



گزارش طرح ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرائی کشور مرتبط با محیط کسب و کار ۱۳۹۸

دیرخانه شورای گفتگوی دولت و بخش خصوصی استان مرکزی



مقدمه:

- محیط کسب و کار به مجموعه عواملی گفته می شود که بر عملکرد یا اداره بنگاه های اقتصادی موثر هستند اما تقریباً خارج از کنترل مدیران بنگاه ها قرار دارند.
- امروزه، بهبود محیط کسب و کار یکی از مهمترین راهبردهای توسعه اقتصادی در هر کشور به شمار می رود و علاوه بر آن هر چه محیط کسب و کار در یک کشور شرایط بهتری داشته باشد، بهره برداری از فرصت های کارآفرینی بیشتر و هر چه بهره برداری از فرصت های کارآفرینی در جامعه بیشتر باشد، عملکرد اقتصاد آن کشور و خلق ارزش و ثروت در آن جامعه نیز بیشتر می شود.
- بهبود محیط کسب و کار، نیازمند برنامه ریزی و سیاست گذاری مطلوب دارد که دستیابی به این مهم نیز نیازمند وجود فرآیندی مستمر برای پایش و سنجش وضعیت محیط کسب و کار در هر کشور است.



- **اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران در راستای اجرای ماده ۴ قانون بهبود مستمر کسب و کار و پس از ۱۴ دوره اجرای موفق طرح پایش ملی محیط کسب و کار، مصمم گردید تا برای دومین بار، با اجرای طرح نظرسنجی از فعالان اقتصادی سراسر کشور، عملکرد سازمان ها، نهادها و دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار را مورد ارزیابی قرار دهد.**
- **در دومین دوره از اجرای این طرح که به مدت ۶۰ روز در اردیبهشت و خرداد ماه ۱۳۹۹ اجرا شد، عملکرد ۴۴ سازمان و نهاد ملی و استانی در سال ۱۳۹۸ و در قالب دوگروه عمده (دستگاه های اصلی و فرعی مرتبط با محیط کسب و کار) توسط ۱۶۰۰ فعال اقتصادی منتخب از زیر مجموعه سه اتاق بازرگانی، اصناف و تعاون مورد ارزیابی قرار گرفت.**



معرفی مولفه های طرح پایش:

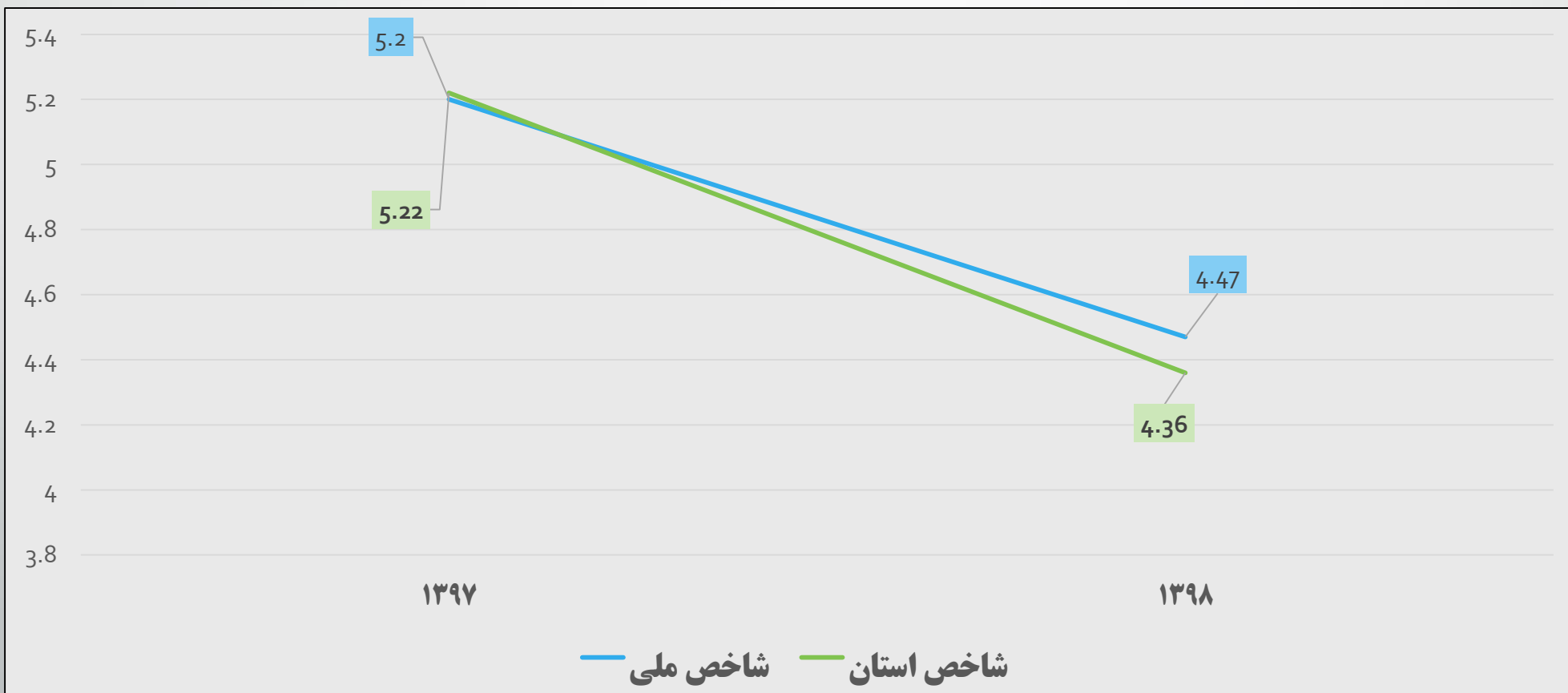
در این آمارگیری که به صورت سالانه برگزار می شود، عملکرد دستگاه های استانی و ملی در زمینه چهار مولفه:

- ۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات
- ۲- کیفیت رسیدگی به درخواست های قانونی مراجعان
- ۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع
- ۴- شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه ارائه خدمات

مورد ارزیابی قرار گرفته است.



نمودارها و تحلیل آماری





رقم شاخص ملی

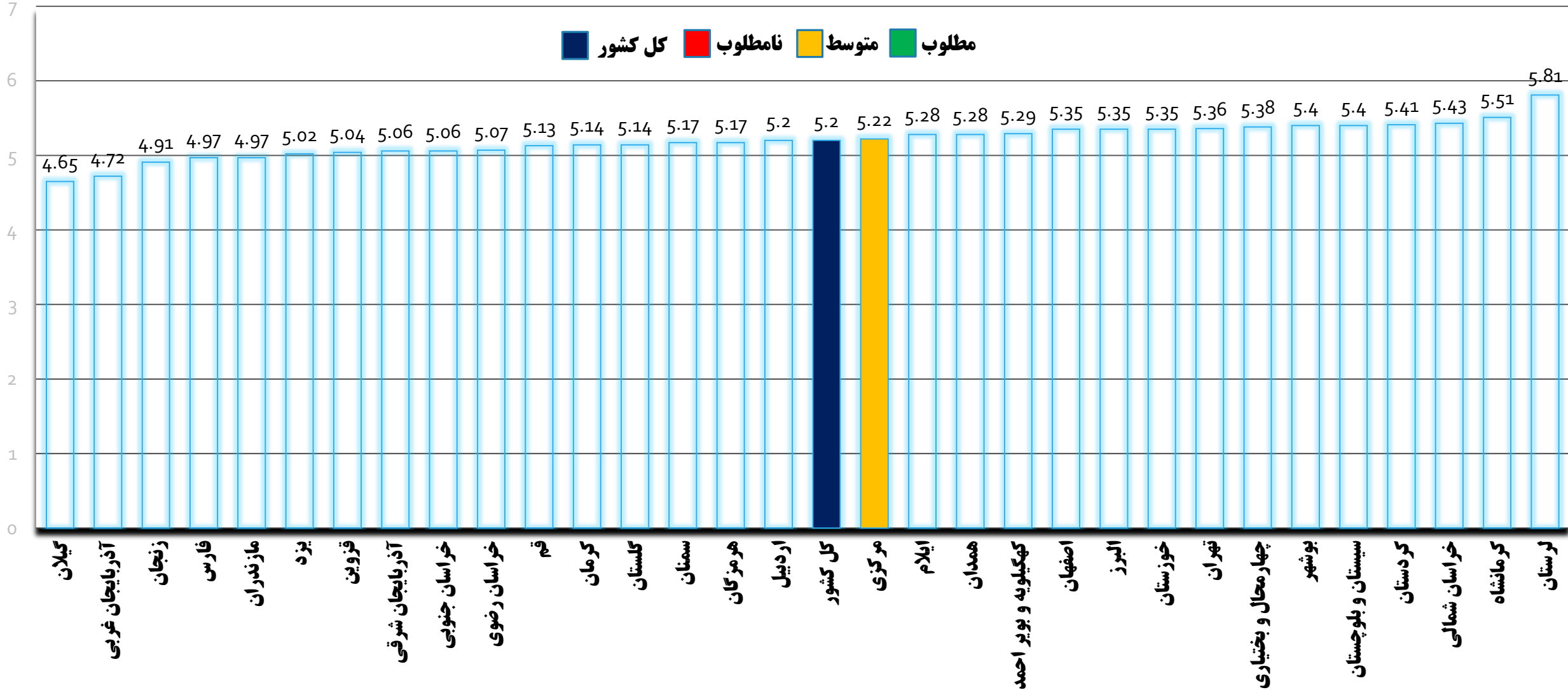
- طبق نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار - ۱۳۹۸ ، شاخص ملی عدد ۴/۴۷ (امتیاز ۱ به معنی رضایت کامل و امتیاز ۱۰ به معنی نارضایتی مطلق از عملکرد است) به دست آمده است که نشان دهنده وضعیت متوسط رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد مجموع دستگاه های اجرایی کشور در سال ۱۳۹۸ است. نتایج سال ۱۳۹۸ نشان می دهد که رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه های اجرایی در این سال نسبت به سال گذشته با شاخص ملی ۵/۲۰ بیشتر شده است.





نمودار شاخص استانی عملکرد دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۷

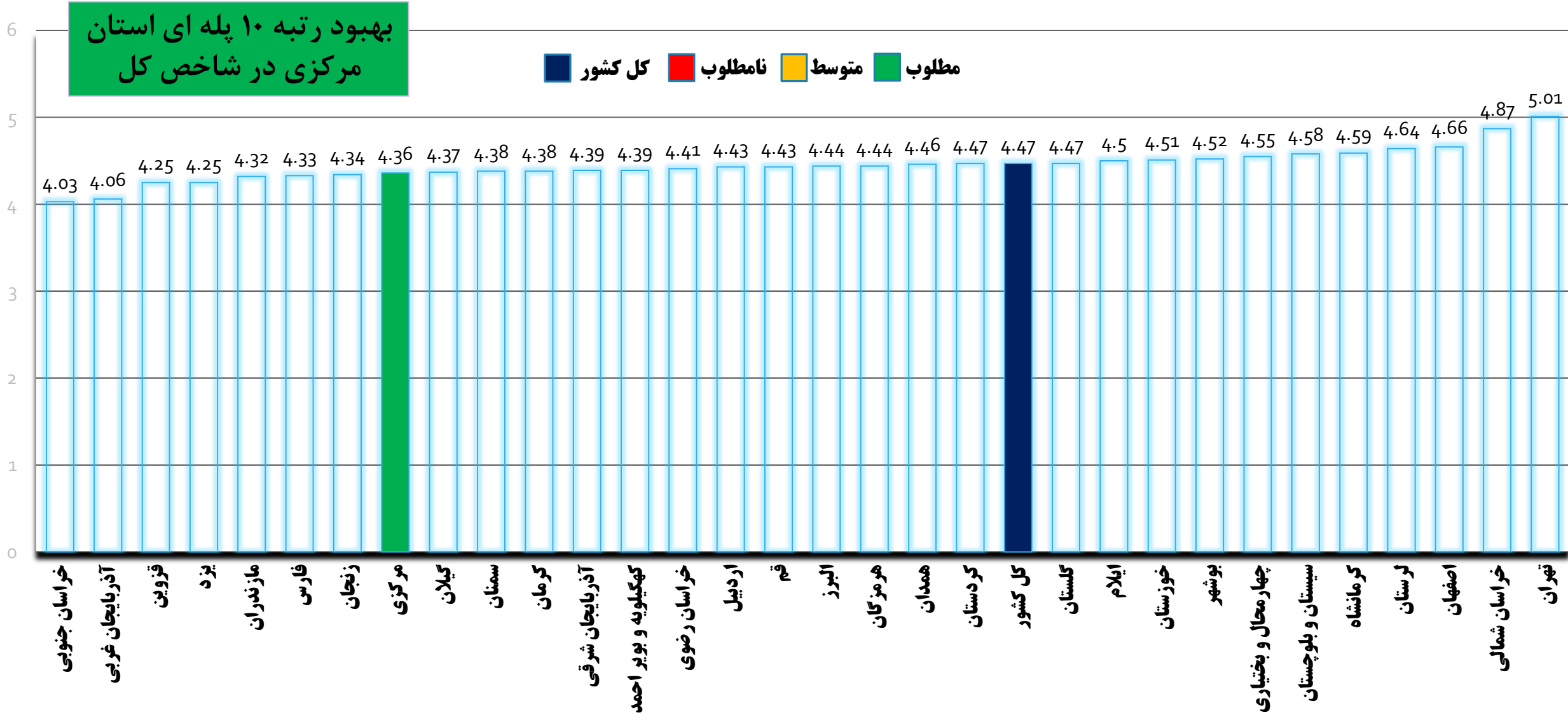
رتبه استان مرکزی در سال ۹۷ در
کشور ۱۸ می باشد





