



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش های خبری

گزارش پژوهشی؛

موضوع:

"عملکرد دستگاه های اجرایی و استان ها در پاسخ به شکایات متقاضیان مجوز کسب و کار"



فرآورده های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش های زیر قابل دسترس است:

- وب سایت خبرگزاری صدا و سیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

پژوهشگر: فاطمه حسینی

- ❖ تا تاریخ (98/05/15) 119 هزار و 434 درخواست مجوز در سامانه سام به ثبت رسیده است که از این تعداد، تاکنون صدور 39.101 مجوز انجام شده است.
- ❖ بیشترین درخواست مجوز ثبت شده سامانه سام مربوط به مجوزهای صنفی با رقم 115.720 مجوز می باشد.
- ❖ تعداد کل استعلامات پایه اخذ شده در سامانه سام، 754.556 استعلام می باشد که تاکنون به همه استعلامات پاسخ داده شده است.
- ❖ از مجموع استعلامات اخذ شده در سامانه سام، بیشترین تعداد مربوط به استعلام گواهی ماده 186 قانون مالیات های مستقیم با رقم 41.301 استعلام می باشد.
- ❖ تاکنون 69.995 شناسنامه مجوز در سامانه پایگاه اطلاعات مجوزهای کشور بارگذاری شده است که مجوزهای صنفی بار رقم 68.000 شناسنامه مجوز، بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده اند.
- ❖ تا تاریخ (98/5/15)، 414 شکایت در استان ها از سوی فعالان اقتصادی در رابطه با صدور مجوزهای کسب و کار در سامانه دادور به ثبت رسیده است که تهران با 53 شکایت در رتبه نخست شکایات های استانی قرار دارد.
- ❖ کمترین آمار شکایات فعالان اقتصادی از استانها مربوط به استان زنجان با ثبت 2 شکایت می باشد.
- ❖ میزان شکایات ثبت شده مربوط به دستگاه های اجرایی در سامانه دادور، در مجموع 429 شکایت می باشد که وزارت صنعت، معدن و تجارت با 38 شکایت، در صدر قرار دارد.
- ❖ استان های ایلام و بوشهر با متوسط پاسخگویی 100 روزه به شکایات فعالان اقتصادی ضعیف ترین عملکرد و استان زنجان با متوسط پاسخگویی 2 روزه بهترین عملکرد را در این خصوص داشته اند.
- ❖ متوسط زمان پاسخگویی به شکایات در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی دانشگاه تهران 88 روز و در شرکت سهامی راه آهن ج.ا.ا یک روز می باشد.

□ مقدمه

سامانه پیشخوان مجوزهای کشور (www.G4B.ir) با 6 زیرسامانه سام (سامانه اطلاع‌رسانی مجوزهای کشور)، دادور (سامانه دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار)، یاور (میز مشاوره کسب و کار)، نما (پایگاه اطلاعات و استعلامات مجوزها)، پایش و ارزیابی عملکرد مراجع صدور مجوزها و تالار شیشه‌ای سرمایه‌گذاری، از جمله اقداماتی که در سال 97 از سوی مرکز ملی مطالعات پایش و بهبود محیط کسب و کار وزارت اقتصاد و امور دارایی با هدف ارتقای سطح شفافیت، کاهش تشریفات دست و پاگیر و یکپارچه‌سازی نظام صدور مجوزهای کشور راه اندازی شده است. در واقع، این سامانه با ایجاد یکپارچگی در تعاملات الکترونیکی بین دستگاهی تلاش دارد علاوه بر کاهش زمان و هزینه‌های مربوط به صدور مجوزهای کسب و کار، عملکرد دستگاه‌ها و میزان شکایات مردم و فعالان اقتصادی را از دستگاه‌هایی که در صدور مجوز دخیل می‌باشند در یک اتاق شیشه‌ای برای همگان به نمایش بگذارد تا از این طریق، پایش، کنترل و بهبود محیط کسب و کار به شکل فزاینده‌ای در کشور به حرکت درآید. بر همین اساس، نه تنها آمار روزانه‌ای از درخواست مجوز، مجوزهای صادر شده و تعداد استعلامات مبادله شده از طریق این سامانه در دسترس عموم قرار می‌گیرد، بلکه میزان شکایات فعالان اقتصادی از دستگاه‌ها و همچنین میزان رضایت آنها از پاسخگویی دستگاه‌ها نیز به تفکیک هر استان در این سامانه انتشار می‌یابد تا همگان در جریان نحوه پاسخگویی دستگاه‌ها به درخواست فعالان اقتصادی در جهت تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار قرار گیرند. این گزارش نیز با استناد به برخی اطلاعات منتشر شده در این سامانه و همچنین دریافت اطلاعات تکمیلی از مرکز ملی مطالعات پایش و بهبود محیط کسب و کار وزارت اقتصاد، به بررسی میزان درخواست صدور مجوزها و استعلامات در این سامانه و شکایات فعالان اقتصادی از دستگاه‌ها و استانها می‌پردازد.

