۱۳۹۰- آئین نامه اجرایی ماده یاد شده را به شرح زیر تصویب کرد:

ماده ۱- در این آئین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - قانون: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار - مصوب ۱۳۹۰-

ب - تولیدکنندگان کوچک و متوسط ایرانی: تولیدکنندگان با اشتغال کمتر از (۵۰) نفر و

مشاغل خانگی که مجوز فعالیت از یکی از وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت، جهاد

کشاورزی، تعاون، کار و رفاه اجتماعی یا اتحادیه های صنفی داشته و یا دارای معرفی نامه از

اتحادیه های تولیدی و یا مراجع ذی صلاح دیگری که برابر قوانین و مقررات مسئولیت صدور

مجوز فعالیت واحدهای تولیدی موضوع این آئین نامه را داشته باشند.

ج - فروشندگان کم سرمایه: اشخاصی که متقاضی عرضه کالاهای تولیدکنندگان کوچک و

متوسط ایرانی بوده و فاقد هر گونه مکان کسب و کار باشند.

د - بازار مصرف: مکانی که در آن صرفاً کالای تولید داخل عرضه می گردد.

هـ - اجاره: قراردادی است که مابین فروشندگان کم سرمایه یا تولیدکنندگان کوچک و

متوسط ایرانی و یا نمایندگان آنها و شهرداری به منظور استفاده از مکانهای آماده شده برای

عرضه کالا به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه منعقد می گردد.

ماده ۲- به منظور فراهم آوردن امکان دسترسی تولیدکنندگان کوچک و متوسط ایرانی و نیز

فروشندگان کم سرمایه به بازار مصرف برای عرضه کالاهای تولید داخل، شهرداریها موظفند

با استفاده از زمین‌های متعلق به خود یا وزارت راه و شهرسازی، مکان‌های مناسبی را در شهرها آماده بهره‌برداری نمایند و بر مبنای قیمت تمام شده به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه به اشخاص فوق‌الذکر اجاره دهند.

تبصره ۱- به منظور اجرایی شدن ماده ۱۶ قانون یاد شده، وزارت راه و شهرسازی مکلف است با درخواست شهرداری‌ها زمین‌های در اختیار خود را با عقد قرارداد و برابر قوانین و مقررات مربوط در اختیار شهرداری‌ها قرار دهد.

تبصره ۲- پیش‌بینی و تأمین زیرساخت‌های مورد نیاز از جمله تأمین آب، برق، گاز، خطوط ارتباط تلفنی و همچنین امکانات بهداشتی، ایمنی و اطفای حریق برای محل‌های عرضه کالا از سوی شهرداری‌ها الزامی است و این مکان‌ها باید مطابق مقررات ملی ساختمان آماده و عرضه گردد.

ماده ۳- نحوه قیمت‌گذاری کالاهای قابل عرضه تابع مقررات عمومی کشور می‌باشد.

ماده ۴- تولیدکنندگان کوچک و متوسط ایرانی و فروشندگان کم‌سرمایه در هر سال می‌توانند به صورت روزانه، هفتگی و ماهانه از امکانات بازارهای مصرف پیش‌بینی شده با عقد اجاره با شهرداری‌ها و حداکثر به مدت دو ماه (به صورت متوالی) در سال استفاده نمایند.

ماده ۵- سامانه اطلاعات مربوط به متقاضیان و استفاده‌کنندگان از امکانات بازارهای مصرف، باید توسط شهرداری‌ها راه‌اندازی شده و اطلاعات آن در اختیار دستگاه‌های ذی‌ربط و عموم مردم قرار گیرد.

ماده ۶- مکان‌های یاد شده صرفاً برای عرضه کالا و محصولات تولید داخل بوده و استفاده از مکان‌های مذکور برای هرگونه فعالیت و بهره‌برداری دیگر ممنوع است.

ماده ۷- شهرداری‌ها مکلفند در هنگام تنظیم قرارداد اجاره، حق واگذاری و یا اجاره مکان‌های موضوع ماده ۲ این آیین‌نامه به اشخاص ثالث را از مستأجر سلب نمایند.

ماده ۸- به منظور راهبری و نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه، کارگروهی متشکل از رؤسا یا معاونین دستگاه‌های زیر در سطح شهرها تشکیل می‌گردد:

الف - فرمانداری (رئیس)

ب - صنعت، معدن و تجارت (دبیر)

ج - شهرداری

د - شورای اسلامی شهر

هـ - جهاد کشاورزی

و - اتاق اصناف

ز - تعاون، کار و رفاه اجتماعی

ح - راه و شهرسازی

ط - دانشگاه علوم پزشکی

ی - استاندارد

ک - سازمان نظام صنفی کشاورزی

تبصره ۱- دعوت از نمایندگان سایر دستگاه‌ها بنا به تشخیص رئیس کارگروه و بدون حق رأی به عمل می‌آید.

تبصره ۲- تعیین ضوابط واگذاری، تعداد غرفه‌ها و مکان‌های قابل واگذاری به منظور جلوگیری از خلل در عرضه کالا توسط واحدهای صنفی و تشخیص کالای تولید داخل برعهده کارگروه می‌باشد.

تبصره ۳- جلسات کارگروه با حضور حداقل نصف به علاوه یک اعضا رسمیت می‌یابد و تصمیمات با رأی اکثریت اعضای حاضر در جلسه معتبر خواهد بود.

تبصره ۴- شهرداری‌ها موظفند در قرارداد اجاره با متقاضیان مشمول این آیین‌نامه، عدم دریافت هیچ‌گونه وجهی از متقاضیان به عنوان سرقفلی را تصریح و با سلب حق واگذاری منافع به غیر از وی، جهت تضمین اجرای تعهد متقاضی به تخلیه مورد اجاره بلافاصله در انقضای موعد، ضمانت اجرای مناسب به صورت درج شرط وجه التزام کافی و عنداللزوم اخذ تضمین مناسب جهت امکان وصول این وجه التزام را پیش‌بینی کنند. قراردادهای اجاره باید با درج امضای دو شاهد مشمول قانون روابط موجر و مستأجر - مصوب ۱۳۷۶- قرار گیرد.

ماده ۹- شهرداری مکلف است هر شش ماه یک بار گزارش کاملی از نحوه و شرایط واگذاری و پذیرش تولیدکنندگان کوچک و متوسط ایرانی و فروشندگان کم سرمایه و میزان اجاره بها و عملکرد عرضه را به شورای اسلامی شهر ارائه و در سامانه اطلاعات ثبت نماید و شورای اسلامی شهر نیز موظف است پس از بررسی گزارش شهرداری، نظر خود را درخصوص تأثیر حمایت از تولیدکنندگان و فروشندگان مذکور و مصرف کنندگان و رونق اقتصادی کسب و کار به کارگروه موضوع ماده ۸ این آیین نامه ارائه نماید.