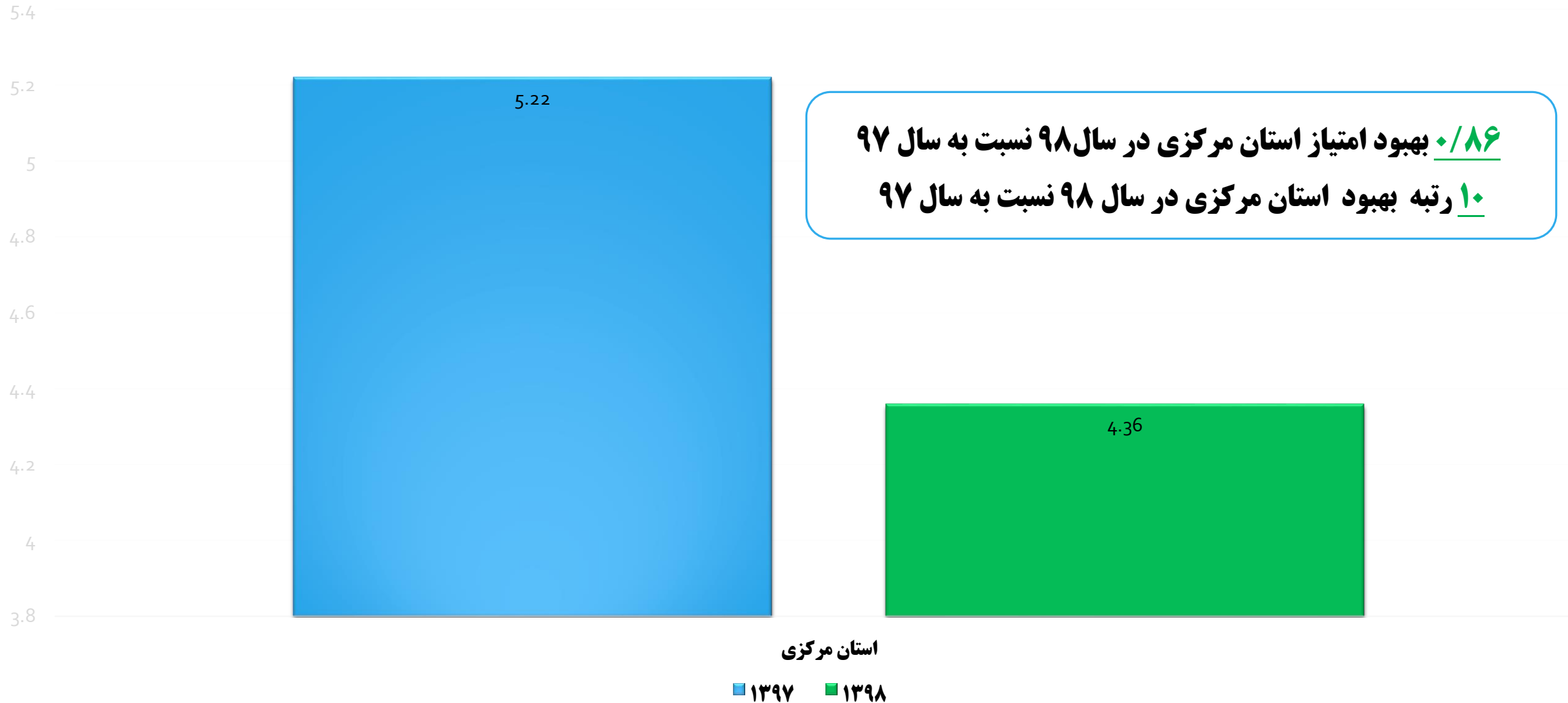
نمودار شاخص استانی عملکرد دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۸

رتبه استان مرکزی در سال ۹۸ در
کشور ۸ می باشد





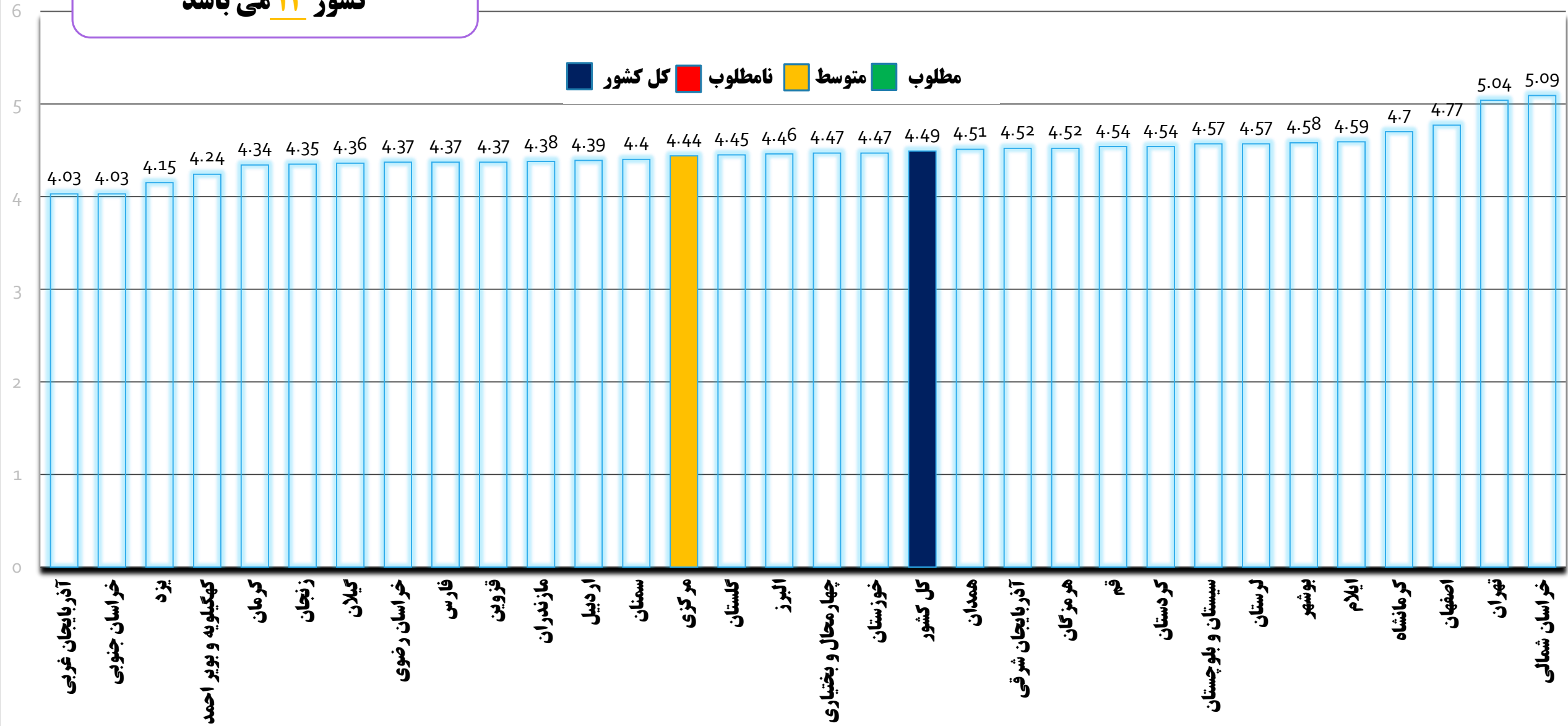
شاخص استان مرکزی در عملکرد دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۷





۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات

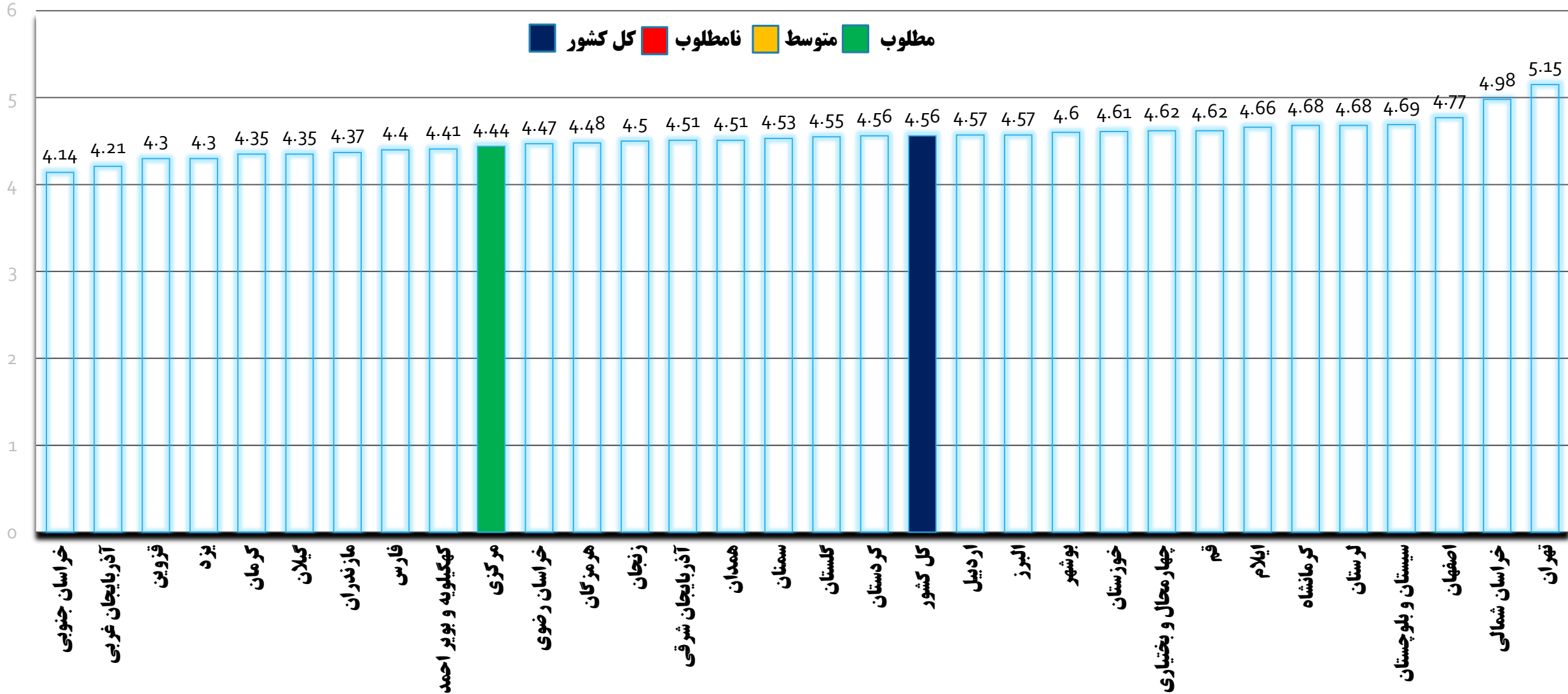
رتبه استان مرکزی در سال ۹۸ در کشور ۱۴ می باشد