□ گزارش سامانه صدور مجوزهای کشور (سام)

به گزارش مرکز ملی پایش و بهبود محیط کسب و کار در مجموع، تا تاریخ (98/05/15) 119 هزار و 434 درخواست مجوز در سامانه سام به ثبت رسیده است که از این تعداد، تاکنون 39.101 مجوز یعنی 32 درصد از مجموع مجوزهای ثبت شده نیز صادر شده است.

گزارش آماری کل درخواست‌ها		
مجازهای صادر شده		تعداد کل درخواست مجوزهای ثبت شده
درصد	تعداد	
32 درصد	39.101	119.434

همچنین، بیشترین درخواست مجوز ثبت شده در این سامانه مربوط به مجوزهای صنفی با رقم 115.720 مجوز می‌باشد که از این تعداد تاکنون به 41.726 درخواست یعنی 36 درصد از درخواست‌های ثبت شده مربوط به مجوزهای صنفی پاسخ داده شده و 28 درصد آنها یعنی 32.830 مجوز صنفی صادر شده است.

گزارش آماری درخواست مجوزهای صنفی ^۱				
درخواست های صادر شده		درخواست های پاسخ داده شده		تعداد درخواست مجوزهای صنفی ثبت شده
درصد	تعداد	درصد	تعداد	
28 درصد	32.830	36 درصد	41.726	115.720

همچنین، تعداد کل استعلامات پایه اخذ شده شامل استعلام های احراز هویت اشخاص حقیقی، حقوقی، وضعیت ایثارگری، وضعیت نظام وظیفه، انطباق کدملی و ... در این سامانه، 754.556 استعلام می باشد که تاکنون به همه استعلامات پاسخ داده شده است.

گزارش آماری استعلامات پایه اخذ شده		
استعلامات پاسخ داده شده		تعداد استعلامات پایه اخذ شده
درصد	تعداد	
100 درصد	754.556	754.556

همچنین، از مجموع استعلامات اخذ شده، بیشترین تعداد مربوط به استعلام گواهی ماده 186 قانون مالیات های مستقیم با رقم 41.301 استعلام می باشد که تا تاریخ مذکور به 87 درصد آنها یعنی 36.054 استعلام مربوط به این بخش پاسخ داده شده و میانگین مدت زمان پاسخگویی آن نیز 3 تا 4 روز بوده است.

گزارش آماری استعلام گواهی ماده 186 قانون مالیات های مستقیم			
استعلامات پاسخ داده شده			تعداد استعلامات اخذ شده
میانگین پاسخگویی (روز)	درصد	تعداد	
3.4	87 درصد	36.054	41.301

□ تعداد شناسنامه مجوزهای بارگذاری شده در سامانه نما

تاکنون 69.995 شناسنامه مجوز در سامانه پایگاه اطلاعات مجوزهای کشور (نما) بارگذاری شده است که مجوزهای صنفی بار رقم 68.000 شناسنامه مجوز، بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده اند و سهم مجوزهای سایر مراجع صدور مجوز نیز در این سامانه 1.995 شناسنامه مجوز می باشد.

