

بررسی وضعیت فضای کسب و کار در استان یزد

و راهبردهای بهبود آن

علی نمازی^۱، محمد دهقان منشادی^۲

چکیده:

یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر فعالیت بنگاه‌های کوچک و متوسط، فضای کسب و کار است. فضای کسب و کار عبارت است از عوامل مؤثر بر عملکرد بنگاه‌های اقتصادی که مدیران و مالکان بنگاه‌ها نمی‌توانند آنها را تغییر داده یا بهبود بخشند و خارج از اراده و اختیار آنهاست. فضای کسب و کار از جمله شاخص‌های تعیین‌کننده وضعیت اقتصادی هر کشور است که با استناد به آن می‌توان به بررسی و تجزیه و تحلیل شرایط اقتصادی هر کشور پرداخت. با توجه به مطالعات موجود، تاثیر فضای کسب و کار مساعد بر افزایش جذب سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی، ایجاد اشتغال و رشد تولید ناخالص داخلی مشهود است. بنابراین محیط کسب و کار مناسب مهم‌ترین زمینه ساز سرمایه‌گذاری و مهم‌ترین عامل برای رشد فعالیت‌های اقتصادی توسط بنگاه‌های کوچک و متوسط است و وظیفه‌ی دولت فراهم نمودن بستر کارآمد برای دستیابی به آرمان‌های ثروت‌آفرینی، شغل‌آفرینی، کارآفرینی و امیدآفرینی است.

بر اساس بررسی‌های صورت گرفته استان یزد سومین استان از منظر سهولت کسب و کار در بین استان‌های کشور قرار دارد و تدوین نقشه جامع سرمایه‌گذاری، ایجاد پنجره واحد سرمایه‌گذاری، تأسیس صندوق توسعه استانی و طراحی سامانه رصد و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در محیط کسب و کار می‌تواند به بهبود فضای کسب و کار در استان کمک نماید. با توجه به جایگاه فضای کسب و کار در فعالیت بنگاه‌های اقتصادی و رابطه آن با روند توسعه استان‌ها، به نظر

^۱ مدیر کل امور اقتصادی و دارایی استان یزد، ۰۳۶۲۴۱۸۱۸، namazi@mefa.gov.ir

^۲ معاون اقتصادی اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان یزد، ۰۳۶۲۳۰۰۰۹، azdeconomic@gmail.com

مجموعه مقالات دومین همایش ملی بهبود محیط کسب و کار

می‌رسد توجه به مقوله محیط کسب و کار می‌تواند یکی از استراتژی‌های کلیدی در مدیریت اقتصادی استان‌ها به حساب آید.

واژگان کلیدی: فضای کسب و کار، استان یزد، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی،

نقشه جامع سرمایه‌گذاری

مقدمه:

امروزه توسعه بنگاه‌های کوچک و متوسط اقتصادی (SMEs) به عنوان راهکاری جهت عبور از دوره‌ی گذار برای کشورهای در حال توسعه و حتی توسعه یافته توصیه می‌شود. بهره‌گیری از ویژگی‌های مؤثر این صنایع در رفع بسیاری از معضلات و دشواری‌های اقتصادی دنیای جدید بیانگر این واقعیت است که فرجه کردن بنگاه‌های اقتصادی، تنها راه افزایش نرخ رشد نیست. صنایع یا بنگاه‌های اقتصادی کوچک و متوسط، سازمان‌های محدود اقتصادی هستند که با ایده کارآفرینی و به‌کارگیری سرمایه‌های کوچک، در فرآیند تولید شرکت می‌کنند. این صنایع که مینیاتور صنعتی کشورها محسوب می‌شوند، در پیوند با محدودیت‌های ناشی از کمبود سرمایه، بازار فروش و نیروی متخصص، در مقیاسی کوچک شکل گرفته‌اند تا با رفع انحصار، گسترش اشتغال و رشد تولید، به مولد ساختن نقدینگی، بالا بردن سطح رفاه و میزان محصول ناخالص ملی دست یابند. این واحدهای کوچک با تثبیت بازار اقتصادی، از طریق تنوع و وفور مشاغل و تولید، تصویر مناسبی از ثبات نرخ رشد را به نمایش می‌گذارند. این واحدها با توجه به ویژگی‌های خاص خود قادرند در لابه‌لای نظام اقتصادی کشور جای گرفته و تعامل مثبتی برای کاهش نارسایی‌های سیستم بازار فراهم کنند. به همین دلیل نقش این بنگاه‌ها در محیط اقتصادی و بهبود رقابت‌پذیری اهمیت فراوانی یافته است. البته این شرکت‌ها به علت حجم کوچک فعالیت، سابقه کم، نداشتن اعتبار کافی و ناشناخته بودن موضوع فعالیت‌شان با دشواری‌های فراوانی در راه توسعه خویش روبه‌رو هستند. بنابراین با توجه به حیاتی بودن توسعه این صنایع در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران، به نظر می‌رسد حمایت از تشکیل و توسعه این بخش، از اولویت ویژه‌ای برخوردار باشد.

یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر فعالیت این بنگاه‌ها، فضای کسب‌وکار است. فضای کسب‌وکار عبارت است از عوامل مؤثر بر عملکرد بنگاه‌های اقتصادی که مدیران و مالکان بنگاه‌ها نمی‌توانند آنها را تغییر داده یا بهبود بخشند و خارج از اراده و اختیار آنهاست. فضای کسب‌وکار از جمله شاخص‌های تعیین‌کننده وضعیت اقتصادی هر کشور است که با استناد به آن می‌توان به بررسی و تجزیه و تحلیل شرایط اقتصادی هر کشور پرداخت. با توجه به مطالعات موجود، تاثیر فضای

کسب و کار مساعد بر افزایش جذب سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی، ایجاد اشتغال و رشد تولید ناخالص داخلی مشهود است. این موضوع سبب شده که از اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی بهبود محیط کسب و کار موضوع کانونی محافل نظریه‌پردازی و سیاست‌گذاری اقتصادی گردد. نکته قابل توجه در حوزه محیط کسب و کار توجه به این نکته است که محیط کسب و کار عموماً در حوزه بنگاه‌های کوچک و متوسط بررسی و مطالعه می‌شود، زیرا بنگاه‌های بزرگ تا حدودی می‌توانند عوامل خارجی موثر بر اداره و عملکرد بنگاه‌شان را مهار کنند اما بنگاه‌های کوچک و متوسط چنین قابلیتی ندارند. بنابراین محیط کسب و کار مناسب مهم‌ترین زمینه‌ساز سرمایه‌گذاری و مهم‌ترین عامل برای رشد فعالیت‌های اقتصادی توسط بنگاه‌های کوچک و متوسط است و وظیفه‌ی دولت فراهم نمودن بستر کارآمد برای دستیابی به آرمان‌های ثروت‌آفرینی، شغل‌آفرینی، کارآفرینی و امیدآفرینی است.

با توجه به ارتباط فضای کسب و کار با فعالیت بنگاه‌های اقتصادی و رابطه آن با روند توسعه استان، در این مقاله به بررسی آخرین وضعیت فضای کسب کار در استان یزد و جایگاه آن در کشور پرداخته و سعی خواهد شد راهبردهایی جهت بهبود آن در استان ارائه گردد.

