

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد توسعه خدمات به اعضا و امور دفاتر منطقه‌ای و شعب

Member Services Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی مرکز فوریت‌های 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

روش اجرایی مرکز فوریت‌های کسب و کار اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
MM-PR-06-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۰/۳۰	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۰/۳۰	تاریخ آخرین بازنگری
۰۴	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه پرسنل اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر واحد توسعه خدمات به اعضا و امور دفاتر منطقه‌ای و شعب	غلامرضا آقاظاهری	تهیه کننده
		مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی	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. مسئولین (Interested party)..... ۱

۱-۴. تعاریف و واژگان..... ۱

۱-۴-۱. اتاق..... ۱

۱-۴-۲. مرکز فوریت‌ها..... ۱

۱-۴-۳. ستاد تسهیل و رفع موانع تولید..... ۱

۱-۴-۴. شورای گفت‌وگو..... ۲

۲. فصل دوم: اقدامات..... ۳

۲-۱. دریافت درخواست عضو..... ۳

۲-۲. ثبت درخواست و بررسی اولیه..... ۳

۲-۳. مکاتبه و پیگیری با سازمان مربوطه..... ۳

۲-۴. پایش عملکرد و رسیدگی به شکایات..... ۴

۲-۵. راهنمایی به عضو برای حل مشکل از سایر روش‌ها..... ۴

۲-۶. جلسات با مسئولین بهبود محیط کسب و کار استان..... ۴

۲-۷. پیوست..... ۴

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از این روش اجرایی، تشریح فرآیند دریافت، ثبت، پیگیری و مدیریت درخواست‌های اعضا از طریق مرکز فوریت‌ها است. اجرای این روش اجرایی ضمن تسهیل و تسریع ارتباط میان اعضا و نهادهای دولتی در داخل و خارج از استان، موجب ارتقای کیفیت خدمات، افزایش هماهنگی، شفافیت در پاسخگویی و رضایت اعضا خواهد شد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این مستند کلیه فعالیت‌های مرتبط با دریافت و ثبت درخواست‌ها، انجام مکاتبات با سازمان‌های ذی‌ربط، پیگیری روند اجرایی، اطلاع‌رسانی نتایج به متقاضیان و پایش عملکرد در حوزه مرکز فوریت‌های واحد توسعه خدمات به اعضا را پوشش می‌دهد و چارچوبی یکپارچه و ساختارمند برای مدیریت مؤثر فرآیندهای مذکور فراهم می‌سازد.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: 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.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

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

۲-۴-۱. مرکز فوریت‌ها

مرکز فوریت‌ها به‌عنوان بخشی از واحد توسعه خدمات به اعضا، مسئولیت دریافت درخواست‌های اعضا و ثبت آن‌ها در سیستم را بر عهده دارد. این مرکز مکاتبات لازم با سازمان‌های ذی‌ربط را انجام داده و تا حصول نتیجه موضوع را پیگیری می‌نماید. همچنین گزارش اقدامات انجام‌شده و نتایج حاصله به عضو متقاضی ارائه می‌گردد.

۳-۴-۱. ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

ستادی تحت نظارت وزارت صنعت، معدن و تجارت که باهدف شناسایی و رفع مشکلات واحدهای تولیدی و اقتصادی فعالیت می‌نماید. اتاق در این ستاد صرفاً نقش هماهنگ‌کننده و معرفی‌کننده را ایفا کرده و در فرآیند اجرایی و تصمیم‌گیری دخالتی ندارد.

۴-۴-۱. شورای گفت‌وگو

ساختاری رسمی تحت نظارت نهادهای قانونی کشور که باهدف تعامل مستقیم فعالان اقتصادی با مسئولان دولتی ایجاد شده و وظیفه آن بررسی و پیگیری مشکلات کلان اقتصادی، ارائه راهکارهای اصلاحی و تسهیل در بهبود محیط کسب و کار می‌باشد.



۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. دریافت درخواست عضو

هرگاه یکی از اعضای اتاق در فرآیندهای کاری خود با مشکلی در تعامل با سازمان‌ها یا نهادهای دولتی (در داخل یا خارج از استان) مواجه شود، می‌تواند موضوع را جهت پیگیری به مرکز فوریت‌ها اعلام نماید.

ارسال درخواست باید به صورت رسمی و مکتوب از طریق نامه اداری یا ایمیل رسمی اتاق انجام گیرد.