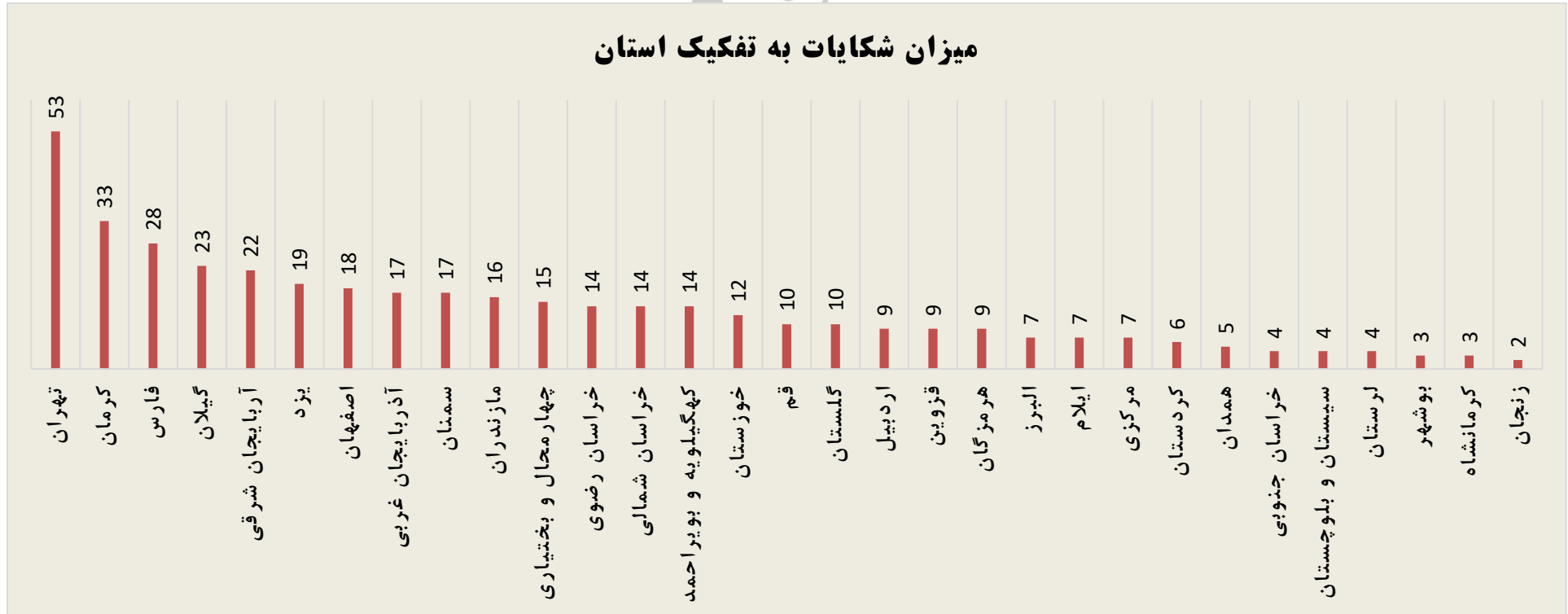
تعداد شناسنامه مجوزهای بارگذاری شده	
68.000	تعداد مجوزهای صنفی
1.995	تعداد مجوزهای سایر مراجع صدور مجوز

1. منظور از مجوزهای صنفی، پروانه های کسبی است که توسط بالغ بر 8300 اتحادیه در سطح استان و شهرستان ذیل اتاق های اصناف (استان و شهرستان) و مرکز امور اصناف و بازرگانان وزارت صنعت، معدن و تجارت صادر می شوند، که به علت اهمیت و اولویت پیاده سازی آمار مربوط به آنها به صورت منفک از مجوزهای صادر شده توسط سایر مراجع صدور آمده است.