۲- کیفیت رسیدگی به درخواست های قانونی مراجعان

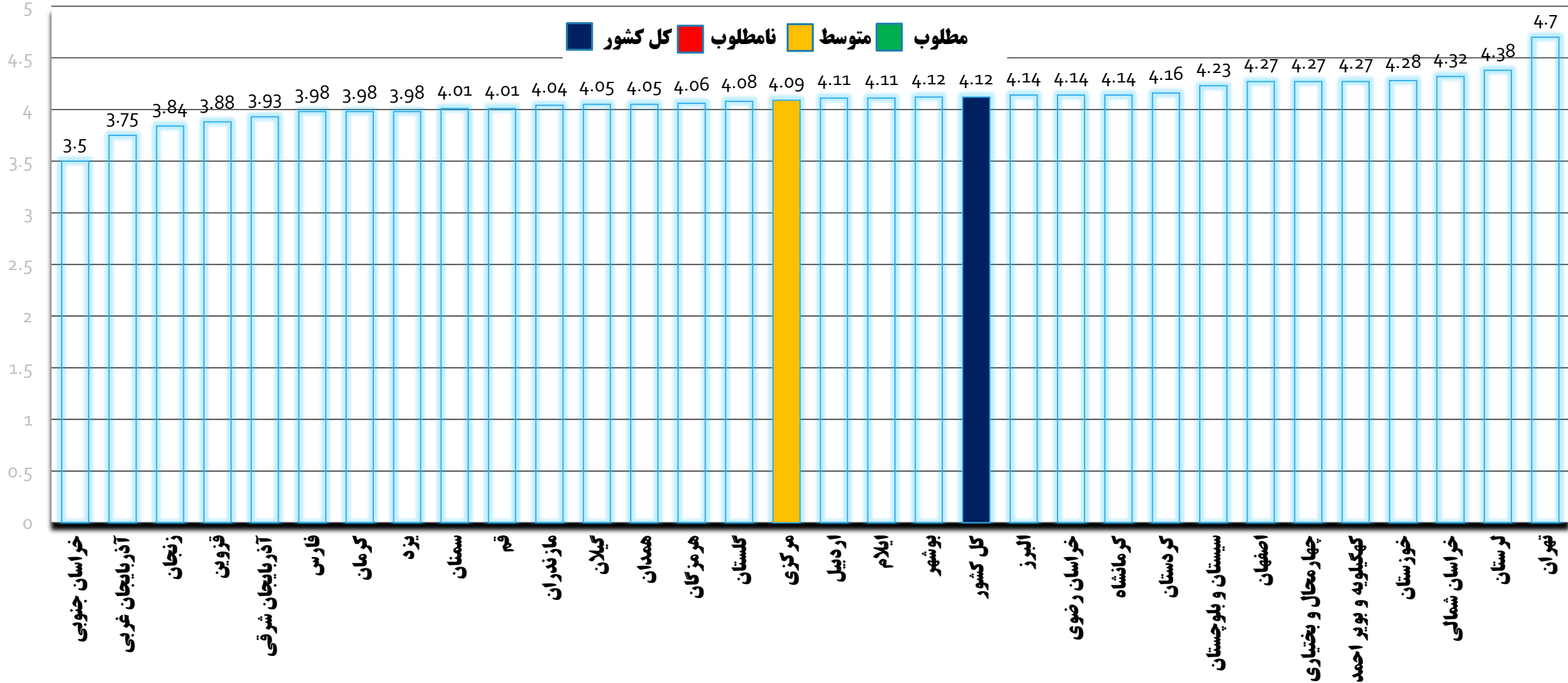
رتبه استان مرکزی در سال ۹۸ در کشور
۱۰ می باشد





۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع

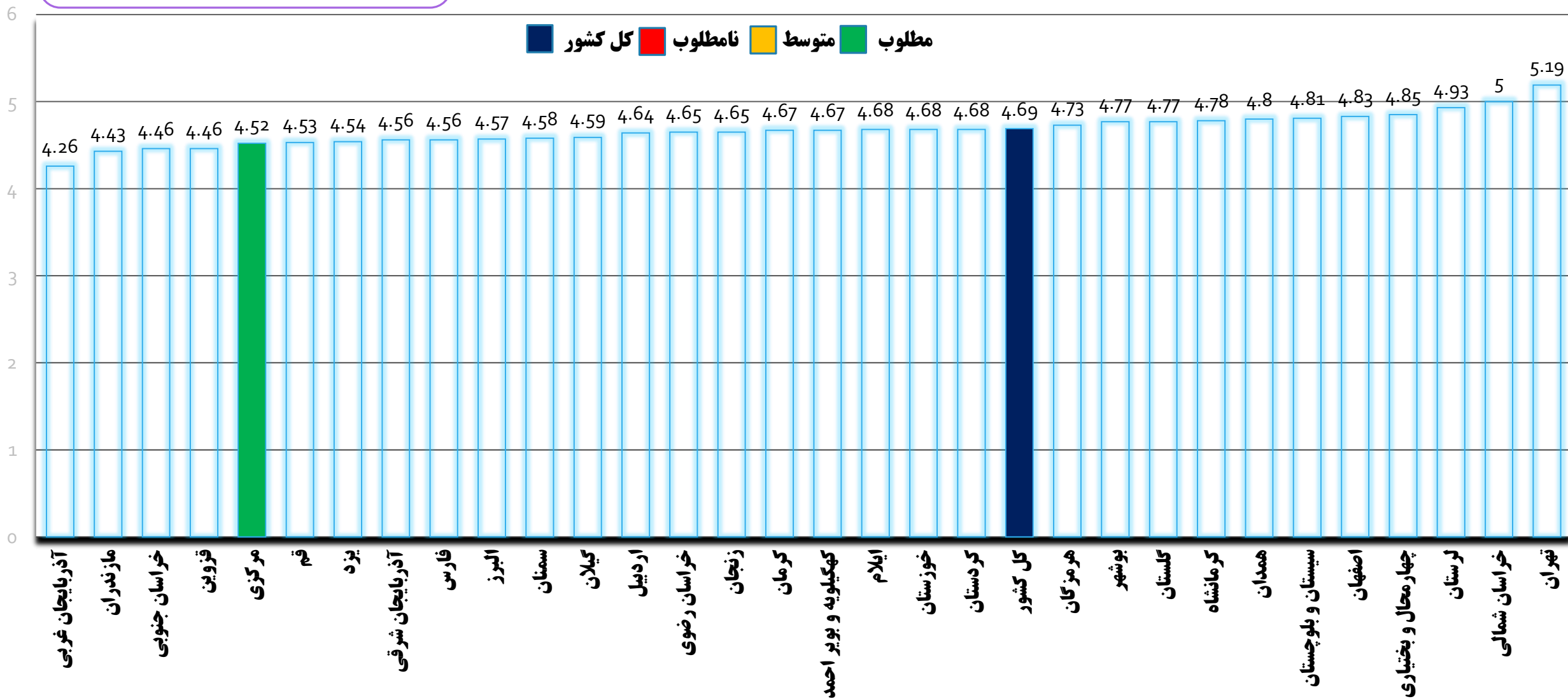
رتبه استان مرکزی در سال ۹۸ در کشور ۱۶ می باشد





۴- شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات

رتبه استان مرکزی در زمستان ۹۸
در کشور ۵ می باشد





بر اساس یافته های این طرح در سال ۱۳۹۸ ، دستگاه های اجرایی در سه استان:

۱- خراسان جنوبی

۲- آذربایجان غربی

۳- یزد

به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نموده اند و

در مقابل دستگاه های اجرایی در سه استان:

۱- تهران

۲- خراسان شمالی

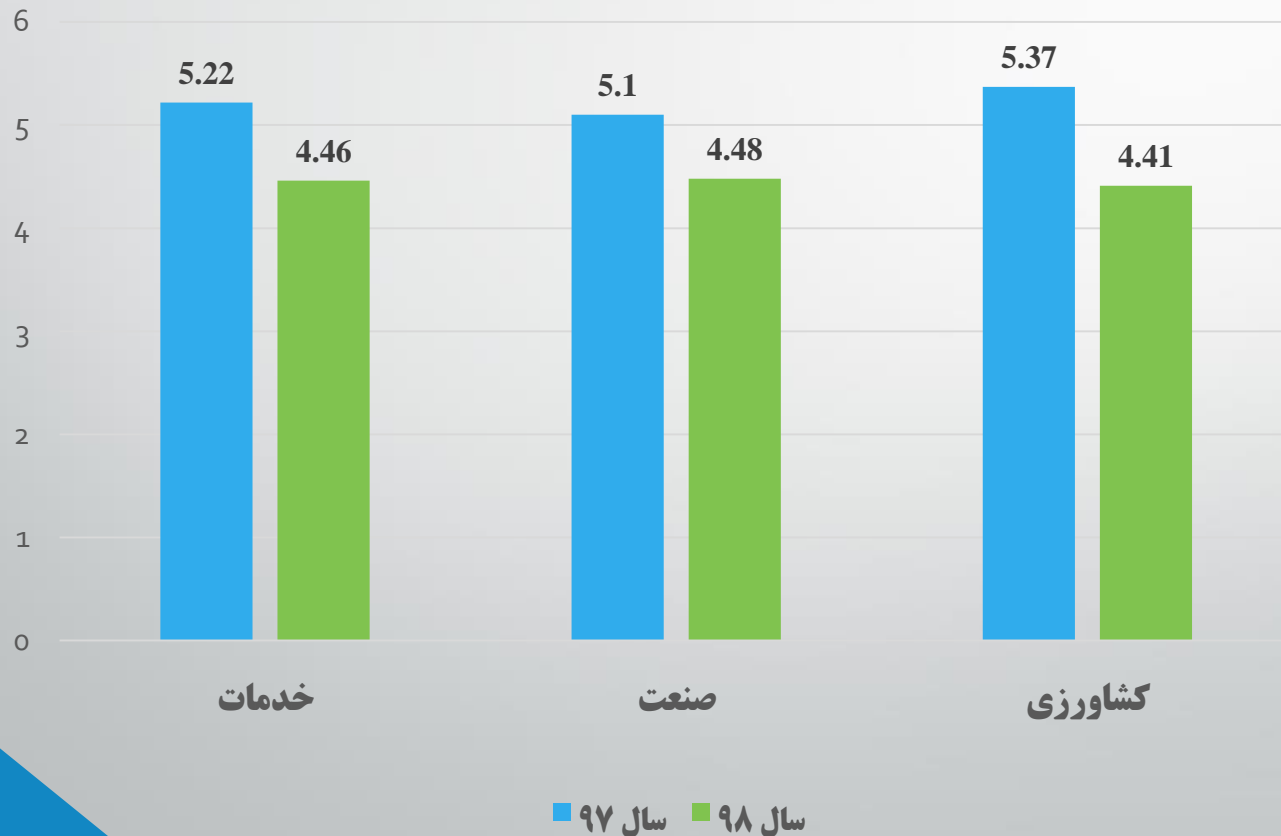
۳- اصفهان

کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده اند





شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی در سه بخش صنعت، خدمات و کشاورزی



براساس نتایج طرح در سال ۱۳۹۸، میزان رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش های خدمات و صنعت، بهتر ارزیابی شده است.

معرفی دستگاه های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد

بر اساس مستندات موجود در ارتباط با تعیین دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار که پس از تصویب قانون بهبود مستمر کسب و کار و در قالب تبصره ماده ۱۴ آن به عهده وزارت امور اقتصادی و دارایی سپرده شد و همچنین سایر مصوبات قانونی از جمله مصوبه مورخ ۱ / ۳ / ۹۶ هیات وزیران، فهرست ۴۴ دستگاه اجرایی، نهاد و سازمان مرتبط با محیط کسب و کار توسط مرکز آمار و اطلاعات اقتصادی و پایش اصل ۴۴ اتاق ایران استخراج و پس از انجام مشورت با افراد خبره، این فهرست به دو گروه اصلی و فرعی تقسیم گردید. از آنجا که حجم مراجعات به دستگاه های اجرایی در دو گروه یاد شده یکسان نبوده و از سوی دیگر نقش سازمان ها و نهاد های مشمول هریک از این دو گروه در صدور مجوزهای کسب و کار نیز متفاوت است لذا نتایج به دست آمده از پیمایش حاضر در زمینه میزان رضایت از عملکرد دستگاه های اجرایی نیز به طور مجزا برای هریک از دو گروه ارائه شده تا به قیاس نادرست توسط کاربران نتایج طرح منتهی نشود. همچنین باید توجه داشت که در مواردی حوزه وظایف قانونی در بین برخی دستگاه ها دارای تداخل است که به عنوان مثال می توان به موضوع دادگاه ها و دادرها اشاره نمود که در زیر مجموعه قوه قضاییه تعریف شده اند ولیکن در استان ها در حوزه مدیریتی ادارات کل دادگستری تعریف می شوند. در همین راستا عملکرد نمایندگان محترم مجلس شورای اسلامی در استان ها نیز به عنوان عملکرد مجلس شورای اسلامی ارزیابی شده است زیرا مجلس شورای اسلامی در استان ها واحد سازمانی مشخصی ندارد. در ارتباط با برخی دستگاه ها نیز که دارای زیر مجموعه های مهم در ارتباط با محیط کسب و کار هستند نیز این واحدها به صورت مستقل آورده شده اند که از جمله آنها می توان به سازمان امور مالیاتی و گمرک جمهوری اسلامی اشاره نمود که در زیر مجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی قرار دارند ولی به دلیل اهمیت موضوع به طور مستقل در این طرح مورد ارزیابی قرار گرفته اند.