وضعیت کنونی فضای کسب و کار در استان یزد:

گروه مطالعات محیط کسب و کار در مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی از پاییز ۱۳۸۹ تاکنون در پایان هر فصل، ارزیابی تشکلهای اقتصادی سراسر کشور از وضعیت مؤلفه‌های ملی محیط کسب و کار در ایران را با ابزار پرسشنامه استخراج و نتایج آن را در قالب گزارش‌های فصلی پایش محیط کسب و کار در ایران منتشر می‌کند. برای شناسایی و تعریف مؤلفه‌های ملی محیط کسب و کار در ایران، در پاییز ۱۳۸۸ از ۵ تشکل اقتصادی مادر دعوت شد تا مستندات خود درباره موانع و مشکلات اداره بنگاه‌ها در ایران را به مرکز پژوهش‌ها ارائه کنند. با روش پژوهش داده - بنیاد از منابع ارسالی تشکلهای مادر، مؤلفه‌های محیط کسب و کار ایران به صورت موانع مشترک اداره بنگاه‌ها در همه حوزه‌های کاری در سراسر ایران شناسایی شد. فهرست اولیه مؤلفه‌های ملی محیط کسب و کار ایران طی زمستان ۱۳۸۸ تا بهار ۱۳۸۹ با کمک مدیران ۸۰ تشکل اقتصادی سراسری و با روش دلفی طی سه مرحله، استخراج شدند. از پاییز ۱۳۸۹ پرسشنامه پایش محیط

کسب و کار، شامل ۲۲ مؤلفه ملی محیط کسب و کار ایران در پایان هر فصل برای بیش از ۹۰۰ تشکل اقتصادی شناسایی شده در سراسر کشور ارسال می‌شود. در این پرسشنامه، از مدیران تشکل‌های اقتصادی خواسته می‌شود ارزیابی خود از وضعیت هر یک از مؤلفه‌های ۲۲ گانه را در فصل مورد بررسی با اختصاص کمیتی بین ۱ (بهترین ارزیابی و حالتی که مؤلفه مورد نظر اخلاص خاصی در اداره یا عملکرد بنگاه ایجاد نمی‌کند) تا ۱۰ (بدترین ارزیابی و حالتی که شدت اخلاص آن مؤلفه در عملکرد یا اداره بنگاه‌ها، بنگاه‌ها را در معرض تعطیلی قرار داده است) ارائه دهند. این مؤلفه‌ها عبارتند از: مشکل دریافت تسهیلات از بانک‌ها، ضعف بازار سرمایه در تامین مالی تولید و نرخ بالای تامین سرمایه از بازار غیررسمی، نرخ بالای بیمه اجباری نیروی انسانی، اعمال تحریم‌های بین‌المللی علیه کشورمان، بی‌تعهدی شرکت‌ها و موسسات دولتی به پرداخت به موقع بدهی خود به بدهکاران، وجود مفاسد اقتصادی در دستگاه‌های حکومتی، ضعف دادرها در رسیدگی موثر به شکایات و اجبار طرف‌های قرارداد به انجام تعهدات، بی‌ثباتی در قیمت مواد اولیه، بی‌ثباتی قوانین و مقررات مربوط به تولید و سرمایه‌گذاری، قیمت‌گذاری غیرمنطقی محصولات تولیدی توسط دولت و نهادهای حکومتی، محدودیت قانون کار در تعدیل و جابجایی نیروی کار، تولید کالاهای غیراستاندارد- تقلبی و عرضه نسبتاً بدون محدودیت آن به بازار، زیاد بودن تعطیلات رسمی، برگشت چک‌های مشتریان و همکاران، عرضه کالاهای خارجی قاچاق در بازار داخلی، ضعف زیرساخت‌های حمل و نقل، موانع تعرفه‌ای صادرات محصولات و واردات مواد اولیه، ضعف نظام توزیع و مشکلات رساندن محصول به دست مصرف‌کننده، تعرفه پایین کالاهای وارداتی و رقابت غیرمنصفانه محصولات رقیب خارجی در بازار، تمایل مردم به خرید کالاهای خارجی و تقاضای کم برای محصولات ایرانی مشابه، ضعف زیرساخت‌های تامین برق^۱.

در فصل پاییز ۱۳۹۳، ۷ تشکل اقتصادی استان، شامل انجمن صنفی کارفرمایی کارخانجات کاشی- سرامیک و چینی یزد، اتاق تعاون استان یزد، انجمن صنفی شرکت‌های ساختمانی و تاسیساتی و راهسازی استان یزد، انجمن صنفی کارفرمایی شرکت‌ها و موسسات حمل و نقل یزد و

^۱ لازم به ذکر است که مؤلفه «تثبیت نرخ ارز با وجود تورم در داخل و ثبات قیمت‌ها در بازار» از فصل پاییز ۱۳۹۱ به بعد از پرسشنامه حذف گردیده و تعداد مؤلفه‌ها به ۲۱ مورد تقلیل یافته است.

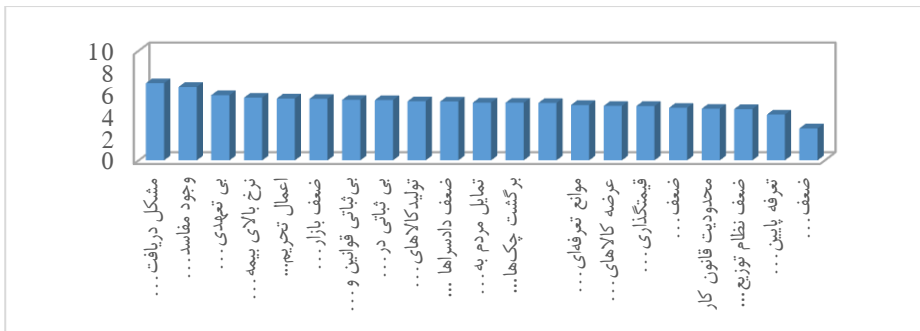
حومه، انجمن صنفی کارفرمایان شرکت‌های حمل و نقل کالای شهرستان طیس و حومه، خانه صنعت معدن و تجارت یزد و کانون انجمن‌های صنفی کارفرمایی استان یزد، در ارزیابی مولفه‌های ملی کسب‌وکار شرکت نموده‌اند. براساس پاسخ این ۷ تشکل به پرسشنامه مذکور در فصل مورد بررسی، میانگین ارزیابی ۲۱ مولفه ملی محیط کسب‌وکار استان، ۵/۲۶ از ۱۰ است^۱ که نسبت به ارزیابی تابستان ۱۳۹۳ با ۱۰ تشکل و میانگین ۵/۸۴ بهبود یافته است. در این فصل، مشکل دریافت تسهیلات از بانکها (۷/۰۴)، وجود مفاسد اقتصادی در دستگاه‌های حکومتی (۶/۷)، بی‌تعهدی شرکت‌ها و موسسات دولتی به پرداخت به موقع بدهی خود به پیمانکاران (۵/۹۵)، بدترین مولفه و ضعف زیرساخت‌های تامین برق (۲/۹۲)، تعرفه پایین کالاهای وارداتی و رقابت غیرمنصفانه محصولات رقیب خارجی در بازار (۴/۱۸) و همچنین ضعف نظام توزیع و مشکلات رساندن محصول به دست مصرف‌کننده (۴/۶۸) به عنوان بهترین مولفه‌های موثر بر فضای کسب‌وکار استان معرفی شده‌اند.