□ میزان شکایات ثبت شده در سامانه دادور به تفکیک استان

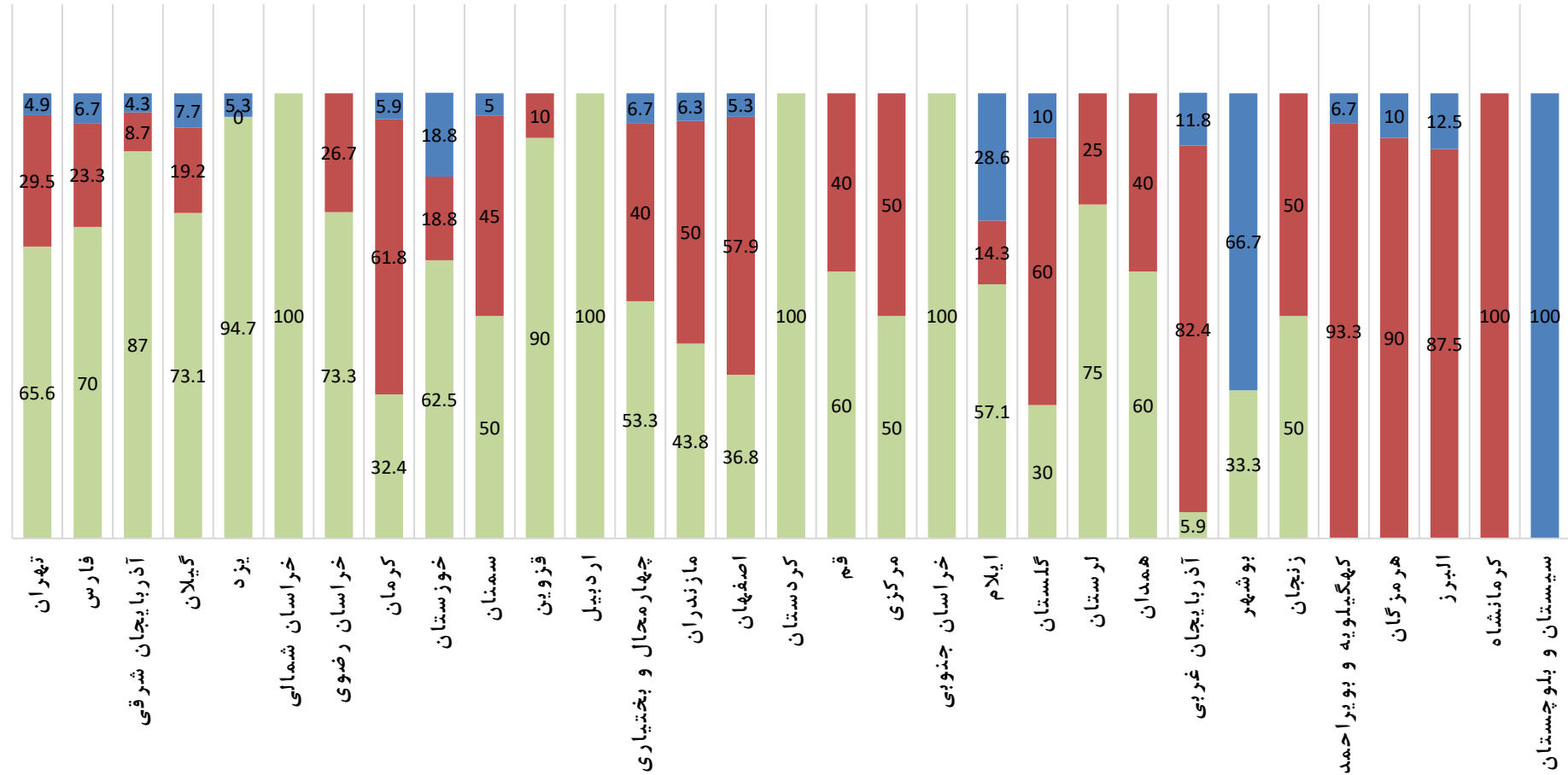
در مجموع، تا تاریخ (98/5/15)، 414 شکایت در استان‌ها از سوی فعالان اقتصادی در رابطه با صدور مجوزهای کسب و کار در سامانه دادور (سامانه دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار) به ثبت رسیده است که تهران با 53 شکایت در رتبه نخست شکایات‌های استانی قرار دارد و بعد از آن استان‌های کرمان با 33 شکایت و فارس با 28 شکایت در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. همچنین کمترین آمار شکایات‌های استانی مربوط به استان زنجان با ثبت 2 شکایت می‌باشد. در نمودارهای زیر، میزان شکایات ثبت شده به تفکیک هر استان و عملکرد هر استان در پاسخ به شکایات ارائه شده است:

پژوهش
تحری



عملکرد هر استان در پاسخ به شکایات

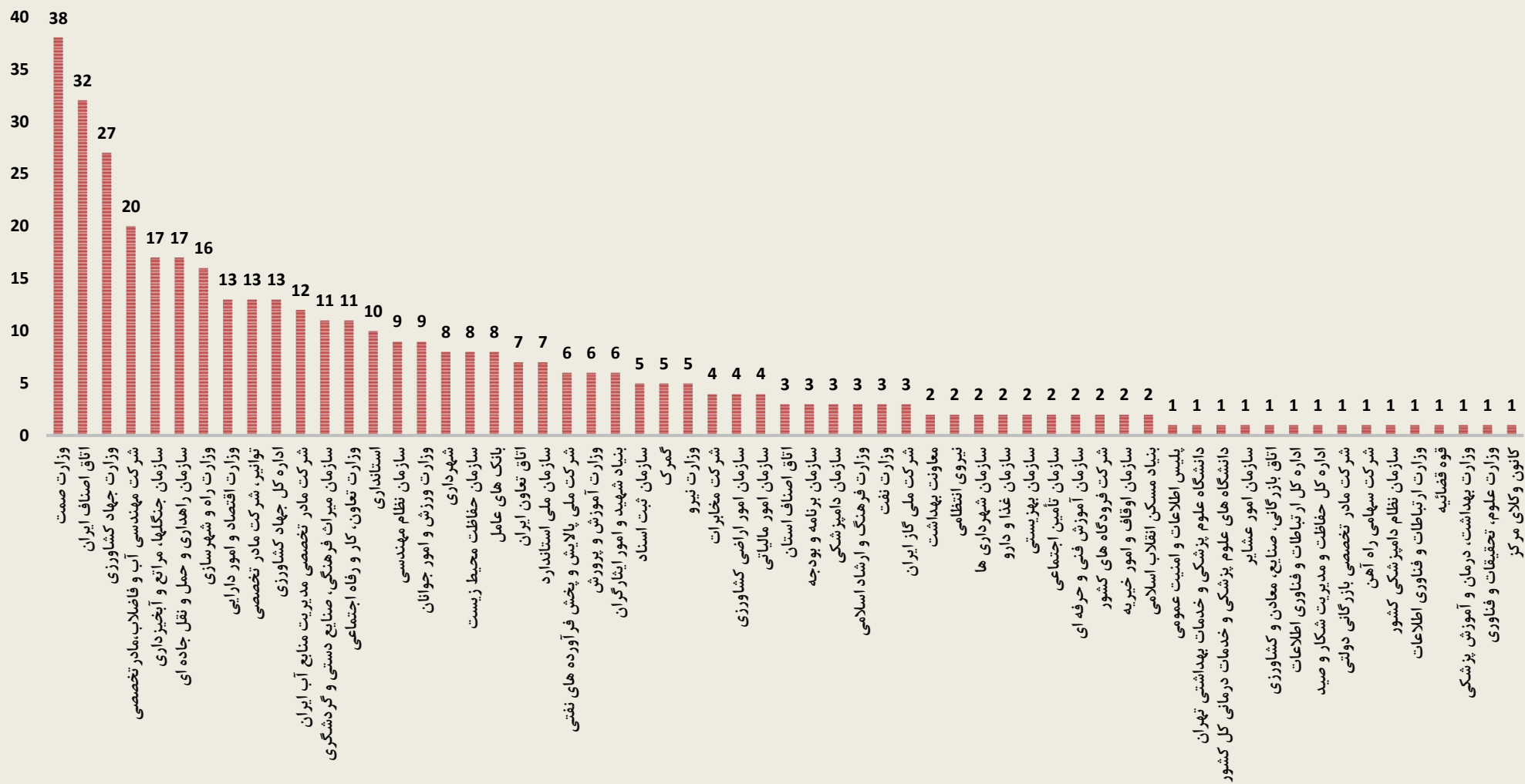
انصراف متقاضی پاسخ داده نشده پاسخ داده شده



