

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد واحد توسعه خدمات اعضا

Member Services Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



دستورالعمل میزهای خدمت در اتاق بازرگانی، صنایع،
معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan - Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

دستورالعمل میزهای خدمت در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
MM-WI-05-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۱/۰۲	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۰۲	تاریخ آخرین بازنگری
۰۶	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه ذی نفعان داخلی و خارجی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر توسعه خدمات به اعضا	غلامرضا آقاطاهری	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

۱. فصل اول..... ۱

۱-۱. هدف (Purpose)..... ۱

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)..... ۱

۱-۳. ذی‌نفعان (Stakeholders)..... ۱

۱-۴. تعاریف و واژگان..... ۱

۱-۴-۱. اتاق..... ۱

۱-۴-۲. عضو..... ۲

۱-۴-۳. میز خدمت..... ۲

۱-۴-۴. نماینده اتاق..... ۲

۲. فصل دوم: اقدامات..... ۳

۲-۱. مرحله یک - برنامه‌ریزی و هماهنگی..... ۳

۲-۲. مرحله دو - اطلاع‌رسانی..... ۴

۲-۳. مرحله سوم: ثبت‌نام و تخصیص زمان‌بندی..... ۴

۲-۴. مرحله چهارم: برگزاری رسمی میز خدمت..... ۵

۲-۵. مرحله پنجم: مستندسازی و ارسال صورت‌جلسه..... ۵

۲-۶. مرحله ششم: پایش اثربخشی و گزارش‌گیری..... ۵

۲-۷. پیوست..... ۶



۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

این دستورالعمل با هدف تبیین فرآیند اجرایی برگزاری میز خدمت با حضور مدیران کل دستگاه‌های اجرایی استان و کشور تدوین شده تا دستیابی اهداف زیر را فراهم آورد:

- تسهیل در حل مسائل و مشکلات اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
 - ارتقا تعامل با نهادهای اجرایی.
 - ایجاد بستر مؤثر ارتباط میان فعالان اقتصادی و تصمیم‌گیرندگان.
 - این سند چارچوبی منظم، کارآمد و عملیاتی برای:
 - **هماهنگی** میان دستگاه‌های اجرایی و اعضا.
 - **برنامه‌ریزی مؤثر** در برگزاری میز خدمت.
 - **اجرای دقیق** جلسات و تحقق اهداف آن.
- فراهم می‌سازد تا خدماتی با کیفیت و بهینه به ذی‌نفعان ارائه شود.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

این دستورالعمل در واحد توسعه خدمات به اعضا و سایر بخش‌های پشتیبان (روابط عمومی، سمعی و بصری، تشریفات، دبیرخانه و...) اجرا می‌شود.

همچنین در تعامل مستقیم با نمایندگان دستگاه‌های اجرایی قرار گرفته و کلیه مراحل هماهنگی، اطلاع‌رسانی، ثبت‌نام، برگزاری و پایش میز خدمت را شامل می‌شود. هدف آن ایجاد ساختار یکپارچه، کارا و قابل نظارت برای اجرای کامل فرآیند میز خدمت است.

۱-۳. ذی‌نفعان (Stakeholders)

- دبیرکل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تأیید، تدوین و نظارت بر حسن اجرای این مستند را بر عهده دارد.
- واحد توسعه خدمات به اعضا: مسئولیت تهیه، به‌روزرسانی و اجرای این مستند را بر عهده دارد.

۱-۴. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این دستورالعمل، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۱۴۰۴/۱۱/۰۲

۲-۴-۱. عضو

منظور از عضو در این مستند، شخص حقیقی یا حقوقی دارای عضویت معتبر و فعال در اتاق است.

۳-۴-۱. میز خدمت

جلسه‌ای رسمی با حضور مدیران کل دستگاه‌های اجرایی کشور، نماینده اتاق و اعضای متقاضی باهدف بررسی و رفع مشکلات تخصصی و تسهیل تعاملات اجرایی. این جلسه به‌عنوان یک نقطه تماس مرکزی برای ثبت، پیگیری و حل درخواست‌ها شناخته می‌شود و نقش مهمی در شفاف‌سازی، دسترسی آسان و پاسخگویی سریع دارد.

