

الحمد لله
الرحمن الرحيم

ارائه مدل موثر نظارت پسینی بر کسب و کارهای رسمی

اندیشکده حنان



پاییز ۱۴۰۱



انديشكده حنان
معماری و شهرسازی های نوین

عنوان: ارائه مدل مؤثر نظارت پسینی بر کسب و کارهای رسمی

پژوهشگر: حمیدرضا صحفی

طراح جلد: محمدرضا بیات

صفحه آرابی: مهرداد زمانی

چاپ: اول، پاییز ۱۴۰۱

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

آدرس: خیابان فلسطین جنوبی، پایین تراز خیابان جمهوری، کوچه انیس، پلاک ۱۲، واحد ۲

تلفن: ۰۲۱۶۶۱۷۷۰۴۹

کد پستی: ۱۳۱۶۷۶۴۴۹۴

فهرست

خلاصه مدیریتی.....	۷
۱. مقدمه	۱۱
۲. تسهیل قوانین و ایجاد پنجره واحد	۱۴
۳. انواع نظارت.....	۱۵
۴. تبیین وضعیت موجود	۱۶
۱-۴- آسیب شناسی وضعیت موجود.....	۲۰
۵. بررسی تجربیات جهانی	۲۲
۱-۵- کره جنوبی.....	۲۲
۲-۵- ایالات متحده آمریکا.....	۲۳
DBA مجوز یا اجازه نامه (انجام تجارت با عنوان خاص).....	۲۶
اجازه نامه های برنامه ریزی و منطقه بندی	۲۶
اجازه نامه مشاغل خانگی	۲۷
• گردآوری اسناد تجاری مناسب برای درخواست.....	۳۱

- ۳۲ اقدام برای جواز کسب
- ۳۲ دریافت مجوز کسب و کار
- ۳۹-۳ - دانمارک
- ۴۱-۴ - ژاپن
- ۴۴-۵ - بریتانیا
- ۴۵-۶ - مکزیک
- ۴۷-۷ - نیوزیلند
- ۴۸ ۶. خودنظارتی صنایع
- ۴۸-۱ - خودنظارتی شرکت ها
- ۴۹-۲ - نظارت توسط شرکت های خصوصی
- ۵۱ ۷. رویکردهای مطلوب در نظارت های پسینی
- ۵۴ ۸. انواع تخلفات (مواردی که مدل پیشنهادی باید بتواند پوشش دهد)
- ۵۴-۱ - انحراف تسهیلات، یارانه ها و سایر مزایای اعطایی از سوی دولت
- ۵۵-۲ - مخاطرات امنیتی
- ۵۵-۳ - آسیب های زیست محیطی
- ۵۶-۶ - تخلفات بهداشتی
- ۵۶-۵ - عدم پرداخت مالیات، عوارض دولتی و
- ۵۷-۶ - ایجاد بازار انحصاری
- ۵۸-۷ - آسیب های روانی و عارضه های فرهنگی
- ۵۸ ۹. ارائه مدل مفهومی نظارت پسینی
- ۵۹-۱ - نظارت عمومی-مردمی
- ۶۴-۲ - نظارت رقبا
- ۶۶-۳ - کارشناسی بازرسی محور
- ۶۹-۴ - انجمن ها و اصناف
- ۷۲-۵ - توسعه کسب و کار نظارت
- ۷۵-۶ - نظارت هوشمند داده محور
- ۷۸-۷ - گره زدن منافع
- ۸۲-۸ - توسعه نظامات حقوقی
- ۸۵ ۱۰. تطبیق شیوه های نظارت با انواع کسب و کار
- ۸۸ ۱۱. جمع بندی و ارائه پیشنهاد
- ۹۰ منابع و مأخذ



خلاصه مدیریتی

۷ کسب‌وکارها عموماً در شروع، توسعه و اختتام کسب‌وکار خود نیازمند نوعی تعامل و هماهنگی با دولت‌ها هستند. از این تعامل در مرحله شروع و توسعه، با عنوان مجوز یاد می‌شود که در قالب‌های متنوعی در کشورهای مختلف به کسب‌وکارها اعطا می‌شود. دو رویکرد اصلی که در زمینه مجوزدهی در دنیا وجود دارد، رویکرد ثبت‌محور و تأییدمحور هستند. در رویکرد ثبت‌محور، کسب‌وکار صرفاً با احراز هویت نزد حاکمیت، تحت قواعد خاصی، مجاز به آغاز و توسعه فعالیت خود می‌شود؛ اما در رویکرد تأییدمحور، کسب‌وکار بایستی



با ارائه مدارک و مستندات لازم، شایستگی و صلاحیت خود را برای فعالیت مورد نظر خود اثبات نماید. ناگفته پیداست که فرآیند شروع و توسعه کسب و کار در رویکرد تأییدمحور نسبت به ثبت محور، به مراتب پیچیده تر، کندتر و سخت تر است؛ البته به این مشکلات، بایستی اعمال سلیقه شخصی، عدم تخصص ناظر، فساد، زدوبند و... را نیز اضافه نمود.

رویکرد دولت‌ها در ایران غالباً مبتنی بر رویکرد تأییدمحور بوده و بر همین اساس، فرآیند دریافت مجوز در کشور به یکی از بزرگ‌ترین موانع پیش روی کسب و کارها تبدیل شده است. موضوعی که مورد نقد جدی مسئولین ارشد کشور قرار گرفته و از همین رو، تحرکاتی در راستای بهبود فرآیند مجوزدهی و حرکت به سمت رویکرد ثبت محور در کشور آغاز شده است. اما سؤالی که در اینجا پدید می‌آید، آن است که در صورت ثبت محور شدن اعطای مجوز به کسب و کارها، دولت چگونه باید بر عملکرد آن‌ها نظارت کند؟ چنین نظارتی را اصطلاحاً نظارت پسینی می‌نامند که در آن، دولت به جای اینکه گلوگاهی به نام مجوز را در دست بگیرد، با اتخاذ رویکرد صحیح، فعالیت کسب و کار را به صورت فرآیندی نظارت می‌کند. در این زمینه، سازوکارهای مختلفی در دنیا پیگیری می‌شود که ساده‌ترین آن‌ها، بازرسی فردمحور است. در این پژوهش تلاش شد تا با بهره‌گیری از نظرات نخبگان در قالب مصاحبه و نشست‌های خبرگانی ابعاد جدیدی از نظارت پسینی احصا گردد. با این تفسیر، شیوه‌های نظارت پسینی را می‌توان در ۸ عنوان کلی دسته‌بندی کرد که عبارت‌اند از:

۱. نظارت عمومی-مردمی
۲. نظارت رقبا
۳. کارشناسی بازرسی محور
۴. انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان
۵. توسعه کسب و کار نظارت
۶. نظارت هوشمند داده محور
۷. گره زدن منافع
۸. توسعه نظامات حقوقی

در این بین، هر کدام از شیوه‌های فوق نقاط ضعف و قوتی دارند که با بررسی آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت:

- با توجه به مصاحبه‌های خبرگانی، به نظر می‌رسد که از میان شیوه‌های ۸ گانه اشاره شده، دو شیوه «گره زدن منافع» و «توسعه نظامات حقوقی» کارآمدتر از سایر شیوه‌ها هستند.
- بعد از آن‌ها، «توسعه کسب و کار نظارت»، «نظارت رقبا» و «نظارت عمومی-مردمی» قرار خواهند داشت.
- شایان ذکر است که روش «نظارت هوشمند داده محور» در صورتی که از حوزه مورد نظارت، بانک داده مناسب و باکیفیت در اختیار باشد، کارآمدی بالایی دارد اما به نظر می‌رسد کشور هنوز به بلوغ کافی در حوزه داده نرسیده است.





۱. مقدمه

۱۱ موافقت دولت برای آغاز و ادامه فعالیت کسب و کارها «مجوز» نامیده می‌شود. معمولاً هر مجوز برای یک هدف خاص و تحت شرایط و ضوابط معینی اعطا می‌شود. مجوزهای کسب و کار جزء کلیدی محیط کسب و کار هر کشور هستند زیرا اخذ این مجوزها برای راه‌اندازی و ادامه فعالیت‌های تجاری و کسب و کارها ضروری هستند. مجوزها معمولاً طیفی از شرایط و تعهدات را بر مشاغل تحمیل می‌کنند. در صورت اجرای مناسب، مجوزهای کسب و کار می‌توانند مزایای بسیاری داشته باشند. این مجوزها می‌توانند نقش تنظیم‌کننده داشته باشند



و نارسایی‌های بازار را برطرف کنند، به این صورت که مجوزها می‌توانند بر کسب‌وکارهایی که ممکن است برای کالاهای مهم و اساسی خطراتی ایجاد کنند، نظارت کنند. از دیگر مزایای اعطای مجوز، محدود کردن ورود کسب‌وکارهایی که حداقل استانداردهای نظارتی را رعایت نمی‌کنند، است. اجازه استفاده کنترل شده از منابع ارزشمند و کمیاب جامعه نیز یکی دیگر از مزایای اعطای مجوزهای کسب‌وکار است.

علاوه بر مزایایی که از طریق اعطای مجوزها برای کسب‌وکارها ایجاد می‌شود، مجوز کسب‌وکار می‌تواند در بسیاری از موارد به‌عنوان مانعی برای کسب‌وکارها ذکر شود. صاحبان کسب‌وکار گاهی اوقات توسط رویه‌های پیچیده، استانداردهای غیرمعقول، هزینه‌های زیاد، استعلامات غیرضروری، عدم اطلاع از مجوز موردنیاز و دیگر کاستی‌ها، در کسب‌وکار خود با مشکل مواجه می‌شوند. حتی در برخی موارد، مجوزهای کسب‌وکار ممکن است به برخی افراد یا شرکت‌ها اختصاص داده شود (انحصار در اعطای مجوز) و به‌عنوان مانعی برای شرکت‌های جدید استفاده شود، بنابراین از ایجاد رقابت در بازار جلوگیری گردد.

مجوزها انواع مختلفی دارند که این تفاوت‌ها به رویکرد نظارتی دولت‌ها بازمی‌گردد. برخی از دولت‌ها بر این باورند که پیش از راه‌اندازی کسب‌وکار بررسی شرایط و ضوابط متقاضی و سنجش صلاحیت آن ضرورت دارد. رویکرد این گروه اصطلاحاً مبتنی بر نظارت پیشینی است. در مقابل، گروه دیگری از دولت‌ها معتقدند، سخت‌گیری در نقطه شروع، مانع از کارآفرینی خواهد بود، در نتیجه مسیر راه‌اندازی کسب‌وکار باید تسهیل شود. یعنی اغلب فعالیت‌ها در نقطه آغاز،

تنها نیازمند اظهار کسب و کار خود باشند و بررسی‌ها پس از شروع فعالیت با استفاده از روش‌های مختلف صورت گیرد. نگرش این گروه بر رویکرد نظارت پسینی استوار است. با این تفاسیر مجوزها انواع و سطوح مختلفی دارند. تعاریف سه نوع مهم از مجوزها با هدف درک تمایز میان آن‌ها در این بخش مرور می‌شود.