معاون اول رئیس جمهور - اسحاق جهانگیری

آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۵) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

شماره ۷۴۱۱/ت/۴۹۸۱۰هـ

۱۳۹۵/۱/۲۸

وزارت صنعت، معدن و تجارت - وزارت جهاد کشاورزی

وزارت نفت - وزارت نیرو - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۵/۱/۱۸ به پیشنهاد مشترک وزارتخانه های صنعت، معدن و

تجارت، جهاد کشاورزی، نفت، نیرو و ارتباطات و فناوری اطلاعات و به استناد ماده (۲۵)

قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار - مصوب ۱۳۹۰ - آیین‌نامه اجرایی ماده یادشده را به

شرح زیر تصویب کرد:

آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۵) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار

ماده ۱- در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف - واحدهای تولیدی: کلیه واحدهای تولیدی صنعتی، معدنی و کشاورزی دارای مجوز از

وزارتخانه‌های صنعت، معدن و تجارت و جهاد کشاورزی و سایر مراجع ذی‌ربط قانونی.

ب - شرکت‌های ارایه دهنده خدمات: کلیه شرکت‌های عرضه کننده برق، گاز، خدمات

ارتباطی و فناوری اطلاعات.

پ - شرایط خارج از کنترل مدیریتی (فورس ماژور): عواملی از قبیل زلزله، سیل، طوفان،

صاعقه و سایر شرایط آب و هوایی آسیب‌رسان، جنگ داخلی، حمله دشمن خارجی،

اعتصاب، شورش و حریق.

ت - بدهی معوق: بدهی که از تاریخ سررسید آن، سه ماه گذشته باشد.

ماده ۲- کلیه شرکت‌های ارایه دهنده خدمات موظفند متن قراردادهای تأمین خدمات به

واحدهای تولیدی را به گونه‌ای تنظیم نمایند تا تأمین خدمات وفق مفاد قرارداد در تمام دوره

قرارداد تداوم یابد.

تبصره ۱- وجه التزام، جایگزینی خدمات و چگونگی جبران خسارت وارده به واحدهای

تولیدی، در صورت قطع خدمات، باید در متن قرارداد پیش بینی شود.

تبصره ۲- پوشش خسارت مربوط به هزینه‌های عملیات جاری واحدهای تولیدی در مدت قطع خدمات، باید در قرارداد پیش‌بینی و برآورد و نحوه جبران خسارت مازاد بر هزینه‌های جاری در صورت ارایه خدمات مطمئن‌تر نیز در قرارداد لحاظ گردد.

تبصره ۳- در صورتی که برای تأمین خدمات در دوره قرارداد، نیاز به تعدیل قیمت خدمات باشد، قیمت‌های جدید حسب مورد با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی طرف عرضه و تصویب هیأت‌وزیران قابل اعمال در قراردادها خواهد بود.

تبصره ۴- در صورت درخواست واحدهای تولیدی، شرکت‌های ارایه دهنده خدمات موظفند قراردادهای جاری تأمین خدمات را در چارچوب مفاد این آیین‌نامه اصلاح نمایند.

ماده ۳- قطع خدمات واحدهای تولیدی در شرایط غیراضطراری و پیش‌بینی شده در قرارداد مجاز نمی‌باشد.

تبصره ۱- برای برق در خطوط ۲۰ و ۳۳ کیلوولت و برای گاز در خطوط با فشار ۶۰ PSI و پایین‌تر، اولویت‌بندی قطع ملاک عمل نمی‌باشد.

تبصره ۲- در شرایط غیر اضطراری و پیش‌بینی شده در قرارداد، شرکت‌های ارایه دهنده خدمات، قطع خدمات واحدهای تولیدی را به اطلاع استانداری و دستگاه‌های استانی وزارتخانه‌های صنعت، معدن و تجارت و جهاد کشاورزی می‌رسانند. استانداری‌ها نیز شورای تأمین استان را برای رعایت تبصره ۱ ماده ۲۵ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار تشکیل داده و تصمیمات شورای تأمین را ابلاغ می‌نمایند.

ماده ۴- چنان‌چه در شرایط عادی خدمات واحدهای تولیدی قطع شود، شرکت‌های ارایه دهنده خدمات موظفند براساس قراردادهای منعقد شده نسبت به جبران خسارت برابر ماده ۲ این آیین‌نامه اقدام نمایند.

تبصره ۱- برای مواردی که قطع و یا کاهش ارایه خدمات قابل برنامه‌ریزی می‌باشد، شرکت ارایه دهنده خدمات موظف است حداقل ۲۴ ساعت قبل از اعمال محدودیت یا قطع خدمات، مراتب را به مشترکین تولیدی اعلام نماید.

تبصره ۲- پرداخت خسارت به شرکت ها منوط به عدم وجود بدهی معوق به شرکت ارایه کننده خدمات است.

ماده ۵- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور همه ساله اعتبار لازم برای جبران خسارت شرکت های ارایه دهنده خدمات، ناشی از تصمیم دولت برای قطع جبران خدمات به واحدهای تولیدی را در لوایح بودجه سالانه پیش بینی خواهد نمود.

ماده ۶- شرکت های ارایه دهنده خدمات می توانند برای ایفای تمام یا بخشی از تعهدات خود ناشی از اجرای این آیین نامه، نسبت به بیمه تأمین خدمات موضوع این آیین نامه اقدام نمایند.

ماده ۷- واحدهای تولیدی که به لحاظ آسیب پذیری تجهیزات و یا مسایل ایمنی ناشی از قطع خدمات متحمل خسارت زیاد می شوند، موظفند مراتب را با ذکر موارد آسیب و حداقل خدماتی که باید دریافت نمایند، به شرکتهای ارایه دهنده خدمات قبلاً اعلام نموده و یا در مفاد قرارداد فی مابین ذکر نمایند.

ماده ۸- واحدهای تولیدی که مشمول دریافت خسارت می شوند، در صورتی که بدهی به شرکت ارایه دهنده خدمات داشته باشند، به میزان بدهی از خسارت آن واحد کسر می گردد.

معاون اول رئیس جمهور - اسحاق جهانگیری

ماده ۵۷- قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور

شماره ۴۹۱/۱۰۷۷

۱۳۹۴/۲/۲۰

قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور

حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای دکتر حسن روحانی

ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران

عطف به نامه شماره ۵۰۵۴۷/۵۴۲۹۳ مورخ ۱۳۹۳/۵/۱۹ در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور که با عنوان لایحه یک فوریتی به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردیده بود، با تصویب در جلسه علنی روز سه‌شنبه مورخه ۱۳۹۴/۲/۱ و تأیید شورای محترم نگهبان، به پیوست ابلاغ می‌گردد.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

شماره ۲۱۹۲۵

۱۳۹۴/۲/۲۷

ماده ۵۷ - تبصره (۳) ماده (۳) قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی به شرح زیر اصلاح می‌شود و سه تبصره دیگر به عنوان تبصره‌های (۵)، (۶) و (۷) به این ماده الحاق می‌شود:

