

ایجاد بستر مناسب برای استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات ده در محیط کسب و کار: الزامات، آسیب شناسی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (مطالعه موردی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی)

رضا حسینی^۱، شهرزاد محمدخانلی^۲، علیرضا منعم^۳

چکیده:

ساماندهی سامان‌دهی و مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور صدور مجوزها و استعلامات در دنیای پر شتاب امروز، نقش تعیین کننده‌ای در توفیق سرمایه‌گذاری و بهبود فضای کسب و کار ایفا می‌کند. لذا نبود مکانیزم‌های روان‌ساز و تسهیل کننده 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 بالا دستی 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 بهره برداری از این سامانه منجر به شفاف سازی اطلاعات، افزایش سلامت اداری؛ کاهش هزینه و زمان؛ انسجام بیش‌تر دستگاه‌های دولتی؛ گزارش‌گیری از عملکرد

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مدیرکل اداره امور اقتصادی و دارایی، تبریز، میدان شهداء، اداره کل امور اقتصادی و

دارایی استان آذربایجان شرقی، ۰۴۱۳۵۲۴۲۱۸۷ - ۰۹۱۴۴۱۵۸۳۲۵

^۲ دانشجوی دکتری اقتصاد نفت و گاز دانشگاه علامه، کارشناس مسئول سرمایه‌گذاری مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی، تبریز، مابین پل قاری و زیرگذر صاحب الامر، خانه ثقه الاسلام، مرکز خدمات سرمایه‌گذاری،

تلفن ۰۴۱۳۵۲۳۲۳۲۳۷، ۰۹۱۴۹۱۳۴۰۲۸، khanli.sh@gmail.com

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر- نرم‌افزار، مسئول فنی پنجره واحد سرمایه‌گذاری استان آذربایجان شرقی، آدرس: تبریز، مابین پل قاری و زیرگذر صاحب الامر، خانه ثقه الاسلام، مرکز خدمات سرمایه‌گذاری،

تلفن ۰۴۱۳۵۲۶۰۳۲۰، ۰۹۱۴۱۶۳۳۶۵، alireza.m2005@gmail.com

دستگاه‌های اجرایی و... گردید. هرچند اجرا و بهره‌برداری از آن با چالش‌هایی از جمله عدم باور لازم برخی دستگاه‌های اجرایی، 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 نیز با تاکید و اهتمام مسئولین استانی و نیز احتساب امتیاز در نحوه تعامل دستگاه‌ها در استفاده از این سامانه برای صدور مجوز و تاثیر آن بر ارزیابی عملکرد آنها، مرتفع گردید.

کلید واژه: فضای کسب و کار، پنجره واحد سرمایه‌گذاری، ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها

مقدمه:

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

بسیاری از کشورها نظیر هنگ‌کنگ، قطر، عربستان، سنگاپور و امارات متحده عربی با تغییر قوانین خود، اعمال نرخ‌های پایین مالیات بر درآمد، مشوق‌های مالیاتی و معافیت‌های مالیاتی یا اقداماتی نظیر آن نسبت به ارتقاء بهبود فضای کسب و کار اقدام نمودند. اما یکی از مهم‌ترین راهکارها و روش‌ها تجربی در راستای بهبود فضای کسب و کار را می‌توان اجرای نظام پنجره واحد تجاری به ویژه در سه کشور سنگاپور، کلمبیا و آذربایجان دانست. در دنیای پر شتاب امروز، عامل سرعت در انجام مکاتبات، مبادله اسناد و اطلاعات و کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی به استعلام‌ها و صدور مجوز همراه با تضمین امنیت و اعمال مقررات، نقش تعیین‌کننده‌ای در توفیق سرمایه‌گذاری در عرصه کشور ایفا می‌کند. از آن‌جا که فرآیندهای صدور مجوز و استعلام‌ها، اغلب مستلزم مبادله اطلاعات و اسناد بین دستگاه‌های مختلف است که هر کدام از آن‌ها نیز به نوبه خود، رویه‌های کاری و فرم‌های خاصی دارند، لذا نبود مکانیزم‌های روان‌ساز و تسهیل‌کننده می‌تواند علاوه بر ایجاد خلل در اعمال قانون توسط دستگاه‌ها به عنوان مانعی در مسیر بهبود فضای کسب و کار باشد و فرصت‌های بی‌شماری را از دسترس بخش اقتصادی و تجاری کشور خارج سازد. بی‌شک استقرار پنجره واحد و ایستگاه‌های واحد خدمات دهی در محیط کسب و کار می‌تواند نقش موثری به عنوان یک تسهیل‌کننده 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، نحوه‌ی گردش کار و چگونگی ارزیابی عملکرد