محاسبه میانگین نتایج ارزیابی ۱۵ دوره مورد بررسی^۲ مولفه‌های ملی محیط کسب‌وکار حاکی از آن است که طی دوره مورد بررسی، استان یزد با متوسط ۵/۴۵ بعد از استان‌های گیلان (۵/۰۶) و اردبیل (۵/۲۴) در جایگاه سوم از لحاظ سهولت شرایط کسب‌وکار در کشور قرار دارد. استان‌های زنجان، مرکزی، خوزستان، قزوین، تهران، سمنان و قم جایگاه چهارم تا دهم را به خود اختصاص داده‌اند. استان‌های بوشهر، همدان و کهگیلویه و بویراحمد به ترتیب با بدترین متوسط در رده‌های پایین جدول قرار دارند.

بنابراین گزارش‌های مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی نشان می‌دهد که استان یزد در زمره استان‌های برتر کشور از منظر فضای مناسب کسب‌وکار قرار دارد.

^۱ بدترین ارزیابی

^۲ از بهار ۱۳۹۰ تا پایان پاییز ۱۳۹۳



نمودار ۱- ارزیابی مولفه‌های محیط کسب‌وکار استان یزد در پاییز ۱۳۹۳

جدول ۱- رتبه‌بندی مولفه‌های ملی محیط کسب‌وکار استان یزد از نظر تشکل‌های استانی

پاییز ۱۳۹۳		شاخص	ردیف
رتبه	میانگین ارزیابی		
۲۱	۷/۰۴	مشکل دریافت تسهیلات از بانک‌ها	۱
۱۴	۵/۵	بی ثباتی در قیمت مواد اولیه	۲
۱۷	۵/۶۴	اعمال تحریم‌های بین‌المللی علیه کشورمان	۳
۱۶	۵/۶۱	ضعف بازار سرمایه در تامین مالی تولید و نرخ بالای تامین سرمایه از بازار غیررسمی	۴
۱۹	۵/۹۵	بی‌تعهدی شرکت‌ها و موسسات دولتی به پرداخت به موقع بدهی خود به پیمانکاران	۵
۱۸	۵/۷۲	نرخ بالای بیمه اجباری نیروی انسانی	۶
۲۰	۶/۷	وجود مفسد اقتصادی در دستگاه‌های حکومتی	۷
۱۵	۵/۵۲	بی‌ثباتی قوانین و مقررات مربوط به تولید و سرمایه‌گذاری	۸
۴	۴/۷۱	محدودیت قانون کار در تعدیل و جابجایی نیروی کار	۹
۶	۴/۹۶	قیمت‌گذاری غیرمنطقی محصولات تولیدی توسط دولت و نهادهای حکومتی	۱۰
۱۲	۵/۳۷	ضعف دادسراها در رسیدگی موثر به شکایت‌ها و اجبار طرف‌های قرارداد به انجام تعهدات	۱۱
۸	۵/۰۵	موانع تعرفه‌ای صادرات محصولات و واردات مواد اولیه	۱۲
۹	۵/۲۴	زیاد بودن تعطیلات رسمی	۱۳

پاییز ۱۳۹۳		شاخص	ردیف
رتبه	میانگین ارزیابی		
۱۳	۵/۳۹	تولید کالاهای غیراستاندارد، تقلبی و عرضه نسبتاً بدون محدودیت آن به بازار	۱۴
۱۰	۵/۲۶	برگشت چک های مشتریان و همکاران	۱۵
۷	۴/۹۷	عرضه کالاهای خارجی قاچاق در بازار داخلی	۱۶
۱۱	۵/۲۷	تمایل مردم به خرید کالاهای خارجی و تقاضای کم برای محصولات ایرانی مشابه	۱۷
۲	۴/۱۸	تعرفه پایین کالاهای وارداتی و رقابت غیرمنصفانه محصولات رقیب خارجی در بازار	۱۸
۳	۴/۶۸	ضعف نظام توزیع و مشکلات رساندن محصول به دست مصرف کننده	۱۹
۵	۴/۸	ضعف زیرساخت های حمل و نقل	۲۰
۱	۲/۹۲	ضعف زیرساخت های تامین برق	۲۱
---	۵/۲۶	میانگین کل مولفه ها	

مأخذ: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

توضیح: ۱۰ بدترین ارزیابی، یک بهترین ارزیابی. یک بهترین رتبه در فضای کسب‌وکار و ۲۱ بدترین رتبه.

ارزیابی نتایج پایش فضای کسب و کار در استان یزد:

گزارش‌های مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی نشان می‌دهد که استان یزد جزو استان‌های برتر کشور از منظر فضای مناسب کسب‌وکار قرار دارد.

نتایج گزارش‌ها بیانگر آن است که یکی از مهمترین مشکل و مانع کسب‌وکار استان دسترسی به منابع مالی است. بنابراین علت اصلی این موضوع دسترسی نداشتن به ابزارهای مالی مناسب و دشواری اخذ اعتبار در استان است. ضعف بازار سرمایه در تامین مالی تولید و نرخ بالای تامین سرمایه از بازار غیررسمی نیز این مشکل را تشدید نموده است. این موضوع بیانگر آن است که

بسیاری از صنایع کوچک و متوسط در تأمین سرمایه‌ی اولیه‌ی خود جهت خرید تجهیزات با مشکل تأمین مالی مواجه هستند و نمی‌توانند کانون‌های اصلی توسعه و فناوری در استان باشند. از منظر ادبیات اقتصادی نیز بیان شده است که اگر شرایط ایده‌آل رقابت کامل در بازار سرمایه حاکم نباشد و تأمین مالی مهم باشد، به راحتی می‌توان دو بنگاه را پیدا کرد که از نظر میزان بالقوه‌ی رقابت‌پذیری مانند هم باشند ولی از نظر عملکرد تجارت خارجی بسیار متفاوت عمل نمایند. ممکن است یکی از بنگاه‌ها به راحتی پروژه‌های خود را تأمین مالی نماید ولی دیگری به دلیل نرخ بهره‌های خیلی بالا و یا سهمیه‌بندی اعتباری نتواند به منابع مالی دسترسی داشته باشد.

دولت به دلیل نقش خود در حمایت از منافع عمومی، وظیفه کنترل و نظارت بر واحدهای مختلف را از راه‌های گوناگون مانند اعطای مجوز بر عهده دارد. اما این نظارت‌ها نباید به مانعی برای رشد و مشارکت بخش خصوصی تبدیل شود. با توجه به نتایج موجود جایگاه استان از منظر شاخص مجوزهای کسب و کار چندان مناسب نیست و می‌تواند اثرات زیان‌باری مانند افزایش قیمت تمام شده زیرساخت‌ها، انصراف بخش خصوصی از فعالیت اقتصادی و یا افزایش فعالیت‌های بدون مجوز و زیرزمینی را به دنبال داشته باشد.

هرچند گرفتن مالیات برای ارائه خدمات عمومی پذیرفتنی است، اما افزایش نرخ مالیات از سطحی بالاتر هزینه فعالیت در اقتصاد را افزایش داده و بنگاه را از فعالیت باز می‌دارد یا انگیزه غیر رسمی شدن را افزایش می‌دهد. علاوه بر نرخ مالیات، سیستم مالیاتی و چگونگی توزیع بار مالیاتی نیز در اندازه اقتصاد غیر رسمی می‌تواند به همان اندازه موثر باشد.