معرفی دستگاه های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد

در این فهرست ۱۸ دستگاه اجرایی به عنوان دستگاه اصلی و ۲۳ دستگاه و نهاد نیز به عنوان دستگاه فرعی تعیین شدند. همچنین سه اتاق بازرگانی، اصناف و تعاون ایران نیز به عنوان نهاد های غیردولتی در این طرح به صورت مجزا مورد ارزیابی قرار گرفته اند:

الف- دستگاه های اجرایی اصلی

نام دستگاه	نام دستگاه	نام دستگاه
۱- وزارت امور اقتصادی و دارایی	۷- سازمان بهزیستی کشور	۱۳- شهرداری ها
۲- وزارت صنعت، معدن و تجارت	۸- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۴- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۳- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۹- سازمان حفاظت محیط زیست	۱۵- سازمان ملی استاندارد ایران
۴- بانک مرکزی جمهوری اسلامی	۱۰- سازمان تأمین اجتماعی	۱۶- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۵- سازمان برنامه و بودجه	۱۱- گمرک جمهوری اسلامی ایران	۱۷- سازمان امور مالیاتی کشور
۶- وزارت کشور	۱۲- وزارت جهاد کشاورزی	۱۸- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

معرفی دستگاه های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد

ب- دستگاه های اجرایی فرعی

نام دستگاه	نام دستگاه	نام دستگاه
۱۷- سازمان تعزیرات حکومتی	۹- مجلس شورای اسلامی	۱- وزارت آموزش و پرورش
۱۸- قوه قضائیه (دادگا هها و دادرها)	۱۰- سازمان های بیمه دولتی	۲- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۱۹- وزارت نفت (شرکت ملی گاز ایران)	۱۱- سازمان های بیمه خصوصی	۳- سازمان انرژی اتمی *
۲۰- وزارت امور خارجه *	۱۲- بانک های دولتی	۴- سازمان ثبت احوال کشور*
۲۱- معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری *	۱۳- بانک های خصوصی	۵- سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۲۲- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱۴- وزارت راه و شهرسازی	۶- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۲۳- وزارت نفت (شرکت ملی پخش و فرآورده های نفتی)	۱۵- وزارت نیرو(شرکت توانیر)	۷- سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران
	۱۶- وزارت نیرو (شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور)	۸- مرکز آمار ایران

معرفی دستگاه های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد

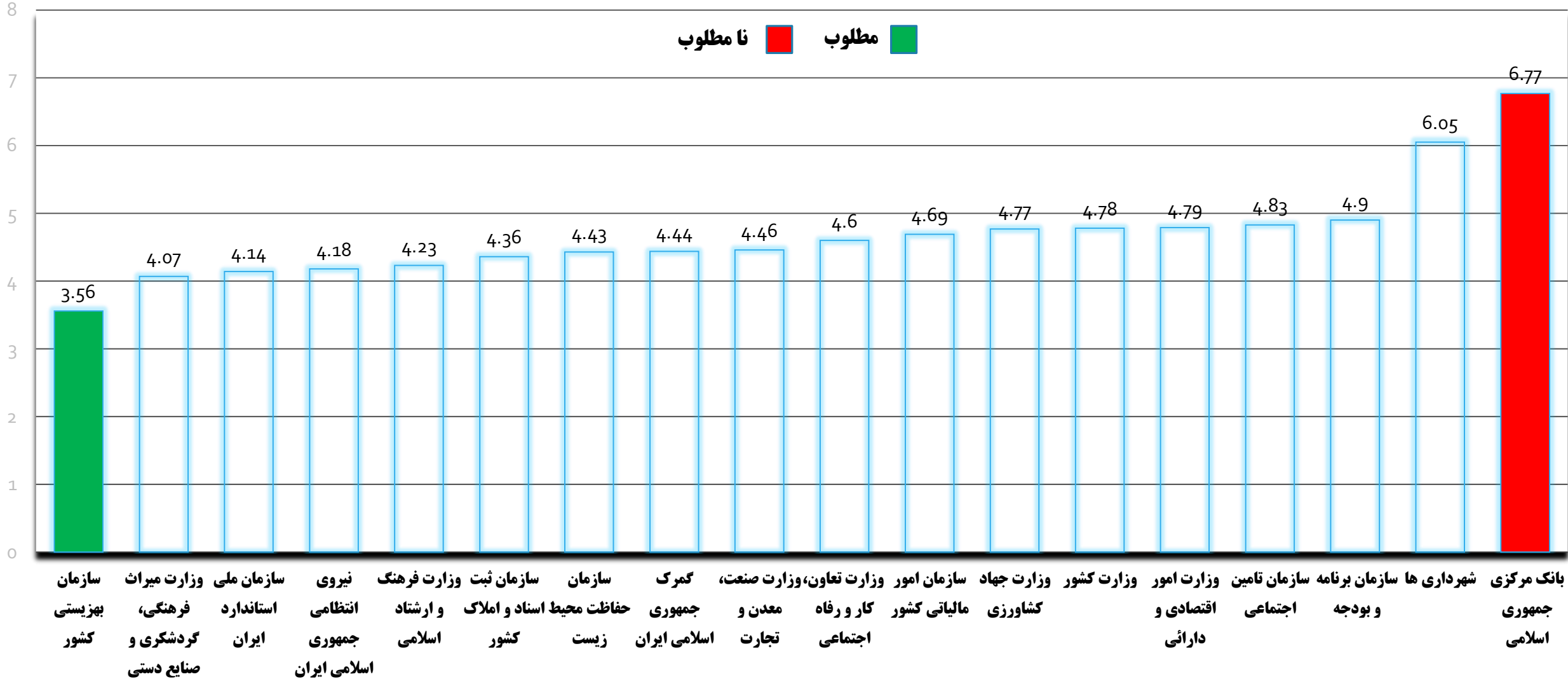
پ- نهاد های غیر دولتی

نام دستگاه	نام دستگاه	نام دستگاه
۳- اتاق تعاون ایران	۲- اتاق اصناف ایران	۱- اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران



ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

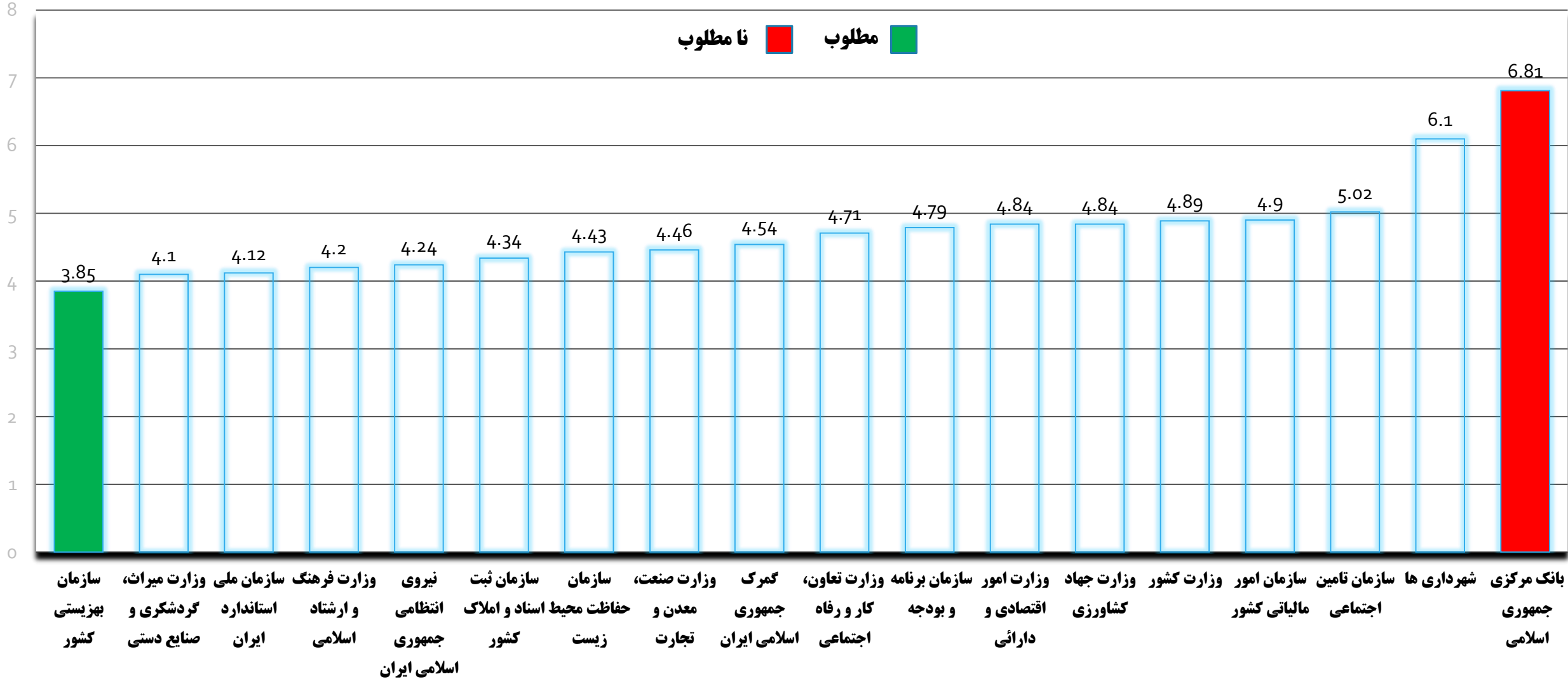
۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

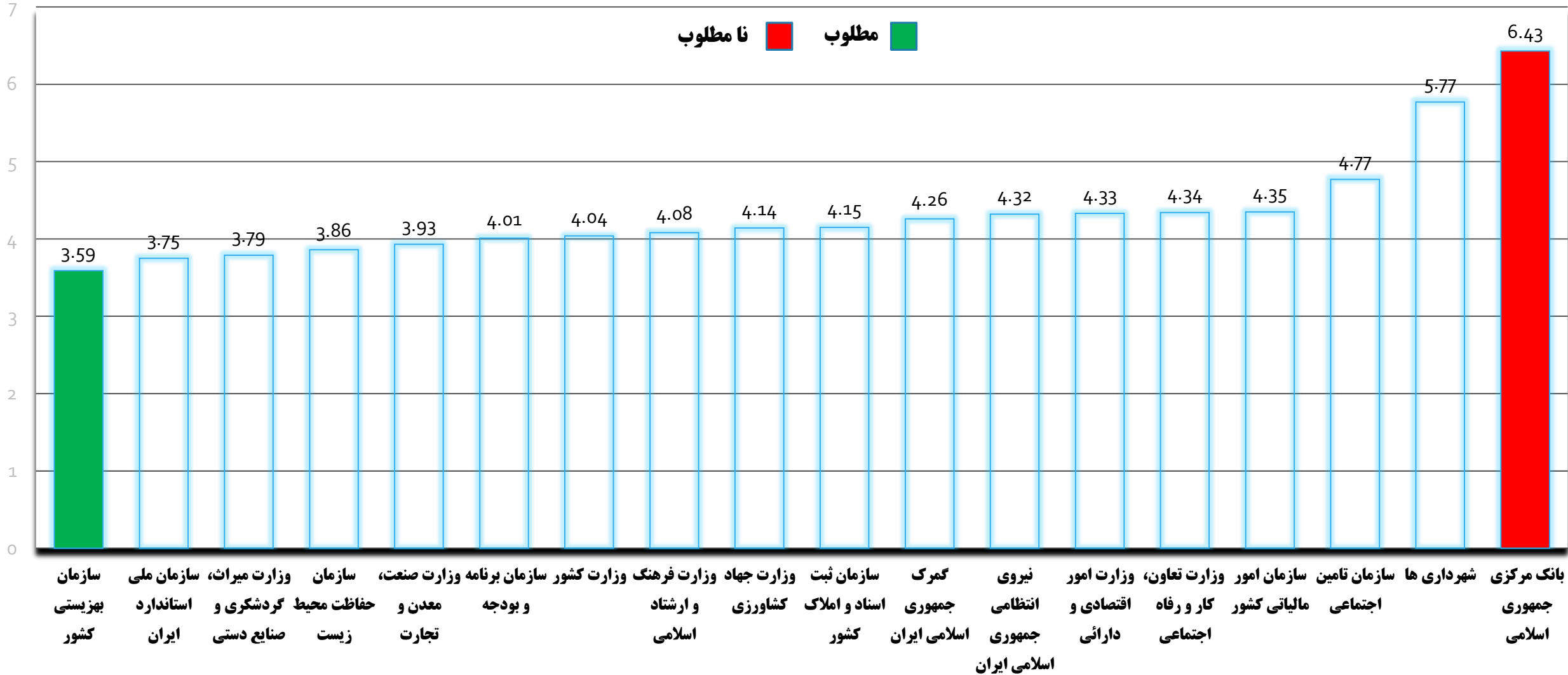
۲- کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

