

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد توسعه روابط بین الملل

International Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی پیگیری مشکلات و موانع فرامرزی اعضا 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

| امضا | تاریخ | سمت | نام | |
|------|-------|---|----------------|-------------|
| | | مدیر توسعه روابط بین الملل | سعید ابراهیمی | تهیه کننده |
| | | برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی | پدرام برومند | تایید کننده |
| | | دبیر کل | حمیدرضا امیدان | تصویب کننده |

| محل مهر |
|---------|
| |

فهرست

| | |
|-------|---------------------------------------|
| ۱ | فصل اول..... |
| ۱-۱ | هدف (Purpose)..... |
| ۱-۲ | دامنه کاربرد (Scope)..... |
| ۱-۳ | مسئولین (Interested party)..... |
| ۱-۴ | تعاریف و واژگان..... |
| ۱-۴-۱ | ۱-۴-۱. اتاق..... |
| ۱-۴-۲ | ۱-۴-۲. عضو..... |
| ۱-۴-۳ | ۱-۴-۳. درخواست بین المللی..... |
| ۱-۴-۴ | ۱-۴-۴. مشکل فرامرزی..... |
| ۱-۴-۵ | ۱-۴-۵. اتاق های مشترک بازرگانی..... |
| ۲ | فصل دوم: اقدامات..... |
| ۲-۱ | ۲-۱-۱. دریافت و ثبت درخواست..... |
| ۲-۲ | ۲-۲-۱. بررسی و طبقه بندی درخواست..... |
| ۲-۳ | ۲-۳-۱. ارجاع و مکاتبات رسمی..... |
| ۲-۴ | ۲-۴-۱. پیگیری و پاسخ گویی..... |
| ۲-۵ | ۲-۵-۱. بستن پرونده و مستندسازی..... |

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این مستند، تعیین روشی شفاف، نظام‌مند و قابل استناد به منظور دریافت، بررسی، پیگیری و پاسخ‌گویی به مشکلات و موانع فرامرزی اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان و همچنین شرکت‌های معرفی شده از سوی اتاق ایران می‌باشد. این مستند با هدف‌های زیر تهیه گردیده است:

- تسهیل فرآیندهای تجارت بین‌الملل و کاهش موانع فرامرزی اعضا.
- حمایت از اعضا در تعامل با دستگاه‌های داخلی و خارجی ذی‌ربط.
- ایجاد هماهنگی مؤثر و سازوکار ارتباطی منسجم میان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، وزارت امور خارجه، سفارتخانه‌ها، اتاق‌های مشترک و سایر نهادهای مرتبط.
- افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و سرعت در رسیدگی به درخواست‌ها و پیگیری‌های مرتبط با موضوعات بین‌المللی اعضا.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

این مستند در واحد امور بین‌الملل اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان کاربرد دارد و شامل کلیه درخواست‌ها، مکاتبات و پیگیری‌های مرتبط با امور فرامرزی و بین‌المللی اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است. دامنه شمول این مستند موارد زیر را دربر می‌گیرد:

- مشکلات بازرگانی، گمرکی، حمل‌ونقل و بانکی اعضا در کشورهای مقصد.
- اختلافات و شکایات تجاری بین اعضای اتاق و شرکت‌های خارجی.
- پیگیری مشکلات و استعلامات از طریق سفارتخانه‌ها، کنسولگری‌ها و اتاق‌های مشترک بازرگانی.
- درخواست‌های ارجاع‌شده از اتاق بازرگانی ایران جهت بررسی و پیگیری موضوعات بین‌المللی مرتبط با اعضا.

۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیرکل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را برعهده دارد.
- واحد توسعه روابط بین‌الملل: مسئولیت تهیه، به‌روزرسانی و اجرای این مستند را برعهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تدوین، تایید و نظارت بر حسن اجرای این مستند را برعهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۴-۱-۱. اتاق

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

۴-۱-۲. عضو

شخص حقیقی یا حقوقی دارای کارت عضویت یا کارت بازرگانی معتبر از اتاق است.

۴-۱-۳. درخواست بین‌المللی

هر گونه مکاتبه یا پرونده ارجاع شده از سوی عضو، اتاق ایران یا سایر نهادها برای بررسی، پیگیری یا استعلام در حوزه روابط بین‌الملل.