تبصره ۳- کلیه مراجعی که مجوز کسب و کار صادر می‌کنند موظفند نوع، شرایط و فرآیند صدور، تمدید و لغو مجوزهایی را که صادر می‌کنند به همراه مبانی قانونی مربوطه ظرف مدت یک ماه پس از ابلاغ این قانون، تهیه و به «هیأت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار»، مستقر در وزارت امور اقتصادی و دارایی به صورت الکترونیکی و پس از تأیید نماینده تام‌الاختیار یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی ارسال کنند. این هیأت هر ماه حداقل یک بار به ریاست وزیر امور اقتصادی و دارایی و با حضور دادستان کل کشور، رئیس سازمان بازرسی کل کشور، رئیس دیوان محاسبات کشور یا نمایندگان تام‌الاختیار آنان، دو نماینده مجلس شورای اسلامی، رئیس اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران، رئیس اتاق

تعاون مرکزی ایران، رئیس اتاق اصناف ایران و حسب مورد نماینده دستگاه اجرایی ذی ربط موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور و دارندگان ردیف و عنوان در قانون بودجه سنواتی مربوط، تشکیل می شود. این هیأت موظف است حداکثر تا مدت سه ماه پس از ابلاغ این قانون، شرایط و مراحل صدور مجوزهای کسب و کار در مقررات، بخشنامه ها، آیین نامه ها و مانند این ها را به نحوی تسهیل و تسریع نماید و هزینه های آن را به نحوی تقلیل دهد که صدور مجوز کسب و کار در کشور با حداقل هزینه و مراحل آن ترجیحاً به صورت آنی و غیر حضوری و راه اندازی آن کسب و کار در کم ترین زمان ممکن صورت پذیرد. مصوبات هیأت مذکور در مورد بخشنامه ها، دستورالعمل ها و آیین نامه ها پس از تأیید وزیر امور اقتصادی و دارایی و در مورد تصویب نامه های هیأت وزیران پس از تأیید هیأت وزیران برای کلیه مراجع صدور مجوزهای کسب و کار و کلیه دستگاه ها و نهادها که در صدور مجوزهای کسب و کار نقش دارند لازم الاجرا می باشد.

فعالیت این هیأت پس از انجام تکالیف مذکور نیز استمرار یافته و در صورتی که تحقق این اهداف به اصلاح قوانین نیاز داشته باشد، هیأت مذکور موظف است پیشنهادهای لازم را برای اصلاح قوانین تهیه و به مراجع مربوطه ارائه کند.

تبصره ۵- از تاریخ تصویب این قانون، وظایف و اختیارات «کارگروه موضوع ماده (۶۲) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۹/۱۰/۱۵» به «هیأت مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» موضوع قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی مصوب ۱۳۹۳/۴/۱ منتقل می شود و ماده (۶۲) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران لغو می شود.

تبصره ۶- در مورد آن دسته از فعالیت های اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاه های متعدد می باشند، دستگاه اصلی موضوع فعالیت، وظیفه مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور اخذ و تکمیل و صدور مجوز را برعهده خواهد داشت و از طریق ایجاد پنجره واحد به صورت حقیقی یا در فضای مجازی با مشارکت سایر دستگاه های مرتبط به گونه ای اقدام می

نماید که ضمن رعایت اصل هم‌زمانی صدور مجوزها، سقف زمانی مورد نظر برای صدور مجوز از زمان پیش‌بینی شده توسط هیأت «مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» تجاوز ننماید.

در ایجاد فرآیند پنجره واحد، دستگاه‌های فرعی صدور مجوز موظفند نسبت به ارائه خدمات از طریق استقرار نماینده تام‌الاختیار در محل پنجره‌های واحد و یا در فضای مجازی اقدام و همکاری لازم را به عمل آورند. دستورالعمل‌های مربوطه شامل رویه‌ها و ضوابط و نحوه برخورد با متخلفان (براساس قوانین و مقررات)، که به تأیید هیأت وزیران رسیده است و هم‌چنین فهرست دستگاه‌های اصلی در صدور مجوز در فعالیت‌های مختلف متناسب با شرایط توسط هیأت «مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» موضوع ماده (۳) قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی تهیه و ابلاغ می‌شود. از تاریخ تصویب این قانون، ماده (۷۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران لغو می‌شود.

قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی

شماره ۲۸۸/۲۵۱۰۸

۱۳۹۳/۴/۱۶

قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی

حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای دکتر حسن روحانی

ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران

در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی که با عنوان طرح اصلاح موادی از قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردیده بود، با تصویب در جلسه علنی روز یکشنبه مورخه ۱۳۹۳/۴/۱ و تأیید شورای محترم نگهبان، به پیوست ابلاغ می گردد.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

شماره ۴۱۴۰۴

۱۳۹۳/۴/۲۳

وزارت امور اقتصادی و دارایی

در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران «قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی» که در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ اول تیرماه یکهزار و سیصد و نود و سه مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۱ به تأیید شورای نگهبان رسیده و طی نامه شماره ۲۸۸/۲۵۱۰۸ مورخه ۱۳۹۳/۴/۱۶ مجلس شورای اسلامی واصل گردیده است، به پیوست جهت اجرا ابلاغ می گردد.

رئیس جمهور - حسن روحانی

قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی

ماده ۱- بندهای زیر به ماده (۱) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی مصوب ۱۳۸۷/۳/۲۵ و اصلاحات بعدی آن اضافه می‌شود:

«۲۱- مجوز کسب و کار: هر نوع اجازه کتبی اعم از مجوز، پروانه، اجازه‌نامه، گواهی، جواز، استعلام، موافقت، تأییدیه یا مصوبه است که برای شروع، ادامه، توسعه یا بهره‌برداری فعالیت اقتصادی توسط دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶/۷/۸ و ماده (۵) قانون محاسبات عمومی مصوب ۱۳۶۶/۶/۱، شوراهای اسلامی شهر و روستا، اتاق‌های بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی، اتاق‌های تعاون یا اصناف، تشکلهای اقتصادی، اتحادیه‌ها، شوراهای مجامع و نظام‌های صنفی یا نمایندگان و متصدیان مستقیم یا غیرمستقیم آن‌ها صادر می‌شود.

۲۲- پایگاه اطلاع‌رسانی مجوزهای کسب و کار: پایگاه اینترنتی شامل کتاب الکترونیک است که شرایط دریافت یا تمدید مجوز کسب و کار در همه مشاغل، صنایع، کشاورزی، خدمات، به تفکیک در آن درج و پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون، مرجع رسمی اعلام شرایط صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار محسوب می‌شود.