سیاست‌های مالی، پولی و ارزی، پارامترهای ثبات اقتصادی نظیر نرخ تورم، موازنه بودجه دولت و موازنه تراز پرداخت‌های خارجی را تعیین می‌کنند و بر همه انواع سرمایه‌گذاری اثر می‌گذارند. از آنجا که این سیاست‌ها موجب تعیین هزینه سرمایه‌گذاری در کشور می‌شوند، مستقیماً بر عوامل تعیین‌کننده تصمیم‌های سرمایه‌گذاری تأثیر می‌گذارند. از این رو تغییرات مکرر در این سیاست‌ها هزینه‌های سرمایه‌گذاری را تغییر داده و باعث افزایش ریسک سرمایه‌گذاری در کشور می‌گردد. سیاست نرخ ارز نیز به ثبات اقتصادی مربوط است و می‌تواند بر تصمیم‌های سرمایه‌گذاری تأثیر

گذارد. مسئله تنظیم نرخ واقعی ارز و جلوگیری از ایجاد انحراف نسبت به مسیر تعادلی در آن، از مسائل اساسی در روند سرمایه‌گذاری در کشور است. نرخ ارز از یک طرف بر هزینه نهاده‌های وارداتی اثرگذار است و هر چه نرخ ارز پایین‌تر باشد به نفع تولیدکننده است. از طرف دیگر بر صادرات کالا مؤثر است و هر چه نرخ ارز پایین‌تر باشد صدور کالاهایی که در تولید از ارزبری کمتری برخوردار هستند را با مشکل مواجه می‌کند. از این رو بی‌ثباتی سیاست‌ها و بی‌ثباتی قیمت مواد اولیه از مهمترین موانع کسب‌وکار اعلان شده‌اند.

تحریم یکی از راهکارهای نظام سلطه جهانی برای وادار ساختن ملت‌های مستقل به پذیرش خواسته‌های آنها است. بعد از پیروزی شکوهمند انقلاب اسلامی همواره جمهوری اسلامی با تحریم‌های مختلفی مواجه شده است. اعمال این‌گونه تحریم‌ها مانعی برای سرمایه‌گذاری در کشور است. تحریم‌های اعمال شده بر علیه ایران موجب افزایش ریسک و هزینه سرمایه‌گذاری در ایران شده است بنابراین این موضوع نیز یکی از موارد مطرح در فضای کسب‌وکار می‌باشد.

با وجود این مهمترین مشکل و مانع کسب‌وکار استان، عدم دسترسی به منابع مالی است که علت اصلی آن را می‌توان فقدان ابزارهای مالی مناسب، ضعف بازار سرمایه و همچنین دشواری اخذ اعتبار به دلیل کمبود منابع مالی در استان دانست.

راهکارهای بهبود فضای کسب‌وکار در استان:

امروزه بهبود محیط کسب‌وکار به عنوان یک راهبرد مؤثر برای تسریع در رشد سرمایه‌گذاری و حل مشکلات بیکاری و تورم مطرح شده اما این امر، فرآیندی تدریجی و زمان‌بر است که موفقیت و تحقق آن به شناخت دقیق و عمیق از مشکلات و موانع برونزای اداره واحدهای اقتصادی و همکاری مستمر دولت و فعالان اقتصادی در تسهیل مقررات و فرآیندهای ناظر بر تولید و سرمایه‌گذاری نیاز دارد. در ادامه پیشنهادهای در این خصوص ارائه می‌گردد.

تدوین نقشه جامع سرمایه‌گذاری استان:

یکی از موانع سرمایه‌گذاری عدم وجود برنامه اجرایی مشخص در این زمینه و مشخص نبودن جایگاه دستگاه‌های اجرایی در فرایند سرمایه‌گذاری استان است. در حال حاضر متولی واحدی در زمینه سرمایه‌گذاری و رفع مشکلات سرمایه‌گذاران در استان فعالیت نمی‌کند. به‌علاوه هنوز توافقی برای استقرار یک صنعت خاص در مکانی مشخص وجود ندارد. به نحوی که یک سرمایه‌گذار برای انتخاب مکان احداث یک کارخانه، خود باید نسبت به ایجاد هماهنگی بین کلیه دستگاه‌های اجرایی اقدام نماید که فرایندی طولانی و طاقت فرساست.

در حالی که این هماهنگی می‌بایست از قبل و توسط مسئولین استانی به وجود آمده تا تضمینی برای تامین زیرساخت‌های لازم جهت احداث کارخانه باشد و با مراجعه سرمایه‌گذار، تنها این مکان مناسب به وی معرفی شود و یا حداقل اطلاعات لازم به منظور مکان‌یابی صحیح پروژه در اختیار وی قرار داده شود. علاوه بر این، هنوز اسناد بالادستی نظیر سند آمایش استان، استراتژی توسعه استان و همچنین اولویت‌های سرمایه‌گذاری استان که به عنوان نقشه راه و چشم‌انداز جذب سرمایه در استان تلقی می‌شود نهایی نشده و در نتیجه امکان بررسی طرح‌های سرمایه‌گذاری متناسب با نیازهای استان و سازگار با محیط زیست وجود ندارد. از این رو ضروری است تدوین نقشه جامع سرمایه‌گذاری استان به نحوی که این مسائل را در بر گیرد، در دستور کار مسئولین استان قرار گیرد.

ایجاد پنجره واحد سرمایه‌گذاری و کارآفرینی:

هر چند تعریف مشخصی برای پنجره واحد وجود ندارد، اما در مجموع می‌توان آن را «ایده‌ای برای تسهیل کسب و کار» نامید؛ چنین سیستمی صاحبان کسب‌وکار را قادر می‌سازد تا با ارائه تمام اسناد قانونی در خصوص انجام یک نوع کسب‌وکار به یک واحد یا یک محل، مجوزهای لازم را از همانجا دریافت نمایند. به عبارت دیگر سرمایه‌گذاران پس از ورود به سیستم پنجره واحد با ایجاد کاربر جدید و ثبت مشخصات حقیقی/ حقوقی خود و انجام فرایند مورد نظر، قادر خواهند بود بدون مراجعه حضوری به دستگاه‌های مختلف و در کوتاهترین زمان مجوزهای لازم را کسب کرده و در جریان پیشرفت کار قرار گیرند.

در پنجره واحد سرمایه‌گذاری و کارآفرینی، که با هدف کمک به توسعه اقتصادی، ایجاد اشتغال مولد و پایدار، اطلاع‌رسانی مناسب به سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی و همچنین بررسی و رفع موانع و تسهیل امر سرمایه‌گذاری طراحی می‌گردد، امور اجرایی مربوط به سرمایه‌گذاران بطور مستمر تا حصول نتیجه پیگیری می‌شود. به‌علاوه پنجره واحد سرمایه‌گذاری قابلیت دستیابی و پردازش اطلاعات را ارتقا بخشیده، جریان‌های اطلاعاتی بین سرمایه‌گذار و دولت را تسهیل کرده و موجب هماهنگی عملکرد سیستم‌های دولتی می‌شود. حذف رویه‌ی موازی‌کاری، سرعت در زمان صدور مجوز و کوتاه‌کردن مسیر اخذ مجوزها، کم‌کردن مراجعات حضوری متقاضیان سرمایه‌گذاری و ارتباط بیشتر بین دستگاه‌های مرتبط، دسترسی آسان به اطلاعات جامع مربوط به کسب‌وکار و ایجاد بانک اطلاعاتی از مزایای راه‌اندازی پنجره واحد می‌باشد.