دستگاه‌ها در این سامانه شرح داده شده است و در پایان نیز پیشنهادهاتی 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 هم‌قادرند 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 یک پارچگی 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 آنها از مرز با ساده سازی و تجدید قوای سازمان‌های 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 سازمان‌های دولتی شامل وزارت تجارت، سازمان کنترل غذایی و دارویی و سازمان کیفیت) و نیز بخش خصوصی (صادرکنندگان،

واردکنندگان و واسطه‌ها جهت حفظ منافع ملی در گمرک پیاده شد.
(Albright Strategy Group, 2009)

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 گونه‌ای عمل کرد که نیاز به تغییر در سیستم‌های داخلی شرکت‌ها 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 لایه‌ای و پروتکل‌های ملی و بین‌المللی در خصوص امنیت، اسناد تجاری و... زیرساخت‌های اصلی انتقال پیام و خدمات ارزش افزوده مانند خدمات مالی استفاده می‌شود.
(UNECE. Hong Kong SAR, 2008)

کشور تایلند در سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۰۸ خدمات کاملاً الکترونیکی را در گمرک راه اندازی نمود و در سالهای پس از آن به دنبال راه اندازی 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, 2008)

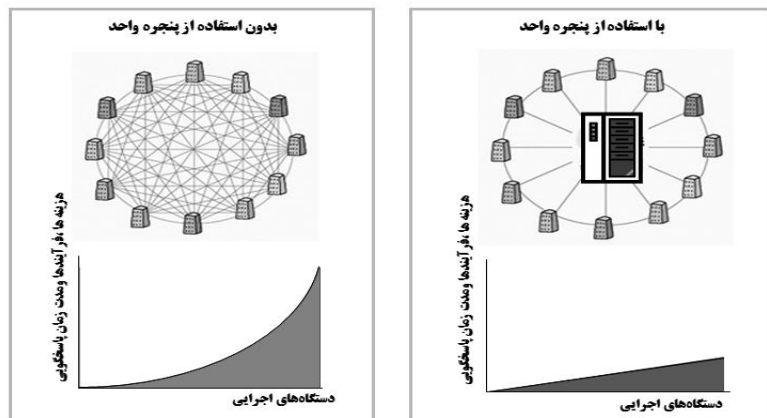
اداره ملی ثبت عمومی گرجستان در سال ۲۰۰۹، با ثبت کسب و کار آنلاین و با حذف نیاز به گرفتن یک سری اسناد قبل از ثبت برای اشخاص حقوقی، ثبت و انتقال مالکیت را راحت‌تر ساخت. این اصلاحات تعداد فرآیندهای ثبت مالکیت را از ۵ به ۲ و مدت زمان آن را از ۵ روز به ۲ روز کاهش داده است. همچنین با کاهش هزینه آن، ثبت و انتقال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

کشور مالزی پروژه پنجره واحد خود را از سال ۲۰۰۲ آغاز کرد به گونه‌ای 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, 2007)

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 مصرف کنندگان بیشتر شده و فاصله آنها از بین می‌رود. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه کسب و کار همچون سایر کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب کاهش هزینه و افزایش کارایی می‌شود. امتیازات و محاسن کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در کسب و کار می‌تواند 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 تأثیرگذار فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فضای کسب و کار هستند (مرادحاصل، مزینی و پاریاب، ۱۳۸۷)

به طور مشخص می‌توان یکی دیگر از مجاری تأثیرگذار 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 پاسخ‌گویی به استعلام‌ها و صدور مجوز، نقش تعیین کننده‌ای در رتبه‌بندی کشورها با توجه به معیارهای تعیین شده از سوی بانک خواهد داشت. که در این راستا پنجره واحد می‌تواند به عنوان یک مکانیزم تسهیل کننده و روان ساز در فرآیندهای صدور مجوز و استعلام‌ها و مبادله اطلاعات و اسناد بین دستگاه‌های مختلف داشته باشد. شکل ذیل می‌تواند بیانگر نحوه عملکرد این سیستم در نظام مجوزدهی و نحوه تأثیر گذاری آن باشد.