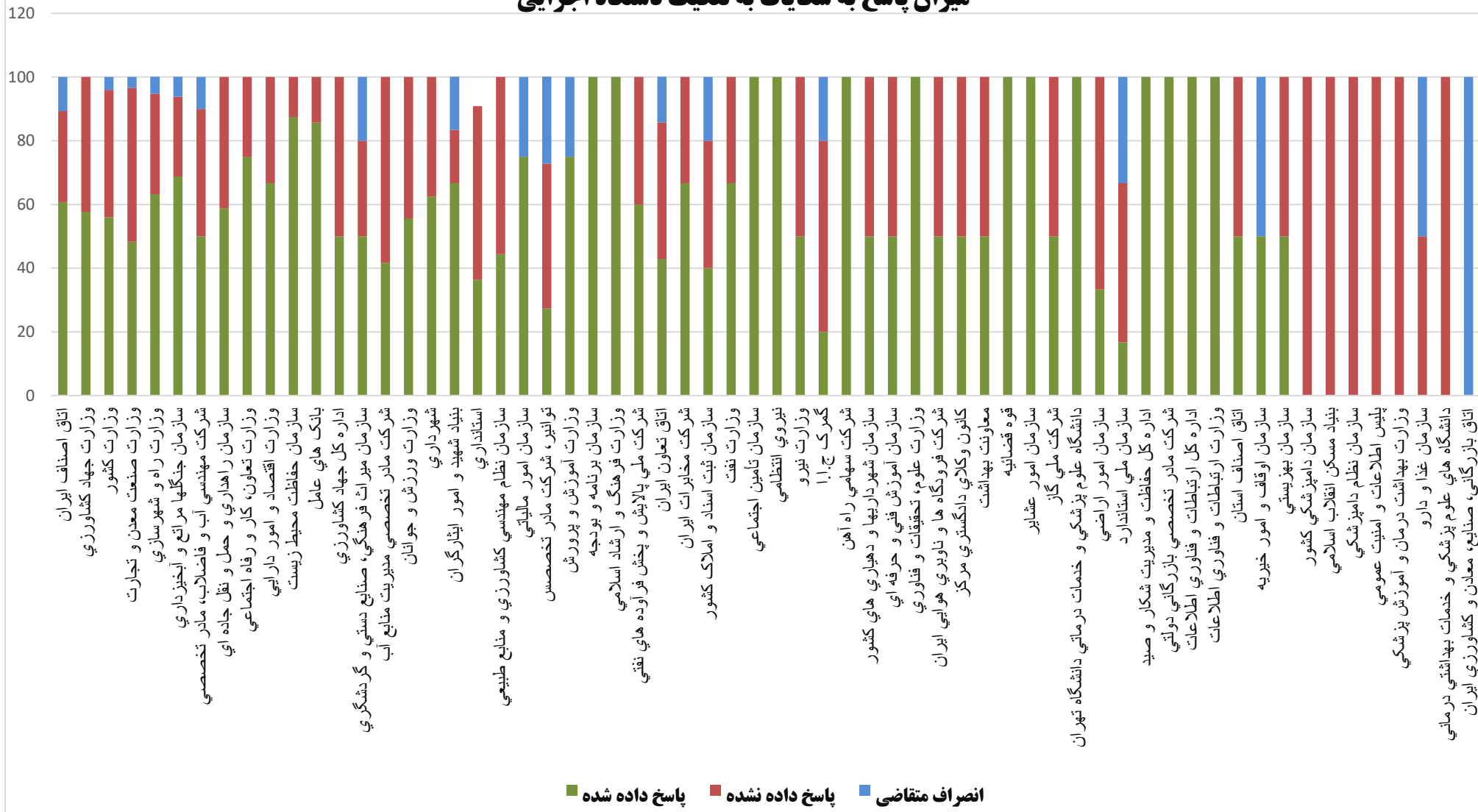
□ میزان شکایات در سامانه دادور به تفکیک دستگاه‌های اجرایی