۴-۱-۴. مشکل فرامرزی

هر گونه موضوع، اختلاف یا محدودیتی که در نتیجه فعالیت‌های تجاری، گمرکی، بانکی، حمل و نقل یا حقوقی برای اعضای اتاق در تعامل با طرف‌های خارجی ایجاد شود و نیازمند پیگیری از طریق نهادهای دیپلماتیک، اتاق‌های مشترک یا مراجع بین‌المللی باشد.

۴-۱-۵. اتاق‌های مشترک بازرگانی

نهادی متشکل از فعالان اقتصادی ایران و کشور مقابل که به منظور گسترش همکاری‌های اقتصادی و رفع موانع تجاری تشکیل شده است.

۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. دریافت و ثبت درخواست

فرآیند پیگیری مشکلات فرامرزی با دریافت درخواست از عضو یا نهاد ارجاع دهنده از طریق فرآیند نامه‌های وارده در دبیرخانه اتاق آغاز می‌شود.

کارشناس امور بین‌الملل موظف است مشخصات عضو، موضوع، کشور مربوطه، نوع مشکل (حقوقی، گمرکی، مالی، بانکی و...) و تاریخ دریافت را بررسی نماید.

در صورت نقص مدارک، کارشناس باید حداکثر ظرف سه روز کاری موضوع را به متقاضی اطلاع داده و جهت تکمیل مدارک اقدام نماید. مدارک لازم شامل:

- نامه رسمی یا درخواست کتبی عضو.
- کپی کارت عضویت یا کارت بازرگانی معتبر.
- مستندات مرتبط با مشکل (قرارداد، فاکتور، مکاتبات، مدارک حمل و نقل یا مالی).

۲-۲. بررسی و طبقه‌بندی درخواست

کارشناس پس از ثبت و بررسی اولیه، پرونده را به مدیر امور بین‌الملل ارسال می‌کند. مدیر امور بین‌الملل موضوع را از منظر فنی و حقوقی بررسی و مسیر پیگیری را تعیین می‌نماید. درخواست‌ها بر اساس ماهیت در یکی از گروه‌های زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

- اختلافات تجاری با شرکت‌های خارجی.
- مشکلات گمرکی، ترخیص کالا یا حمل و نقل بین‌المللی.
- مسائل بانکی و ارزی.
- مشکلات ناشی از تحریم یا محدودیت‌های کشورهای مقصد.
- سایر موارد خاص (دعوت‌نامه تجاری، روادید، صدور مجوز ورود یا خروج).

۲-۳. ارجاع و مکاتبات رسمی

پس از تأیید مدیر امور بین‌الملل، کارشناس پیش‌نویس مکاتبه رسمی را بر اساس نوع موضوع تهیه می‌کند. مسیر مکاتبه می‌تواند شامل یکی از موارد زیر باشد:

- ارسال نامه به سفارتخانه یا کنسولگری کشور مقصد.
- ارسال نامه به اتاق مشترک ایران و کشور مربوطه.

- ارسال نامه به اتاق بازرگانی ایران در موارد ملی یا چندجانبه.
- ارسال نامه به واحد حقوقی جهت پیگیری از مراجع داخلی.

تبصره ۵: تمامی مکاتبات پس از درخواست توسط مدیر توسعه روابط بین الملل با امضای دبیر کل یا رئیس اتاق از فرآیند نامه صادره در دبیرخانه ارسال می شوند. نسخه‌ای از نامه‌ها و پاسخ‌های دریافتی، بایگانی می گردد.

۴-۲. پیگیری و پاسخ گویی

کارشناس موظف است حداکثر تا هر ۱۰ روز کاری، وضعیت پاسخ گویی را پیگیری کرده و نتایج را ثبت نماید. پس از دریافت پاسخ از مراجع مخاطب، نتیجه به مدیر توسعه روابط بین الملل ارائه و در صورت نیاز اقدامات تکمیلی با هماهنگی عضو انجام می شود.

۵-۲. بستن پرونده و مستندسازی

پس از حل موضوع یا دریافت پاسخ نهایی، پرونده به صورت مختمه اعلام می گردد. کارشناس موظف است گزارش نهایی را شامل خلاصه موضوع، اقدامات انجام شده، مراجع مکاتبه و نتیجه نهایی را تهیه نموده و به ذی نفع، از طریق نامه رسمی، گزارش نماید.

ECCIM.COM