اما پنجره واحد زمانی موفق عمل می‌کند که نقشه جامع سرمایه‌گذاری استان با در نظر گرفتن مقتضیات و شرایط جغرافیایی، فرهنگی و اجتماعی تهیه شده باشد. در آن صورت می‌توان با ایجاد پنجره واحد، زمان اخذ مجوز برای ایجاد کسب‌وکار را تقلیل داد. نقشه مذکور باید حاوی لایه‌های اطلاعاتی از هر یک از سازمان‌ها و نهادهای مربوطه باشد و اطلاعات آن در فواصل زمانی مشخص به روز شود تا شاهد افزایش سرعت عمل در سرمایه‌گذاری و بهبود فضای کسب‌وکار از این منظر باشیم. با اصلاح قوانین و تدوین نقشه جامع سرمایه‌گذاری می‌توان ضمن کاهش هزینه‌ها، شرایط را رقابتی‌تر و در نهایت کارایی سرمایه را افزایش داد. اما پیش‌نیاز این مهم، ایجاد پنجره واحد نیست زیرا در صورتی که هنوز قوانین اصلاح نشده باشند و نقشه جامع تدوین نشده باشد، سرمایه‌ها پشت پنجره خواهند ماند.

تلاش و همکاری در اجرایی نمودن مفاد قانون بهبود مستمر فضای کسب‌وکار^۱ قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار دارای هسته مرکزی، ورودی و خروجی می‌باشد. هسته مرکزی این سامانه، شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی؛ ورودی آن مطالبات تشکل‌ها و

^۱ مصوب ۱۳۹۰/۱۱/۱۶ مجلس شورای اسلامی مشتمل بر بیست و نه ماده و نوزده تبصره.

فعالان اقتصادی و خروجی آن تصمیم مسئولان است که رویه‌ها، قوانین و مقررات کسب‌وکار را براساس مطالبات تولیدکنندگان اصلاح می‌کنند.

از مهمترین مفاد این قانون که با اجرایی شدن آنها بخش قابل توجهی از موانع کسب‌وکار تسهیل می‌گردد عبارتند از:

ماده ۴- اعلام شاخص‌های محیط کسب‌وکار

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

ماده ۷- تشکیل کمیته ساماندهی مراجعه نمایندگان دستگاههای اجرائی به واحدهای تولیدی

به منظور ساماندهی و کاهش مراجعات نمایندگان دستگاه‌های اجرائی 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 دستگاههای اجرائی به واحدهای تولیدی» ضمن دعوت از نمایندگان دستگاه‌های ذی‌ربط و اتاق‌ها، پیش‌نویس آیین‌نامه هرگونه بازدید و مراجعه نمایندگان دستگاههای اجرائی به واحدهای تولیدی را تدوین نماید و به تصویب هیأت وزیران برساند. کلیه دستگاههای اجرائی موظف به همکاری با کمیته یاد شده و اجرای تصمیمات و دستورالعمل‌های آن می‌باشند. علاوه بر این، ماده (۷۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران^۱ در خصوص صدور مجوزهای فعالیت اقتصادی به شکل پنجره واحد، پس از پایان مدت زمان آن قانون، همچنان استمرار می‌یابد.

^۱ ماده (۷۰) قانون برنامه پنجساله پنجم: در مورد آن دسته از فعالیتهای اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاههای متعدد می‌باشند، 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 دستگاههای مرتبط به گونه‌ای اقدام می‌نماید که ضمن رعایت اصل همزمانی صدور مجوزها، سقف زمانی موردنظر برای

ماده ۸- الکترونیکی نمودن فرآیند تجارت خارجی

وزارت صنعت، معدن و تجارت موظف است با همکاری وزارتخانه‌های امور اقتصادی و دارایی و جهاد کشاورزی، اتاقها و سایر دستگاههای ذی‌ربط، ظرف شش ماه پس از لازم‌الاجراء شدن این قانون، فرآیند تجارت خارجی اعم از واردات و صادرات کالا و خدمات و صدور اسناد و مدارک مربوطه از قبیل گواهی مبدأ، فرمهای تجاری، گواهی‌های بهداشت و استاندارد، اعتبار اسنادی، ثبت سفارش، پروانه گمرکی و بیمه‌نامه، را به صورت الکترونیکی و بدون نیاز به مراجعه حضوری ذی‌نفع درآورد.

ماده ۱۲- برگزاری جلسات شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی

تجربه بین‌المللی در بهبود محیط کسب‌وکار نشان می‌دهد یکی از بهترین و مؤثرترین سازوکارها برای بهبود محیط کسب‌وکار، ملاقات، تبادل نظر و طرح مستمر مطالبات میان نمایندگان فعالان اقتصادی از یک سو و مسئولان حکومتی از سوی دیگر است. این جلسات مستمر در شکل شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی در سالهای اخیر با همت مشترک دولت‌ها و تشکلهای سراسری صاحبان کسب‌وکار در چند کشور اجرا شده و برای این کشورها منافع قابل توجهی به ارمغان آورده است چرا که در شورای گفت‌وگو، افرادی که از نزدیک با مشکلات و موانع تولید و سرمایه‌گذاری در ارتباطند، می‌توانند مشکل را با مسئولان مربوطه مطرح و با همفکری و مفاهمه برای حل آن چاره‌جویی نمایند. طرح مشکل و مطالبه در شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی، صرفاً از سوی بخش خصوصی صورت نمی‌گیرد و مسئولان اجرایی نیز می‌توانند مطالبات

صدور مجوز از زمان پیش‌بینی شده در قانون نحوه اجرای سیاستهای کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی 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. دستورالعمل مربوط شامل رویه‌ها و ضوابط و نحوه برخورد با متخلفین و همچنین فهرست دستگاههای اصلی در صدور مجوز در فعالیتهای مختلف به تصویب کارگروه موضوع ماده (۶۲) این قانون می‌رسد.

و خواسته‌های خود را با نمایندگان بخش خصوصی، طرح و در جهت حل آن چاره چویی کنند.^۱ با فعالیت شورای استانی گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی هر فعال اقتصادی در صورت مواجهه با مشکلی برونزا در فرآیند تولید و سرمایه‌گذاری، می‌تواند از طریق تشکل خود، به شورای مذکور مراجعه کند و تحت‌نظر و حمایت استانداری، مشکل خود را مطرح و حتی‌المقدور حل نماید. لازم به یادآوری است شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی، یک نهاد تصمیم‌ساز است که در آن، فعالان اقتصادی و مسئولان کشور، فراگیرترین و حادثترین مشکلات تولید و سرمایه‌گذاری را بررسی و براساس اقتناع و مفاهمه، زمینه را برای تصمیم‌گیری هر چه مؤثرتر و دقیق‌تر، فراهم می‌کنند. بنابراین خروجی سامانه بهبود محیط کسب‌وکار، تصمیم مسئولان سه قوه برای رفع موانع تولید و سرمایه‌گذاری در حوزه فعالیت خود خواهد بود.