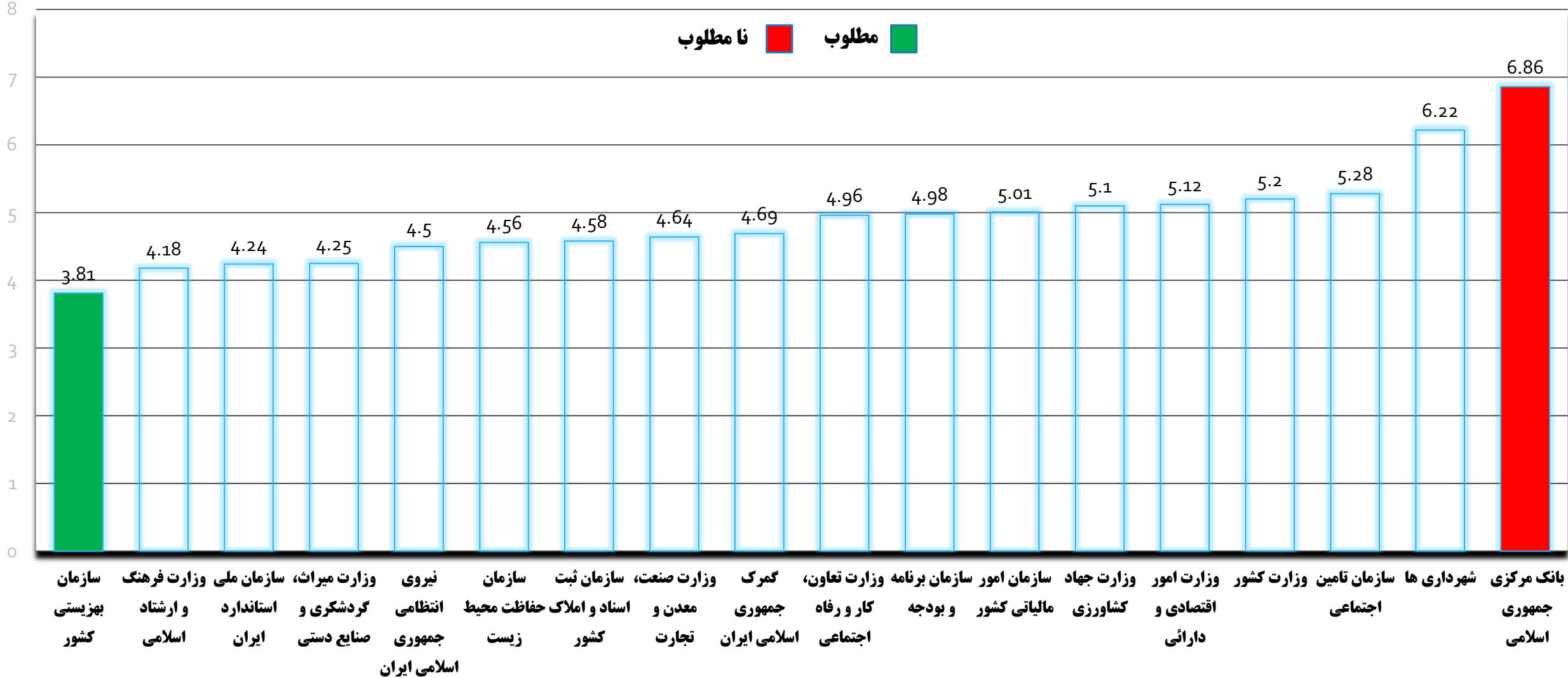
۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

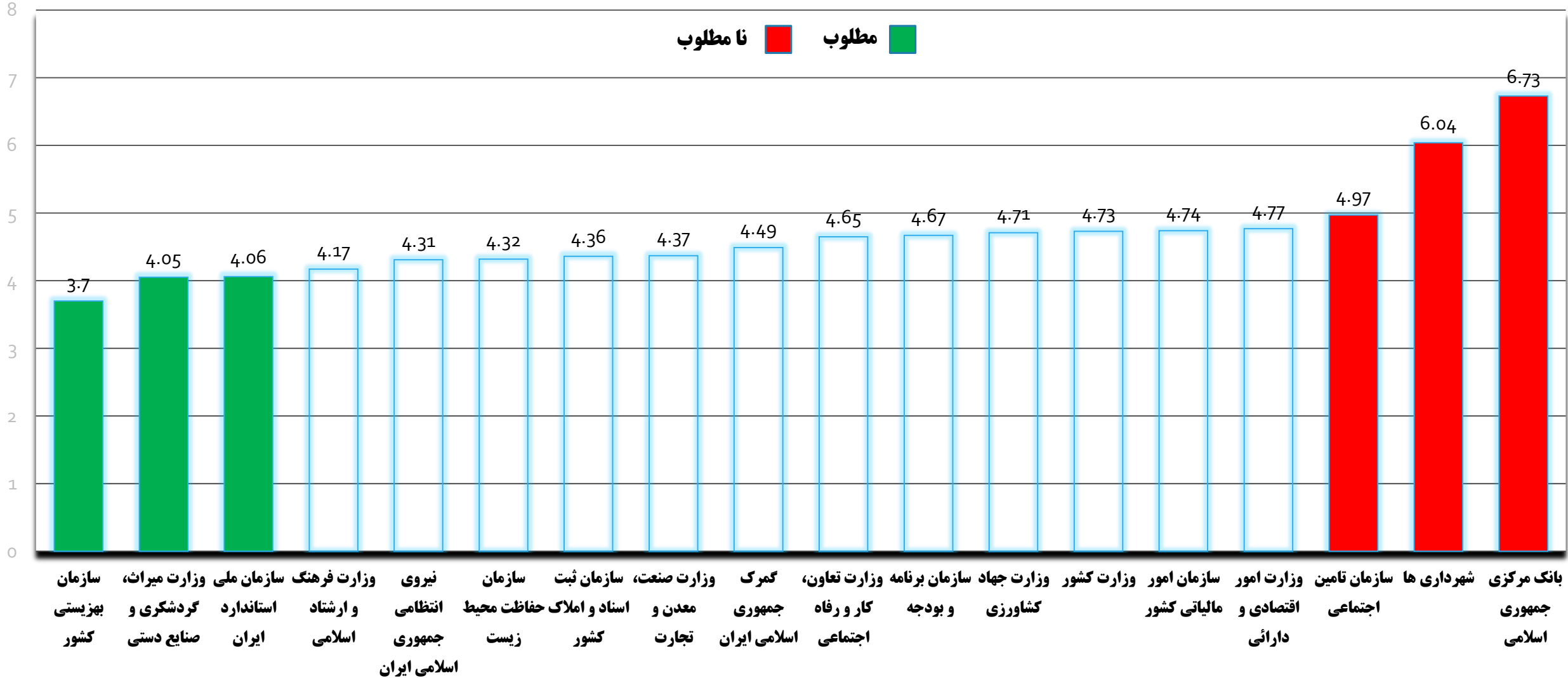
۴- شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

میانگین سال ۹۸



بر اساس یافته های طرح در سال ۱۳۹۸ از بین دستگاه های اجرایی اصلی گروه (الف)، سه دستگاه اجرایی:

۱- سازمان بهزیستی کشور



سازمان بهزیستی کشور



وزارت میراث فرهنگی
گردشگری و صنایع
دستی



سازمان ملی استاندارد

۲- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

۳- سازمان ملی استاندارد

توانسته اند تا بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نمایند. و در مقابل سه دستگاه اجرایی:

۱- بانک مرکزی جمهوری اسلامی



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



سازمان آیین باجایی

۲- شهرداری ها

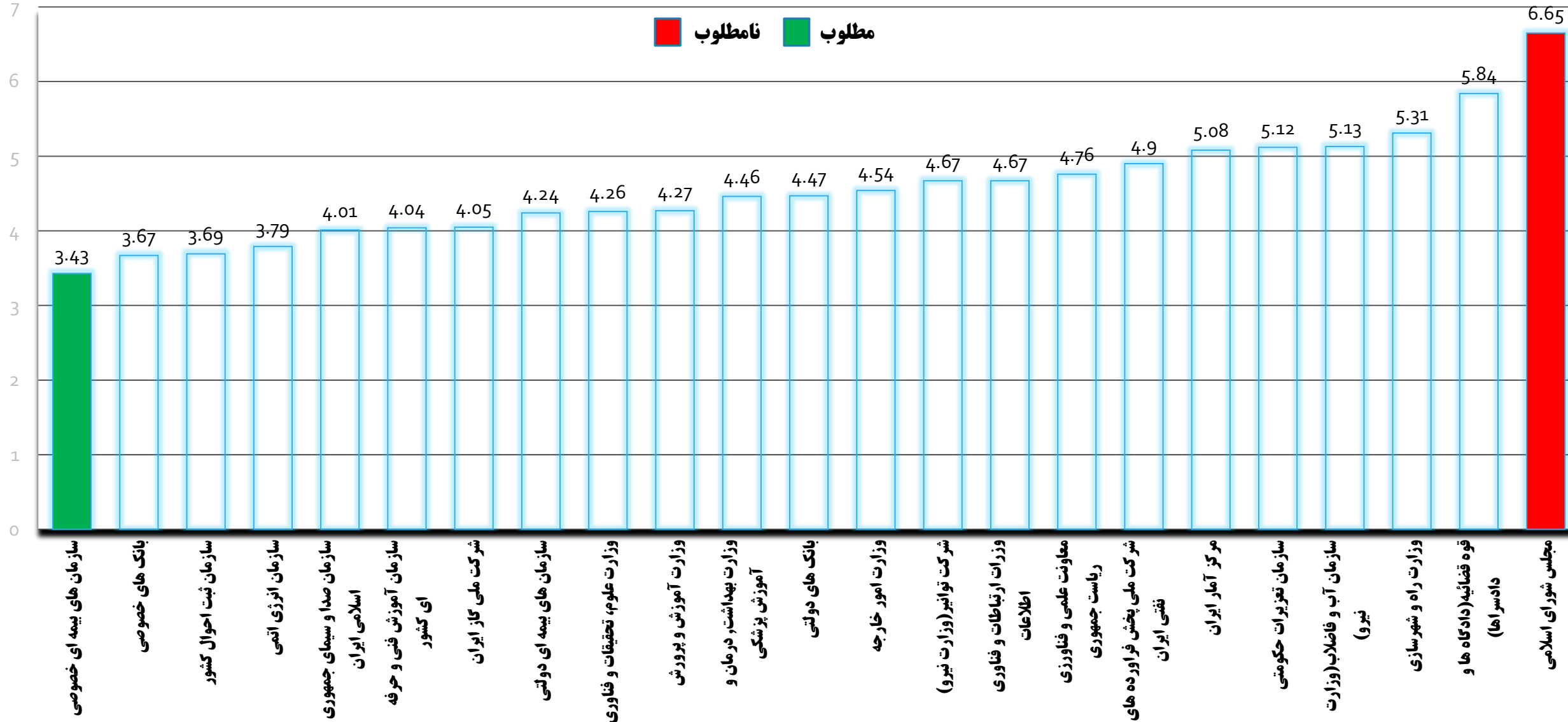
۳- سازمان تامین اجتماعی

توانسته اند رضایت فعالان اقتصادی را نسبت به سایر سازمان ها بیشتر جلب کنند.



ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (فرعی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

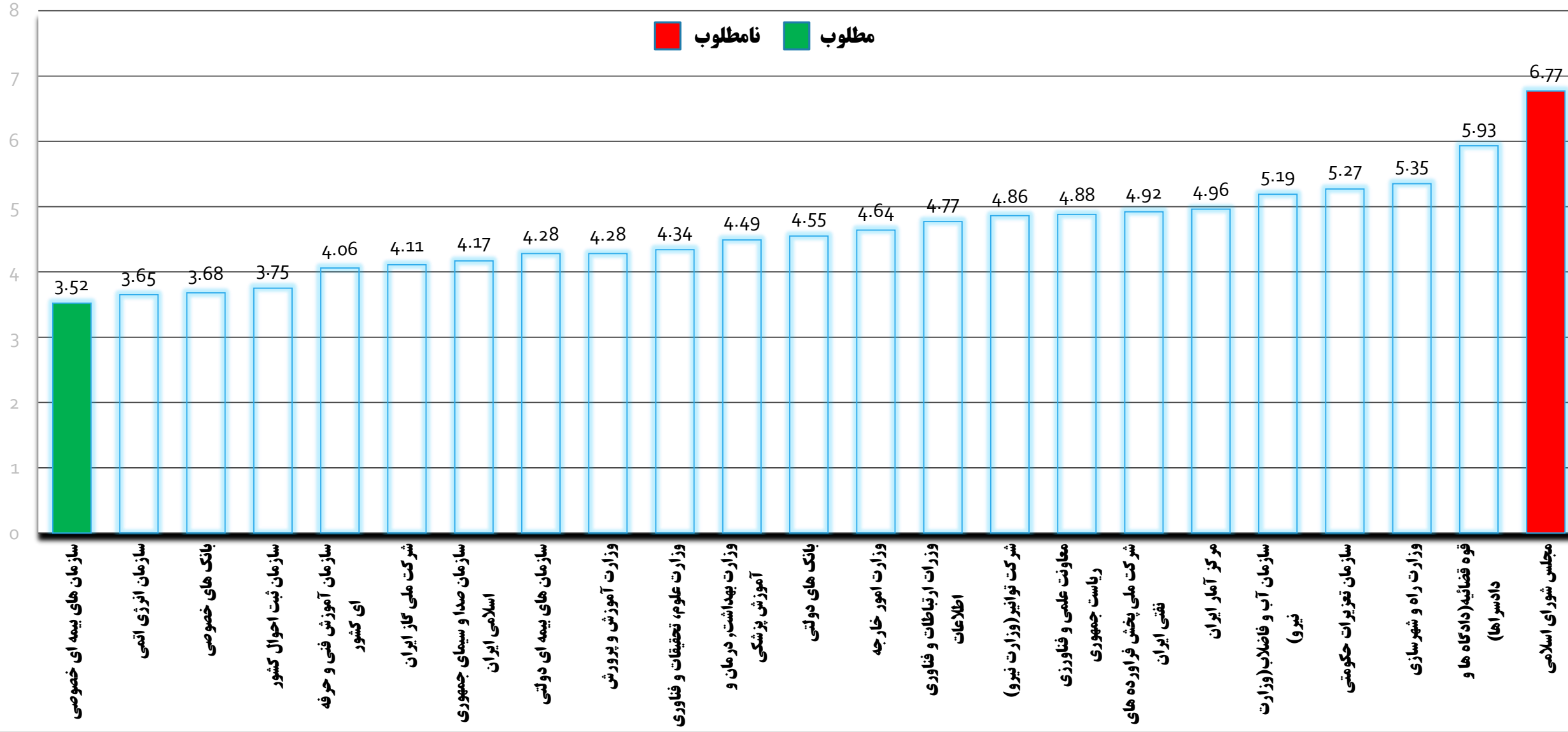
۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (فرعی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