ثبت: همه کسب و کارها برای رسمی شدن نیاز به ثبت دارند اما برخی می‌توانند بدون دریافت مجوز فعالیت کنند و صرفاً ثبت کسب و کار برای فعالیت رسمی کفایت می‌کند.

مجوز: معادل واژه فارسی، «مجوز» در زبان انگلیسی دو واژه (License) و (Permit) به کار می‌رود که اگرچه در فرهنگ لغت، تعریف مشابه دارند و بعضاً هم‌معنی یکدیگر ذکر شده‌اند اما در مورد کسب و کارها مفهوم کاربردی متفاوتی دارند. واژه «License» عمومی‌تر است و اعطای اجازه انجام کاری یا استفاده از چیزی را نشان می‌دهد. این واژه غالباً بر «صلاحیت» دلالت می‌کند و برای افرادی که در مشاغل می‌توانند آسیب برای کسی داشته باشد لازم است. بعضی اوقات کسب «License» به آزمون نیاز دارد؛ چنانچه لازمه مجوز حرفه‌ای آزمون است مانند مجوز پزشکی یا آرایشگری.

اجازه‌نامه: نوع خاصی از «License» است که معمولاً برای مقولات مربوط به «ایمنی» به کار می‌رود. مانند مجوزهای سلامت و ممکن است قبل از اعطا نیاز به بازرسی وجود داشته باشد. مانند مجوز

1. Registration
2. License
3. Permit





ایمنی آتش‌سوزی ساختمان یا مجوز بهداشت برای سالن زیبایی^۱. بنا بر مفاهیم گفته‌شده، همه کسب‌وکارها در اکثر کشورها برای آغاز فعالیت رسمی نیازمند ثبت شدن هستند. مرحله ثبت برای دریافت اطلاعات کسب‌وکارها و اخذ مالیات ضروری به نظر می‌رسد. در برخی موارد ممکن است دریافت مجوز یا موافقت پیشینی دولت برای آغاز کسب‌وکار الزامی باشد. مجوز کسب‌وکار، حقی است که حاکمیت به کسب‌وکار برای آغاز یا ادامه فعالیت اعطا می‌کند و در سه نوع قابل دریافت است: مجوز، اجازه‌نامه و اعلان که شدت و نحوه کنترل در این سه نوع بنا به تعریف قوانین و مقررات، متفاوت است. در فرآیند دریافت هر یک از سه نوع موافقت پیشینی ممکن است به انواعی از استعلام، تأییدیه، گواهینامه، موافقت‌نامه و... نیاز باشد.

۲. تسهیل قوانین و ایجاد پنجره واحد

ضرورت تسهیل آغاز به فعالیت کسب‌وکارها بارها در سالیان اخیر مورد بحث قرار گرفته است. برون و مکنزی^۲ (۲۰۰۸) با بررسی ساختار مجوزدهی مکزیک عنوان کرده‌اند که بهبود مقررات تسهیل‌شده و راه‌اندازی ثبت‌محور کسب‌وکار با افزایش مشاغل و سرمایه‌گذاری ارتباط مستقیم دارد. کلایپر^۳ و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهش خود اذعان کرده‌اند که فرآیند ثبت محور کسب‌وکار به صورت سریع، کارآمد و

۱. مروری بر تجربیات کشورهای منتخب در ساماندهی مجوزهای کسب‌وکار و درس‌هایی برای ایران. (۱۴۰۰) مرکز پژوهش‌های مجلس

2. Bruhn, Miriam; McKenzie, David

3. Klapper, Leora

کم‌هزینه در راستای کارآفرینی و اشتغال‌زایی حیاتی است. دیونبگی و رامالبو^۱ (۲۰۱۵) بر این نکته تأکید کرده‌اند که مقررات و شرایط تسهیل شده ساختار دولت برای کسب‌وکارها به افزایش کارآفرینی می‌انجامد. بر اساس گزارش فعالیت کسب‌وکارها ۲۰۲۰ بانک جهانی^۲، طی سالیان گذشته، بیش از ۱۱۵ کشور جهان، با استفاده از ایجاد پنجره واحدی برای آغاز به فعالیت کسب‌وکارها مسیر تسهیل قوانین را پی‌موده‌اند تا کارآفرینان دیگر نیازی به مراجعه به چندین نهاد برای ثبت و مجوزگیری کسب‌وکار نداشته باشند. علاوه بر این، ثبت محور بودن مجوزها مستمراً افزایش یافته و بررسی صلاحیت کسب‌وکارها به رویکرد نظارت پسینی گرایش پیدا کرده است.

۳. انواع نظارت

در مصاحبه‌های صورت‌گرفته با کارشناسان و خبرگان مرتبط، به دسته‌بندی‌های مختلفی از نظارت اشاره شد که در ادامه، ۳ مورد از ۱۵ مهم‌ترین این دسته‌بندی‌ها ارائه می‌شود:

■ **نظارت پیشینی و پسینی:** در نظارت پیشینی، بررسی و تطبیق صلاحیت‌ها و شرایط موردنیاز قبل از شروع فعالیت صورت می‌گیرد؛ به صورتی که بعد از تأیید شرایط و صلاحیت‌های موردنیاز، فعالیت شروع شود. در نظارت پسینی، بررسی و تطبیق صلاحیت‌ها و شرایط موردنیاز، پس از شروع به فعالیت و در حین یا انتهای فعالیت صورت می‌گیرد.

1. Divanbeigi, Raian; Ramalho, Rita

2. World Bank. Doing Business 2020 : Comparing Business Regulation in 190 Economies.





- **نظارت عامل محور و غیرعامل محور:** در نظارت عامل محور، بررسی شرایط و تطبیق صلاحیت‌ها بر اساس نظر شخص عامل نظارت صورت می‌گیرد. در نظارت غیرعامل محور (یا سیستم محور)، بررسی شرایط و تطبیق صلاحیت‌ها بر اساس ضوابط و پروتکل‌ها به شیوه‌ای صورت می‌گیرد که تأثیر نظر شخص عامل نظارت به حداقل برسد.
- **نظارت متمرکز و غیرمتمرکز:** در نظارت متمرکز، برای بررسی شرایط و تطبیق صلاحیت‌ها متولی مشخصی وجود دارد و مسئولیت نظارت بر عهده او است. در نظارت غیرمتمرکز، برای بررسی شرایط و تطبیق صلاحیت‌ها متولی مشخصی وجود ندارد و تمامی ذی‌نفعان، مردم یا... می‌توانند متولی نظارت باشند

۴. تبیین وضعیت موجود

در صورتی که مراحل فعالیت یک کسب و کار به ۴ قسمت تقسیم شود، در هر کدام از این مراحل، نوع خاصی از نظارت اعمال می‌شود. از ابتدا و در هنگام شروع به فعالیت کسب و کار، دولت از طریق «نظام مجوزدهی و استعلام»، اقدام به تطبیق اولیه شرایط کسب و کار مربوطه با قوانین و مقررات می‌کند و از این طریق، نظارت پیشینی را انجام می‌دهد. در ادامه و با رشد و توسعه داخلی کسب و کار، دولت با کمک «بازرسی سازمان‌های مختلف و گزارش‌گیری مردمی»، نظارت را انجام می‌دهد و تلاش می‌کند زمینه‌های بروز فساد را کشف و به آن‌ها رسیدگی کند. نظارت دولت در این مرحله، نوعی «نظارت پسینی»

قلمداد می‌شود؛ چراکه پس از شکل‌گیری کسب‌وکار فعال شده است. در ادامه و با تصمیم کسب‌وکار برای ورود به بازارهای خارجی و صادرات و واردات محصولات یا خدمات خود، دولت با ابزارهایی نظیر «تعرفه گمرکی»، «کارت بازرگانی»، «تهیه سیاست‌های کلان اقتصادی» و...، امر نظارت را بر عهده می‌گیرد. نهایتاً در مرحله چهارم، کسب‌وکار یا اقدام به توسعه فعالیت خود کرده و یا دوره افول و ورشکستگی را از سر می‌گذراند و دولت می‌تواند با مجموعه ابزارهای نام‌برده قبلی و همچنین بهره‌گیری از «دستگاه‌های قضایی»، در این مرحله نیز ایفاگر نقش نظارتی باشد.

جدول شماره ۲. ابزارهای نظارتی در مقاطع مختلف عمر یک کسب‌وکار

مراحل فعالیت کسب‌وکار	شروع	توسعه داخلی	توسعه خارجی (صادرات/واردات)	افول و ورشکستگی
ابزارهای نظارتی	- مجوزدهی - استعلام از نهادها	- بازرسی توسط سازمان‌ها - گزارش‌گیری مردمی	- تعرفه گمرکی - کارت بازرگانی - سیاست‌های کلان اقتصادی	- دستگاه‌های قضایی

در مستند حاضر، تمرکز اصلی بر روی مرحله دوم رشد کسب‌وکار یعنی «توسعه داخلی» و به دنبال آن، «نظارت پسینی» است. در واقع، پاسخ به این سؤال دنبال می‌شود که «پس از دریافت مجوز فعالیت توسط یک کسب‌وکار، بهره‌گیری از چه ابزارها و فرآیندهای نظارتی مناسب است؟»

در حال حاضر، نظارت بر فعالیت کسب‌وکارها به سه شکل کلی انجام می‌شود که عبارت‌اند از:





■ بازرسی: مراکز متولی نظارت، اشخاصی را به منظور بازرسی و بررسی تطبیق صلاحیت‌ها می‌فرستند تا نظارت را انجام دهند. شاید بتوان گفت سابقه بازرسی، نزدیک به سابقه تشکیل حکومت‌ها در ایران است؛ چراکه بقای هر دولت متوقف بر آگاهی و وقوف بر اموری است که در قلمرو آن می‌گذرد. در ایران قدیم، ایفاگر نقش بازرس، «محتسب» نامیده شده بود. اهم وظایف این افراد، رسیدگی به اوزان و پیمان‌ها، گردآوری مالیات‌ها و گاه داوری میان پیشه‌وران به حساب می‌آمده است. در سال ۱۳۰۴ و هم‌زمان با عصر ایران مدرن، پایه‌های تأسیس سازمان استاندارد ایران با تصویب قانون اوزان و مقیاس‌ها شکل گرفت. از سال ۱۳۲۸، شهرداری‌ها نیز ایفاگر نقش بازرس املاک و زمین‌ها شدند. در سال ۱۳۳۳، اصناف در ایران به شکل نهادی شکل گرفت و همچنین در سال ۱۳۶۲، سازمان تعزیرات حکومتی با هدف ایفای نقش به‌عنوان یک مرجع اختصاصی رسیدگی به تخلفات اقتصادی، صنفی و بهداشتی تأسیس شد.