ماده ۱۴- تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب‌وکار دستگاه‌های اجرائی و قضائی

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 اجرائی به شورای گفت‌وگو، رؤسای دستگاه‌های اجرائی و قضائی مرتبط با محیط کسب‌وکار و رؤسا و مدیران کل این دستگاه‌ها در مراکز استان‌ها موظفند یکی از معاونان خود را به عنوان مسئول بهبود محیط کسب‌وکار تعیین و معرفی نمایند.

ماده ۲۵- پیش‌بینی وجه التزام قطع برق یا گاز یا خدمات مخابرات در واگذاری انشعاب واحدهای

تولیدی صنعتی و کشاورزی

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

^۱ به عنوان مثال درخواست سازمان امور مالیاتی از فعالان اقتصادی برای کاهش فرار مالیاتی یا همکاری بیشتر در اجرای قانون مالیات بر ارزش افزوده و مشابه آن.

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.

ماده ۲۸- تعیین «نحوه رسیدگی به اعتراض مؤدیان مالیاتی» و «نحوه رسیدگی به اعتراض پرداخت کنندگان حق بیمه تأمین اجتماعی»

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 پرداخت کنندگان حق بیمه تأمین اجتماعی» به عمل می‌آورد.

ماده ۲۹- تشکیل دادگاههای تجاری

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

تاسیس صندوق توسعه منطقه‌ای (صندوق توسعه یزد):

فرآیند ایجاد و توسعه‌ی کسب‌وکار، حاصل در کنار هم قرار گرفتن اجزای تکنولوژی، بازار و سرمایه در کنار توان کارآفرینی می‌باشد که فرآیندی تخصصی است که به یکباره در یک نهاد یا فرد سرمایه‌گذار شکل نمی‌گیرد. نهادهای تخصصی سرمایه‌گذاری با فراهم آوردن شبکه‌ای از همکاران، می‌توانند زمینه را برای شکل‌گیری بهتر این فرآیند و کاهش ریسک‌های کسب و کار فراهم نمایند. صندوق توسعه منطقه‌ای می‌تواند با هدف توسعه کسب‌وکارهای مبتنی بر فناوری‌های کم‌آب‌خواه، اجزای مورد نیاز برای توسعه کسب‌وکار را در شبکه‌ای گرد هم آورد و قابلیت آن را دارد

تا در قالب یک توسعه‌دهنده منطقه‌ای و در پوشش خدمات نوین مالی، زمینه را برای ایجاد کسب‌وکارهای متناسب با نقشه جامع سرمایه‌گذاری فراهم آورد.

این صندوق می‌تواند طرح‌هایی را که در زمینه اولویت‌های مصوب قرار دارند شناسایی کرده و در صورتی که در ارزیابی‌های خود، طرح را با ارزش افزوده اقتصادی و آتیه‌دار تشخیص دهد و پیش‌بینی درآمدزایی مطلوب نیز وجود داشته باشد، بر روی طرح سرمایه‌گذاری کند و به عنوان یکی از شرکای سرمایه‌گذار، در منافع طرح سهیم باشد. علاوه بر این، صندوق مذکور می‌تواند به عنوان صندوق توسعه منطقه‌ای با ظرفیت ملی، در جمع‌آوری منابع نقش موثری داشته، توسعه سرمایه‌گذاری در استان را تسریع و زمینه مشارکت مردم در فرآیند توسعه را فراهم آورد.

در یک کلام می‌توان گفت این صندوق، توسعه فعالیت‌های تولیدی و سرمایه‌گذاری، تامین بخشی از اعتبار مورد نیاز طرح‌های تولیدی و کارآفرینی بخش خصوصی و همچنین فراهم آوردن امکان تحقق فعالیت‌های پیش‌بینی شده در برنامه‌های توسعه استان را مدنظر قرار می‌دهد. به علاوه این صندوق می‌تواند عدم توان نهاد‌های مالی موجود برای تامین مالی تمام طرح‌های سرمایه‌گذاری مناسب استان را تا حدودی جبران نماید.

طراحی برنامه رصد و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در محیط کسب‌وکار:

به منظور ارتقای رقابت میان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات و مجوزهای کسب و کار با کمترین زمان، مرحله و هزینه و همچنین با حداکثر شفافیت و حداقل فساد اداری ضروری است برنامه رصد و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در محیط کسب و کار طراحی و اجرا گردد. در این رابطه می‌توان از پتانسیل‌های قانونی و اداری موجود در ساختار اداری به شرح زیر بهره برد:

۱. سنجش میزان همکاری در فعالیت‌های مرکز خدمات سرمایه‌گذاری (پنجره واحد سرمایه‌گذاری)

هر چند تعریف مشخصی برای پنجره واحد وجود ندارد، اما در مجموع می‌توان آن را «ایده‌ای برای تسهیل کسب و کار» نامید؛ چنین سیستمی صاحبان کسب‌وکار را قادر می‌سازد تا با ارائه تمام

اسناد قانونی در خصوص انجام یک نوع کسب و کار به یک واحد یا یک محل، مجوزهای لازم را از همانجا دریافت نمایند. به عبارت دیگر سرمایه‌گذاران پس از ورود به سیستم پنجره واحد با ایجاد کاربر جدید و ثبت مشخصات حقیقی / حقوقی خود و انجام فرایند مورد نظر، قادر خواهند بود بدون مراجعه حضوری به دستگاه‌های مختلف و در کوتاه‌ترین زمان، مجوزهای لازم را کسب کرده و در جریان پیشرفت کار قرار گیرند.

در پنجره واحد سرمایه‌گذاری و کارآفرینی، که با هدف کمک به توسعه اقتصادی، ایجاد اشتغال مولد و پایدار، اطلاع‌رسانی مناسب به سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی و همچنین بررسی و رفع موانع و تسهیل امر سرمایه‌گذاری طراحی می‌گردد، امور اجرایی مربوط به سرمایه‌گذاران بطور مستمر تا حصول نتیجه پیگیری می‌شود. به علاوه پنجره واحد سرمایه‌گذاری قابلیت دستیابی و پردازش اطلاعات را ارتقا بخشیده، جریان‌های اطلاعاتی بین سرمایه‌گذار و دولت را تسهیل کرده و موجب هماهنگی عملکرد سیستم‌های دولتی می‌شود. حذف رویه‌ی موازی‌کاری، سرعت در زمان صدور مجوز و کوتاه کردن مسیر اخذ مجوزها، صرفه‌جویی در وقت سرمایه‌گذاری و کم کردن مراجعات حضوری متقاضیان سرمایه‌گذاری و ارتباط بیشتر بین دستگاه‌های مرتبط، اطلاع‌رسانی شفاف و ارائه فرصت‌های عادلانه برای سرمایه‌گذاران، دسترسی آسان به اطلاعات جامع مربوط به کسب و کار و ایجاد بانک اطلاعاتی از مزایای راه‌اندازی پنجره واحد می‌باشد.