۴-۴-۱. نماینده اتاق

رئیس کمیسیون‌ها، مشاوران کمیسیون‌ها و افراد خبره و باتجربه‌ای که در اتاق فعالیت می‌کنند و با میزهای خدمت ارتباط دارند، به‌عنوان نمایندگان اتاق در جلسات میزهای خدمت حضور می‌یابند.

۲. فصل دوم: اقدامات

مجموعه‌ای از میزهای خدمت تخصصی که توسط اتاق در حوزه‌های مختلف ارائه می‌شود. این خدمات شامل موارد

زیر است:

۱. گمرک.
۲. تعزیرات.
۳. شرکت شهرک‌ها.
۴. جهاد کشاورزی.
۵. مالیاتی.
۶. ارزی.
۷. صمت استان.

فرآیند برگزاری میز خدمت از روندهای کلیدی در حوزه توسعه خدمات به اعضا، باهدف تسهیل تعامل مستقیم اعضا با مدیران کل دستگاه‌های اجرایی استان و کشور، حل مسائل اجرایی و تخصصی فعالان اقتصادی و ارتقای اثربخشی پاسخگویی نهادهای دولتی طراحی شده است. این فرآیند منطبق بر اصول سیستم مدیریت کیفیت و چرخه PDCA^۱ (برنامه‌ریزی، اجرا، بررسی، اقدام) در شش گام زیر اجرا می‌گردد:

۲-۱. مرحله یک - برنامه‌ریزی و هماهنگی

کارشناس توسعه خدمات به اعضا موظف است:

هماهنگی رسمی با نماینده دستگاه اجرایی از طریق شبکه‌های اجتماعی و تماس مستقیم با رابط معرفی شده از سوی آن نماینده انجام می‌شود، و هم‌زمان پیشنهادات لازم در خصوص زمان، مکان و شیوه برگزاری جلسه ارائه می‌گردد. **تبصره:** در تمامی تعاملات، هماهنگی‌های لازم با دستگاه‌های اجرایی در دبیرخانه اتاق ثبت و آرشیو می‌شود تا فرآیند به طور شفاف و قابل ردیابی باقی بماند. هم‌زمان، با واحدهای مربوطه جهت رزرو محل، تعیین ساعت، ظرفیت، امکانات صوتی و تصویری و سایر الزامات لجستیکی هماهنگی‌گردد.

پس از جمع‌بندی، فرم جدول برنامه‌ریزی ثبت‌نام کنندگان میز خدمت با شماره (MM-FR-01-05-01) تهیه و برای تأیید به مدیر توسعه خدمات ارسال می‌شود.

¹ Plan-Do-Check-Act

۱۴۰۴/۱۱/۰۲

۲-۲. مرحله دو - اطلاع رسانی

برای تضمین شفافیت، دسترسی برابر و اثربخشی بالا در جلسات میز خدمت، اطلاع رسانی در چهار مسیر انجام می شود:

- درخواست طراحی پوستر:

بلافاصله پس از قطعی شدن تاریخ، کارشناس توسعه خدمات، درخواست طراحی پوستر و محتوای بصری را از طریق فرم درخواست کالا و خدمت به شماره مستند (FI-FR-01-03-02) به واحد روابط عمومی ارسال می نماید.

چنانچه پوشش تصویری (فیلم، عکس، خبر) مدنظر باشد، درخواست آن از طریق فرم درخواست کالا و خدمت به شماره مستند (FI-FR-01-03-02) به واحد روابط عمومی اعلام شده و محتوا پس از تولید بررسی و تأیید می گردد.

- اطلاع رسانی به دستگاه اجرایی:

نسخه نهایی پوستر از طریق شبکه های اجتماعی برای نماینده دستگاه ارسال می شود.

سپس دعوت نامه رسمی با امضای مقام مسئول اتاق، از طریق ایمیل یا پست در شبکه دولت (بسته به بستر مناسب) به مدیر کل دستگاه ارسال می گردد.

- اطلاع رسانی به اعضای اتاق:

واحد روابط عمومی با هماهنگی کارشناس توسعه خدمات، اطلاع رسانی را از طریق پیامک، شبکه های اجتماعی، کانال های ارتباطی و سایر ابزارها انجام می دهد.