میزان شکایات ثبت شده مربوط به دستگاه‌های اجرایی در سامانه دادور (سامانه دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار)، در مجموع 429 شکایت می‌باشد که وزارت صنعت، معدن و تجارت با 38 شکایت، بیشترین و پلیس اطلاعات و امنیت عمومی، دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، سازمان نظام دامپزشکی کشور، دانشگاه علوم پزشکی تهران، سازمان امور عشایر، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات، اداره کل حفاظت و مدیریت شکار و صید، شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران، شرکت سهامی راه‌آهن، سازمان نظام دامپزشکی، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، قوه قضائیه، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و کانون و کلا هر کدام با یک شکایت کمترین میزان شکایات را به خود اختصاص داده‌اند. در نمودارهای زیر، علاوه بر تعداد شکایات به تفکیک دستگاه‌های اجرایی، میزان پاسخ‌گویی به شکایات به تفکیک هر دستگاه نیز ارائه شده است در این میان، سازمان برنامه و بودجه، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان تأمین اجتماعی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی، شرکت سهامی راه‌آهن، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، قوه قضائیه، سازمان امور عشایر، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، اداره کل حفاظت و مدیریت شکار صید، شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به شکایات دریافتی پاسخ داده‌اند.

تعداد شکایات از دستگاه های اجرایی



میزان پاسخ به شکایات به تفکیک دستگاه اجرایی



□ بیشترین شکایات مرتبط با مجوزها

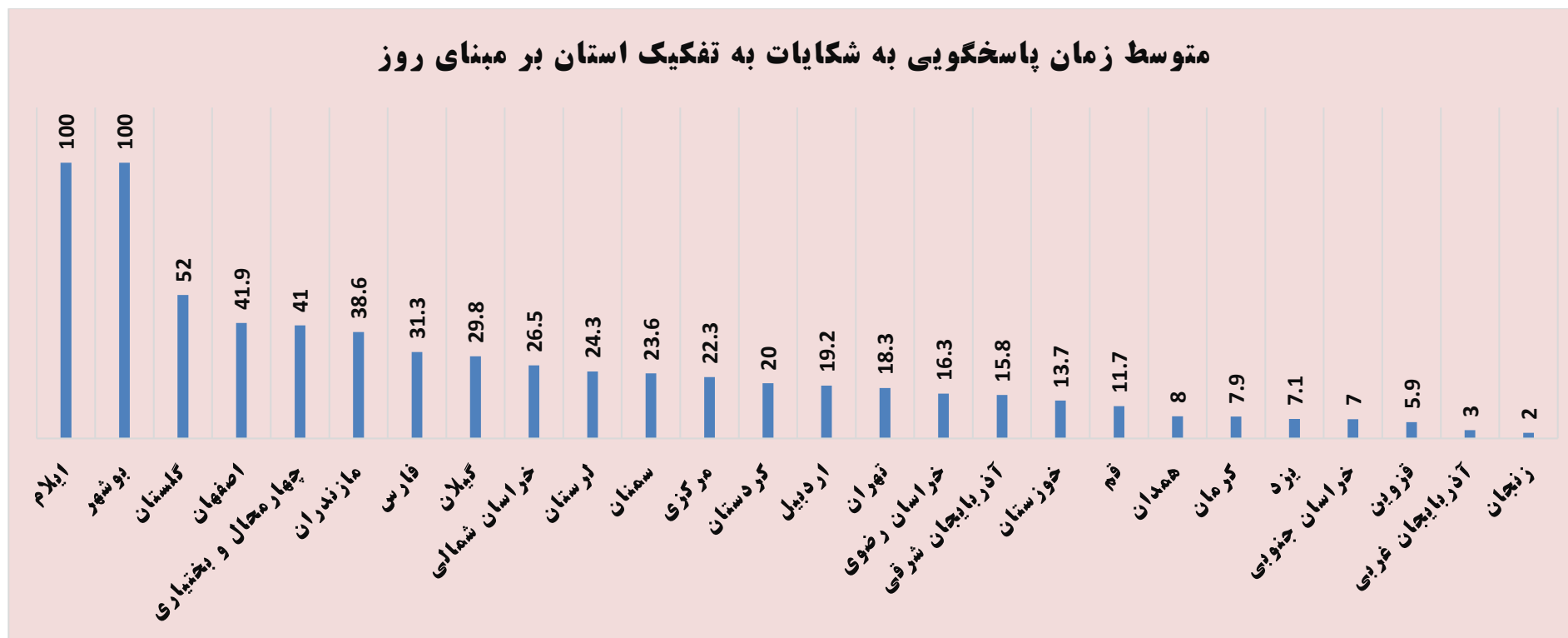
براساس گزارش سامانه ثبت و پیگیری شکایات (دادور)، بیشترین شکایات ثبت شده در این سامانه مربوط به مجوز احداث مجتمع‌های خدماتی-رفاهی بین راهی، مجوزهای نانوائی، مجوز مرغداری و مجوز تغییر کاربری اراضی می‌باشد. در جدول زیر دستگاه‌های اجرای و سازمان‌های تابعه مربوط به این مجوزها ارائه شده است:

بیشترین شکایات مرتبط با مجوزها		
عنوان مجوز	دستگاه اجرایی	سازمان تابعه
مجوز احداث مجتمع‌های خدماتی، رفاهی بین راهی	وزارت راه و شهرسازی	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
مجوزهای نانوائی	اتاق اصناف ایران	اتحادیه های استانی /شهرستانی
مجوز مرغداری	وزارت جهاد کشاورزی	سازمان جهاد کشاورزی استان /شهرستان
مجوز تغییر کاربری اراضی	وزارت جهاد کشاورزی	سازمان جهاد کشاورزی استان /شهرستان

□ مدت زمان پاسخگویی به شکایات در سامانه دادور به تفکیک دستگاه و استان

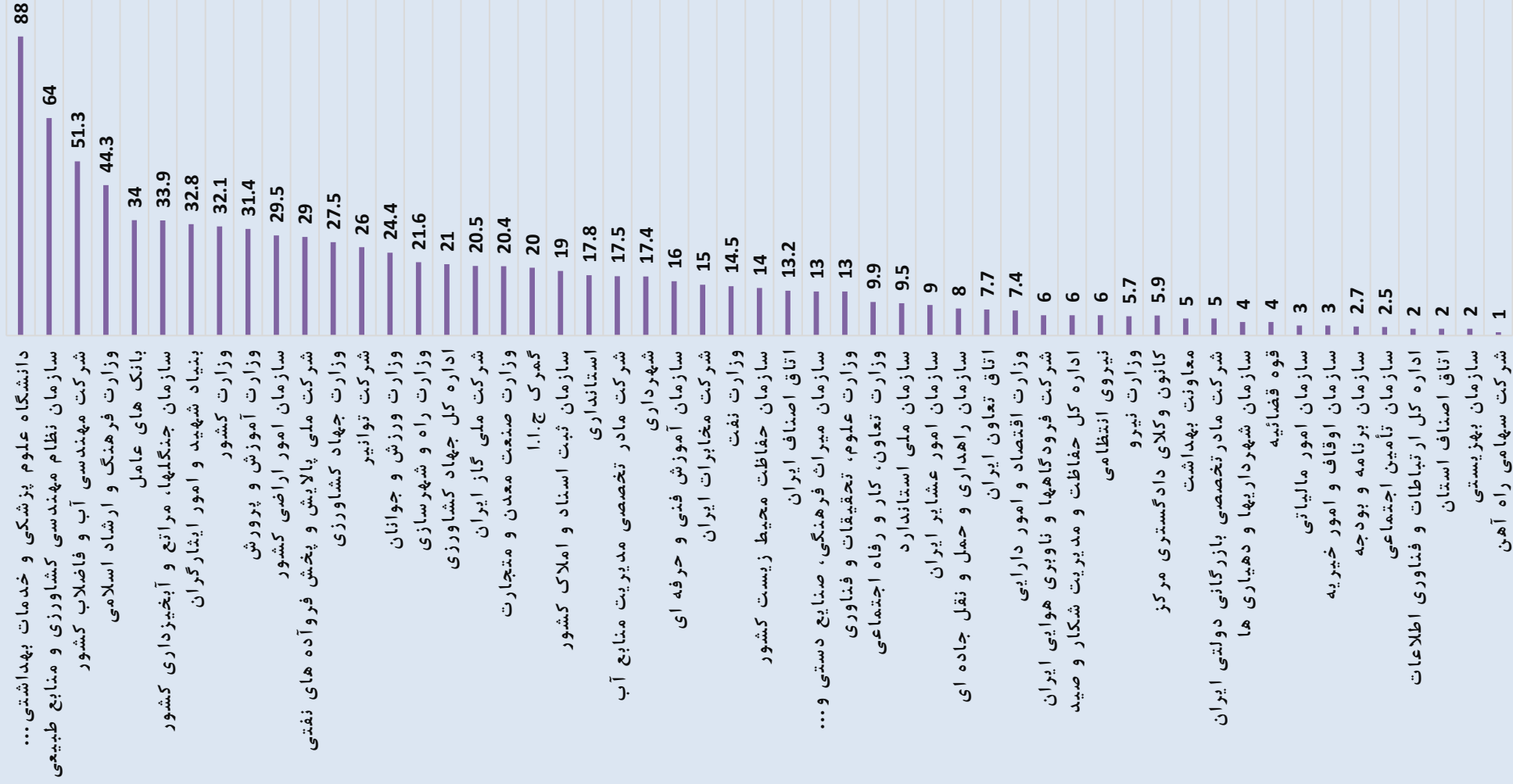
براساس گزارش پیشخوان مجوزهای کشور، در مجموع میانگین مدت زمان پاسخگویی به شکایات و درخواست فعالان اقتصادی در رابطه با صدور مجوزهای کسب و کار در استان‌ها 26.8 روز است که استان‌های ایلام و بوشهر با متوسط پاسخگویی 100 روزه به شکایات فعالان اقتصادی ضعیف‌ترین عملکرد و استان زنجان با متوسط پاسخگویی 2 روزه بهترین عملکرد را در این خصوص داشته‌اند. نمودار زیر، متوسط پاسخگویی به شکایات فعالان اقتصادی را به تفکیک استان بر مبنای روز نشان می‌دهد:

متوسط زمان پاسخگویی به شکایات به تفکیک استان بر مبنای روز



همچنین، میانگین متوسط زمان پاسخگویی به شکایات در دستگاه‌های اجرایی 18 روز می‌باشد که دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی دانشگاه تهران با عدد 88 روز بیشترین متوسط زمان پاسخگویی را به خود اختصاص داده است و شرکت سهامی راه آهن ج.ا.ا نیز به طور متوسط در بازه زمانی یک روزه به شکایات متقاضیان پاسخ داده است. نمودار زیر متوسط زمان پاسخگویی به شکایات را به تفکیک دستگاه‌های اجرایی بر مبنای روز نشان می‌دهد:

متوسط زمان پاسخگویی به شکایات به تفکیک دستگاه بر مبنای روز



□ جمع‌بندی

سامانه پیشخوان مجوزهای کشور به همراه 6 زیر سامانه تعریف شده در آن، فرصتی است که علاوه بر فراهم کردن بستر اصلاح نظام مجوزدهی در کشور از طریق دولت الکترونیک، عملکرد هر دستگاه و استان در تسهیل صدور مجوزها و پاسخگویی به شکایات فعالان اقتصادی را نیز به صورت شفاف در اختیار مردم قرار می‌دهد. همچنین، مزیت ایجاد این اتاق شیشه‌ای، نه تنها به مرور زمان مسئولان را نسبت به مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی به مطالبات فعالان اقتصادی در ایجاد و توسعه کسب و کار فعال‌تر می‌کند، بلکه هماهنگی و هم‌افزایی بیشتری را میان دستگاه‌ها و مسئولان استانی و کشوری برای توسعه کسب و کار و تولید کشور رقم می‌زند که لازمه این امر شناخت و آگاهی کامل فعالان اقتصادی با نحوه کارکرد این سامانه از یک‌سو و رفع ایرادات و ارتقای فنی سامانه‌های تعریف شده در آن توسط نهاد متولی یعنی وزارت اقتصاد و امور دارایی از سوی دیگر است. در این میان، رسانه‌ها از جمله رسانه ملی باید از ظرفیت خود برای معرفی این سامانه و نحوه کارکرد زیرسامانه‌های آن و همچنین، رصد لحظه به لحظه عملکرد دستگاه‌های اجرایی و استان‌ها در همکاری با مرکز ملی مطالعات پایش و بهبود محیط کسب و کار برای تسهیل در امر صدور مجوزها از طریق این سامانه و پاسخ‌گویی به شکایات و درخواست‌های فعالان اقتصادی استفاده نماید تا با رفع موانع پیش‌روی فعالان اقتصادی شاهد تسهیل در روند شکل‌گیری و توسعه کسب و کار و همچنین رونق گرفتن تولید در کشور باشیم.

معاونت سیاسی
صدراوتیما