شکل شماره ۱- نحوه‌ی روان‌سازی فرآیندهای صدور مجوز و استعلام‌ها با استفاده از پنجره واحد

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 یک‌بار 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 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 نظر سنجی به عمل آمد که در نتیجه آن مشکلات و گلوگاه‌های صدور مجوز در استان به شرح ذیل طبقه بندی می‌گردد:

- عدم وجود سیستم یکپارچه و پراکندگی سازمان‌ها و نهادهای صادرکننده مجوز؛
- هماهنگ نبودن دستگاه‌های صادرکننده مجوز و عدم رعایت تعدم و تأخر در صدور مجوزهای یا انجام استعلام؛

- عدم وجود کنترل و نظارت کافی بر نحوه صدور مجوزها؛
- اعمال سلاقی شخصی، تفسیر به رای آیین نامه‌ها و قوانین و به طور کل عدم شفافیت در اطلاعات ارائه شده؛
- بوروکراسی سازمانی یا دولتی؛
- طولانی شدن پروسه‌های 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:

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 (۴۴) قانون اساسی تجاوز نکند.

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

ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ۲۰۰/۱۴۵ 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.

برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان - نقشه راه 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 فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می‌شوند و از طریق سایت دستگاه‌ها و پرتال استانی به مردم اطلاع‌رسانی می‌گردد و اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعمل‌های اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار که اجرای این برنامه‌ها توسط استانداری و با همکاری و مشارکت دستگاه‌های استانی انجام می‌گردد.

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 وبسترهای قانونی موجود، اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی در بهمن ماه سال ۱۳۸۸ اقدام به ایجاد سامانه‌ای تحت عنوان سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری در راستای ساده‌سازی جریان‌های اطلاعاتی بین دولت و سرمایه‌گذاران، کاهش بروکراسی اداری و ارائه خدمات الکترونیکی نمود.

اداره کل امور اقتصادی و دارایی آذربایجان شرقی در تاریخ ۹۰/۱۰/۰۷ سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری را به صورت آزمایشی راه‌اندازی و در تاریخ ۹۱/۰۳/۳۱ به صورت رسمی در استان مورد بهره‌برداری قرار داد.

به منظور راه‌اندازی این سامانه ۵۱۰ ساعت کار کارشناسی و تحلیل فرآیند، ۱۳۴۵ ساعت برنامه‌نویسی و پیاده‌سازی، ۲۹۰ ساعت تعریف اطلاعات فرآیندها و ۴۰۰ ساعت آموزش ارائه گردید. که در نتیجه آن ۲۷۸ فرآیند و استعمال برای ۱۲۹ دستگاه ارائه‌کننده خدمات و صادرکننده 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 استعلام‌ها به صورت الکترونیکی در نتیجه افزایش رضایت‌مندی صاحبان بنگاه‌های اقتصادی و متقاضیان مجوزهای کسب و کار (از قبیل: جواز تأسیس و پروانه‌ی بهره‌برداری خدماتی، صنعتی، معدنی و کشاورزی، تأییدیه‌های زیست‌محیطی و...);
- شناسایی به‌هنگام گلوگاه‌های صدور مجوزهای کسب و کار و رفع موانع آن؛
- نظارت بر عملکرد دستگاه‌های صادرکننده مجوز و پایش مستمر فضای کسب و کار از طریق رصد لحظه‌به‌لحظه فرآیند و زمان صدور مجوزها توسط مسئولین دستگاه‌های اجرایی.
- مزایا و قابلیت‌های این سامانه:
- کاهش هزینه و زمان؛ از طریق حذف تشریفات زائد اداری و پرهیز از پر کردن فرم‌ها و ارائه مدارک تکراری؛
- شفاف‌سازی و افزایش سلامت اداری؛ اطلاع متقاضیان از آیین‌نامه‌ها و قوانین مربوط به نحوه ارسال استعلام‌ها و مدارک مورد نیاز برای صدور مجوز قبل از شروع فرآیند درخواستی در سامانه؛
- اثربخشی مطلوب، به موقع و پاسخ‌دهی سریع‌تر؛ از طریق امکان ارسال استعلام‌ها به چند دستگاه به صورت هم‌زمان و یا رعایت تقدم و تأخر در استعلام‌ها به تشخیص کارشناسان دستگاه مربوطه؛