ماده ۲- ماده (۶) قانون و تبصره‌های آن به صورت زیر اصلاح می‌شود:

ماده ۶- به منظور تسهیل حضور بخش‌های غیردولتی، خصوصی و تعاونی در فعالیت‌های اقتصادی و برقراری رقابت سالم و ایجاد امنیت برای سرمایه این بخش‌ها مقرر می‌گردد:

۱- مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی موضوع ماده (۵) قانون محاسبات عمومی و کلیه شرکت‌های تابعه و وابسته آن‌ها که قانوناً مجوز فعالیت اقتصادی را دارند، می‌توانند در بازار تولید کالا و خدمات فعالیت داشته باشند مگر آن‌که فعالیت آن‌ها موجب اخلال در رقابت گردد. این نهادها و مؤسسات موظفند گزارش مجموع مالکیت مستقیم و غیرمستقیم کلیه شرکت‌های تابعه و وابسته خود را در هر بازار تولید کالا و خدمات هر شش ماه یک بار به

شورای رقابت ارسال کنند. عدم ارائه اطلاعات و یا خلاف واقع بودن آن توسط نهادها و مؤسسات مذکور مشمول حکم ماده (۷۲) این قانون است.

۲- مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی موضوع ماده (۵) قانون محاسبات عمومی و شرکت‌های تابعه و وابسته آن‌ها حق مالکیت مستقیم و غیرمستقیم مجموعاً حداکثر تا چهل درصد (۴۰٪) سهم بازار هر کالا و یا خدمت را دارند.

۳- مجموع حق مالکیت مستقیم و غیرمستقیم سهام و کرسی مدیریتی (سهم در هیأت‌مدیره) در هر بنگاه اقتصادی تا سقف چهل درصد (۴۰٪) برای هر مؤسسه و نهاد عمومی غیردولتی موضوع ماده (۵) قانون محاسبات عمومی که قانوناً مجوز فعالیت اقتصادی دارند، مجاز می‌باشد.

تبصره ۱- مؤسسات و نهادهای موضوع این بند می‌توانند واحدهای تولیدی و خدماتی با مالکیت صددرصدی (۱۰۰٪) احداث نمایند. در این صورت مکلفند حداکثر تا چهار سال پس از بهره‌برداری، سهم و کرسی مدیریتی (سهم در هیأت‌مدیره) خود در هر بنگاه را تا سقف مشخص شده در این بند کاهش دهند.

تبصره ۲- مؤسسات و نهادهای عمومی مذکور مکلفند سهام و کرسی مدیریتی (سهم در هیأت‌مدیره) مازاد بر سقف در این بند را به صورت مرحله‌ای حداکثر تا پنج سال پس از ابلاغ این قانون واگذار نمایند.

۴- تسویه، تهاتر و تأدیه بدهی‌های قانونی دولت به نهادهای عمومی غیردولتی موضوع این ماده و شرکت‌های وابسته به بانک‌های دولتی از طریق واگذاری سهام بنگاه‌ها، اموال و دارایی‌های دولت و شرکت‌های دولتی ممنوع است. دولت می‌تواند از طریق فروش سهام بنگاه‌ها و اموال و دارایی‌های خود و شرکت‌های دولتی و تبدیل به وجوه نقد، در چارچوب بودجه‌های سنواتی بدهی‌های خویش را تأدیه نماید.

۵- شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی متعلق به اشخاص حقوقی زیر حسب مورد موظفند نسبت به ارائه اطلاعات کامل مالی خود جهت ثبت نزد سازمان بورس و اوراق بهادار مطابق قوانین و مقررات مربوط عمل کنند. بنگاه‌های مذکور موظفند در صورت لزوم نسبت به مطابقت

ساختار و شیوه گزارشگری مالی برابر قوانین و مقررات بازار سرمایه اقدام کنند. سازمان بورس و اوراق بهادار موظف است در صورت درخواست شورای رقابت گزارش‌های مالی مربوطه را ارائه کند.

الف - مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی موضوع ماده (۵) قانون محاسبات عمومی

ب - نهادهای نظامی و انتظامی کشور

ج - سازمان‌ها و مؤسسات خیریه کشور

د - نهادها و سازمان‌های وقفی و بقاع متبرکه

هـ - کلیه صندوق‌های بازنشستگی اعم از کشوری و لشگری، نظیر صندوق‌های بازنشستگی وابسته به دستگاه‌های اجرایی و وابسته به دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است.

و - نهادهای انقلاب اسلامی

تبصره ۱- منظور از بنگاه و شرکت در این بند، بندهای (۴) و (۵) ماده (۱) این قانون است.

تبصره ۲- سازمان بورس موظف است نسبت به ارائه گزارش‌های عملکرد سالانه در خصوص اجرای این بند به مجلس شورای اسلامی اقدام کند.

تبصره ۳- از زمان ابلاغ این قانون نهادهای مذکور حداکثر طی شش ماه موظف به اجرای تکالیف مقرر در این بند هستند.

تبصره ۴- اشخاص مذکور در این بند که برای انجام مأموریت‌های خاص حاکمیتی براساس مجوزهای قانونی تشکیل شده‌اند و افشای اطلاعات اقتصادی آنها دارای طبقه بندی می‌باشد، با تأیید شورای عالی امنیت ملی مشمول حکم این بند نمی‌باشند.

تبصره ۵- عدم اجرای این قانون در مورد نهادهایی که تحت نظر مقام معظم رهبری هستند با اذن ایشان می‌باشد.

تبصره ۶- وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است بر حسن اجرای این ماده نظارت کند و در صورت مشاهده موارد مغایر، آن را به شورای عالی اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) جهت اتخاذ تصمیم اعلام کند.

ماده ۳- ماده (۷) قانون به شرح زیر اصلاح می شود:

ماده ۷- به منظور تسهیل سرمایه گذاری در ایران، مراجع صدور مجوزهای کسب و کار موظفند شرایط و فرآیند صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار را به نحوی ساده کنند که هر متقاضی مجوز کسب و کار در صورت ارائه مدارک مصرح در پایگاه اطلاع رسانی مجوزهای کسب و کار، بتواند در حداقل زمان ممکن، مجوز موردنظر خود را دریافت کند. سقف زمانی برای صدور مجوز در هر کسب و کار، توسط «هیأت مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» تعیین و در پایگاه اطلاع رسانی مذکور اعلام می شود.

تبصره ۱- در صورتی که هر یک از مراجع صادر کننده مجوز کسب و کار از ارائه مجوز در ظرف زمانی تعیین شده در پایگاه اطلاع رسانی یاد شده امتناع کند، متقاضی مجوز می تواند علاوه بر ارائه شکایت حضوری یا الکترونیک به مرکز ملی رقابت، کتباً از بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا استاندار مربوط، تسریع در صدور مجوز مورد نیاز خود را درخواست کند. در این موارد، بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا استاندار مربوط موظف است ظرف حداکثر هفت روز کاری از تاریخ ثبت درخواست، با دعوت از متقاضی صدور مجوز و مراجع صادر کننده مجوز، موضوع را بررسی و در چارچوب قوانین، زمینه صدور فوری مجوز مورد درخواست را فراهم کند. بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا استاندار مربوط موظف است اشخاصی که در صدور مجوز کسب و کار اخلاف یا اهمال کرده اند را به هیأت تخلفات اداری معرفی کند. این اشخاص چنانچه هیأت مذکور تخلفشان را تأیید کند، به مجازات های مقرر در بندهای (د) به بعد ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۲/۹/۷ محکوم می شوند.