■ گزارش‌گیری مردمی: مردم و مخاطبین، وظیفه بازرسی و تطبیق صلاحیت‌ها را انجام داده و فساد را کشف می‌کنند. در گذشته و تا پیش از آنکه نهادهایی با سازوکارهای مشخص رسیدگی به شکایات مردمی تأسیس شوند، مردم با عریضه‌نویسی و تحویل آن به نهادهای حکومتی، شکایات خود را به گوش مسئولین می‌رساندند. در ادامه، با شکل‌گیری و شروع به کار

نهادهایی نظیر دادستانی کل کشور، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان عدالت اداری، معاونت پیشگیری از وقوع جرم قوه قضائیه و وزارت اقتصاد، این نهادها تبدیل به مراجع دریافت گزارش‌های مردمی و رسیدگی به آن‌ها شدند.

- الگوریتم‌های هوشمند: شناسایی فساد توسط سیستم و به‌وسیله الگوریتم‌های هوشمند و بدون دخالت عامل انسانی انجام می‌شود. نمونه‌های موفق بهره‌گیری از الگوریتم‌های هوشمند شامل موارد زیر است:
- سیستم‌های کنترل هوشمند ناجا که با استفاده از دوربین‌های هوشمند، الگوریتم‌های تخلف‌را شناسایی کرده و اعمال قانون می‌کند.
- الگوریتم‌های هوشمند مبارزه با پول‌شویی و تأمین مالی تروریسم بانک مرکزی
- سازوکارهای نظارتی گمرک و سامانه‌های مالیاتی کشور
- سامانه TTAC سازمان غذا و دارو که با اهداف نظارت بر زنجیره تأمین، توزیع، عرضه محصولات سلامت‌محور در سطح کشور، ایجاد نظام ره‌گیری و ردیابی محصولات سلامت‌محور در طول زنجیره، ایجاد نظام پایش و کنترل کیفی و کمی محصولات سلامت‌محور بر اساس آمایش سرزمین در کلیه سطوح، ایجاد سیستم واکنش سریع و فراخوان محصولات نامنطبق در سراسر کشور در کلیه سطوح تأسیس و راه‌اندازی شده است.

۱-۴- آسیب‌شناسی وضعیت موجود





به‌رغم اینکه جمهوری اسلامی ایران در رتبه‌بندی کلی گزارش فعالیت کسب‌وکار سال ۲۰۲۰ رتبه ۱۲۷ را دارا است، لیکن برمبنای شاخص «راه‌اندازی کسب‌وکار» در گزارش مذکور، از میان ۱۹۰ کشور در جایگاه ۱۷۸ قرار دارد.^۱ این وضعیت در کنار امتیاز ضعیف ایران در شاخص دشواری اداری کسب‌وکار^۲ نشان می‌دهد قوانین و الزامات دست‌وپاگیر دولتی در ایران مانع بزرگی بر سر راه رشد و توسعه کسب‌وکارها است.

بر اساس نظرات خبرگان، مسائل موجود و پیش روی نظارت، در ۳ دسته اصلی قرار می‌گیرند که در ادامه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۱-۱-۴- نبود چارچوب عملکردی برای افراد

با توجه به فردمحور بودن بازرسی‌های نظارتی و همچنین باز بودن دست افراد برای بروز فساد، می‌توان ادعا کرد چارچوب عملکردی مشخصی برای ناظران و بازرسان وجود ندارد. این وضعیت خود ناشی از موارد زیر است:

- برداشت سلیقه‌ای از قوانین و مقررات توسط مأموران
- نبود وحدت رویه در بازرسی‌ها
- وجود امضاهای طلایی و متوقف ماندن فعالیت کسب‌وکارها
- اختیارات گسترده بازرسان برای ارزیابی و فساد و درخواست رشوه
- بازرسی کارشناس غیرماهر و ارزیابی نادرست و بی‌کیفیت
- انجام نظارت بدون پشتوانه قانونی

1. <https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/excel/db2020/Historical-data---COMPLETE-dataset-with-scores.xlsx>

2. <https://www.worldbank.org/en/programs/business-enabling-environment/alternative-existing-indicators>

۲-۱-۴- محدودیت‌ها و آسیب‌های روش‌های فردمحور

مبتنی شدن نظارت بر حضور شخص ناظر و نبود ناظر در تمامی موقعیت‌ها، به وجود آمدن تعارض منافع در تخصیص حمایت‌های حاکمیتی، عدم اطلاع حاکمیت از محل مصرف رانت‌ها و اینکه مصرف‌کننده رانت، انگیزه‌ای برای مصرف درست آن ندارد، همه و همه نشان‌دهنده محدود شدن روش‌های نظارتی بر روش‌های عامل محور و وجود محدودیت فیزیکی و تعارض منافع در آنان است. این وضعیت خود ناشی از موارد زیر است:

- رعایت نشدن ضوابط زیست‌محیطی و آلودگی محیط‌زیست
- نبودن ناظران در تمامی موقعیت‌ها برای جلوگیری از تخلفات
- مصرف شدن نامناسب و نادرست رانت‌ها و حمایت‌های حاکمیت توسط کسب‌وکارها
- توزیع کالای قاچاق و غیراستاندارد در بازار

۳-۱-۴- پیش‌بینی‌پذیر نبودن قوانین

به علت نبود چارچوب استاندارد تدوین قوانین، اتخاذ تصمیمات لحظه‌ای در ارتباط با فضای کسب‌وکار و همچنین نبود چارچوب عملکردی برای صحت‌سنجی گزارش‌ها، با موضوع پیش‌بینی‌پذیر نبودن قوانین مواجه هستیم. این وضعیت به خودی ناشی از موارد زیر است:

- تورم حجم قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط و مشخص نبودن موارد و شرایط فعالیت برای کسب‌وکارها
- بی‌ثباتی سیاست‌ها، قوانین و مقررات
- تورم و حجم عظیم گزارش‌های مردمی برای مقابله با فساد





▪ سوءاستفاده از گزارشات فساد کسب و کارها برای مقاصد شخصی

از دیگر مسائلی که سبب کاسته شدن از کارآمدی و اثربخشی کارکردهای سازمان‌های نظارتی در ایران شده است، می‌توان وجود تعابیر متعدد و متنوع در خصوص مفاهیم پایه نظارت و بازرسی؛ یعنی حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین، ابهام در قوانین و مقررات تعیین‌کننده صلاحیت سازمان بازرسی کل کشور، برخورد گزینشی و سلیقه‌ای در مصادیق مورد نظارت در بازرسی‌های مستمر و فوق‌العاده و ...، را نام برد (کریمیان، احمدی‌گرگی: ۱۳۹۶).

۵. بررسی تجربیات جهانی

در این فصل از گزارش، به بررسی برخی از تجربیات جهانی در حوزه مجوزدهی و نظارت بر عملکرد کسب و کارها پرداخته می‌شود.

۱-۵- کره جنوبی

کره جنوبی در جایگاه پنجم از رتبه‌بندی سال ۲۰۲۰ گزارش فعالیت کسب و کارها قرار دارد. این کشور با راه‌اندازی درگاهی با عنوان G4B^۱ همه مجوزهای موردنیاز راه‌اندازی یک کسب و کار را از پنجره‌ای واحد به متقاضیان ارائه می‌دهند. طبق اطلاعات رسمی منتشر شده در سامانه مذکور که با هدف حمایت از رقابت‌پذیری شرکت‌ها با یکپارچه کردن داده‌های نهادهای مختلف دولتی و عمومی ایجاد شده، عملکرد این درگاه با صرفه‌جویی بیش از ۳۰۰ میلیارد دلاری در هزینه‌های نظام

1. www.g4b.go.kr

مجوزدهی کره جنوبی همراه بوده است.^۱

جدول شماره ۳. الزامات راه اندازی یک کسب و کار در کره جنوبی

نوع	الزامات	فواید	معیب
مالکیت فردی	قرارداد محل دفتر نام کسب و کار گواهینامه تخصصی	سهولت در مدیریت امکان افتتاح حساب تجاری امکان پرداخت اعتباری	مسئولیت کامل
قرارداد فردی	آموزش‌های مرتبط	بدون نیاز به ثبت	مسئولیت کامل عدم امکان افتتاح حساب تجاری
شرکت سهامی	مشخصات سهامداران قرارداد محل دفتر صورت جلسه هیئت مدیره	مسئولیت محدود امکان عرضه اولیه سهام	نیاز به حسابرس قانونی از خارج شرکت برای صحت سنجی
شرکت با مسئولیت محدود	مشخصات سهامداران قرارداد محل دفتر صورت جلسه هیئت مدیره	مسئولیت محدود	عدم امکان عرضه اولیه سهام محدودیت در فروش سهام

۲-۵- ایالات متحده آمریکا

۱-۲-۵- مجوزهای کسب و کار در کشور آمریکا

اکثر کسب و کارهای کوچک حداقل به یک نوع مجوز کسب و کار نیاز دارند. این مجوزها انواع مختلفی دارند که مطابق با دستورالعمل‌های فدرال، ایالتی و محلی اعطا می‌شوند. متوسط هزینه مجوزهای کسب و کار تقریباً حدود چند صد دلار به اضافه هزینه‌های تمدید است.

فرآیند دریافت مجوزهای کسب و کار برای صاحبان مشاغل جدید در ادامه بیان شده است.

1. <https://www.g4b.go.kr:441/common/etc/serviceInfo.jsp>





هنگامی که یک کسب و کار جدید راه اندازی می شود، برای صاحبان مشاغل فرصت مناسبی ایجاد می شود که مجبور شوند شرکت خود را برای کسب مجوز کسب و کار و سایر مجوزهای لازم برای فعالیت ثبت کنند. دو عامل مهم در اخذ مجوز کسب و کار، نوع صنعت و مکانی است که در آن فعالیت انجام می شود. این دو عامل تعیین می کنند که به کدام مجوزها نیاز دارند. از آنجایی که اخذ مجوز کسب و کار می تواند زمان و منابع قابل توجهی را به خود اختصاص دهد، قبل از شروع به کار مهم است که صاحبان مشاغل بدانند کدام یک از مجوزها برای کسب و کارشان نیاز است و چگونه آن ها را دریافت کنند.