- عدم نیاز به انجام استعلام‌های مجدد و تکراری؛ از طریق امکان رویت پاسخ کلیه استعلام‌ها توسط دستگاه‌های استعلام کننده و استعلام شونده؛
- از بین بردن انحصار اطلاعات؛ ارائه اطلاعات شفاف و دقیق‌تر به سرمایه‌گذاران و افزایش کارایی در فرآیند امور مربوط به سرمایه‌گذاری؛
- انسجام بیش‌تر دستگاه‌های دولتی؛
- امکان مدیریت یک‌پارچه کلیه پنجره‌های واحد مورد نظر ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه
- انجام مکاتبات فی‌مابین دستگاه‌های اجرایی در داخل سامانه؛
- ره‌گیری و مشاهده وضعیت پرونده‌ها به صورت برخط؛
- گزارش‌گیری از زیربخش‌های تابعه دستگاه‌های اجرایی؛
- گزارش‌گیری از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ارائه آن به مراجع ذی‌صلاح؛
- نظارت بر روند اجرای کار در دبیرخانه دستگاه‌های اجرایی، توسط دستگاه‌های ناظر؛
- امکان ارسال پیامک و اعلام وضعیت جاری یا خاتمه عملیات روی پرونده به متقاضی. می‌باشد.

نحوه استفاده از سامانه پنجره واحد سرمایه‌گذاری:

کلیه متقاضیان سرمایه‌گذاری و نیازمند اخذ مجوز از دستگاه‌های ارائه کننده خدمات با مراجعه به منوی پنجره واحد سرمایه‌گذاری موجود در سایت www.investin-ea.ir، درخواست‌های مجوز سرمایه‌گذاری خود را به دستگاه‌های اجرایی مرتبط ارسال می‌نمایند.

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

- متقاضی اخذ مجوز کسب و کار؛

▪ کاربران نظارتی شامل؛ مسئولین ارشد مرکز خدمات سرمایه گذاری و دستگاه های نظارتی؛

▪ کارشناسان دستگاههای اجرایی

نحوه عملکرد سامانه:

مرحله اول: تکمیل فرم درخواست توسط متقاضی:

در این مرحله متقاضی می توان با مراجعه به سایت اطلاعات، مدارک، آیین نامه ها، قوانین، استعلام های 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 ایام 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، می تواند 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 می کند.

لغو درخواست: در صورتی که به هر دلیلی متقاضی از انجام مورد درخواستی منصرف شود و یا در انتخاب فرآیندی دچار اشتباه گردد، می تواند 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 سرمایه گذاری ارسال می نماید.

مرحله دوم: بررسی پرونده متقاضی در مرکز خدمات سرمایه گذاری:

در این مرحله کارشناسان مرکز خدمات سرمایه گذاری، صحت مدارک و اطلاعات وارد شده توسط متقاضی را بررسی نوده 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 مجور مرتبط ارجاع می‌گردد. در این مرحله کارشناسان دستگاه اجرایی، اقدام به بررسی پرونده متقاضی بر اساس قوانین و مقررات حاکم در دستگاه نموده و با استفاده از گزینه های زیر به پاسخگویی می پردازند:

تأیید اولیه: در صورتی که در بررسی اطلاعات و مدارک پیوستی ارسالی توسط متقاضی هیچ گونه 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.

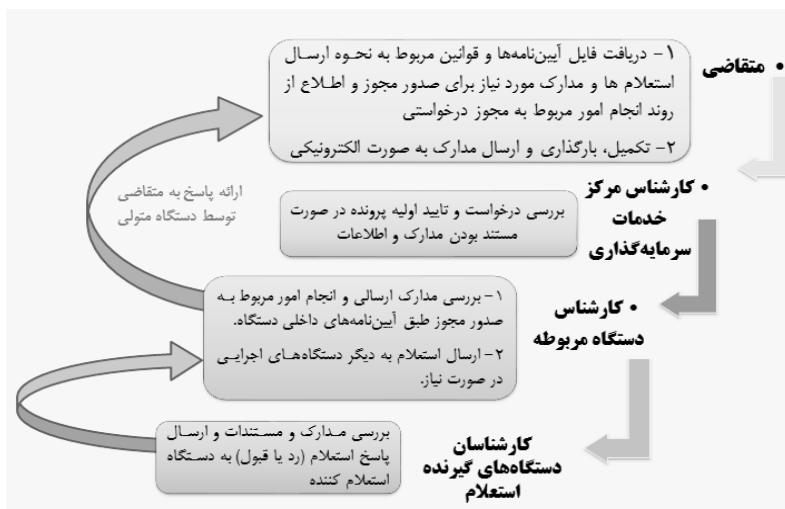
ارسال برای رفع نقص: اگر در بررسی اطلاعات ارائه شده توسط متقاضی خطاهایی وجود داشته باشند کارشناس دستگاه اجرایی می تواند پرونده را برای رفع نقص به متقاضی ارجاع دهد.