تبصره ۲- هر یک از مراجع صادر کننده مجوز کسب و کار موظفند درخواست متقاضیان مجوز کسب و کار را مطابق شرایط مصرح در پایگاه اطلاع رسانی مذکور دریافت و بررسی

کنند. صادرکنندگان مجوز کسب و کار اجازه ندارند به دلیل «اشباع بودن بازار»، از پذیرش تقاضا یا صدور مجوز کسب و کار امتناع کنند.

امتناع از پذیرش مدارک و درخواست مجوز و تأخیر بیش از ظرف زمانی تعیین شده در پایگاه اطلاع رسانی مذکور در صدور مجوز برای متقاضیانی که مدارک معتبر مصرح در پایگاه اطلاع رسانی یاد شده را ارائه داده‌اند، مصداق «اخلال در رقابت» موضوع ماده (۴۵) این قانون است و شورای رقابت موظف است به شکایت ذی‌نفع رسیدگی و بالاترین مقام مسئول دستگاه مربوطه را به مجازات تعیین شده در بند (۱۲) ماده (۶۱) این قانون محکوم کند.

تبصره ۳- کلیه مراجعی که مجوز کسب و کار صادر می‌کنند موظفند نوع، شرایط و فرآیند صدور، تمدید و لغو مجوزهایی که صادر می‌کنند را به همراه مبانی قانونی مربوطه ظرف مدت یک ماه پس از ابلاغ این قانون، تهیه و به «هیأت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار»، مستقر در وزارت امور اقتصادی و دارایی ارسال کنند. این هیأت به ریاست وزیر امور اقتصادی و دارایی با حضور نماینده تام‌الاختیار دادستان کل کشور، نماینده تام‌الاختیار رئیس سازمان بازرسی کل کشور، دو نماینده مجلس شورای اسلامی، نماینده اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران، نماینده اتاق تعاون مرکزی جمهوری اسلامی ایران، نماینده اتاق اصناف کشور، و حسب مورد نماینده دستگاه ذی‌ربط تشکیل می‌شود و موظف است حداکثر تا سه ماه پس از ابلاغ این قانون، شرایط و مراحل صدور مجوزهای کسب و کار در کشور جمهوری اسلامی ایران را به نحوی تسهیل و هزینه‌های آن را تقلیل دهد تا صدور مجوز کسب و کار با حداقل هزینه و مراحل، به صورت غیرحضوری و در کم‌ترین زمان ممکن صورت پذیرد. مصوبه هیأت مذکور پس از تأیید وزیر امور اقتصادی و دارایی لازم‌الاجرا می‌باشد.

در صورتی که تحقق این اهداف به اصلاح قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها، یا رویه‌های اجرایی نیاز داشته باشد، هیأت مذکور موظف است پیشنهادهای لازم برای اصلاح قوانین، مقررات و

رویه‌های اجرایی را تهیه و به مراجع مربوطه ارائه و اصلاح آن‌ها را از مراجع ذی‌ربط بالاتر پی‌گیری کند.

تبصره ۴- «هیأت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» موضوع تبصره (۳) این ماده، موظف است ظرف مدت حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این قانون شرایط صدور مجوزهای کسب و کار را به تفکیک هر کسب و کار در پایگاه اطلاع‌رسانی مجوزهای کسب و کار منتشر کند.

پس از راه‌اندازی «پایگاه اطلاع‌رسانی مذکور»، تغییر در شرایط صدور یا تمدید مجوزهای کسب و کار چنانچه در جهت تسهیل صدور و تمدید مجوزها باشد، بلافاصله به دستور رئیس هیأت در پایگاه اطلاع‌رسانی یاد شده اعمال می‌شود و چنانچه تغییر، شامل افزایش مراحل یا مدارک مورد نیاز و به هر نحو، مشکل کردن صدور یا تمدید باشد، شرایط جدید باید از شش ماه قبل از اجرا، در این پایگاه اعلام شود.

مراجع صادرکننده مجوز کسب و کار حق ندارند حتی با توافق متقاضی مجوز، هیچ شرط یا مدرکی یا هزینه‌ای بیش از آنچه در پایگاه اطلاع‌رسانی مربوطه تصریح شده، از متقاضی دریافت مجوز کسب و کار مطالبه کنند. تخلف از حکم این تبصره مشمول مجازات موضوع ماده (۶۰۰) قانون مجازات اسلامی (کتاب پنجم: تعزیرات و مجازات‌های بازدارنده، مصوب ۱۳۷۵/۳/۲) است.

قانون فوق مشتمل بر سه ماده در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ اول تیر ماه یک هزار و سیصد و نود و سه مجلس شورای اسلامی تصویب شد و در تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۱ به تأیید شورای نگهبان رسید.

رئیس مجلس شورای اسلامی - علی لاریجانی

ماده ۷۶ قانون برنامه پنجم توسعه

ماده ۷۶- اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران موظف است با همکاری و حضور اتاق تعاون مرکزی جمهوری اسلامی ایران و شورای اصناف کشور، نسبت به شناسایی قوانین، مقررات و بخشنامه‌های مخل تولید و سرمایه‌گذاری در ایران اقدام نماید و با نظرخواهی مستمر از تشکل‌های تولیدی و صادراتی سراسر کشور و بررسی و پردازش مشکلات و خواسته‌های آن‌ها به طور مستمر گزارش‌ها و پیشنهادهایی را تهیه و به کمیته‌ای متشکل از دو نفر از هر قوه به انتخاب رئیس آن قوه ارائه دهد. کمیته مذکور موظف است ضمن بررسی پیشنهادهای ارائه شده راهکارهای قانونی لازم را بررسی و پی‌گیری نماید.

تبصره ۱- گزارش‌های موضوع این ماده شامل قوانین و مصوبات و بخشنامه‌های مزاحم، خلاف قانونی، اجرای نادرست یا ناقص قوانین و هم‌چنین پیشنهاد اصلاح قوانین و مقررات و ارتقاء امنیت اقتصادی، حقوق مالکیت و حمایت از سرمایه‌گذاری و تولید و صادرات و اشتغال و چگونگی کاهش قیمت تمام‌شده کالاها و خدمات در ایران همراه با ارتقاء کیفیت و رشد تولید و موارد مربوط به سرمایه‌گذاری و تولید و استفاده بهینه از سرمایه‌گذاری‌ها و ظرفیت‌های موجود است.

تبصره ۲- کمیته یک نسخه از همه‌ی گزارش‌های ارسالی را به شورای عالی اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی و شورای گفت‌وگو موضوع ماده (۷۵) این قانون ارسال می‌نماید.