اما پنجره واحد زمانی موفق عمل می‌کند که نقشه جامع سرمایه‌گذاری استان با در نظر گرفتن مقتضیات و شرایط جغرافیایی، فرهنگی و اجتماعی تهیه شده باشد. نقشه مذکور باید حاوی لایه‌های اطلاعاتی از هر یک از سازمان‌ها و نهادهای مربوطه باشد و اطلاعات آن در فواصل زمانی مشخص، به‌روزرسانی شود تا شاهد افزایش سرعت عمل در سرمایه‌گذاری و بهبود فضای کسب و کار از این منظر باشیم. در این خصوص، ایجاد مرکز خدمات سرمایه‌گذاری می‌تواند راه حل مناسبی باشد. مرکز خدمات سرمایه‌گذاری به عنوان کانون واحدی برای مراجعه متقاضیان سرمایه‌گذاری خارجی، با هدف حمایت، تسهیل و تسریع از سرمایه‌گذاری خارجی، کاهش بروکراسی اداری در صدور مجوزهای مورد نیاز سرمایه‌گذاران خارجی و همچنین مراقبت در حسن اجرای تصمیمات

اتخاذ شده در خصوص سرمایه‌گذاری‌های خارجی با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی در سطح استان تشکیل می‌شود. دستگاه‌های اجرایی عضو مرکز خدمات سرمایه‌گذاری استان عبارتند از:

- سازمان صنعت، معدن، تجارت
- سازمان جهاد کشاورزی
- اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی
- اداره کل گمرک
- اداره کل امور مالیاتی
- اداره کل ثبت اسناد و املاک
- اداره کل حفاظت محیط زیست
- شورای هماهنگی بانکهای استان
- نمایندگی وزات امور خارجه در استان

علاوه بر این، سایر دستگاه‌ها و تشکل‌های دولتی و غیردولتی استان نیز حسب تشخیص استاندار، نماینده تام‌الاختیار خود را به عنوان رابط به مرکز معرفی خواهند نمود. برخی دستگاه‌های پیشنهادی عبارتند از: اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، شرکت شهرک‌های صنعتی، شرکت آب منطقه‌ای، شرکت برق منطقه‌ای، شرکت گاز، اداره کل راه و شهرسازی، اداره کل تامین اجتماعی، اداره کل منابع طبیعی.

دستگاه‌های عضو مرکز به منظور تسریع در امور مربوط به سرمایه‌گذاری وظایفی بر عهده دارند که عبارتند از:

- همکاری کامل با مرکز خدمات سرمایه‌گذاری برای تهیه و معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان؛
- معرفی افراد واجد صلاحیت جهت هماهنگی و همکاری با مرکز، به عنوان نمایندگان تام‌الاختیار خود؛
- افراد معرفی شده مسئولیت پیگیری و انجام امور محول شده توسط مرکز را در حوزه دستگاه اجرایی خود بر عهده دارند.
- تفویض اختیارات لازم جهت پیگیری مسائل و امور سرمایه‌گذاری در حوزه دستگاه اجرایی به نمایندگان خود؛
- هماهنگ نمودن پذیرش هیئت‌های اقتصادی خارجی و اعزام هیئت‌های اقتصادی استان به خارج با مرکز؛
- شرکت در جلسات مرکز و حتی استقرار نمایندگان دستگاه‌های اجرایی در محل مرکز حسب نیاز و متناسب با حجم متقاضیان؛
- صدور مجوزهای لازم و رفع موانع و مشکلات در کوتاه‌ترین زمان ممکن؛
- گزارش نتیجه اقدامات خود به مرکز.

با توجه به اهمیت تسریع در انجام امور مربوط به سرمایه‌گذاری و نقش آن در تسهیل کسب‌وکار و همچنین با در نظر گرفتن جایگاه دستگاه‌های اجرایی در اجرای صحیح و به موقع امور مربوطه، به نظر می‌رسد عملکرد دستگاه‌ها در این حوزه، می‌تواند به عنوان یکی از شاخص‌های پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در محیط کسب‌وکار قلمداد شود.

۲. سنجش میزان همکاری در ارائه آموزش‌های لازم به گروه‌های هدف

یکی از پیش‌شرط‌های انجام هر کاری آگاهی داشتن از مراحل، فرآیند و نحوه انجام آن است که این امر از طریق آموزش و آشنایی با آن، به دست خواهد آمد. بنابراین به نظر می‌رسد ارائه آموزش‌های لازم به سرمایه‌گذاران، متقاضیان اخذ مجوزهای کسب‌وکار و فعالان اقتصادی از سوی

دستگاه‌های مرتبط با این حوزه‌ها، ضمن افزایش آگاهی و آشنایی آنان از مراحل و فرآیند انجام کار، سبب تسریع در انجام امور با کمترین هزینه و حداکثر شفافیت خواهد شد. از این رو، شاخص ارائه آموزش‌های لازم به گروه‌های هدف می‌تواند عملکرد دستگاه‌های اجرایی در بهبود محیط کسب‌وکار را مورد پایش و سنجش قرار دهد.

۳. سنجش عملکرد دستگاه‌ها در اجرای برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری با هدف تسهیل و تسریع دسترسی مردم، بنگاه‌ها، کارکنان و دستگاه‌های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان و در راستای سیاست‌های کلی نظام اداری اعم از توسعه نظام اداری الکترونیکی و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی و همچنین توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری طراحی شده است. در این خصوص برخی اقدامات برای دستگاه‌های اجرایی قابل تعریف است که عبارتند از:

- توسعه پورتال ملی، پورتال‌های دستگاهی، استانی و محلی.
- ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی از طریق پورتال‌ها.
- طراحی نقشه راه مدیریت فرایندهای سازمانی.
- راهبری و استقرار نقشه راه مدیریت فرایندها با تاکید بر فرایندهای اصلی و اختصاصی.
- افزایش دسترسی مردم به ارائه خدمات از طریق مدیریت و راهبری دفاتر پیشخوان، مجتمع‌های خدمات اداری و...
- مدیریت بر ایجاد و راه‌اندازی پنجره‌های واحد ارائه خدمات و مدیریت فرایندهای مشترک بین دستگاهی با هماهنگی و مشارکت دستگاه‌های ذی‌ربط.
- مدیریت ارتباط شبکه‌ای سامانه‌های الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات.

- راهبری استقرار و استفاده از شناسه ملی اشخاص حقوقی برای دستگاه‌های اجرایی کشور.
- طراحی و راهبری اجرای آموزش مدیران، کارکنان دولت و کارشناسان واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی و کارگزاران ارائه خدمات دولتی.
- طراحی و راهبری اجرای برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی.
- تدوین ضوابط و شاخص‌های ارزیابی توسعه کمی و کیفی خدمات الکترونیکی توسط دستگاه‌های اجرایی و ارزیابی و رتبه‌بندی آنها. و...

به نظر می‌رسد دستگاه‌های اجرایی با گسترش سامانه‌های الکترونیکی، ارائه نقشه راه فرآیندهای انجام امور سازمانی، توسعه پورتال‌های دستگاه و... ضمن ایجاد شفافیت، متقاضیان و مراجعان را از کم و کیف انجام امور آگاه ساخته، سبب می‌شود امور در کوتاه‌ترین زمان انجام گیرد. از این رو عملکرد دستگاه‌ها در اجرای برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری می‌تواند شاخصی برای پایش عملکرد آنها در محیط کسب و کار تلقی شود. شایان ذکر است در حال حاضر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی در اجرای این برنامه به صورت سالیانه مورد ارزیابی کمی قرار می‌گیرد.