۲-۲-۵- مجوز کسب و کار چیست؟

مجوز کسب و کار به معنی ثبت قانونی شرکت است که به فرد اجازه می دهد در صنعت و حوزه کاری خود فعالیت کند. کسب و کارهای کوچک از نظر قانونی توسط دولت های فدرال و محلی ملزم به دریافت مجوزهای تجاری قبل از ارائه کالا یا خدمات هستند. مجوزهای کسب و کار می توانند باعث ایجاد ساختار مناسبی برای یک شهر یا ایالت شوند. هر شهر یا ایالت می تواند با اعمال محدودیت های مربوط به منطقه بندی فعالیت، نظارت مناسبی را از کسب و کارها انجام دهد. با این حال، مجوز کسب و کار می تواند برای صاحبان کسب و کار کوچک نیز مفید باشد. مجوزهای کسب و کار به صاحبان مشاغل اجازه می دهد تا به مشتریان، کارمندان و سایر ذینفعان خود اطمینان دهند که کسب و کار به خوبی اداره می شود و کالاها و خدمات آن ها قابل اعتماد هستند. مجوز در بخش های خاص می تواند به عنوان

یک مزیت رقابتی نیز مورداستفاده قرار گیرد، جایی که کسب‌وکارهای دارای مجوز می‌توانند مدرکی مبنی بر مجوزها در فرآیند مذاکره نشان دهند.

هر شهر یا ایالت الزامات و مقررات مختلفی را برای مجوزهای کسب‌وکار اعمال می‌کند و عدم رعایت آن می‌تواند عواقب زیادی مانند جریمه و محرومیت از فعالیت داشته باشد. بنابراین، شناسایی مجوزها و اجازه‌نامه‌هایی که قبل از باز کردن درهای یک کسب‌وکار به روی عموم نیاز است، ضروری است.

علاوه بر شرایط خاصی که در هر شهر و یا ایالت برای دریافت مجوزها حاکم است، شرایط تشکیل دریافت مجوز بسته به نوع کسب‌وکار نیز تغییر می‌کند.

۳-۲-۵- انواع مجوزها و اجازه‌نامه‌های کسب‌وکار

همان‌طور که گفته شد، مجوزهای کسب‌وکار می‌توانند در ایالت‌ها، شهرها و صنایع مختلف به شدت متفاوت باشند، بنابراین تعیین دقیق مجوزهای خاص موردنیاز برای یک کسب‌وکار می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. بنابراین در دریافت مجوز باید الزامات در سطح فدرال، ایالتی و محلی در نظر گرفته شود. برخی از مهم‌ترین مجوزهای کسب‌وکار در زیر بیان شده است اما به دلیل مبهم و گسترده بودن مجوزهای کسب‌وکار، هر فرد برای فهم اینکه به چه مجوزهایی نیاز دارد بایستی به مشاورهای کسب‌وکار مراجعه کند.

■ مجوزهای فعالیت تجاری

مجوزهای فعالیت تجاری مجوزهایی هستند که توسط ایالت و





شهر صادر می‌شوند و به افراد اجازه قانونی می‌دهند تا کسب‌وکار خود را در شهر و ایالت خود اداره کنند. ممکن است لازم باشد برای این موارد در سطح ایالت و شهر خود درخواست دهید، زیرا هر ایالت الزامات و مقررات خاص خود را دارد.

DBA مجوز یا اجازه‌نامه (انجام تجارت با عنوان خاص)

اگر یک فرد کسب‌وکار خود را با نامی متفاوت از نامی که به‌طور قانونی ثبت شده است اداره کند، ممکن است ملزم به دریافت یک نام DBA باشد که به نام تجاری، نام ساختگی یا نام فرضی^۱ نیز شناخته می‌شود. الزامات DBA بسته به مکان متفاوت است.

اجازه‌نامه‌های برنامه‌ریزی و منطقه‌بندی

هر شهرداری مقرراتی دارد که انواع کسب‌وکارها می‌توانند برای آن فعالیت کنند، بنابراین هر شهری که در آن فعالیت انجام می‌شود، برای نوع خاص کسب‌وکار منطقه بندی شده است. در این شرایط صاحبان مشاغل باید ثابت کنند که کسب‌وکار آن‌ها به‌طور قابل توجهی جامعه را مختل نمی‌کند.

اجازه‌نامه مشاغل خانگی

این مجوز تأیید می‌کند که ساختمانی که در آن کار انجام می‌شود، دارای کدی است که این کد برای دریافت بیمه تجاری یک جزء ضروری

1. trade name, fictitious name or assumed name.

است. از طرف دیگر مجوز مشاغل خانگی به افراد امکان می‌دهد تجارت خود را خارج در خانه انجام دهند.

اگر فردی کسب‌وکار خود را در خانه راه‌اندازی کند، باید مجوز سکونت در خانه را دریافت کند. این مجوز تضمین می‌کند که محله‌ای که در آن فعالیت انجام می‌شود برای فعالیت مشاغل خانگی منطقه بندی شده است. به این معنی که تجارتي که در خانه انجام می‌شود ترافیک یا سروصدای بیشتری به جامعه اضافه نمی‌کند.

■ اجازه‌نامه آتش‌نشانی

بازرسی آتش‌نشانی و مجوز ایمنی از آتش‌نشانی محلی تأیید می‌کند که کسب‌وکار ایمن کار می‌کند و هیچ‌کدام از قوانین آتش‌سوزی را نقض نمی‌کند، که به‌ویژه برای شرکت‌هایی که با مواد قابل اشتعال کار می‌کنند مهم است. برخی از کسب‌وکارها نیاز دارند تا قبل از شروع به کار مجوز آتش‌نشانی دریافت کنند، درحالی‌که برخی دیگر به‌صورت مقطعی نیز نیاز به بازرسی‌های مکرر دارند.

■ مقررات مالیاتی

یک عنصر ضروری در اداره یک کسب‌وکار این است که اطمینان حاصل شود که تمام مقررات مالیاتی موردنیاز رعایت می‌شود و یک صاحب کسب‌وکار کوچک باید چندین مجوز برای اهداف مالیاتی کسب کند. به‌عنوان مثال، تقریباً هر کسب‌وکاری نیاز به دریافت یک شماره شناسایی کارفرما (EIN) دارد که به افراد امکان می‌دهد کارمندان را استخدام کنند و مالیات حقوق و دستمزد را دریافت کنند. مشاغلی که کالا می‌فروشند (و گاهی اوقات حتی آن‌هایی که خدمات





می فروشند) اغلب ملزم به دریافت مجوز فروش هستند که به عنوان مجوز یا اجازه نامه مالیات فروش نیز شناخته می شود.

■ مجوزها و اجازه نامه های بهداشتی

بسته به صنعت و موقعیت مکانی، ممکن است برای راه اندازی کسب و کار، مجوزهای بهداشتی خاصی مورد نیاز باشد. به عنوان مثال، مشاغل در صنعت غذا و نوشیدنی باید مورد ارزیابی قرار گیرند تا تأیید شود که آنها مطابق با استانداردهای بهداشتی هستند.

■ مجوزهای زیست محیطی

شرکتها در مکانها و صنایع خاص باید یکی از مجوزهای زیست محیطی تحت نظارت دولت را دریافت کنند. اینها مجوزها معمولاً از عوامل محیطی مانند کیفیت هوا و آب محافظت می کنند.

■ مجوزهای خاص هر صنعت

علاوه بر مجوزهای کسب و کار استانداری که بیشتر کسب و کارها نیاز به دریافت آن دارند، دریافت مجوزها و اجازه نامه های مخصوص صنعت مورد نظر نیز مورد نیاز خواهد بود. صنایع رایجی که اغلب به مجوزها و اجازه نامه های خاص نیاز دارند عبارتند از معماری، سالن های زیبایی، چشمه های معدنی، مراقبت از کودکان، خدمات نظافتی و سرایداری، ساخت و ساز، برق، مهندسی، مواد غذایی و الکل، پیمانکاری عمومی، مراقبت های بهداشتی، بیمه، کنترل آفات، داروسازی، لوله کشی و ...

■ اجازه نامه تابلو

نصب یک علامت تجاری قبل از دریافت مجوزهای علامت، اگرچه ممکن است بی ضرر به نظر برسد، اما با این وجود انجام این کار

می‌تواند منجر به جریمه‌های سنگین شود. بسیاری از دولت‌های محلی الزامات علامت تجاری را تنظیم می‌کنند، مانند اینکه چقدر بزرگ است و کجا واقع شده است. صاحبان مشاغل می‌بایست برای جلوگیری از هدر دادن پول در تابلویی که مطابق استانداردها نیست، با دولت محلی خود مشورت کنند تا ببینند آیا نیاز به پیروی از دستورالعمل‌ها یا دریافت مجوز علامت از قبل دارند یا خیر.

۴-۲-۵- هزینه مجوز کسب‌وکار

هزینه مجوز یا اجازه‌نامه کسب‌وکار به عوامل مختلفی مانند نوع مجوز، مکان و ... بستگی دارد. هزینه متوسط مجوز کسب‌وکار چیزی بین ۵۰ تا چند صد دلار به اضافه هزینه‌های تمدید است. پایین‌حال برای مجوزهای خاص مربوط به صنعت و مجوزهای محلی، هزینه‌ها می‌تواند از چند دلار تا چند هزار دلار متغیر باشد (با اعتبار موقتی یا دائمی).

۲۹

۵-۲-۵- از کجا می‌توان مجوز کسب‌وکار گرفت؟

فرآیند ثبت مجوزهای کسب‌وکار بسته به مجوز متفاوت است، اما به‌طور کلی می‌توان اطلاعات مربوط به دریافت مجوز کسب‌وکار را در وب‌سایت‌های محلی، ایالتی و فدرال یافت. در چندین حوزه مختلف، افراد برای دریافت مجوز به بخش مقررات تجاری و حرفه‌ای (DBPR) خود در سطح محلی مراجعه می‌کنند که به‌عنوان اداره مجوز دولتی^۱ نیز شناخته می‌شود.

در مواردی که نوع کسب‌وکاری که راه‌اندازی می‌شود در سطح

1. State License Bureau





فدرال تنظیم شود، می‌توان اطلاعات مربوط به مجوزهای کسب‌وکار فدرال را که در وب‌سایت اداره مشاغل کوچک (SBA) فهرست شده است، بررسی کرد^۱.

۶-۲-۵- نحوه دریافت مجوز کسب‌وکار

روند دریافت مجوز کسب‌وکار بستگی به مجوزی دارد که صادر می‌شود. یکی از مهم‌ترین عواملی که در قسمت‌های گذشته اشاره شد این است که در چه ایالتی فعالیت انجام می‌شود. به دلیل گستردگی قوانین و دستورالعمل‌ها لازم است که افراد به دنبال مشاور حقوقی باشند. در ادامه مراحل دریافت مجوزهای کسب‌وکار بیان شده است:

۳۰

■ مشخص شود که چه مجوزهای تجاری مورد نیاز است

فرآیند دریافت مجوز را می‌توان با تحقیق در مورد مجوزهایی که برای کسب‌وکار در سطوح فدرال، ایالتی و محلی اعمال می‌شود، شروع کرد. لازم است برای جلوگیری از عواقب یک کسب‌وکار بدون مجوز، مجوزهای مورد نیاز برای فعالیت شناسایی شوند. این فرآیند می‌تواند زمان‌بر باشد، زیرا بسیاری از سازمان‌های دولتی ممکن است وب‌سایت‌های مفید یا خدمات تلفنی نداشته باشند. (یکی از پیش‌نیازهای اقدام برای دریافت مجوزهای تجاری، دریافت یک EIN (شناسه مالیاتی کارفرما) است.)