تصویب نامه هیات وزیران شماره: ۵۳۶۰۷/ت/۵۰۴۴۱ هـ- تاریخ: ۱۳۹۳/۵/۱۵

باسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

وزارت امور اقتصادی و دارایی، وزارت کشور و وزارت نیرو
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، وزارت دادگستری و وزارت صنعت، معدن و تجارت
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۳/۴/۱۱ به پیشنهاد شماره ۱۹۰۷۶ مورخه ۱۳۹۳/۲/۱۳ وزارت امور
اقتصادی و دارایی و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
تصویب کرد:

۱- اصطلاحات مندرج در این تصویب نامه در معانی مشروح زیر به کار می روند:

الف - محیط کسب و کار: مجموعه عوامل مؤثر در اداره یا عملکرد بنگاه های تولیدی که خارج از کنترل مدیران آنها می باشند.

ب - شاخص و زیرشاخص: شاخص های ارزیابی محیط کسب و کار مطابق با استانداردهای بین المللی به شرح جدول پیوست که تایید شده به مهر دفتر هیئت دولت است.

ج - دستگاه اجرایی: دستگاه های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶-

۲- دستگاه های اجرایی مکلفند در تدوین و تصویب مقررات، آثار آن را بر بهبود محیط کسب و کار مورد توجه قرار داده و در گزارش های پشتیبان، بخش محیط کسب و کار را لحاظ نماید.

تبصره - وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است دستورالعمل تهیه گزارش پشتیبان محیط کسب و کار را مشتمل بر خدمات و مجوزهای موردنظر در هر دستگاه اجرایی، اجزای گزارش پشتیبان و نحوه ارتباط این گزارش را با دیگر اجزای گزارش های پشتیبان با همکاری دستگاه های اجرایی مرتبط تدوین و ابلاغ نماید.

۳ - دستگاه‌های اجرایی مکلفند در جهت ارتقای جایگاه ایران در شاخص‌های جهانی کسب و کار و بهبود محیط کسب و کار، اقدام لازم را برای رسیدن به وضعیت مطلوب در جدول زیر انجام دهند:

دستگاه اجرایی	زیر شاخص مورد نظر	وضعیت کنونی	وضعیت مطلوب در سال ۱۳۹۳	توضیح
وزارت کشور	اخذ گواهی عدم سوء پیشینه	—	به صورت برخط	با جلب مشارکت نیروی انتظامی
	اخذ استعلامات ایمنی	۱۵ روز	۵ روز	با جلب مشارکت نیروی انتظامی
	اخذ مجوز ساخت و ساز	۳۲۰ روز	۱۴۵ روز	با همکاری شهرداری‌ها و دستگاه‌های اجرایی ذی ربط در اجرای ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه و مصوبه شماره ۱۶۵۵ مورخه ۱۳۷۱/۸/۱۹ شورای عالی اداری
	اخذ گواهی پایان کار ساختمان	۳۰ روز	۱۰ روز	
وزارت نیرو	خرید انشعاب برق	۱۴۰ روز	۸۶ روز	—
	خرید انشعاب آب و فاضلاب	۲۷۰ روز	۱۰۰ روز	—
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	گواهی اشتغال و تسویه حساب بیمه	—	کاهش تا ۷ روز	—
	اخذ گواهی تسویه حساب تامین اجتماعی	—	کاهش تا یک روز	با همکاری سازمان تامین اجتماعی
سازمان بورس و اوراق بهادار	امتیاز شاخص سهولت اقامه دعوی سهام‌داران (۱۰-۰)	۰	۲	—
	امتیاز شاخص افشاء (۱۰-۰)	۷	۹	—
	امتیاز شاخص حمایت از سهام‌داران (۱۰-۰)	۳/۷	۴/۵	—
سازمان امور مالیاتی کشور	شاخص پرداخت مالیات	—	بهبود با الکترونیکی کردن دریافت لیست حقوق	—

زمان مورد نیاز برای پرداخت مالیات	۳۴۴ ساعت در سال	۲۲۰ ساعت در سال	-
بازپرداخت مالیات بر ارزش افزوده مواد اولیه و ملزومات کالای صادر شده	-	کاهش به ۲۰ روز	-
تعداد مراحل اداری صادرات	۷	۵	-
تعداد مراحل اداری واردات	۱۰	۷	-
زمان صادرات	۲۵ روز	۲۰ روز	-
زمان واردات	۳۷ روز	۱۹ روز	-
هزینه صادرات (دلار بر هر کانتینر)	۱۴۷۰	۱۲۱۰	-
هزینه واردات (دلار بر هر کانتینر)	۲۱۰۰	۱۴۵۶	-
فرآیند دادرسی و قضاوت	۲۹۵ روز	۲۷۰ روز	از طریق قوه قضاییه
فرآیند اجرای احکام	۱۸۰ روز	۱۵۰ روز	از طریق قوه قضاییه
زمان پرداخت دیون	۴/۵ سال	۳/۲ سال	از طریق قوه قضاییه
نرخ بازستانی دیون	۲۲ درصد	۳۰ درصد	از طریق قوه قضاییه
صدور مجوز تاسیس برای صنایع کوچک و متوسط	-	کاهش به ۱۰ روز	-
صدور مجوز تاسیس برای صنایع بزرگ	-	کاهش به ۳۰ روز	-
صدور گواهی کشف و جواز اکتشاف	-	کاهش به ۱۰ روز	-
صدور یا تمدید کارت بازرگانی	-	کاهش به ۱۵ روز	-
صدور مجوز تشکیل تعاونی‌های تولیدی، شرکت‌های سهامی زراعی و کشت و صنعت‌ها	۹۰ روز	کاهش به ۳۰ روز	-
پاسخ اعلام آزمایشات کالاهای دامی	۳۵ روز	کاهش به ۲۱ روز	اعلام فهرست انواع آزمایشات مورد نیاز برای واردات کالای دامی
شماره‌گذاری حداقل ۵۰٪ ماشین‌آلات کشاورزی موجود به میزان یکصد هزار دستگاه	-	شماره‌گذاری ۵۰٪ ماشین‌آلات تا پایان سال ۱۳۹۳	-

گمرک
جمهوری
اسلامی ایرانوزارت
دادگستریوزارت صنعت،
معادن و
تجارتوزارت
جهاد
کشاورزینیروی انتظامی
جمهوری
اسلامی ایران

تبصره ۱- بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مکلف است ظرف دو ماه اصلاحات قانونی لازم را جهت اصلاح شاخص اخذ اعتبار به هیئت وزیران پیشنهاد نماید.

تبصره ۲- سازمان بورس و اوراق بهادار مکلف است در سال ۱۳۹۳ تغییرات قانونی لازم را جهت ارتقای شاخص مسئولیت مدیران به هیئت وزیران پیشنهاد نماید.

تبصره ۳- سازمان امور مالیاتی کشور مکلف است فهرست بدهکاران مالیاتی را به صورت برخط در اختیار دستگاه‌هایی که بر طبق قانون مکلف به استعلام از سازمان یاد شده می‌باشند قرار دهد تا دستگاه‌های مربوط بر مبنای فهرست مذکور اقدام نمایند.