عضو موظف است در متن درخواست، شرح کامل مشکل، مستندات مرتبط (از جمله مکاتبات پیشین، مستندات قانونی و مدارک هویتی و تجاری) و اطلاعات تماس شامل شماره تلفن، ایمیل و نام مسئول پیگیری را درج نماید.

۲-۲. ثبت درخواست و بررسی اولیه

پس از دریافت درخواست، کارشناس مرکز فوریت‌ها موظف است اطلاعات را در فرم ثبت درخواست فوریت‌ها به شماره (MM-FR-01-06-01) وارد کرده و یک شماره پیگیری یکتا متناسب با تاریخ ثبت درخواست صادر نماید. کلیه اطلاعات در بانک داده‌های مرکز فوریت‌ها ذخیره می‌گردد.

بررسی اولیه درخواست‌ها شامل موارد زیر است:

- کنترل صحت اطلاعات ارسالی و کامل بودن مستندات.
- تشخیص نوع مشکل (مالی، حقوقی، اجرایی، مجوز یا سایر موارد).
- تعیین اولویت درخواست بر اساس میزان فوریت و حساسیت موضوع.
- درخواست مدارک یا توضیحات تکمیلی از عضو در صورت لزوم.
- موضوع در صلاحیت اتاق بازرگانی و در راستای بهبود محیط کسب و کار باشد.

۲-۳. مکاتبه و پیگیری با سازمان مربوطه

پس از تأیید درخواست، مرکز فوریت‌ها مکاتبات رسمی را از سوی اتاق با نهاد یا سازمان ذی‌ربط انجام می‌دهد. این مکاتبات باید مشتمل بر شرح دقیق موضوع، مستندات مرتبط و درخواست صریح برای رسیدگی و اعلام نتیجه در مهلت مقرر باشد.

پس از یک هفته، کارشناس واحد موظف است با عضو تماس گرفته و وضعیت حل مشکل را ارزیابی نماید و در صورت نیاز، مجدد با سازمان ذی‌ربط ارتباط بگیرد.

تمامی مکاتبات و مستندات در پرونده درخواست عضو بایگانی شده و نسخه‌ای از هر نامه برای پیگیری‌های بعدی نگهداری می‌شود.

۴-۲. پایش عملکرد و رسیدگی به شکایات

در صورت بروز نارضایتی یا شکایت عضو در خصوص نحوه عملکرد مرکز فوریت‌ها، شکایت از طریق واحد ارتباط با اعضا و مطابق روش اجرایی رسیدگی به شکایت اعضا به شماره مستند (ME-PR-02-00-02) ثبت و رسیدگی خواهد شد.

۵-۲. راهنمایی به عضو برای حل مشکل از سایر روش‌ها

چنانچه حل مشکل عضو از طریق پیگیری مستقیم مرکز فوریت‌ها امکان‌پذیر نباشد، این مرکز موظف است راهکارهای جایگزین را معرفی نماید، از جمله:

ستاد تسهیل: معرفی موضوع عضو به ستاد تسهیل به منظور بررسی و رفع موانع قانونی و اجرایی کسب و کار.

شورای گفت‌وگوی دولت و بخش خصوصی: ارجاع مشکل عضو به شورای گفت‌وگو جهت طرح موضوع در سطح کلان و هماهنگی با دستگاه‌های اجرایی.

کمیسیون‌های تخصصی اتاق: در صورت ضرورت، طرح و پیگیری موضوع در کمیسیون‌های تخصصی مرتبط با حوزه فعالیت عضو.

تبصره ۵: ستاد تسهیل و شورای گفت‌وگو نهادهایی مستقل هستند و اتاق صرفاً نقش هماهنگ‌کننده و تسهیل‌گر در معرفی موضوعات به آن‌ها را ایفا می‌کند و هیچ‌گونه دخالت در تصمیم‌گیری‌های اجرایی این نهادها ندارد.

۶-۲. جلسات با مسئولین بهبود محیط کسب و کار استان

مدیر واحد توسعه خدمات به اعضا موظف است جلسات منظمی را به صورت دوماهه با مسئولین بهبود محیط کسب و کار استان جهت پیگیری موردی مسائل و مشکلات حل نشده اعضا برگزار نماید.

۷-۲. پیوست

ME-PR-02-00-02	روش اجرایی رسیدگی به شکایت اعضا	۱
MM-FR-01-06-01	فرم ثبت درخواست فوریت‌ها	۲

ECCIM.COM

