

### در نقطه C

- سرعت پایین ارائه خدمات برای آب و گاز
- هزینه از متقاضی دریافت می‌شود ولی مالکیت به شرکت برق اعطا می‌شود
- عدم اولویت‌بندی طرح‌ها، برای مدیریت ظرفیت‌های آب و برق

### در نقطه D

- طولانی بودن پروسه اعلام‌ها
- عدم ارجاع موافقی به سازمان‌های مربوطه
- مهلت زمانی نامشخص برای دادن اعلام‌ها توسط سازمان‌های اجرایی
- مراجعه حضوری سرمایه‌گذار به تمامی سازمان‌ها
- جزیره‌ای عمل کردن سازمان‌ها دولتی (موازی کاری‌های متعدد)
- عدم وجود مرجع تصمیم‌گیری برای مسائل مشترک بین سازمان‌ها
- دخالت سلابی شخصی در انجام امور سرمایه‌گذاری
- ضعف در آگاهی بخشی کارکنان از قوانین و مقررات جدید

### در نقطه E

- طولانی بودن، پیچیده و سخت بودن پروسه دریافت تسهیلات

### در نقطه F

- طولانی شدن پروسه به دلیل دخالت عامل انسانی در فرآیند الکترونیکی
- عدم تعریف مکانیسم یکسان و شفاف برای ارائه خدمات
- در یک جمع‌بندی کلی می‌توان ادعا داشت که عدم وجود سیستم پنجره واحد باعث شده فرآیند سرمایه‌گذاری بسیار متأثر از دخالت‌های انسانی و تصمیمات سلیقه‌ای باشد و در یک کلام موجب کند و پیچیده شدن سیستم شده است.

### پنجره واحد چگونه کار می‌کند؟

شکل (۴) روند صدور مجوز در پنجره واحد مبتنی بر لایه‌های اطلاعاتی GIS را نشان می‌دهد. توضیح این که پس از ورود درخواست متقاضی به مرکز که می‌تواند طبق قانون، سستاد سرمایه‌گذاری، مرکز خدمات سرمایه‌گذاری و یا یک واحد از بخش خصوصی باشد، مواردی از جمله تکمیل بودن اطلاعات و مدارک متقاضی و پیش مطالعات اقتصادی طرح مورد نظر توسط کارشناس این مرکز مورد بررسی قرار می‌گیرد. در صورت تأیید کارشناس، نقطه GPS محل طرح مشخص و درخواست صدور مجوز به پنجره واحد وارد می‌شود.

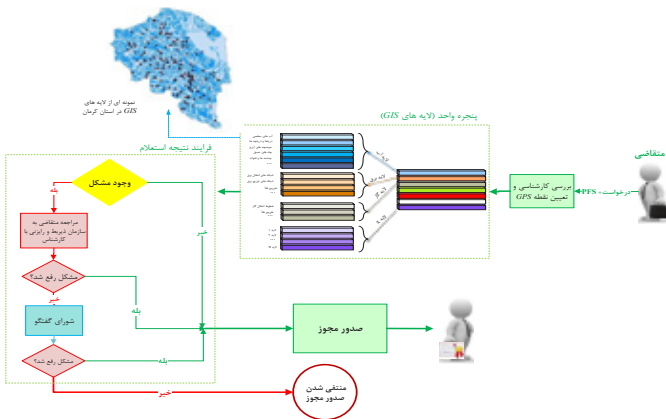
پنجره واحد از لایه‌های اطلاعاتی شامل لایه‌های تقسیم‌بندی شهری و استانی، راه‌ها و جاده‌ها، لایه کاربری‌ها، لایه زیرساختی مثل آب و برق و گاز و غیره تشکیل شده است. که هر یک از لایه‌های مذکور خود می‌تواند شامل چندین لایه دیگر باشد به‌طور مثال لایه آب شامل چندین لایه اطلاعاتی از جمله آب‌های سطحی، دریاها و دریاچه‌ها، حوضچه‌های آبریز، چاه‌های عمیق، چشمه‌ها، قنوات و غیره است.

عبور نقطه GPS از تمامی لایه‌های مورد نیاز می‌تواند در کسری از زمان منجر به صدور مجوز شود مشروط به این که در هیچ‌یک از لایه‌ها مشکلی از نظر احداث طرح مورد بحث در آن موقعیت جغرافیایی وجود نداشته باشد.

اما در صورت بروز مشکل، فرآیند به مسیر دیگری هدایت می‌شود که در سمت چپ شکل ترسیم شده است. کل فرآیند اخذ مجوز در پنجره واحد بدون حضور فیزیکی متقاضی و کاملاً الکترونیکی انجام می‌شود. تنها جایی که ممکن است مستلزم حضور فیزیکی متقاضی باشد همین نقطه بروز مشکل است.