۴- دستگاه‌های اجرایی مکلفند عملکرد خود بر مبنای شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها به شرح جدول زیر را براساس دستورالعملی که وزارت امور اقتصادی و دارایی ظرف یک ماه تهیه و ابلاغ می‌نماید، به صورت سه ماه به هیئت وزیران گزارش نمایند:

دستگاه اجرایی	شاخص‌های بین‌المللی	زیر شاخص‌های مربوط
وزارت امور اقتصادی و دارایی	سهولت پرداخت مالیات	۱. تعداد دفعات پرداخت در هر سال ۲. زمان صرف شده بر حسب ساعت در هر سال و نرخ کلی مالیات
	حمایت از سرمایه‌گذاران خرد	۱. مولفه‌های افشا ۲. مسئولیت مدیر ۳. سهولت دادخواست سهام‌داران و حمایت از سهام‌داران
	تجارت فرامرزی	۱. تعداد اسناد برای صادرات و واردات ۲. زمان صادرات و واردات بر حسب روز ۳. صادرات و واردات بر حسب دلار برای هر کانتینر
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	اخذ اعتبارات	۱. قدرت حقوق قانونی ۲. اطلاعات اعتباری (پوشش اطلاعات اعتباری بزرگسالان توسط مؤسسات عمومی و دوایر خصوصی ثبت اعتبار)
وزارت نیرو	دسترسی به برق	۱. تعداد مراحل ۲. مدت زمان بر حسب روز ۳. هزینه بر حسب درصد از درآمد سرانه
وزارت کشور	اخذ مجوز ساخت	۱. تعداد مراحل ۲. مدت زمان بر حسب روز ۳. هزینه بر حسب درصد از درآمد سرانه
وزارت دادگستری	شاخص ورشکستگی	۱. مدت زمان بر حسب سال ۲. هزینه بر حسب درصد از دارایی ۳. نرخ بازستانی بر حسب سنت در هر دلار
	ثبت مالکیت	۱. تعداد مراحل ۲. مدت زمان بر حسب روز ۳. هزینه بر حسب درصد از درآمد سرانه

۱. تعداد مراحل ۲. مدت زمان بر حسب روز ۳. هزینه بر حسب درصد از طلب	اجرای قراردادها	
۱. تعداد مراحل ۲. مدت زمان بر حسب روز ۳. هزینه بر حسب درصد از درآمد سرانه و حداقل سرمایه به صورت درصد از درآمد سرانه	شروع کسب و کار	

۵- دستگاه‌های اجرایی مشمول بند (۴) مکلفند در کنار گزارش‌های سه ماهه، آسیب‌شناسی محیط کسب و کار دستگاه خود را به همراه پیشنهادات و راهکارهای لازم برای رفع آسیب‌ها به هیئت‌وزیران ارایه نمایند.

۶- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است با همکاری وزارت امور اقتصادی و دارایی، سامانه پیام کوتاه محیط کسب و کار را طراحی و پیام‌های دریافتی را دسته‌بندی کند و در قالب فایل الکترونیکی در اختیار وزارت امور اقتصادی و دارایی و دستگاه اجرایی ارایه دهنده خدمت قرار دهد و گزارش آن را به رئیس‌جمهوری ارایه دهد.

۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند امکان برقراری ارتباط پیامکی مراجعه کنندگان با سامانه محیط کسب و کار موضوع بند (۶) را فراهم نمایند، به نحوی که مراجعه کنندگان بتوانند زمان و هزینه انجام درخواست خود را در این سامانه گزارش نمایند.

تبصره - نحوه اطلاع رسانی مطابق با دستورالعملی است که توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی با همکاری دستگاه‌های اجرایی تهیه و ابلاغ می‌شود.

۸- وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است شاخص‌های فوق را در مقاطع زمانی سه ماهه از دستگاه‌ها اخذ و براساس محاسبات استاندارد ملی و بین‌المللی، وضعیت بهبود رتبه ایران را شبیه‌سازی و نتیجه آن را به هیئت‌وزیران گزارش نماید.

۹- وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است با همکاری دستگاه‌های اجرایی در هر سال، گزارش بهبود محیط کسب و کار را که متشکل از اقدامات انجام شده و در دست انجام دستگاه‌های اجرایی در جهت بهبود محیط کسب و کار کشور است، تهیه و با انتشار آن به صورت مکتوب و الکترونیکی و برگزاری جلسات با سازمان‌های بین‌المللی، زمینه ارتقای جایگاه ایران را در رتبه‌های جهانی کسب و کار فراهم آورد.

- ۱۰- عبارت "نشان افتخار بهبود محیط کسب و کار" به انتهای بند "ب" ماده (۱) آیین نامه اعطای نشان های دولتی - مصوب ۱۳۶۹- و اصلاحات بعدی آن اضافه می شود.
- ۱۱- معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور مکلف است در افزایش بودجه های سالانه دستگاه های اجرایی، میزان بهبود رتبه جهانی آن ها را در زیرشاخص های مرتبط، مطابق دستورالعملی که توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی و معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور تهیه می گردد، لحاظ نماید.
- ۱۲- وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است جزئیات و نحوه محاسبه شاخص ها را در اختیار دستگاه های مربوط قرار داده و مشورت های لازم را ارایه نماید.
- ۱۳- دستگاه های اجرایی مکلفند تمامی مصوبات، آیین نامه ها و بخشنامه ها و دستورالعمل های داخلی و رویه های اجرایی مزاحم و مخل کسب و کار را با رعایت ماده (۷۶) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران ظرف چهار ماه احصاء و اصلاح نموده و گزارش اقدامات صورت گرفته را به هیئت وزیران اعلام نمایند.

اسحاق جهانگیری

معاون اول رییس جمهوری

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رییس جمهور، دفتر رییس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رییس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، معاونت حقوقی رییس جمهور، معاونت امور مجلس رییس جمهور، معاونت اجرایی رییس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، گمرک جمهوری اسلامی ایران، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.

