



## بهترین و بدترین دستگاه‌های صدور مجوز کسب‌وکار معرفی شدند

ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار ۱۳۹۹ حاکی از این است که فعالان اقتصادی بانک مرکزی، شهرداری‌ها و سازمان تأمین اجتماعی کمترین میزان رضایت را داشته‌اند.

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران در راستای اجرای ماده ۴ قانون بهبود مستمر کسب و کار و پس از ۱۹ دوره اجرای موفق طرح پایش ملی محیط کسب و کار، مصمم شد تا برای سومین بار، با اجرای طرح نظرسنجی از فعالان اقتصادی سراسر کشور، عملکرد سازمان‌ها، نهادها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار را مورد ارزیابی قرار دهد. در آمارگیری طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار که به صورت سالانه برگزار می‌شود، عملکرد دستگاه‌های استانی و ملی در زمینه چهار مؤلفه: «سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات»، «کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان»، «نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکمیل ارباب رجوع» و «شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه ارائه خدمات» مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

در سومین دوره از اجرای این طرح که به مدت ۲۵ روز در تیر و مردادماه ۱۴۰۰ اجرا شد، عملکرد ۴۴ سازمان و نهاد ملی و استانی در سال ۱۳۹۹ و در قالب دو گروه عمده دستگاه‌های اصلی و فرعی مرتبط با محیط کسب و کار، توسط ۲ هزار فعال اقتصادی منتخب از زیرمجموعه سه اتاق بازرگانی، اصناف و تعاون ایران مورد ارزیابی قرار گرفت. اینک، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران سومین گزارش سالانه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار را ارائه کرده که در آن داده‌های پیمایشی حاصل از ادراک سنجی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی با استفاده از آمارگیری تلفنی با کمک رایانه (CATI) به صورت برخط جمع‌آوری و پردازش شده است. اتاق ایران امیدوار است تا نتایج این طرح بتواند میزان پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی در قبال عملکرد خود در جهت بهبود فضای کسب و کار را افزایش داده و با ایجاد رقابت بین دستگاه‌های اجرایی برای کسب رضایت بیشتر فعالان اقتصادی، ضمن ارتقای جایگاه بین‌المللی کشورمان، موجبات دستیابی به محیطی مناسب برای سرمایه‌گذاری و انجام کسب و کار در کشور را فراهم آورد. طبق نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۹، شاخص ملی عدد ۴,۶۶ (امتیاز ۱ به معنی رضایت کامل و امتیاز ۱۰ به معنی نارضایتی مطلق است) به دست آمده که نشان‌دهنده کاهش در رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور در سال ۱۳۹۹ نسبت به سال قبل (۴,۴۷) است. در سال ۱۳۹۹ فعالان اقتصادی مشارکت‌کننده در این طرح، از سه دستگاه اصلی صدور مجوزهای کسب و کار شامل سازمان بهزیستی کل کشور، سازمان ملی استاندارد ایران و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بیشترین میزان رضایت را داشته‌اند و از سه دستگاه اصلی: بانک مرکزی، شهرداری‌ها و سازمان تأمین اجتماعی کمترین میزان رضایت را نسبت به سایر دستگاه‌ها اعلام کرده‌اند. بر اساس یافته‌های این طرح در سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی در سه استان: مرکزی، ایلام و مازندران به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب کرده‌اند و در مقابل دستگاه‌های اجرایی در سه استان: تهران، خوزستان و کرمانشاه کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند. پیش‌ازاین رئیس اتاق ایران طی نامه‌ای به استانداران مرکزی، آذربایجان غربی، زنجان، سمنان و مازندران از اقدامات صورت‌گرفته توسط آن‌ها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط، بابت ارتقای شاخص‌های محیط کسب و کار مربوط به فصل بهار سال جاری تقدیر کرده بود. بر اساس نتایج طرح در سال ۱۳۹۹ میزان رضایت فعالان اقتصادی در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی در بخش‌های خدمات و صنعت، بهتر ارزیابی شده است. در بین اعضای اتاق‌های سه‌گانه نیز، اعضای اتاق بازرگانی، اتاق تعاون و اتاق اصناف ایران به ترتیب بیشترین میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی را اعلام کرده‌اند. همچنین در بین ۴۴ دستگاه اجرایی، سازمان و نهاد مورد پرسش (اصلی و فرعی) در این طرح در سال ۱۳۹۹، سه دستگاه اجرایی: سازمان انرژی اتمی (فرعی)، مرکز آمار ایران (فرعی) و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (اصلی) به ترتیب دارای کمترین میزان ارتباط کاری با فعالان اقتصادی و سه دستگاه اجرایی بانک‌های دولتی (فرعی)، سازمان امور مالیاتی (اصلی) و سازمان تأمین اجتماعی (اصلی) دارای بیشترین ارتباط کاری با فعالان اقتصادی شرکت‌کننده در این طرح بوده‌اند.

**جدول و نمودارهای آماری و تحلیل نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۹ را اینجا مشاهده کنید.**