■ گردآوری اسناد تجاری مناسب برای درخواست

اسنادی که برای دریافت مجوز مورد نیاز است به نوع مجوز، کاری

1. <https://www.sba.gov/business-guide/launch-your-business/apply-licenses-permits>

که انجام خواهد شد و هرگونه مقررات خاصی که توسط سازمان دولتی مربوطه اعمال می‌شود بستگی دارد. در اکثر مجوزها موارد زیر درخواست می‌شود:

شرح کسب‌وکار، فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده در کسب‌وکار و مکان فیزیکی آن

سوابق شرکت (به‌عنوان مثال، اساسنامه یا اساسنامه شرکت)
تعیین وضعیت مالیات ایالتی یا محلی (به‌عنوان مثال، مجوز مالیات فروش)
لیست مالکیت و مدیریت

هزینه تشکیل پرونده به دولت، که می‌تواند از چند دلار برای یک مجوز محلی تا چند صد یا هزار دلار برای مجوزهای دولتی برای فعالیت متغیر باشد.

برای مجوزهای تجاری در صنایع خاص مانند معماری یا ساخت‌وساز، صاحبان مشاغل ممکن است مجبور باشند موارد زیر را نیز ارائه دهند:

- اوراق ضمانت
- مدرک بیمه
- صلاحیت‌های آموزشی یا حرفه‌ای مالکان و کارکنان کلیدی
- صورت‌های مالی حسابرسی‌شده

همچنین ممکن است از صاحبان مشاغل خواسته شود که یک نماینده ثبت‌شده شرکتی را برای انجام فرایندها تعیین کنند.





اقدام برای جواز کسب

هنگامی که افراد می‌دانند برای چه مجوز کسب‌وکاری باید درخواست دهند و به چه مدارکی نیاز دارند، وقت آن است که درخواست خود را تکمیل و ارسال کنند. هر سازمان دولتی یک فرآیند منحصر به فرد برای ثبت درخواست‌ها دارد که می‌تواند از طریق پست، حضوری، ایمیل، فکس یا آنلاین باشد.

دریافت مجوز کسب‌وکار

۳۲

بسیاری از مجوزهای تجاری را می‌توان به صورت آنلاین دریافت کرد. پس از درخواست مجوز کسب‌وکار، فوراً تأییدیه دریافت انجام می‌شود. در برخی موارد نیز افراد باید منتظر دریافت پاسخ از آژانس صدور مجوز در مورد وضعیت تأیید خود باشند. در بسیاری از آژانس‌ها هفته‌ها یا ماه‌ها طول می‌کشد تا درخواست‌ها تأیید شوند.

■ تمدید مجوز

پس از تأیید و دریافت مجوز کسب‌وکار، مجوز قانونی برای انجام تجارت مربوطه به افراد اعطا می‌شود. با این حال، دریافت مجوز کسب‌وکار آخرین مرحله در فرآیند صدور مجوز نیست. بسیاری از مجوزهای کسب‌وکار نیاز به تمدید دارند، بنابراین برای جلوگیری از انقضای مجوز بایستی به هرگونه الزامات تمدید توجه داشت.^۱

۷-۲-۵- محدوده نظارت

دولت، بر فعالیت کسب‌وکارها در پنج (+ پنج) محدوده اصلی

1. <https://www.businessnewsdaily.com/>

نظارت دارد:

تبلیغات: قوانین مربوط به بازاریابی و تبلیغات که توسط کمیسیون تجارت فدرال وضع شده است برای حمایت از مصرف‌کنندگان و صادق نگه داشتن شرکت‌ها در مورد محصولاتشان تدوین شده است. هر کسب‌وکاری در کشور ملزم به رعایت قوانین «حقیقت در تبلیغات» است و ممکن است با تخطی از این قوانین، با شکایت قضایی مواجه شود. قوانین موردنظر، ۳ شرط اصلی را در نظر گرفته است:

- ۱) تبلیغات در ایالات متحده باید صادقانه و غیر گمراه‌کننده باشند؛
- ۲) کسب‌وکارها باید بتوانند در هر زمانی که لازم شد، شواهد کافی برای پشتیبانی از ادعاهای مطرح شده در تبلیغات خود ارائه دهند؛
- ۳) تبلیغات باید برای رقبا و مصرف‌کنندگان منصفانه باشد.^۲

علاوه بر این، مطابق با قانون «بسته‌بندی و برچسب‌گذاری منصفانه» در سال ۱۹۶۶، تمام برچسب‌های محصولات باید حاوی اطلاعاتی در مورد محصول، مانند مواد تشکیل‌دهنده، اندازه، و اطلاعات توزیع و ساخت باشد.

کارکنان و قوانین کار: از جمله مقررات در حال تغییر در تجارت، قوانین استخدامی است. این قوانین مربوط به حداقل دستمزدها، مزایا، رعایت ایمنی و بهداشت، کار برای شهروندان غیر آمریکایی، شرایط کاری، فرصت‌های برابر شغلی، و مقررات حفظ حریم خصوصی است و بزرگ‌ترین حوزه موضوعات همه مقررات تجاری را پوشش

1. Mitchell Holt, 2019

2. must be fair to competitors and consumers





می‌دهد. تعدادی از مقررات استخدامی در میان سایرین به‌عنوان مهم‌ترین قوانین استخدامی شناخته می‌شوند:

۱) قانون استانداردهای کار عادلانه ۱۹۳۸ که مسائل مربوط به حقوق و دستمزد و ساعت کار را در بر می‌گیرد. این قانون در حال حاضر اجرا می‌شود و آخرین بار در سال ۲۰۱۷ به‌روز شده است. این قانون، حداقل دستمزد ملی، اضافه‌کاری، نگهداری سوابق و قوانین کار کودکان را پوشش می‌دهد و شامل کارکنان بخش خصوصی، دولت‌های فدرال، ایالتی و محلی می‌شود.

۲) قانون امنیت درآمد بازنشستگی کارکنان تضمین می‌کند که کارمندان، طرح بازنشستگی و مزایای مراقبت‌های بهداشتی را - که به‌عنوان کارمندان تمام‌وقت حق دریافت آن را دارند - دریافت می‌کنند. برخی دیگر از مزایا نیز وجود دارد، از جمله بیمه بیکاری، بیمه غرامت کارگران و کمک‌های تأمین اجتماعی کارکنان.

۳) قانون مهاجرت و ملیت تضمین می‌کند که فقط شهروندان ایالات متحده و افراد دارای ویزای کار می‌توانند استخدام شوند و هر کسب‌وکار باید فرم‌های واجد شرایط بودن کارمندان را در اختیار داشته باشد.

اثرات محیطی: اثر کربن و تأثیر مشاغل بر محیط‌زیست توسط آژانس حفاظت از محیط‌زیست^۱ به‌موازات سازمان‌های دولتی تنظیم می‌شود. EPA قوانین زیست‌محیطی تصویب‌شده توسط دولت فدرال را از طریق منابع آموزشی، بازرسی‌های مکرر و با طلب

1. EPA

پاسخگویی آژانس‌های محلی اجرا می‌کند. از طرفی، راهنمای انطباق با محیط‌زیست برای کمک به کسب‌وکارها، چه کوچک و چه بزرگ، در دسترس است و بیش از آنکه EPA یک مجری باشد، به‌عنوان یک منبع آموزشی عمل می‌کند.

حریم خصوصی: معمولاً اطلاعات حساسی از کارمندان و مشتریان در هنگام استخدام و معاملات تجاری جمع‌آوری می‌شود و قوانین حفظ حریم خصوصی از افشای آزادانه این اطلاعات توسط مشاغل جلوگیری می‌کند. اطلاعات جمع‌آوری‌شده می‌تواند شامل شماره تأمین اجتماعی، آدرس، نام، وضعیت سلامتی، شماره کارت اعتباری و بانکی و سوابق شخصی باشد. نه‌تنها قوانین مختلفی برای جلوگیری از انتشار این اطلاعات توسط مشاغل وجود دارد، بلکه مردم می‌توانند از شرکت‌ها به دلیل افشای اطلاعات حساس شکایت کنند.

کمیسیون تجارت فدرال^۱ رویه‌های تجاری را نظارت می‌کند و شرکت‌هایی را که وعده‌های حفظ حریم خصوصی به مصرف‌کنندگان را نقض می‌کنند، جریمه می‌کند. به‌عنوان مثال، زمانی که شرکتی متعهد شده است از اطلاعات خود به روش‌هایی غیر از آنچه بیان شده است استفاده نکند، و اطلاعات خصوصی خود را بدون رضایت به اشتراک می‌گذارد، یا عادات رفتاری فرد در فضای مجازی، تلفن همراه و یا تلویزیون مشتریان را بدون اطلاع قبلی کنترل می‌کند، FTC آن‌ها را جریمه می‌کند. درواقع، علناً با مشاهده چنین تخلفاتی، جریمه‌های سنگینی وضع می‌کند و کسب‌وکار را مجبور می‌کند تا رویه‌های غیراخلاقی خود را تغییر دهد.

1. Federal Trade Commission (FTC)





سلامت و امنیت (ایمنی): قانون ایمنی و سلامت ۱۹۷۰ با تمهید بازرسی‌های مکرر، تضمین می‌کند که کارفرمایان محیط‌های کاری ایمن و بهداشتی را برای کارکنان فراهم کنند. یک شرکت برای ادامه فعالیت باید استانداردهای خاصی را رعایت کند. این مقررات در طول سال‌ها در کنار تغییر استانداردهای بهداشتی و محیط کار، به‌طور مکرر تغییر کرده است. بر اساس قانون ۱۹۷۰، کارفرمایان باید با به‌کارگیری روش‌های مختلفی محل‌های کاری بدون خطری را فراهم کنند تا از آسیب جسمی و مرگ کارکنان جلوگیری شود. سه سازمان اصلی که بر سلامت و ایمنی محیط کار نظارت می‌کنند، شامل اداره ایمنی و بهداشت شغلی (OSHA)، اداره ایمنی و سلامت معدن (MSHA) و قسمت دستمزد و ساعت (قوانین برای کودکان کارمند زیر ۱۸ سال) است.

قوانین ضد انحصار: هر زمان که یک شرکت در قبال رقبای خود، فروشندگان شخص ثالث یا سایر اشخاص مرتبط دست به توطئه بزند، ممکن است قوانین ضد انحصار را نقض کند. مثل توطئه برای تثبیت قیمت‌های بازار، تبعیض قیمت، توطئه برای تحریم و مواردی از این دست.

مجوزها و پروانه‌های کسب: در ایالت‌های مختلف، این مجوزها و ضرورت دریافت هریک متفاوت است؛ با این حال، دریافت مجوز برای شروع یک کسب‌وکار در اکثر ایالت‌ها یک ضرورت است (به‌ویژه برای مشاغل که به‌شدت تحت نظارت هستند؛ مانند مراقبت از کودکان یا بهداشت).