در این حالت متقاضی می‌تواند شخصاً به سازمانی که در پنجره واحد به‌عنوان گلوگاه صدور مجوز شناخته شده مراجعه کند و با رایزنی در صدد رفع مشکل برآید و در صورت عدم رفع مشکل، آخرین راهکار، طرح موضوع در شورای گفتگو خواهد بود. رد شدن درخواست در این مرحله به معنای منتفی بودن صدور مجوز خواهد بود.

همان‌طور که قبلاً گفته شد مهم‌ترین مزیت طرح مورد نظر نرم‌افزاری بودن این بستر است که موجب حذف تصمیم‌های سلیقه‌ای و تأخیرها و اشتباهات انسانی خواهد بود. ضمن این که می‌توان با ایجاد سازوکاری تمامی مشکلات احتمالی و خطاهای ممکن را پیش‌بینی کرد و با اتکا به دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌های موجود به‌طور خودکار راهکارهای پیشنهادی برای رفع آن‌ها به متقاضی ارائه کرد.



شکل ۴- روند صدور مجوز در پنجره واحد مبتنی بر لایه‌های GIS

### محاسن مدل پیشنهادی

- از مهم‌ترین نتایج مفید حاصل از اجرایی شدن مدل پیشنهادی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
  - پایگاه مشخصی برای ارائه انواع خدمات متمرکز به سرمایه‌گذار مهیا خواهد شد.
  - برای همگان مسیر سرمایه‌گذاری شفاف و روشن خواهد بود.
  - اصطکاک متقاضی (سرمایه‌گذار) با دستگاه‌های مجوز دهنده به حداقل (حتی صفر) می‌رسد.
  - پروسه سرمایه‌گذاری با یک فرآیند تعریف‌شده و در یک زمان خاص با حداقل هزینه انجام می‌شود.
  - دخالت عامل انسانی در فرآیند سرمایه‌گذاری به حداقل می‌رسد.
  - عملکرد دستگاه‌ها قابل ارزیابی و رتبه‌بندی خواهد بود.
  - مسائل قانونی از اجرایی (که مربوط به عامل انسانی است) تفکیک‌شده و شناسایی قوانین مخل و مزاحم به‌سادگی انجام‌پذیر خواهد بود.
  - امکان پایش سیستمی فرآیند سرمایه‌گذاری با کمک ضوابط قانونی به وجود خواهد آمد.

### کلام آخر

در استانی که به عنوان پایلوت اقتصاد مقاومتی شناخته شده است بایستی تشکیل پنجره واحد به عنوان کلیدی‌ترین اقدام در بهبود فضای کسب و کار و تسریع فرآیند صدور مجوزهای لازم برای سرمایه‌گذاری در دستور کار قرار گیرد، از این حیث چند نکته ضروری که باید مدنظر قرار گیرد به شرح زیر مطرح می‌گردد:

- اولین نکته نقش پررنگ وزیران استان در به ثمر رسیدن، موفقیت و پایداری چنین طرح‌هایی است. در این بین تعامل دو جانبه‌ای شکل خواهد گرفت که یک طرف آن جلب اعتماد مقامات با بیان ضرورت امر و ارائه شفاف راهکار مؤثر توسط ارائه‌کننده طرح و طرف دیگر پیگیری و نظارت اجرا و ارزیابی نتایج حاصل توسط مسئولین استانی است.

- دومین نکته ضرورت وجود بازوی مدیریتی قوی در اجرای طرح است. در این زمینه استفاده از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌هایی کارگروه‌های استانی همچون شورای گفتگو و اختیارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برای پیگیری مسائل و مشکلات استقرار پنجره واحد می‌تواند راهگشا باشد.

- سومین نکته این که در اجرای طرح‌های مؤثر نباید گرفتار ایده آل گرایی شویم. نگاه صفر و صدی و ایده آل گرایی دامی است که به شدت اجرای چنین طرح‌های بزرگی را تهدید می‌کند. استقرار کامل پنجره واحدی که تمامی فرآیندهای سرمایه‌گذاری در همه حوزه‌ها را پوشش دهد و مراجعه متقاضی به دستگاه‌ها را به صفر برساند را می‌توان به‌عنوان آرمان بلندمدت تعریف کرد و با تعریف اهداف کوتاه‌مدت، رسیدن تدریجی به آرمان اولیه را در دستور کار قرار داد.

- نکته آخر ضرورت تعامل سازمان‌ها و اتاق بازرگانی در این زمینه و تعریف درست نقش‌ها در جهت همکاری مناسب بازوی اجرایی و بازوی پایش و نظارت برای رسیدن به بهترین عملکرد است.

- ۱- دبیر شورای سیاست‌گذاری «اقتصاد کرمان»
- ۲- کارشناس ارشد مهندسی صنایع
- ۳- کارشناس ارشد مدیریت دانش