زیر شاخص های بین المللی	مؤلفه
پرداخت مالیات (به بررسی فرآیندهایی می پردازد که هر شرکت با اندازه متوسط در یک سال مالی برای پرداخت مالیات باید مدنظر قرار دهد).	۱. پرداخت (تعداد در هر سال) ۲. زمان (ساعت در هر سال) ۳. نرخ کل مالیات (درصد سود) ۴. مالیات و عوارض بر نیروی کار (درصد) ۵. سایر مالیات ها (درصد)
حمایت از سهامداران خرد (به بررسی میزان حمایت قانون از حقوق سهامداران اقلیت در شرکت های سهامی عام می پردازد).	۱. توسعه افشاگری (۱۰-۰) ۲. توسعه مسئولیت مدیر (۱۰-۰) ۳. سهولت تعقیب دادخواست سهامداران ۴. قدرت حمایت از سهامداران
تجارت فرامرزی (به بررسی میزان سهولت انجام فعالیت های تجاری با سایر کشورها می پردازد).	۱. اسناد صادرات (تعداد) ۲. زمان لازم برای صادرات (روز) ۳. هزینه صادرات (دلار به ازای هر کانتینر) ۴. اسناد واردات (تعداد) ۵. زمان لازم برای واردات (روز) ۶. هزینه واردات (دلار به ازای هر کانتینر)
اخذ اعتبار (به بررسی وضعیت ثبت، به اشتراک گذاری و مبادلات اعتباری و حقوقی قانونی تسهیلات می پردازد).	۱. قدرت حقوق قانونی (۱۰-۰) ۲. عمق اطلاعات اعتباری (۶-۰) ۳. پوشش دفاتر دولتی (درصد بزرگسالان) ۴. پوشش دفترخانه های خصوصی (درصد بزرگسالان)
دسترسی به برق (به بررسی چالش های مربوط به کسب انرژی الکتریکی می پردازد).	۱. تعداد مراحل ۲. زمان (روز) ۳. هزینه (درصد درآمد سرانه)
شرایط و مقررات اخذ مجوز (مراحل مختلف برای کسب مجوزهای لازم جهت آغاز فعالیت اقتصادی را بررسی می کند).	۱. تعداد مراحل ۲. زمان (روز) ۳. هزینه (درصد درآمد سرانه)
پرداخت دیون	۱. زمان (سال) ۲. هزینه (درصد از دارایی) ۳. نرخ بازستانی (سنت در هر دلار) ۴. خروجی
ثبت مالکیت (به چالش های مربوط به ثبت حقوق مالکیت اشاره دارد).	۱. تعداد مراحل ۲. زمان (روز) ۳. هزینه (درصد درآمد سرانه)
اجرای قراردادها (بیانگر میزان کارایی قراردادها در هنگام	۱. زمان (روز)

۲. هزینه (درصد دعوی)	بروز دعاوی حقوق است.
۳. رویه (تعداد)	
۱. تعداد مراحل (تعداد مراحل) که لازم است تا کارآفرین برای شروع فعالیت طی نماید)	شروع کسب و کار (چالش‌های مربوط به شروع هر فعالیت اقتصادی جدید را مدنظر قرار می‌دهد).
۲. زمان (متوسط زمان لازم برای انجام فرآیند در مقیاس روز)	
۳. هزینه (درصد درآمد سرانه، نسبت هزینه و حداقل سرمایه مورد نیاز برای آغاز فعالیت)	
۴. حداقل سرمایه اولیه (درصد درآمد سرانه)	

تصویب نامه هیأت وزیران شماره ۵۳۶۰۷/ت ۵۰۴۴۱ هـ مورخه ۹۳/۵/۱۵

دستگاه‌های اجرایی مکلفند اقدام لازم را برای رسیدن به وضعیت مطلوب طبق جدول ذیل انجام دهند.

دستگاه اجرایی	زیر شاخص مورد نظر	وضعیت کنونی	وضعیت مطلوب در سال ۱۳۹۳	توضیح
وزارت صنعت، معدن و تجارت	جواز تاسیس برای صنایع کوچک و متوسط	-	کاهش به ۱۰ روز	-
	جواز تاسیس برای صنایع بزرگ	-	کاهش به ۳۰ روز	-
	صدور گواهی کشف و جواز اکتشاف	-	کاهش به ۱۰ روز	-
	صدور یا تمدید کارت بازرگانی	-	کاهش به ۱۵ روز	-
وزارت جهاد کشاورزی	صدور مجوز تشکیل تعاونی‌های تولیدی، شرکت‌های سهامی زراعی و کشت و صنعت‌ها	۹۰ روز	کاهش به ۳۰ روز	-
	پاسخ استعلام آزمایشات کالاهای دامی	۳۵ روز	کاهش به ۲۱ روز	اعلام فهرست انواع آزمایشات مورد نیاز برای واردات کالای دامی
نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	شماره‌گذاری حداقل ۵۰٪ ماشین‌آلات کشاورزی موجود به میزان یکصد هزار دستگاه	-	شماره‌گذاری ۵۰٪ ماشین‌آلات تا پایان سال ۱۳۹۳	-
وزارت کشور	اخذ گواهی عدم سوء پیشینه برای دستگاه‌های اجرایی	-	به صورت برخط	با جلب مشارکت نیروی انتظامی
	اخذ استعلامات ثبتی	۱۵ روز	۵ روز	با جلب مشارکت نیروی انتظامی
	اخذ مجوز ساخت و ساز	۳۲۰ روز	۱۴۵ روز	با همکاری شهرداری ها و دستگاه‌های اجرایی ذیربط در اجرای ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه و مصوبه شماره ۱۶۵۵ مورخ ۱۳۷۱/۸/۱۹ شورای عالی اداری
	اخذ گواهی پایان کار ساختمان	۳۰ روز	۱۰ روز	-
وزارت نیرو	اخذ برق	۱۴۰ روز	۸۶ روز	-
	اخذ انشعابات آب و فاضلاب	۲۷۰ روز	۱۰۰ روز	-
	گواهی اشتغال و تسویه حساب بیمه	-	کاهش تا ۷ روز	-
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	اخذ گواهی تسویه حساب تامین اجتماعی	-	کاهش تا ۱ روز	با همکاری سازمان تامین اجتماعی

-	۲	۰	امتیاز شاخص سهولت اقامه دعوی سهامداران (۱۰-۰)	سازمان بورس و اوراق بهادار
-	۹	۷	امتیاز شاخص افشاء (۱۰-۰)	
-	۴,۵	۳,۷	امتیاز شاخص حمایت از سهامداران (۱۰-۰)	
-	بهبود با الکترونیکی کردن دریافت لیست حقوق	-	شاخص پرداخت مالیات	سازمان امور مالیاتی
-	کاهش به ۳۰ روز	-	بازپرداخت مالیات بر ارزش افزوده مواد اولیه و ملزومات کالای صادر شده	
-	۲۲۰ ساعت در سال	۳۴۴ ساعت در سال	زمان مورد نیاز برای پرداخت مالیات	
-	۵	۷	تعداد مراحل اداری صادرات	گمرک جمهوری اسلامی ایران
-	۷	۱۰	تعداد مراحل اداری واردات	
-	۲۰ روز	۲۵ روز	زمان صادرات	
-	۱۹ روز	۲۷ روز	زمان واردات	
-	۱۲۱۰	۱۴۷۰	هزینه صادرات (دلار بر هر کانتینر)	
-	۱۴۵۶	۲۱۰۰	هزینه واردات (دلار بر هر کانتینر)	
از طریق قوه قضاییه	۲۷۰ روز	۲۹۵ روز	فرآیند دادرسی و قضاوت	وزارت دادگستری
از طریق قوه قضاییه	۱۵۰ روز	۱۸۰ روز	فرآیند اجرای احکام	
از طریق قوه قضاییه	۲ و ۳ سال	۴ و ۵ سال	زمان پرداخت دیون	
از طریق قوه قضاییه	۳۰ درصد	۲۲ درصد	نرخ بازستانی دیون	