گزارش‌های حقوق پرداختی: اگر بیش از ۱۰۰ نفر در یک شرکت استخدام شوند، باید میزان پرداختی به هر یک از آن‌ها به تفکیک نژاد/ قومیت، طبقه شغلی و جنسیت، هرساله به «کمیسیون فرصت‌های شغلی برابر» گزارش داده شود.

بیمه: به محض اینکه شرکتی اولین کارمند خود را استخدام کرد، قانوناً موظف به بیمه کارگران خود می‌شود. همه ایالت‌ها، به استثنای تگزاس، کسب‌وکارهای دارای کارمند را ملزم به بیمه کارگران می‌کنند. مالیات: شرکت‌ها ملزم به پرداخت مالیات هستند (از جمله مالیات بر درآمد، مالیات بر استخدام و ...)

۸-۲-۵- نظارت بر گران‌فروشی

گران‌فروشی زمانی اتفاق می‌افتد که فروشنده قیمت خدمات یا کالاها را تا سطحی بسیار بالاتر از آن چیزی که معقول یا منصفانه تلقی می‌شود افزایش دهد. معمولاً این رویداد پس از شوک تقاضا یا عرضه رخ می‌دهد. نمونه‌های رایج شامل افزایش قیمت مایحتاج اولیه پس از بلایای طبیعی است. لذا در شرایط اضطراری، تمهیداتی برای برخورد با گران‌فروشی اندیشیده شده است که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود: در ایالت تگزاس، گران‌فروشی غیرقانونی است و دفتر دادستانی کل این اختیار را دارد که هر کسب‌وکاری را که پس از اعلام فاجعه توسط فرماندار یا رئیس‌جمهور، اقدام به گران‌فروشی می‌کند، تحت پیگرد قانونی قرار دهد. دادستان کل هشدارهای جدی در مورد گران‌فروشی به مشاغل هنگام وقوع فاجعه می‌دهد؛ اما خود مردم هم همچنان باید مراقب خود باشند.





بند ۱۷/۴۶ (ب) قانون شیوه‌های تجارت فریبنده تگزاس حفاظت از مصرف‌کننده^۱ مقرر می‌دارد که سوءاستفاده از فاجعه‌ای که توسط فرماندار یا رئیس جمهور اعلام می‌شود، یک اقدام یا عمل نادرست، همراه‌کننده یا فریبنده است:

فروش یا اجاره سوخت، غذا، دارو، مسکن، مصالح ساختمانی، ابزار ساختمانی، یا نیازهای دیگر به قیمت‌های گزاف.

مطالبه قیمت گزاف در رابطه با فروش یا اجاره سوخت، غذا، دارو، مسکن، مصالح ساختمانی، ابزار ساختمانی یا نیازهای دیگر.

البته باید توجه داشت که قیمت‌های بالا به تنهایی به معنای افزایش قیمت نیست، زیرا کسب و کارها معمولاً مجاز هستند قیمت محصولات خود را تعیین کنند. با این حال، اگر فاجعه‌ای توسط فرماندار تگزاس یا رئیس جمهور اعلام شده باشد، و کسب و کارها قیمت محصولات خود را به نرخ‌های گزاف یا بیش از حد معمول افزایش دهند، به احتمال بسیار زیاد در حال گران‌فروشی هستند. و مردم می‌توانند در مورد این حادثه به دفتر دادستانی شکایت کنند. برای گزارش یک حادثه مشکوک به گران‌فروشی، افراد باید شکوائیه‌ای تحت عنوان «شکایت مصرف‌کننده» به دفتر دادستانی ارسال کنند.

۳-۵- دانمارک

اصلاح مقررات از دهه ۱۹۸۰ یکی از دستور کارهای مهم دولت دانمارک بوده است. دانمارک اخیراً اصلاحات نهادی قابل توجهی را برای حمایت از اجرای «اصول مربوط به قوانین تجاری چابک (مناسب

1. Texas Deceptive Trade Practices-Consumer Protection Act

برای نوآوری)) با هدف حمایت از توانایی کسب و کارها برای آزمایش، توسعه و به کارگیری فناوری‌ها و مدل‌های تجاری جدید به انجام رسانده است. تلاش شده این اصلاحات و قانون‌ها، دیجیتال محور باشند؛ با هدف اطمینان از اینکه قانون می‌تواند به صورت دیجیتالی اداره شود. همچنین برای اطمینان از نتایج بهینه چارچوب نهادی جدید، شفافیت نقش و هماهنگی مؤثر بین نهادهای متمایز را مورد توجه قرار داده است.

مأموریت «واحد تنظیمی بهتر»^۲ در اداره بازرگانی دانمارک گسترش یافته است. این واحد علاوه بر انجام کنترل کیفی، وضع مقرراتی جهت ایجاد مسئولیت قابل توجه برای مشاغل و ارائه راهنمایی و آموزش در استفاده از ابزارهای مدیریت نظارتی خوب، این نهاد همچنین مسئول نظارت بر رعایت اصول این کشور برای مقررات تجاری چابک (مناسب با نوآوری) و همچنین اجرای اصول و مقررات تجارت محور اتحادیه اروپا است.

۳۹

«انجمن مقررات کسب و کار دانمارک» در سال ۲۰۱۹ با ادغام «انجمن تجاری دانمارک برای مقررات بهتر» و «شورای اجرایی اتحادیه اروپا» راه‌اندازی شد. این سازمان که توسط دبیرخانه‌ای در وزارت صنعت، تجارت و امور مالی خدمت می‌کند، به دولت در مورد توسعه و به کارگیری روش «ارزیابی آثار نظارتی»^۳، و اصول مقررات تجاری چابک (مناسب با نوآوری) مشاوره می‌دهد. همچنین بررسی‌های عمیقی از مقررات در حوزه‌های مختلف سیاستی انجام می‌دهد. در نهایت، این

1. digital-ready legislation
2. the Better Regulation Unit
3. Regulatory impact assessment (RIA)





انجمن بر شناسایی گزینه‌های ساده‌سازی مقررات در حوزه‌هایی متمرکز می‌کند که می‌توان از دیجیتالی‌سازی و روندهای فناوری جدید برای آن استفاده کرد، و همچنین راه‌حل‌های دیجیتالی مبتنی بر کسب‌وکار را مدنظر قرار می‌دهد.

دبیرخانه «قوانین دیجیتال محور» در وزارت دارایی در سال ۲۰۱۸ راه‌اندازی شد. این دبیرخانه، پیش‌نویس پیشنهادهای قانونی را شش هفته قبل از انتشار، برای مشاوره عمومی دریافت می‌کند و توصیه‌هایی را در مورد انطباق با اصول هفت‌گانه قانون دیجیتال محور و همچنین برای بهبود «ارزیابی آثار اجرا» ارائه می‌دهد. به گفته مقامات دانمارک، وزارتخانه‌های دولتی در حدود ۷۵ درصد موارد، توصیه‌های دبیرخانه را در لوایح نهایی ارائه‌شده به پارلمان وارد می‌کنند.

دانمارک به‌طور سیستماتیک با ذینفعان در مراحل بعدی فرآیند نظارتی درگیر می‌شود. همچنین «ارزیابی آثار نظارت» بر مقررات اولیه و فرعی اعمال می‌شود. همچنین، دولت به‌طور دوره‌ای مقررات موجود را بررسی می‌کند و «انجمن مقررات کسب‌وکار دانمارک» نیز در بازنگری مقررات موجود مشارکت دارد. سایر اقداماتی که دانمارک برای تسهیل انجام نظارت انجام داده، شامل موارد زیر است:

- وب‌سایت(های) تعاملی برای ارائه مشاوره به ذینفعان
- وب‌سایت(های) برای عموم مردم برای ارائه توصیه‌هایی در مورد مقررات موجود

در کشور دانمارک، که به‌عنوان سالم‌ترین کشور در حوزه سلامت اداری از سوی سازمان شفافیت بین‌الملل معرفی شده، تنها حدود

۸۰۰ نفر نیروی نظارتی دولتی وجود دارد. لذا نقش بازرسی در آن کشور کم‌رنگ است. حتی نهادهای نظارتی ضمانت اجرایی نیز نداشته و زیر نظر مجلس قرار دارد. باوجوداین، فساد در آن کشور بسیار نادر است. این موفقیت به دلیل نبود بستر فساد می‌باشد؛ این در حالی است که در کشور ما امر به معروف و نهی از منکر که عین نظارت است جدی گرفته نشده و بستر طرح مسائل از سوی مردم وجود ندارد (کریمیان، احمدی‌گرگی: ۱۳۹۶).

۴-۵- ژاپن

۱-۴-۵- کدهای رقابت منصفانه

در دهه ۱۹۶۰، تبلیغات فریبنده و گمراه‌کننده در ژاپن زیاد شد. به دنبال این وضعیت، تصمیم گرفته شد که یک طرح صنعتی برای رسیدگی به این مشکل تدوین شود و تمهیداتی برای ایجاد کدهای رقابت منصفانه در نظر گرفته شد؛ مشروط بر اینکه این تمهیدات، منجر به رفتار ضد رقابتی نشود.

شرکت‌های درون هر صنعت خاص، با دریافت مشاوره حقوقی از سوی «آژانس امور مصرف‌کننده»^۱ و «کمیسیون تجارت منصفانه ژاپن»^۲ فرآیند ایجاد چنین کدهایی را آغاز کردند. سپس هر صنعت پیش‌نویسی را تهیه کرده و با ایجاد یک کمیته مقدماتی متشکل از گروه‌های مصرف‌کننده و کارشناسان دانشگاهی، نظرات و پیشنهادهای آن‌ها را نیز در مورد پیش‌نویس کدها دریافت کردند. در گام بعد، شرکت

1. Consumer Affairs Agency (CAA)

2. Japan Fair Trade Commission (JFTC)





برای دریافت تأییدیه به آژانس امور مصرف‌کننده و کمیسیون تجارت منصفانه ژاپن مراجعه می‌کند و این دو نهاد، پیش‌نویس تهیه‌شده (توسط صنعت یا شرکت مربوطه) را پس از دریافت مجدد نظرات مردم، به صورت عمومی از طریق جراید، منتشر می‌کنند و در واقع به کدها مجوز می‌دهند. برای به دست آوردن چنین مجوزی، کدها باید معیارهای خاصی داشته باشد که در قانون «مقابله با حق بیمه‌های غیرقابل توجیه» و «تبلیغات همراه‌کننده» ارائه شده است. سپس شرکت‌های عضو، یک سازمان مجری کد ایجاد می‌کنند و رویه‌ها و مقررات دقیقی را برای اجرای این کدها تعیین می‌کنند. همچنین، برخی از سازمان‌های مجری، به شکایات مصرف‌کنندگان به صورت داوطلبانه نیز رسیدگی می‌کنند.