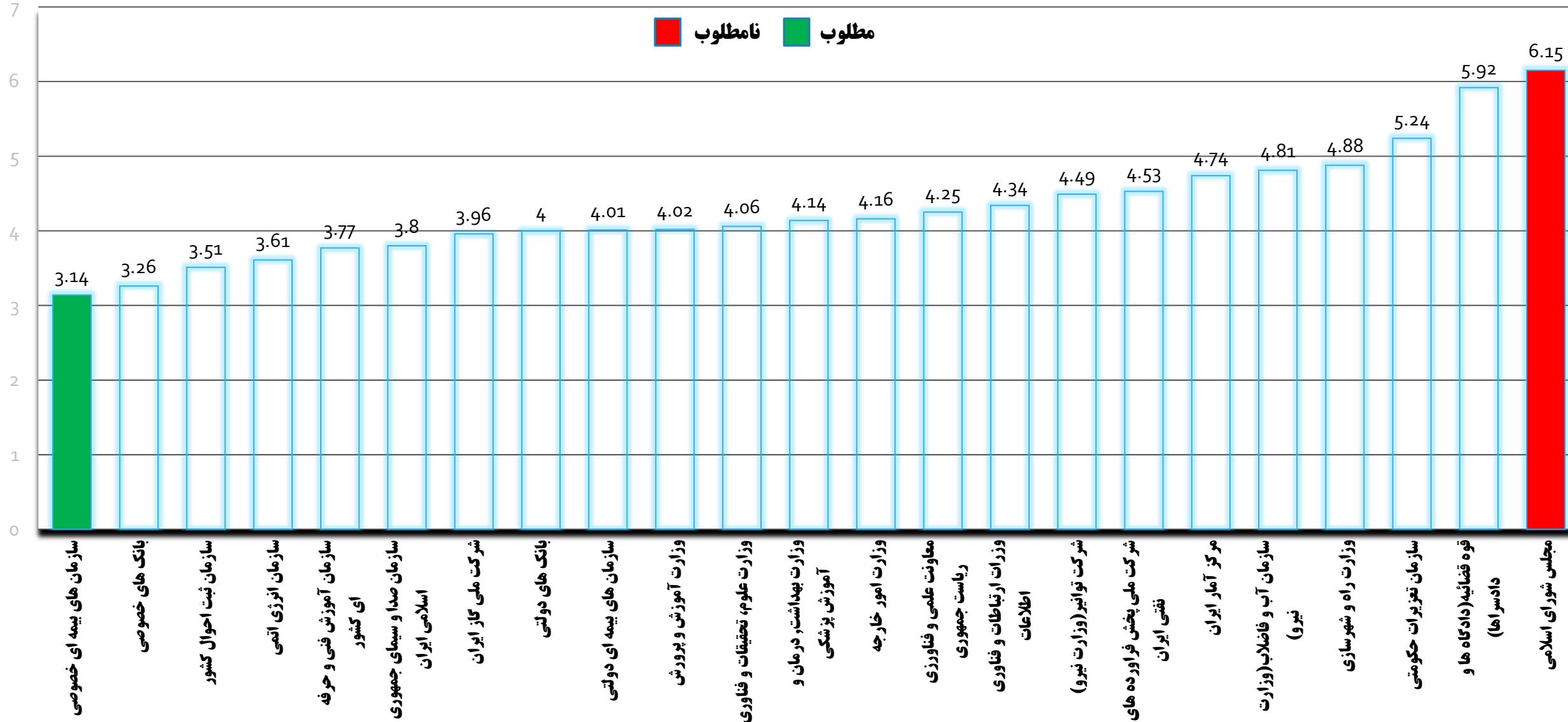
۲- کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (فرعی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

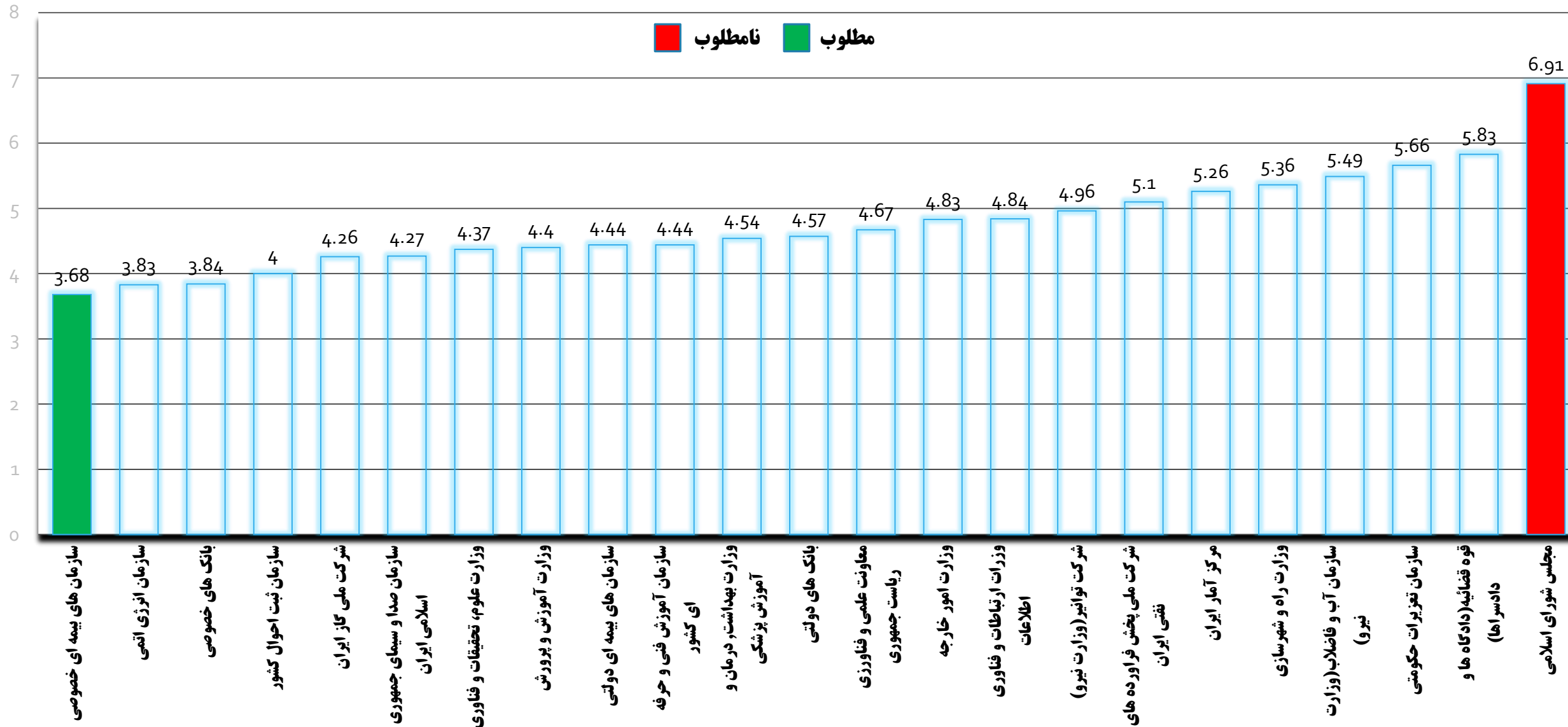
۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (فرعی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

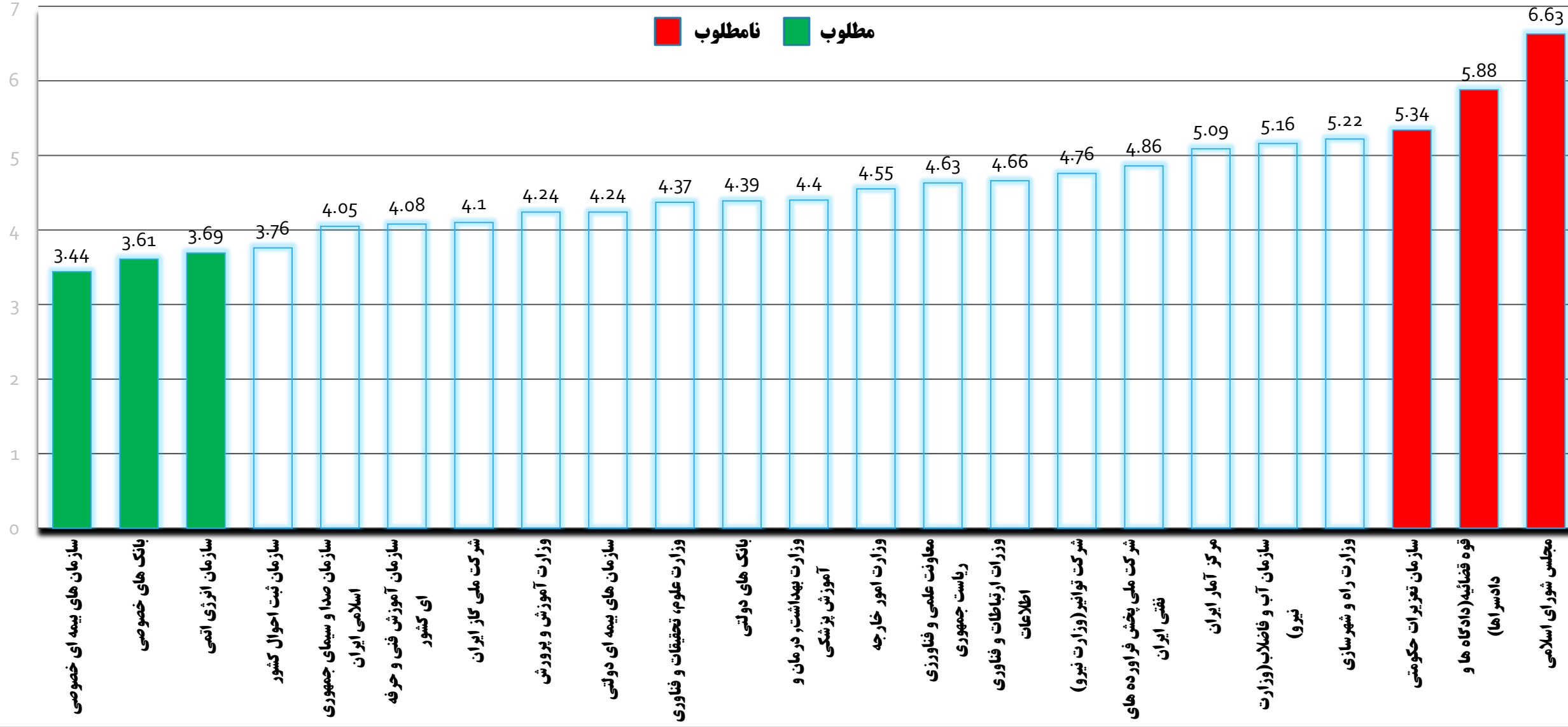
۴- شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات





ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (فرعی) بر حسب صدور مجوزهای کسب و کار

میانگین سال ۹۸



بر اساس یافته های طرح در سال ۱۳۹۸ از بین دستگاه های اجرایی فرعی گروه (ب)، سه دستگاه اجرایی:

۱- بیمه خصوصی

۲- بانک های خصوصی

۳- سازمان انرژی اتمی

توانسته اند تا بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نمایند. و در مقابل سه دستگاه اجرایی:

۱- مجلس شورای اسلامی (نمایندگان استان ها)

۲- قوه قضائیه (دادگاه ها و دادسراها)