۴. سنجش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای برنامه ارائه خدمات عمومی در فضای رقابتی

برنامه ارائه خدمات عمومی در فضای رقابتی با هدف ارائه خدمات عمومی با کیفیت برتر، قیمت مناسب و زمان کوتاه در فضای رقابتی و در راستای سیاست‌های کلی نظام اداری اعم از خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم و همچنین انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری طراحی شده است. در این زمینه دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با انجام برخی اقدامات، اجرای آن را بهبود بخشند. این موارد عبارتند از:

- تدوین قوانین و مقررات لازم برای تغییر رویکرد ارائه خدمات از فضای انحصاری به فضای رقابتی.
- تعیین استانداردهای کیفی و قیمت تمام شده و نیز دستورالعمل‌های لازم.
- تدارک برنامه آموزشی برای مدیران واحدهای خدماتی به منظور آشنایی با این رویکرد.
- تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی به نظام عملکردی و قیمت تمام شده.
- تشویق فعالان غیردولتی برای توسعه سرمایه‌گذاری و مشارکت و همچنین تصدی مدیریت واحدهای دولتی به روش قیمت تمام شده و خرید خدمت از آنها.
- طراحی نظام نظارت و ارزیابی جامع از عملکرد کیفی، کمی و قیمتی و زمانی ارائه خدمات و همچنین رضایت خدمت‌گیرندگان در چارچوب استانداردهای تعیین شده.

به بیان دیگر دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با فراهم آوردن پیش‌نیازهای لازم، زمینه ارائه خدمات با کیفیت بهتر در زمان کوتاه‌تر و با صرف هزینه کمتر برای متقاضیان را مهیا نمایند. لذا این شاخص می‌تواند عملکرد آنها از حیث بهبود محیط کسب‌وکار را مورد سنجش قرار دهد. شایان ذکر است در حال حاضر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی در اجرای این برنامه به صورت سالیانه مورد ارزیابی کمی قرار می‌گیرد.

۵. سنجش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری با هدف حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و اعتماد عمومی، ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد و در راستای سیاست‌های کلی نظام اداری از جمله:
- شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح؛

- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری؛
- قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیتها؛
- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم؛
- ارتقای سلامت اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات
- نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.
- طراحی شده است. در این خصوص برخی اقدامات اساسی از سوی دستگاه‌های اجرایی قابل اجرا که عبارتند از:
- تعیین پارادایم، مفاهیم و مصادیق عمومی حقوق متقابل مردم و دولت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی؛
- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه توسط هر یک از دستگاه‌های اجرایی براساس مصادیق عمومی حقوق مردم؛
- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاستها، اقدامات و...؛
- بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه‌ها و تشویق و تنبیه؛
- تدوین نظام‌نامه جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری؛
- راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم؛
- سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب رجوع؛

- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی، اطلاع‌رسانی و انتشار نتایج سنجش‌ها برای عموم مردم؛
- تعیین پارادایم، طراحی مدل مفهومی و تهیه نقشه جامع توسعه سلامت اداری؛
- تدوین مدل و ضوابط پایش و سنجش سلامت و فساد اداری؛
- راهبری و برنامه‌ریزی استقرار نقشه جامع متناسب با نقش و سهم هر یک از فعالان؛
- تنظیم برنامه اجرایی دستگاهی و راهبری استقرار آن؛
- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان؛
- سنجش شاخص‌ها و پایش میزان سلامت و فساد اداری.

به نظر می‌رسد این برنامه ضمن افزایش آگاهی مراجعان از حقوق خود، ضمانت اجرایی انجام امور را نیز به دنبال دارد به نحوی که مراجعان در صورت مواجهه با قصور از سوی دستگاه می‌توانند متخلفان را به قانون تحویل دهند. از این رو شاخص صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری، می‌تواند در برنامه رصد عملکرد دستگاه‌ها در محیط کسب‌وکار مورد سنجش قرار گیرد. شایان ذکر است در حال حاضر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی در اجرای این برنامه به صورت سالیانه مورد ارزیابی کمی قرار می‌گیرد.

۶. سنجش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت با هدف تبیین نقش مناسب فعالان توسعه کشور و دستیابی به ساختاری تسهیل‌گر، چابک، متناسب و غیرمتمرکز برای دولت در تعامل با سایر فعالان (بخش خصوصی، سازمانهای مردم‌نهاد، مدیریت‌های محلی و مردم) و بر اساس سیاستهای کلی نظام اداری اعم از:

- چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی‌ساختن تشکلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز؛
- زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیتهای مردمی در نظام اداری؛

- انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری؛
- کل نگر، همسو سازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز مطرح شده است.
- اقدامات اساسی دستگاه‌های اجرایی در این خصوص عبارتند از:
- تعیین نقش و مأموریت هر یک از فعالان توسعه در بخش‌های مختلف کشور؛
- شناسایی ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها و نیازمندی‌های فعالان و ظرفیت‌سازی، توانمندسازی و حمایت از آنان؛
- شناسایی بنگاه‌ها، وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دولت به سایر فعالان؛
- تعیین شیوه‌های مشارکت و واگذاری مانند خصوصی‌سازی، برون سپاری، مشارکت، شراکت، واگذاری مدیریت، خرید خدمات و... برای مصادیق خاص؛
- راهبری استقرار و نظارت بر واگذاری فعالیت‌ها و تصدی‌ها و واحدهای عملیاتی دستگاه‌ها به سایر فعالان و تدارک زیرساخت‌ها و منابع؛
- تعیین رویکردهای حاکم بر تفکیک وظایف واحدهای مرکزی، استانی و محلی؛
- تعیین و توزیع وظایف و اختیارات دولت میان واحدهای ستادی و اجرایی در تمام سطوح؛
- طراحی ساختار کلان دولت در سطح وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و واحدهای محلی؛
- بررسی و ساماندهی شوراهای کمیسیون‌ها و سایر مجامع تصمیم‌گیری در تشکیلات بخش دولت؛
- طراحی ضوابط سازماندهی دستگاه‌های اجرایی در حوزه ستادی، واحدهای استانی و واحدهای عملیاتی متناسب با ماهیت وظایف دستگاه‌های اجرایی؛
- تطبیق وضع موجود ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ضوابط.

■ برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت، می‌تواند با کاهش حجم تصدی‌گری دولت از یک سو و افزایش و ایجاد انگیزه در بخش خصوصی و تشکیلات محلی و استانی به منظور حضور در فعالیت‌های تولیدی و خدماتی کشور از سوی دیگر، شرایط محیط کسب و کار را بهبود بخشد. لذا عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت می‌تواند شاخصی برای رصد و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در محیط کسب و کار باشد. شایان ذکر است در حال حاضر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی در اجرای این برنامه به صورت سالیانه مورد ارزیابی کمی قرار می‌گیرد.

منابع:

۱. مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، مجموعه گزارشات پایش محیط کسب و کار ایران، ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۳
۲. اداره کل امور اقتصادی و دارایی، (۱۳۹۲)، "پایش، تدبیر و راهبرد در خصوص فضای کسب و کار در استان یزد"، بولتن تخصصی اقتصاد یزد، شماره یک
۳. سند توسعه اشتغال و سرمایه گذاری استان یزد در دوره برنامه پنجم توسعه (۱۳۹۱).
۴. معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی (۱۳۹۲)، مجموعه مقالات نخستین همایش بهبود فضای کسب و کار در ایران.