۲-۴-۵- عملیات و اجرا

CAA و JFTC از طریق گزارش‌های سالانه تهیه‌شده توسط سازمان‌ها، بر فعالیت سازمان‌های اجرایی نظارت می‌کنند. اگر معیارهای تعیین‌شده دیگر رعایت نشود، می‌توانند مجوز یک کد را لغو کنند. هر سازمانی که قانون رقابت منصفانه را اجرا می‌کند، قدرت بررسی انطباق اعضا با کدها را دارد. اگر یکی از اعضا کدها را رعایت نکند، سازمان می‌تواند جریمه‌هایی را اعمال کرده یا استفاده از آرم کد را برای عضو خاطی ممنوع کند.

۳-۴-۵- مزایای بالقوه برای صنعت و مصرف‌کنندگان

آژانجایی که فرآیندهای اعطای تأییدیه از طرف CAA و JFTC شامل دریافت مشاوره و نظرخواهی از هر دو سوی صنایع و مصرف‌کنندگان است، اعتماد مصرف‌کنندگان در صنعت افزایش خواهد یافت. اگر

شرکت‌های عضو به این کدها پایبند باشند، می‌توانند بدون ترس از نقض قانون رقابت منصفانه، تجارت خود را انجام دهند و حتی از اجرای برخی مفاد قانون ضد انحصار مستثنی می‌شوند. همچنین، اگر استانداردهای موجود در کدها تبدیل به یک عمل صنعتی جاافتاده و شناخته‌شده شوند، حتی شرکت‌هایی که عضو یک کد نیستند نیز سعی می‌کنند، اغلب خود را مطابق با استانداردهای اعضا نگاه‌دارند تا بازار را از دست ندهند.

۴-۴-۵- نشان ایمنی اسباب‌بازی

نشان ایمنی اسباب‌بازی^۱ استاندارد برای ایمنی اسباب‌بازی‌ها است که در سال ۱۹۷۱ توسط انجمن اسباب‌بازی ژاپن با مشورت وزارتخانه مربوطه، دانشگاهیان و نمایندگان مصرف‌کننده توسعه یافت. اسباب‌بازی‌هایی که این استانداردها را برآورده می‌کنند مجاز به نمایش علامت ST روی محصول هستند. اگر حادثه‌ای با اسباب‌بازی دارای علامت ST اتفاق بیفتد، مصرف‌کنندگان حق دریافت جبران خسارت را دارند.

۴۳

۵-۴-۵- عملیات و اجرا

محصول کسب‌وکاری که می‌خواهد علامت را روی آن ثبت کند، به‌وسیله شخص ثالثی که توسط انجمن تعیین شده است مورد بررسی قرار می‌گیرد تا اطمینان حاصل شود که محصول با استاندارد مطابقت دارد. سپس کسب‌وکار موظف است گزارش سالانه استفاده از علامت ST را به انجمن ارائه دهد. انجمن مسئول حصول اطمینان از انطباق با علامت استاندارد است و در صورت عدم رعایت این کد به مردم اطلاع می‌دهد.

1. Safety Toy mark (ST mark)





۶-۴-۵- مزایای بالقوه برای صنعت و مصرف‌کنندگان

علامت ST به مصرف‌کنندگان اجازه می‌دهد تا اسباب‌بازی‌هایی را انتخاب کنند که استانداردهای ایمنی را رعایت می‌کنند. اگر حادثه‌ای رخ دهد، مصرف‌کنندگان از طرح جبران خسارت ST بهره‌مند می‌شوند. برای یک صنعت، یک محصول با علامت ST می‌تواند اعتماد مصرف‌کننده را به محصولات خود افزایش دهد.

۵-۵- بریتانیا

۱-۵-۵- کدهای مصرف‌کنندگان انجمن فروش مستقیم

انجمن فروش مستقیم^۱ در سال ۱۹۶۵ با هدف بهبود درک عمومی و حمایت از فروش مستقیم، با تدوین داوطلبانه کدهای مصرف‌کنندگان شروع به فعالیت کرد. این انجمن فروش مستقیم را این‌گونه تعریف می‌کند: «فروش کالاها و خدمات مصرفی، به صورت چهره به چهره، خارج از محل‌های تجاری، معمولاً در خانه‌های مصرف‌کنندگان، توسط فروشندگان مستقیم و عمدتاً مستقل»، اعضای DSA طیف گسترده‌ای از کالاها و خدمات را معمولاً با دریافت سفارش‌های حضوری پس از تحویل کاتالوگ عرضه می‌کنند. این کدها حاوی مقررات حل اختلاف میان مصرف‌کننده و فروشنده است. تصمیمات اتخاذ شده توسط مدیر کدها در صورت بروز اختلاف، برای اعضای DSA الزام‌آور است، مدیر می‌تواند طیفی از جریمه‌ها از جمله پرداخت غرامت را اعمال کند.

۲-۵-۵- عملیات و اجرا

1. Direct Selling Association (DSA)

شورای انجمن، یک مدیر کد مستقل و دارای صلاحیت قانونی را تعیین می‌کند. مدیر باید اطمینان حاصل کند که اعضا از کدها پیروی می‌کنند، عدم موفقیت در اصلاح تخلفات احتمالی را گزارش می‌کنند و گزارش سالانه منتشر می‌کنند.

۳-۵-۵- مزایای بالقوه برای صنعت و مصرف‌کنندگان

کدهای DSA، به حل برخی از مشکلات اصلی صنایع در مورد پیش‌پرداخت‌ها و ضمانت‌ها کمک می‌کند. همچنین مصرف‌کنندگان از امتیاز فسخ و دسترسی به مکانیزم جبران خسارت مستقل بهره‌مند می‌شوند.

۶-۵- مکزیک

۱-۶-۵- کدهای بازاریابی مواد غذایی و نوشیدنی‌های غیرالکلی برای کودکان

۴۵ کدهای بازاریابی مواد غذایی و نوشیدنی‌های غیرالکلی برای کودکان به منظور کمک به مبارزه با چاقی کودکان طراحی شده است. شورای خودتنظیمی و اخلاقی تبلیغات (CONAR)، به‌عنوان یک ابتکار صنعتی که قوانین خودتنظیمی را برای تبلیغات در مکزیک ایجاد می‌کند، پیش‌نویس کدها را با نظرات سازمان‌های دولتی تهیه کرد. به جهت بررسی میزان عملیاتی بودن کدها، امکان دریافت راهنمایی و توصیه‌هایی از سوی سازمان‌های دولتی نیز فراهم است.

۲-۶-۵- عملیات و اجرا

1. Council of Advertising Self-Regulation and Ethics (CONAR)





CONAR مسئول نظارت بر مطابقت با کدها است. فعالیت‌های انجام‌شده توسط CONAR شامل موارد زیر است:

- نظارت بر تبلیغات اینترنتی، رسانه‌های چاپی، رادیو، فضای باز و تلویزیون.
- آموزش به تبلیغ‌کنندگان به منظور رعایت محتوای کدها و مفاد آن‌ها

CONAR شکایات مربوط به تبلیغات را از مصرف‌کنندگان و همچنین شرکت‌ها دریافت و رسیدگی می‌کند. اگر CONAR تشخیص دهد که یک آگهی با کدها منطبق نیست، می‌تواند دستور لغو تبلیغات را بدهد. اگر تبلیغ‌کننده‌ای دستور CONAR را نادیده بگیرد، عضویت آن لغو می‌شود و ممکن است تبلیغ‌کننده از شورا اخراج شود. از سویی، هنگامی که کدها بازبینی می‌شود، از سازمان‌های دولتی نیز درخواست می‌شود تا نظرات و توصیه‌های خود را ارائه کنند.

۳-۶-۵- مزایای بالقوه برای صنعت و مصرف‌کنندگان

CONAR از طریق ارائه مشاوره و آموزش کپی مزایایی را برای صنعت تبلیغات فراهم می‌کند. مصرف‌کنندگان از تأثیر اجتماعی تبلیغات مسئولانه‌تر، به‌ویژه تأثیر بر چاقی کودکان سود می‌برند.

۷-۵- نیوزیلند

۱-۷-۵- کمیسیون شکایات برق و گاز

کمیسیون شکایات برق و گاز (EGCC)^۱ توسط توزیع‌کنندگان و خرده‌فروشان برق در سال ۲۰۰۱ برای ارائه خدمات حل اختلاف به مصرف‌کنندگان راه‌اندازی شد. توزیع‌کنندگان و خرده‌فروشان گاز در سال ۲۰۰۵ به این طرح ملحق شدند. در دسامبر ۲۰۰۹، طرح EGCC به طرح حل‌وفصل شکایات مصرف‌کننده برای صنایع برق و گاز تحت قانون صنعت برق ۲۰۱۰ تبدیل شد. از آوریل ۲۰۱۰، همه شرکت‌های انرژی ملزم به عضویت در این طرح شدند.

۲-۷-۵- عملیات و اجرا

طرح کمیسیون شکایات برق و گاز برای مصرف‌کنندگان مستقل و رایگان است. بودجه EGCC توسط شرکت‌های عضو تأمین می‌شود. اگر شکایتی حل نشد، هر یک از طرفین می‌توانند از کمیسیون بخواهند که توصیه‌ای ارائه کند. اگر شرکت مربوطه این توصیه را نپذیرد، کمیسیون می‌تواند یک تصمیم الزام‌آور اتخاذ کند.

۴۷

۳-۷-۵- مزایای بالقوه برای صنعت و مصرف‌کنندگان

مصرف‌کنندگان و شرکت‌های عضو از یک طرح مستقل رسیدگی به شکایات که برای مصرف‌کنندگان رایگان است سود می‌برند. همچنین اعضا از سمینارهای آموزشی بهره‌مند می‌شوند.

۶. خودنظارتی صنایع

در سال ۲۰۱۰، کمیته OECD در مورد سیاست مصرف‌کنندگان، یک

1. Electricity and Gas Complaints Commission (EGCC)





«جعبه ابزار سیاست مصرف‌کنندگان» را منتشر کرد که چارچوبی را برای توسعه و اجرای سیاست‌های مصرف‌کنندگان به‌طور مؤثر ارائه می‌داد. در این گزارش به موضوع خودنظارتی صنایع نیز اشاره شده است و تأکید شده است که خودنظارتی صنایع^۱ می‌تواند نقش مهمی در پرداختن به مسائل مصرف‌کننده داشته باشد، به‌ویژه زمانی که کدهای رفتار تجاری و استانداردها نیز تعریف شده باشند.