رد درخواست: در صورتی که در بررسی اولیه توسط کارشناسان دستگاه اجرایی پرونده‌ای موردی وجود داشته باشد که تناقضی در روند صدور مجوز ایجاد می کند پرونده متقاضی با ذکر مورد متناقض رد می گردد، 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 تأیید اولیه در صورت نیاز به انجام استعلام از سایر دستگاه‌های اجرایی میتواند بنا به تشخیصی پرونده را از طریق

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

در هریک از مراحل ذکر شده کارشناسان دستگاه‌های اجرایی بنا به تشخیص می‌توانند از طریق سامانه جهت مطلع کردن متقاضی از روند پرونده اقدام به ارسال پیام کوتاه نمایند. فرآیند گردش کار در فلوجارت ذیل به صورت مختصر ارائه گردیده است.



شکل شماره ۲- فرآیند گردش کار در سامانه پنجره واحد

به هریک از مسئولین ارشد و دستگاه‌های نظارتی استانی نام کاربری نظارتی ارائه گردیده است که می‌توانند با ورود به سامانه اقدام به لحظه‌به‌لحظه 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 تساهل کننده و عدول کننده 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 نمونه ای از یک متد گزارشگیری بر اساس پانل های تخصصی ارائه گردیده است. شایان ذکر است که با توجه به امکانات متفاوت ایجاد شده جهت گزارشگیری در سامانه می توان گزارشگیری‌ها را به تفکیک دستگاه‌های اجرایی، دبیرخانه‌ها و فرآیندها نیز انجام داد.

جدول شماره ۱- نمونه‌ای از گزارشگیری سامانه بر اساس بخش‌های تخصصی

خلاصه وضعیت فرآیندها بر اساس بخش‌ها														
از تاریخ ۹۱/۰۳/۳۱ تا تاریخ ۹۴/۰۳/۰۱														
بخش	تعداد کل درخواست های ارائه شده	عملکرد کارشناسان دستگاه اجرایی												
		سرمه‌های مخداری		پرونده‌های در جریان			پرونده‌های تکمیل شده			عدم پاسخ‌گویی		استعلام‌ها		
		در انتظار تسهیل دستگاه	در انتظار تسهیل اعلام	در حال بررسی اعلام	رفع نقص اعلام	کل پرونده‌های در جریان	خاتمه (تایید)	خاتمه (رد)	پرونده های منجمه	تاخیر عدول از بزرگه زمان بندی	در حال بررسی اعلام	تکمیل اعلام	کلی اعلام های جاری	
امور ژنرالین و ژنرالین‌ها	۲	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
خدمات و پارکینگ	۱۵	۰	۱	۱۲	۱	۱۴	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
منابع، مصلح و تجارت	۳۳۴	۰	۷	۳۱	۲۰	۳۱۸	۳۰۰۵	۱۷	۳۰۳۲	۷	۲۶۰	۱	۰	۰
امران و توسعه شهری	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
کشاورزی و صنایع تبدیلی	۷۶۸	۰	۱۲	۲۳	۱۶	۵۱	۷۰۲	۱۵	۷۱۷	۹	۳۲	۶۱	۱۴	۴۷
گردشگری	۱۳	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱۱	۱	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۴۱۳۸	۰	۲۰	۴۳	۵۵	۲۶۷	۳۸۵	۳۷۱۹	۳۴	۳۷۵۳	۱۷	۲۹۸	۳۱۱	۹۰

ماخذ: یافته های تحقیق

یافته‌ها و نتیجه‌گیری:

سامان‌دهی و مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور صدور مجوزها و استعلامات در دنیای پر شتاب 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 نحوه‌ی 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، بهره برداری 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. هرچند اجرا و بهره‌برداری از آن با چالش‌هایی از جمله عدم باور 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.

منابع:

- برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان- نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (بخشنامه شماره ۱۳۹۳/۱۲۲۷/۹۳/۲۰ 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 ۱۳۹۳/۱۲۲۷/۹۳/۲۰ مورخه ۱۳۹۳/۰۲/۰۳ 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.
- مرادحاصل، نیلوفر، مزینی، امیرحسین و سید حسین پاریا، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، شماره 14، پاییز 1387، صفحات ۳۹-۶۳
- Doing Business.2014. Economy profile: Azerbaijan , The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Doing Business.2014. 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, 2007.
- The Albright Strategy Group, ASG. A Common Roadmap Framework. 2007.

- UNECE. Hong Kong SAR (China) Single Window Case. 2008.
- UN/CEFACT. Draft Recommendation No. 34: Recommendation on Data Simplification and Standardization for International Trade. Geneva: UN/CEFACT, 2008.
- www.investin-ea.ir.