تبصره: این اطلاع رسانی باید به گونه ای طراحی شود که تمامی اعضای ذی ربط از زمان، مکان و هدف جلسه آگاه شوند.

- اطلاع رسانی به نماینده اتاق:

پوستر رسمی و جزئیات جلسه از طریق شبکه های اجتماعی اتاق برای نماینده اتاق ارسال می شود تا با آگاهی کامل در جایگاه تسهیل گر و مدافع حقوق اعضا حضور یابد.

۲-۳. مرحله سوم: ثبت نام و تخصیص زمان بندی

پس از مشاهده اطلاع رسانی، اعضای متقاضی با واحد توسعه خدمات به اعضا تماس گرفته و موضوع درخواست خود را شرح می دهند.

تبصره: اعضا و فعالین اقتصادی می توانند از طریق ارسال نامه رسمی درخواست خود را به اتاق اعلام نمایند.

اطلاعات در فرم طرح مشکل با شماره (MM-FR-02-05-01) ثبت شده و در صورت عدم کفایت طرح موضوع در چارچوب میز خدمت، راهنمایی برای ارجاع ارائه می شود.

پس از بررسی، حدود ۱۰ دقیقه زمان برای هر عضو در جدول برنامه ریزی تخصیص داده می شود.

۱۴۰۴/۱۱/۰۲

فهرست نهایی شامل نام اعضا، شرکت‌ها و زمان حضور آنها به همراه مستندات مرتبط، از فرم برنامه‌ریزی ثبت‌نام کنندگان به شماره مستند (MM-FR-01-05-01) از طریق شبکه‌های اجتماعی به نماینده دستگاه اجرایی ارسال می‌شود.

۴-۲. مرحله چهارم: برگزاری رسمی میز خدمت

درخواست تأمین پذیرایی از طریق فرم درخواست کالا و خدمت به شماره مستند (FI-FR-01-03-02)، مطابق با اطلاعات ردیف هزینه و مرکز هزینه به شماره مستند (FI-OT-02-00-02) ارسال می‌شود.

یک روز پیش از جلسه، تماس یادآوری برای حضور دقیق اعضا گرفته می‌شود.

حضور افراد شامل:

- عضو متقاضی.
- نماینده اتاق (به انتخاب شورای راهبردی).
- مدیرکل و معاونین دستگاه اجرایی مرتبط.

فرم طرح مشکل با شماره (MM-FR-02-05-01) در اختیار عضو قرار می‌گیرد و مباحث جلسه مطابق آن مطرح می‌شوند. تصمیمات مدیران دستگاه نیز در همان فرم درج می‌گردند.

تبصره: در جلسات تعزیرات، فرم طرح مشکل توسط آن دستگاه ارائه می‌شود.

۵-۲. مرحله پنجم: مستندسازی و ارسال صورت جلسه

پس از پایان جلسه، کارشناس توسعه خدمات:

همه دستورات و نکات کلیدی را در فرم طرح مشکل با شماره (MM-FR-02-05-01) ثبت می‌کند.

پس از بازبینی و تأیید، سند برای دستگاه اجرایی ارسال شده و نسخه‌ای جهت بایگانی نگهداری می‌شود.

۶-۲. مرحله ششم: پایش اثربخشی و گزارش‌گیری

طی یک هفته پس از جلسه، کارشناس تماس گرفته و میزان تحقق مصوبات را بررسی می‌کند. نتایج در فرم طرح مشکل (MM-FR-02-05-01) ثبت می‌شود.

پایش میز خدمت از طریق چک لیست اقدامات میزهای خدمت شماره (MM-FR-03-05-01) توسط کارشناس توسعه خدمات به اعضا تکمیل و در دسترس قرار می‌گیرد.

در پایان، نسبت مشکلات حل شده به کل موارد مطرح شده محاسبه و گزارش‌های هفتگی و ماهانه به دبیرکل و رئیس اتاق ارائه می‌گردد.

۲-۷. پیوست

MM-FR-02-05-01	فرم طرح مشکل	۱
MM-FR-01-05-01	فرم برنامه ریزی ثبت نام کنندگان میز خدمت	۲
MM-FR-03-05-01	چک لیست اقدامات میزهای خدمت	۳
FI-FR-01-03-02	فرم درخواست کالا و خدمت	۴



ECCIM.COM