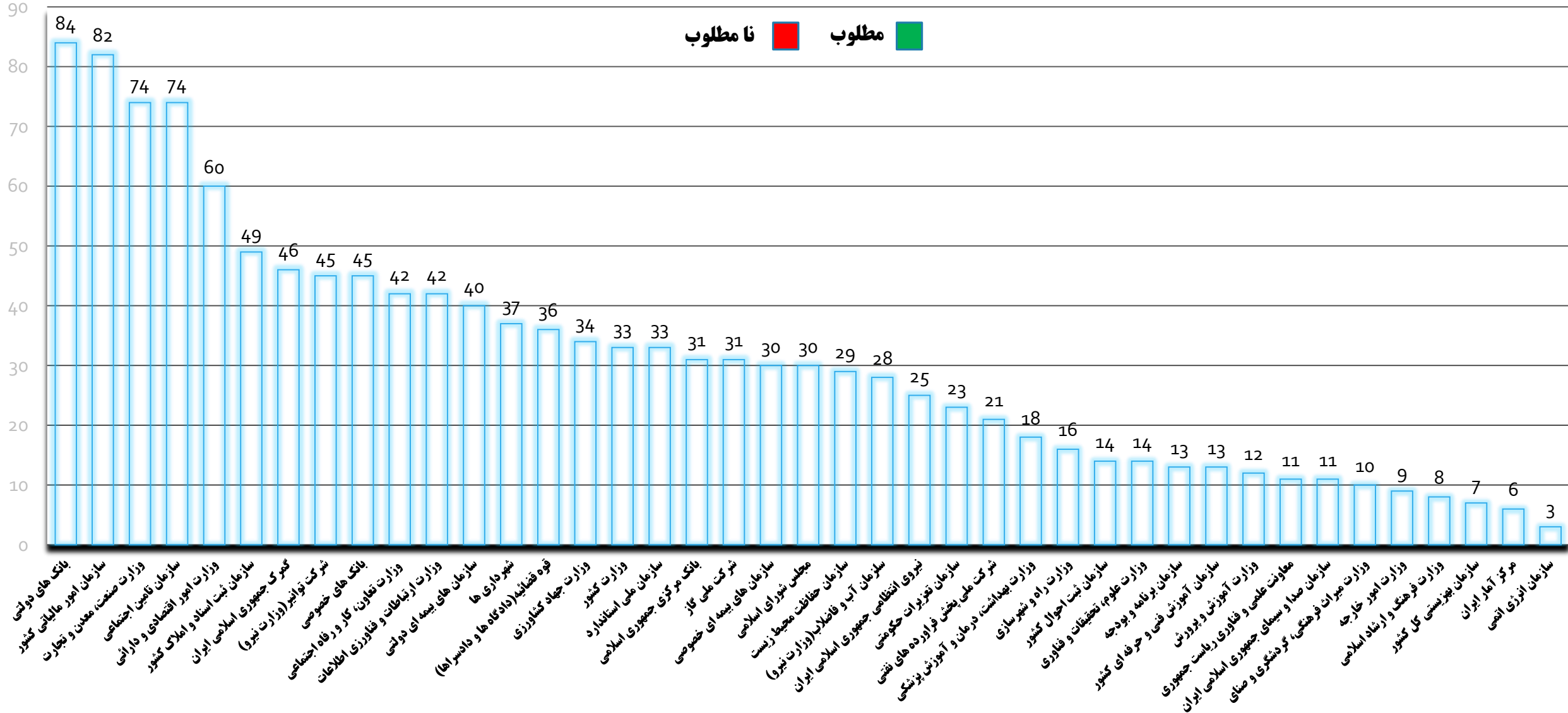
۳- سازمان تعزیرات حکومتی



توانسته اند رضایت فعالان اقتصادی را نسبت به سایر سازمان ها بیشتر جلب کنند.



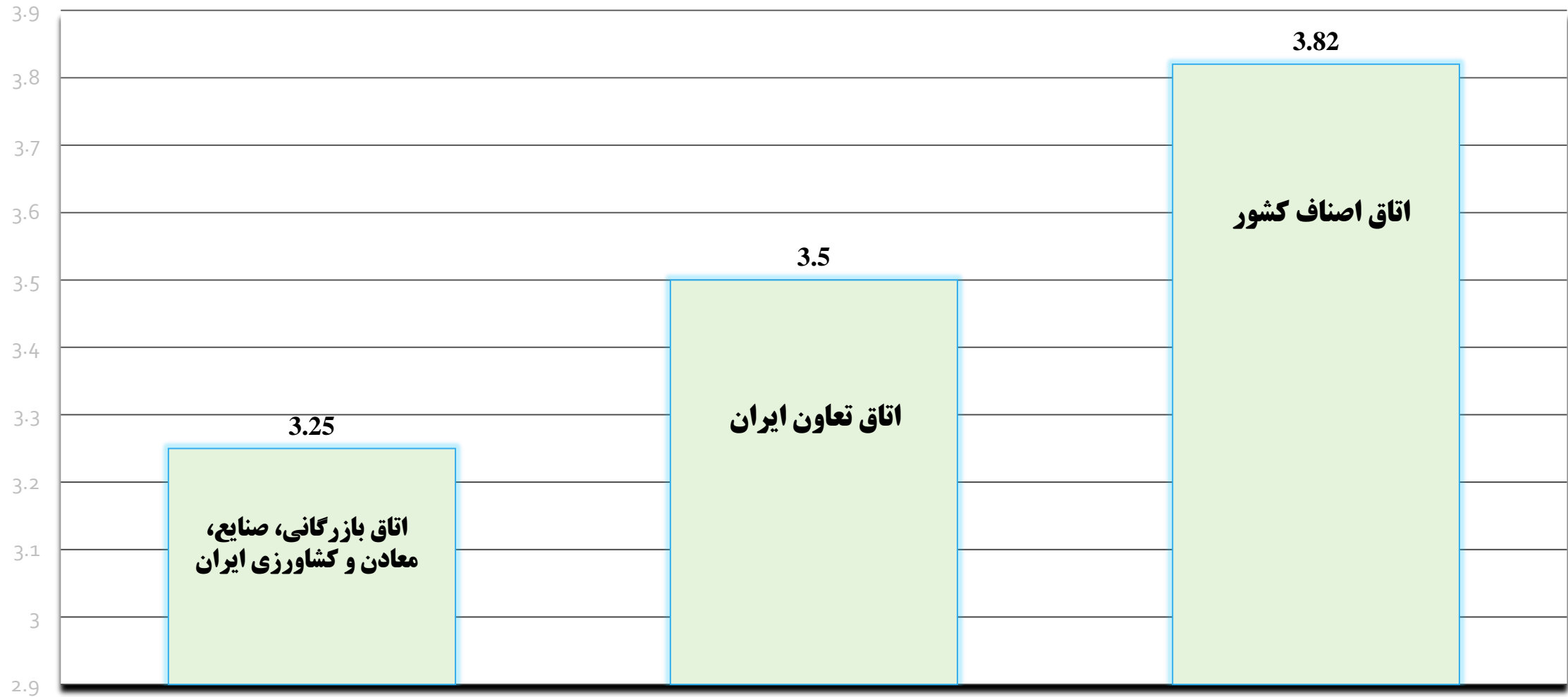
شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی) بر حسب درصد ارتباط با فعالان اقتصادی





ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی مرتبط با محیط کسب و کار

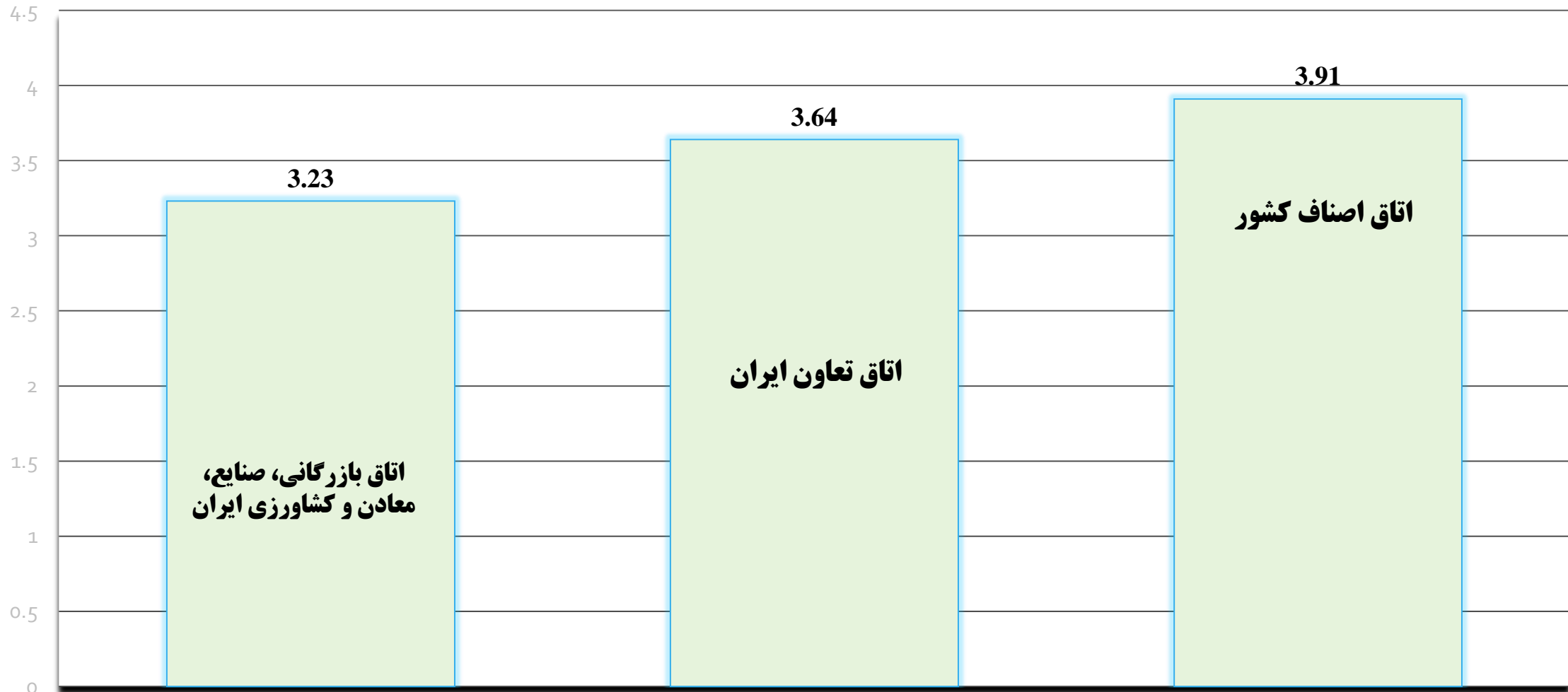
۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات





ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی مرتبط با محیط کسب و کار

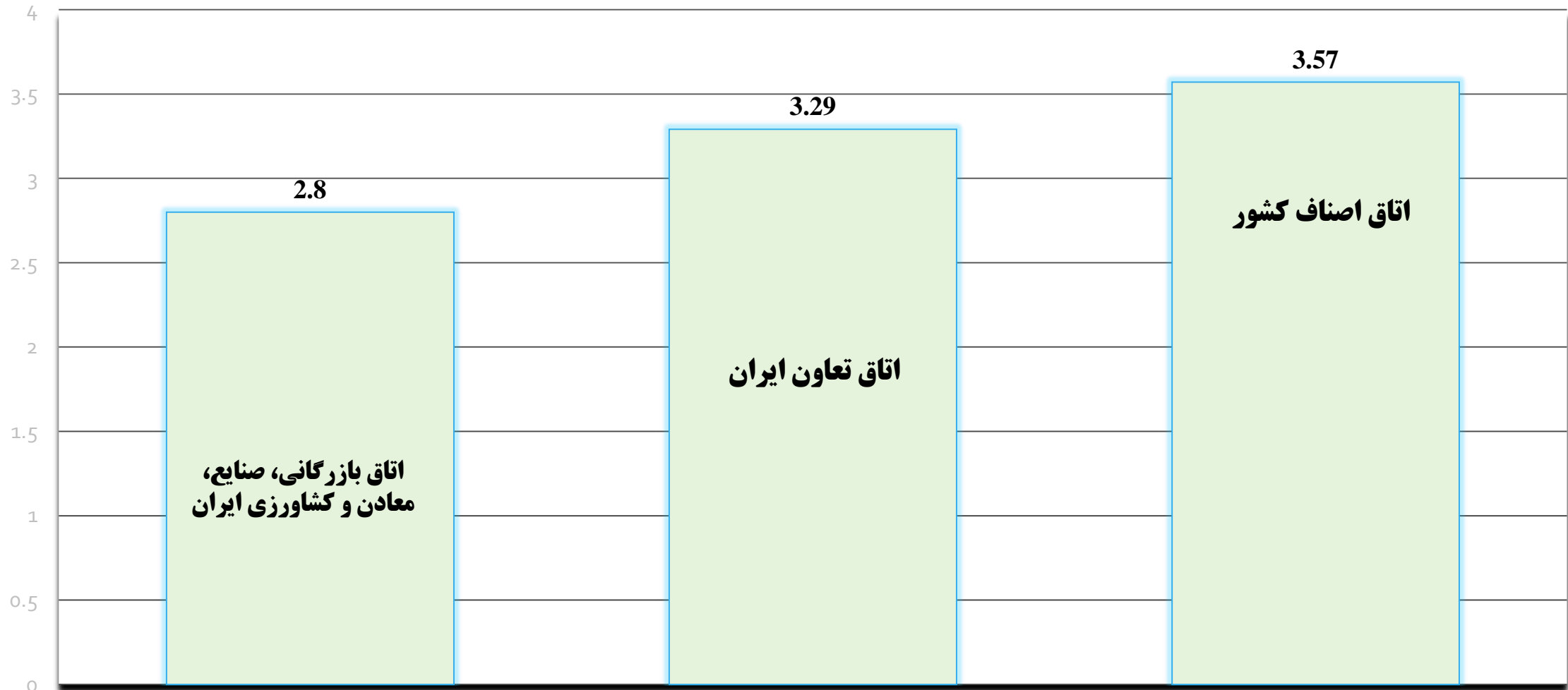
۲- کیفیت رسیدگی به درخواست های قانونی مراجعان





ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی مرتبط با محیط کسب و کار

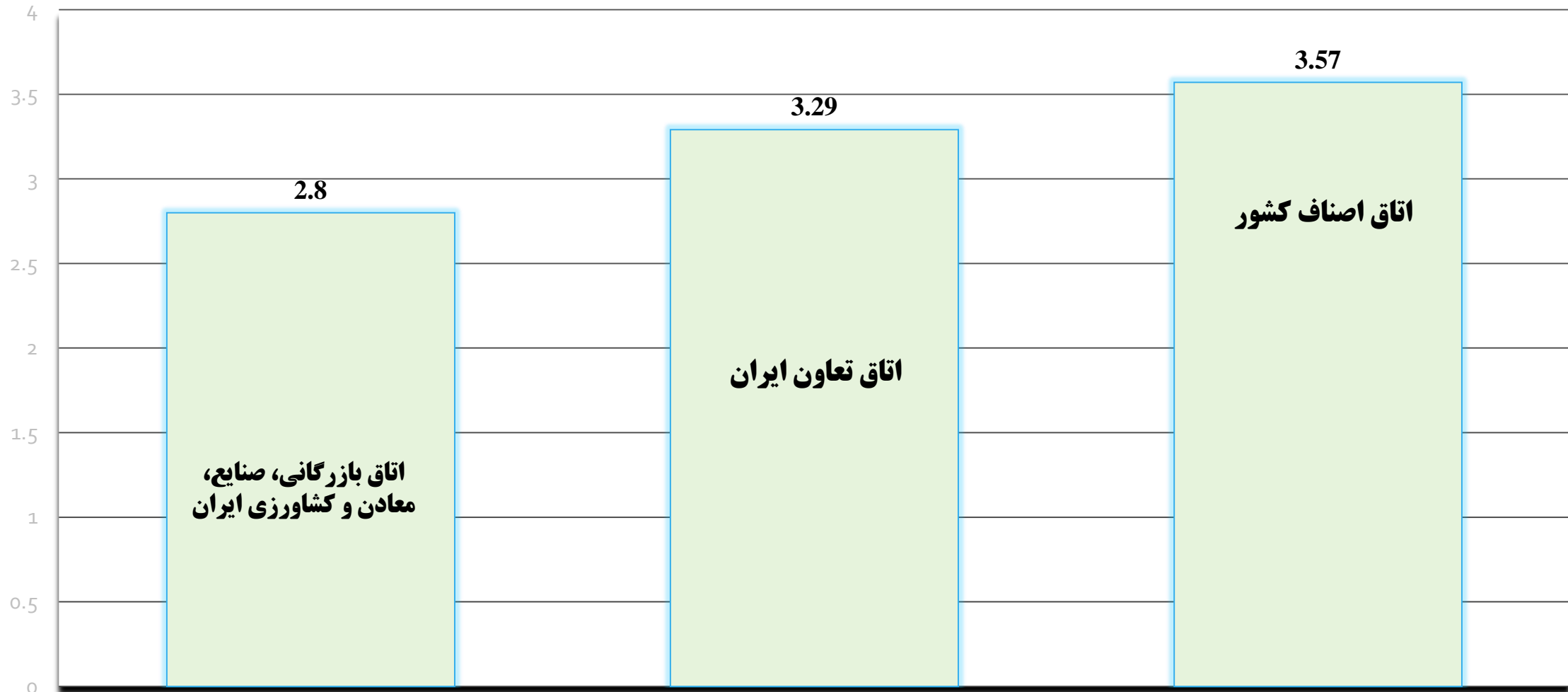
۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع



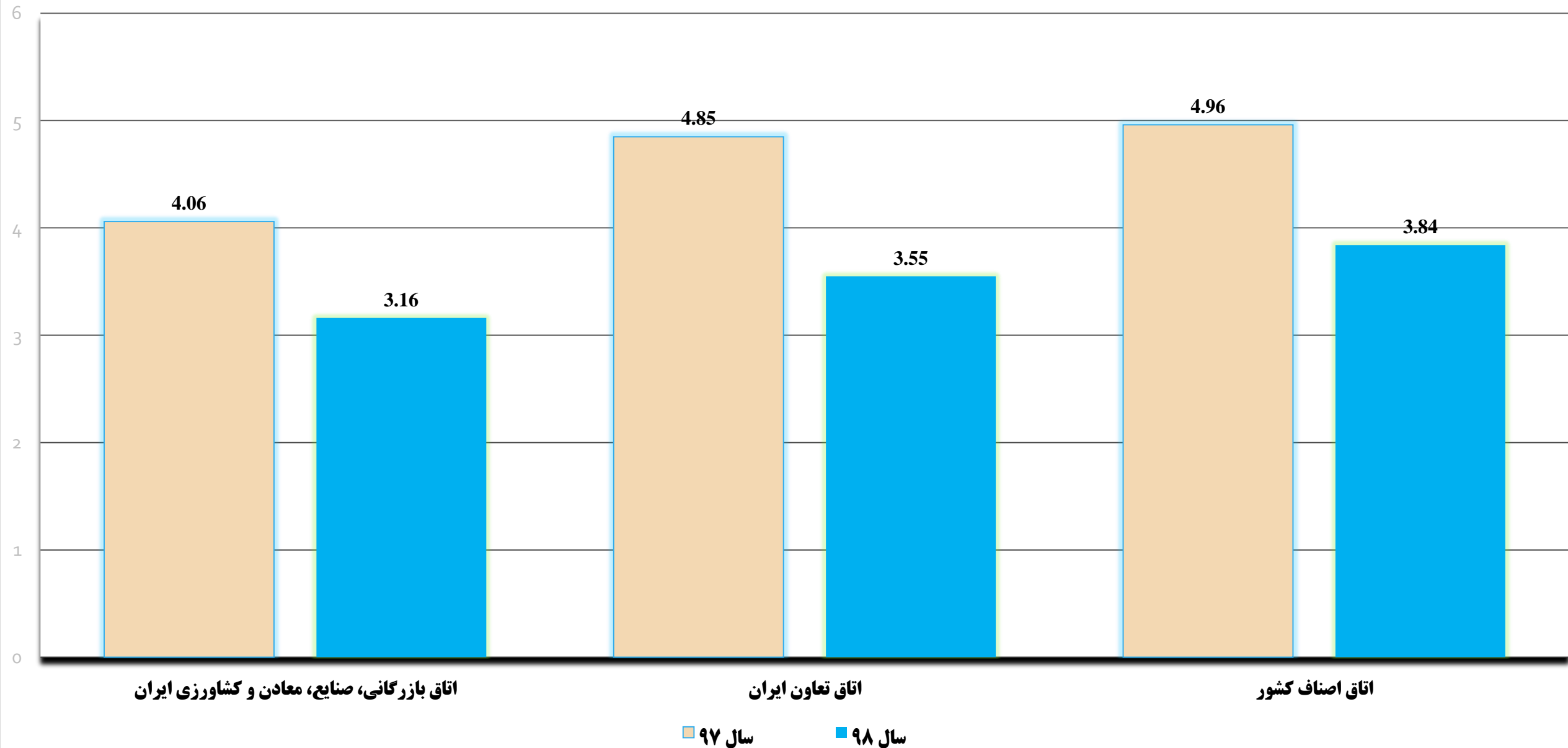


ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی مرتبط با محیط کسب و کار

۴- شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات

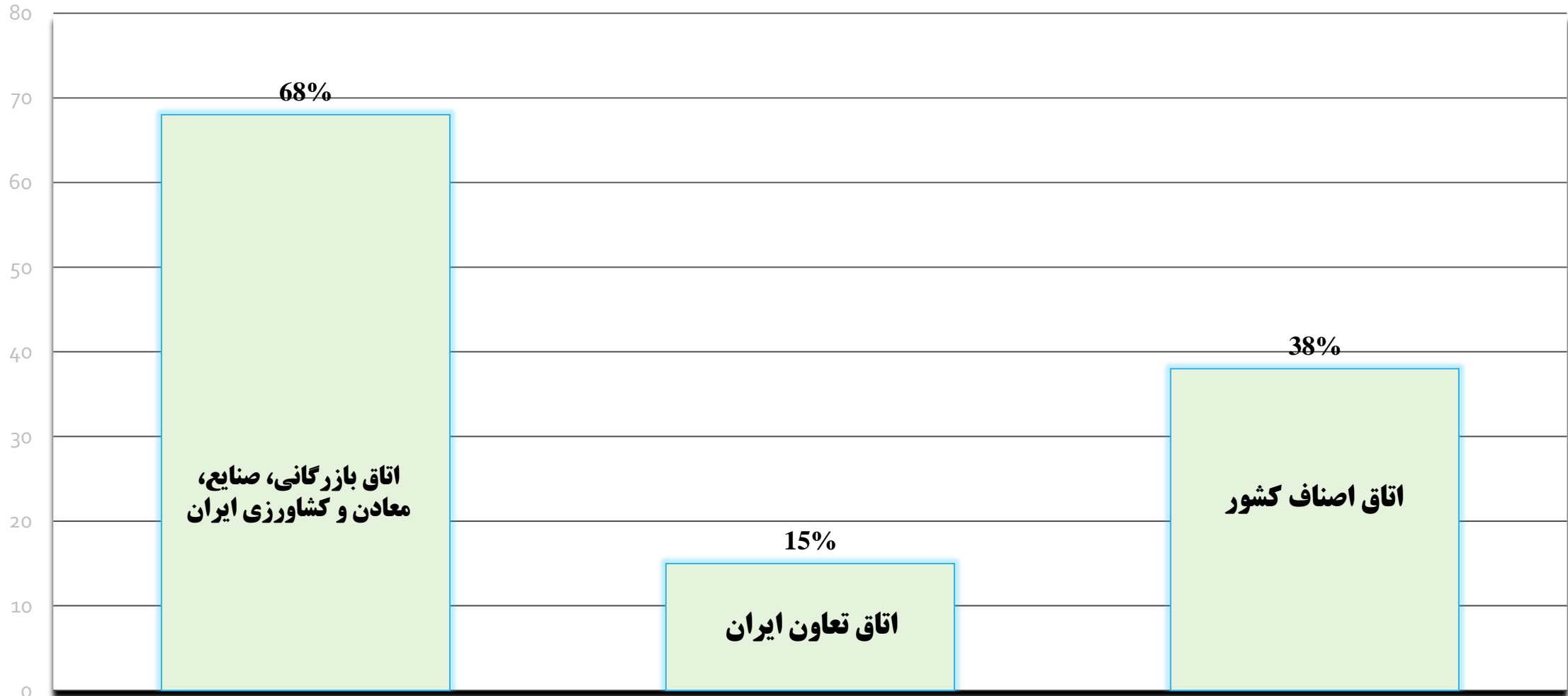


ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی میانگین سال های ۹۷ و ۹۸





ارزیابی عملکرد نهاد های غیر دولتی بر حسب درصد ارتباط با فعالان اقتصادی



بر اساس یافته های طرح در سال ۱۳۹۸ اتاق های:

۱- بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

۲- تعاون ایران


۳- اصناف کشور



به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب کرده اند. همچنین میانگین کمتر از ۴ در سه اتاق بیانگر آنست که نسبت به سایر دستگاه های اجرایی از جایگاه بهتری برخوردار هستند.

**طرح ملی ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی کشور مرتبط با محیط
کسب و کار ۱۳۹۸**

با تشکر از حسن توجه همه سروران ارجمند

 تهیه شده در دبیرخانه شورای گفتگوی دولت و بخش خصوصی استان مرکزی 