

# گزارش ترازسنجی اتاق‌های بازرگانی

♦ فاطمه مهربانی

مدیر امور تشکل‌های اتاق کرمان

- \* شفافیت
- \* فرآیندهای مالی
- \* منابع انسانی

## ب) خدمات:

- \* فرآیند ارائه خدمات
- \* تنوع خدمات

## ج) عضویت:

- \* تعداد اعضا
- \* برنامه‌های توسعه عضویت

## د) تأثیرگذاری بر سیاست‌ها:

- \* حمایت‌گیری
- \* شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی
- \* کمیسیون‌های تخصصی
- \* روابط عمومی

## ه) تنظیم‌گری:

- \* داوری و حل اختلاف
- \* ساماندهی تشکل‌های اقتصادی

بر اساس ارزیابی انجام شده، اتاق کرمان در مؤلفه حکمرانی ۷۵٫۶۷ درصد، مؤلفه خدمات ۷۱٫۱۲ درصد، مؤلفه عضویت ۳۴ درصد، مؤلفه تأثیرگذاری بر سیاست‌ها ۸۶ درصد و مؤلفه تنظیم‌گری ۶۲ درصد امتیاز را کسب کرده است.

## اهم نقاط قوت اتاق در این ارزیابی عبارتند از:

- \* وجود چشم‌انداز و مأموریت اتاق و برنامه سالانه و برنامه‌ریزی در سطح واحدها،
- \* تقسیم کار روشن بین هیئت‌ریسه، هیئت نمایندگان و دبیر کل و روشن بودن حوزه کاری واحدهای اتاق،
- \* عملکرد عالی اتاق در حوزه مسئولیت‌پذیری اجتماعی،
- \* پیاده‌سازی طرح طبقه‌بندی مشاغل در اتاق و مشخص بودن فرآیند جذب و استخدام،

فرآیند ترازسنجی اتاق‌های بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی سراسر کشور با رویکرد بهبود فرآیندها و تعالی عملکرد اتاق‌ها در اردیبهشت‌ماه سال جاری انجام شد و پس از ارسال مستندات و مدارک و بررسی‌ها و ارزیابی‌های انجام‌شده، اتاق کرمان موفق شد بعد از اتاق تهران به‌عنوان دومین اتاق برتر با فاصله محسوس از سایر اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور انتخاب شود. در ادامه شرح مختصری از فرآیند انجام شده، شاخص‌ها و معیارهایی که در ارزیابی مورد توجه قرار گرفته، آورده شده است.

اتاق‌های بازرگانی به‌عنوان یک نهاد میانجی بین دولت و بخش خصوصی دو مأموریت اصلی دارند:

۱- بهبود فضای کسب‌وکار؛ با استفاده از تأثیرگذاری بر سیاست‌ها و قوانین و مقررات کشور،

۲- تنظیم کسب‌وکار؛ از طریق ارزیابی، نظارت و آموزش اعضا.

در کنار مأموریت‌های اصلی، حکمرانی اصولی در اتاق‌ها، کمیت و کیفیت ارائه خدمات و جذب اعضا جزء شاخص‌های بسیار مهم بوده که در موفقیت اتاق‌ها در جهت تحقق اهداف و برنامه‌ها، اعتمادسازی، کارایی و اثربخشی حائز اهمیت است. از این‌رو مؤلفه‌های پنج‌گانه فوق به‌عنوان اساس ارزیابی اتاق‌های استانی انتخاب شد. سهم مؤلفه حکمرانی ۳۰ درصد، خدمات ۲۰ درصد، عضویت ۱۵ درصد، تأثیرگذاری ۲۵ درصد و تنظیم‌گری ۱۰ درصد در ارزیابی در نظر گرفته شده است. همچنین معیارهای تعریف شده در مؤلفه‌های فوق به شرح زیر است:

## الف) مؤلفه حکمرانی:

- \* استراتژی و برنامه‌ریزی
- \* ساختار سازمانی و مدیریت

\* انجام فرآیند ارزشیابی عملکرد پرسنل به صورت شش ماهه ،  
 \* ارائه خدمات اتاق به شهرستان‌ها،  
 \* ارائه مشاوره‌های مختلف از جمله بیمه، تأمین اجتماعی و ...،  
 \* شناسایی نیازهای استان و فعالان اقتصادی از طریق راه‌اندازی شورای پژوهشی و ...،  
 \* شناسایی و اولویت‌سنجی ظرفیت‌ها و توان صادراتی کسب‌وکارهای استان در بخش‌های مختلف،  
 \* نمایندگی مناسب از بخش خصوصی در شوراهایی که اتاق نماینده بخش خصوصی است،  
 \* بهبود در تولید محتوای اتاق بویژه در عرصه کتاب،  
 \* استفاده از محتوای چندرسانه‌ای به‌منظور ارتباط با مخاطبان،  
 \* کمیسیون‌های منظم و فعال،  
 \* برگزاری مستمر جلسات شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی و استفاده از نظرات تشکل‌ها و کمیسیون‌ها در این جلسات،  
 \* متنوع سازی مناسب در ابزارهای رسانه‌ای مجله، سایت، فضای مجازی و ...،  
 \* ارتباط مناسب با رسانه‌ها،  
 \* تعامل مثبت و سازنده با سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و حضور و توجه ویژه نمایندگان اتاق در جلسات کمیته حمایت قضایی و کارگروه رفع موانع تولید،  
 \* شناسایی محیط سیاست‌گذاری و ذی‌نفعان تأثیرگذار در محیط کسب‌وکار،  
 \* بهبود خدمات در حوزه هیئت‌های حل اختلاف و رصد نمایندگان اتاق در هیئت‌های حل اختلاف مالیاتی و تأمین اجتماعی،  
 \* گسترش دامنه شناخت از مرکز داوری و حل اختلاف،  
 \* بهبود تسهیلات و خدمات به تشکل‌ها در حوزه آموزش و تسهیلات مالی،  
 \* گسترش خدمات به تشکل‌ها، ارزیابی دوره‌ای و رتبه‌بندی آن‌ها،  
 \* افزایش تعداد تشکل‌های ثبت شده در اتاق.

فرآیند ترازسنجی  
 اتاق‌های بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی  
 سراسر کشور با رویکرد بهبود فرآیندها و تعالی عملکرد اتاق‌ها  
 در اردیبهشت‌ماه سال جاری انجام شد و پس از ارسال مستندات و مدارک و بررسی‌ها و ارزیابی‌های انجام‌شده، اتاق کرمان موفق شد بعد از اتاق تهران به‌عنوان دومین اتاق برتر با فاصله محسوس از سایر اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور انتخاب شود.

### اهم نقاط ضعف اتاق در این ارزیابی عبارتند از:

- لزوم تدوین برنامه‌های اجرایی در راستای عضویت،  
 - لزوم سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای ایجاد منابع درآمدزایی مختلف،  
 - لزوم تنوع‌بخشی در حوزه ارائه خدمات به اعضاء و تعریف فرآیند جهت طراحی، بازخوردگیری و بروزرسانی خدمات،  
 - لزوم وجود بانک‌های اطلاعاتی تخصصی برای فعالان اقتصادی در بخش‌های مختلف.  
 در جهت افزایش توانمندی، کارایی و اثربخشی هرچه بیشتر اتاق، اقدامات زیر در حال برنامه‌ریزی و انجام است:  
 \* کاهش وابستگی درآمدی اتاق به یک و سه در هزار،  
 \* توجه ویژه به برنامه توسعه عضویت و بهبود آن،  
 \* قرار دادن سامانه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی تخصصی در حوزه‌های مختلف در سایت،  
 \* تهیه برنامه ویژه در حوزه خدمات،  
 \* افزایش تنوع موضوعات آموزشی برای ارائه به فعالان و بارگذاری ویدیوها و فایل‌های آموزشی در سایت،  
 \* تهیه آمار و بانک اطلاعاتی تخصصی در حوزه‌های مختلف،  
 \* محاسبه میزان سرمایه خارجی که از طریق رایزنی‌های مختلف اتاق یا تفاهم‌نامه‌های منعقدشده توسط اتاق جذب شده است،  
 \* ارتقا درآمدزایی مؤثر خدمات،  
 \* توسعه گستره جغرافیایی مناسب در خدمات،  
 \* توسعه بهره‌گیری کلیه اعضا استان از خدمات،  
 \* تهیه برنامه عملی و اجرایی برای جذب و توسعه عضویت،  
 \* انتخاب و تمرکز بیشتر بر مسائل اصلی اتاق،  
 \* افزایش بهره‌برداری رسانه‌ای برای تأثیرگذاری بر سیاست‌ها ،  
 \* توسعه مناسب در بخش داوری و حل اختلاف،  
 \* بهره‌گیری از امکان گسترش کاربرد «بند» داوری در قراردادهای و ارجاع بیشتر پرونده‌ها به این مرکز،  
 \* امکان گسترش مشارکت با تشکل‌های خارج از اتاق،  
 \* تهیه بانک اطلاعاتی اعضا تشکل‌ها. ♦♦