۱-۶- خودنظارتی شرکت‌ها

به‌منظور حصول اطمینان از اینکه یک شرکت خصوصی مطابق قوانین دولتی و ایالتی عمل می‌کند و با به‌روزرسانی قوانین، از آن‌ها غافل نمی‌شود، شرکت‌های دیگری به‌عنوان راهنما یا مشاور، اقدام به ارائه خدمت می‌کنند. به‌عنوان نمونه، «Be Informed»، یک پلتفرم هوشمند توسعه‌دهنده کد^۲ است که به سازمان‌ها در سراسر جهان کمک می‌کند تا راه‌حل‌های نرم‌افزاری برای اطمینان از انطباق^۳ با قوانین و مقررات ایجاد کنند. از دیگر اقداماتی که این شرکت‌ها انجام می‌دهند، ارائه قابلیت‌های پیشرفته تجزیه و تحلیل داده‌ها برای پاسخگویی سریع به نیازهای ناظرین دولتی است. نمونه دیگر، شرکت «deloitte» است.

<https://www.beinformed.com>

<https://www۲.deloitte.com/us/en/pages/advisory/solutions/government-monitor-support-services.html>

1. industry self-regulation (ISR)
2. a low code development platform
3. Compliance

۲-۶- نظارت توسط شرکت‌های خصوصی

دفتر کسب‌وکار بهتر در کانادا، آمریکا و مکزیک

دفتر کسب‌وکار بهتر در سال ۱۹۱۲ تأسیس شده است. این دفتر که شامل ۱۰۶ سازمان محلی مستقل در آمریکا و کانادا است، نهادی خصوصی و غیرانتفاعی است و مأموریت و تمرکز آن بر بالا بردن اعتماد بازار است. این دفتر به هیچ سازمان دولتی وابسته نیست.

سازوکار رده‌بندی این دفتر بر سنجهی «(A+)» تا «(F)» است که نشان‌دهنده درجه اعتماد دفتر کسب‌وکار است. سیستم رتبه‌بندی بر فرمولی اختصاصی متکی است که ۱۷ عامل را بر اساس اطلاعات عینی و رویدادهای واقعی رفتار یک کسب‌وکار که توسط متخصصان این دفتر تأیید و ارزیابی شده است، در نظر می‌گیرد. گفتنی است که نزدیک به ۴۰۰ هزار کسب‌وکار محلی در آمریکای شمالی تا جولای ۲۰۲۰ این اعتبار را از این دفتر کسب کرده بودند.

۴۹

رابطه کسب‌وکارها با این دفتر دوسویه است. از یک‌سو کسب‌وکارها می‌کوشند تا با متعهد بودن به آنچه وعده داده‌اند اعتبار خود را در رده‌بندی بالا ببرند و نیز اعتماد بازار را جلب کنند. از سوی دیگر، این دفتر هم به کسب‌وکارهای معتبر در موقعیت خوب اجازه می‌دهد تا از نشان تجاری خود در بازاریابی استفاده کنند.

رویه‌های حل اختلاف سازمان را که انجمن جهانی دفترهای کسب‌وکار بهتر طرح‌ریزی کرده دفتر کسب‌وکار محلی اجرا می‌کنند. معمولاً اختلافات را می‌توان با میانجیگری حل کرد. در صورت لزوم، ممکن است

1. Better Business Bureau





این دفتر داوری کم‌هزینه یا بدون هزینه نیز ارائه دهد. کوشش دفتر این است که هنگام ارائه خدمات حل اختلاف بی‌طرف بماند.

گفتنی است که شکایات مربوط به مشاغل مانند پزشکی و وکالت در حیطه رسیدگی دفتر نیست. همچنین دفتر شکایاتی را که به دادگاه رفته است، رسیدگی و بررسی نمی‌کند.

اگر از مصرف‌کننده به دفتر شکایتی برسد، دفتر با کسب‌وکار مربوطه تماس می‌گیرد و پیشنهاد می‌کند که در این اختلاف میانجی‌گری کند و نیازی نیست که آن کسب‌وکار عضو دفتر باشد. البته داشتن پشتوانه دفتر یا عضویت برای کسب‌وکارها اختیاری است و از طریق پرداخت حق‌الزحمه انجام می‌شود. شهروندان اگر نیاز به شکایت از کسب‌وکاری داشتند، می‌توانند به وبسایت این دفتر^۱ مراجعه کرده و شکایت خود را برای رسیدن به حق و حقوق پایمال شده خود به‌عنوان مصرف‌کننده مطرح کنند.

۷. رویکردهای مطلوب در نظارت‌های پسینی

بر اساس دیدگاه خبرگان و کارشناسان این حوزه، لازم است فرآیندهای نظارتی که طراحی و عملیاتی می‌شوند، از چارچوب استاندارد پیروی کنند تا اثربخشی نظارت بیشتر شود. اصول این چارچوب، به ترتیب زیر است:

- **سازوکارهای انگیزاننده:** سازوکارهای نظارتی به شیوه‌ای باشند که خود شرکت‌ها تمایل داشته باشند تا اطلاعاتشان را به اشتراک بگذارند و جلب اعتماد کنند.
- **دارای ضمانت اجرایی:** در نظر گرفتن ضمانت‌نامه‌های اجرایی برای مدل‌های نظارتی و اعمال هزینه‌های مالی، غیرمالی، قضایی و... در صورت عدم رعایت استانداردهای تعریف‌شده، امری ضروری است.
- **ایجاد بستر مشاهده‌پذیری:** رصد‌پذیری، شفافیت و حافظه‌دار شدن عملکرد کسب‌وکارها باعث می‌شود نسبت به رعایت قوانین و مقررات حساسیت بیشتری به خرج داده و برای نظارت بر عملکردشان پیش‌قدم شوند.
- **ضوابط و رویه‌های نظارتی پیش‌بینی‌پذیر:** به صورتی که شرایط و ضوابط عملکردی جدید برای کسب‌وکارها واضح و مشخص باشد و هنگام تغییر آن‌ها، برای تطبیق کسب‌وکارها زمان تنفس (cool time) مشخصی در نظر گرفته شود.
- **سیستماتیک شدن:** تغییر تمرکز از نظارت‌های عامل‌محور

۱. در پیوست گزارش، به فهرست اسامی برخی از خبرگان و کارشناسانی که در این پروژه محل رجوع بودند، اشاره شده است.





به نظارت‌های سیستمی از دیگر اصول درخور توجه است. در چنین شرایطی قابلیت مشاهده‌پذیری رفتار کسب و کار افزایش یافته و خودنظارتی یکی از مبانی عملکرد بنگاه خواهد بود.

■ **استانداردسازی:** استانداردسازی و تعیین چارچوب عملکردی برای بازرسی‌ها از این جهت ضروری است که اثر اعمال سلیقه شخصی بازرس را به حداقل می‌رساند.

■ **امکان صحت‌سنجی گزارش‌ها:** استانداردسازی و تعیین چارچوب عملکردی برای دریافت بازخوردهای مردمی به صورت گزارش و امتیازدهی به صورتی که در صورت ارسال گزارش اعلام تخلف، چارچوب‌ها و استانداردهایی برای بررسی صحت گزارش‌ها وجود داشته باشد، ضروری است.

■ **تفکیک میان مسئله اصلی و نمودها (اولویت‌بندی):** تشخیص اصل مسئله از نمودهای آن در تعیین اولویت‌های نظارت و بازرسی تأثیرگذار است. به عنوان نمونه، اگر بخش بازرسی اداره ثبت، اندکی ضعیف عمل کند، موجب بالا رفتن تخلف در دفترخانه‌ها می‌شود. در اینجا اولویت با نظارت بر خود اداره ثبت است نه دفترخانه. بنابراین، در امر نظارت باید مواردی را پیگیری کرد که در صورت حل شدن آن‌ها، تعداد بی‌شماری از مسائل به تبع آن حل خواهند شد.

■ **استفاده بهینه از منابع:** باید توجه داشت که در مقوله نظارت، همیشه با محدودیت منابع مواجه هستیم. پس، طراحی نظارت باید با توجه به این نکته (محدودیت منابع) انجام شود.

درعین حال، هزینه نظارت نیز بالا است و وجود دستگاه‌های متعدد نظارتی، یکی از دلایل مورد مزبور محسوب می‌شود؛ حال آنکه هزینه‌های تخلف باید بالا برود.

■ **توجه به اثر پروانه‌ای:** در طراحی نظارت باید به تئوری «اثر پروانه‌ای» توجه داشت. طبق این نظریه می‌توان نقاط حساس و کلیدی‌ای را کشف کرد که با تحریک آن، دنیایی را برآشفته. بدین ترتیب فرهنگ‌سازی، اختصاص منابع و... در امر نظارت و بازرسی نیز بسته به کشف این نقاط است.

■ **توجه به مداخلات غیرمستقیم و مدبرانه:** گاهی موضوع «آستانه تحمل»، یک راهکار محسوب می‌شود. برای مثال، یک آموزگار نباید به هر رفتار منفی دانش‌آموزان حساسیت نشان دهد. در همین راستا مسئولین سیاسی و نهادهای نظارتی نیز باید توجه داشته باشند که گاهی ورود غیرمستقیم به مسئله بهتر است. «تدبیر» در این مبحث به معنای اجازه دادن به سازمان برای حل خودکار مسئله است. به عبارتی، مداخله مستمر، همیشه مناسب نیست. حتی گاهی مداخلات عاقلانه هم نتیجه عکس می‌دهد.

■ **نظارت بر نهادها و نه اشخاص:** «مری پارکر فالت»، از پایه‌گذاران تئوری مدیریت دولتی نظریه‌ای طرح کرد که طبق آن، الگوی نظارت بر اشخاص صحیح نیست. در ایران، قوانین نظارتی، سلسله‌مراتبی هستند؛ یعنی الگوی نظارت، نظارت از بالا به پایین یا همان نظارت بر اشخاص است، اما مطالعات نشان

1. Mary Parker Follett





می دهد خود این الگو نادرست است. نکته حائز اهمیت آنکه کانون توجه کنترل را بر افراد قرار دادن، فسادآور است، زیرا در این حالت، تنها افراد کنترل می شوند نه رفتار یا اعمال آنها (کریمیان، احمدی گرجی: ۱۳۹۶).

۸. انواع تخلفات (مواردی که مدل پیشنهادی باید بتواند پوشش دهد)

با توجه به فلسفه و چرایی نظارت بر فعالیت کسب و کارها، می توان انواع تخلف یا مواردی که مدل نظارتی باید بتواند پوشش دهد، را استخراج نمود. به طور کلی، نظارت می تواند پاسخی به دغدغه های زیر باشد:

۵۴

۸-۱- انحراف تسهیلات، یارانه ها و سایر مزایای اعطایی از سوی دولت

بسیاری از دولت ها مطابق سیاست های کلان صنعتی که جایگزینی یک کالای خارجی با کالای تولید داخل و خودکفایی در آن و یا تصاحب بازار یک کشور یا منطقه خاص در یک صنعت را پیگیری می کند، به سمت حمایت از صنایع و تولیدات داخلی می روند. یکی از ابزارهای سیاست گذار برای چنین حمایتی، اعطای امتیازهایی از جمله انرژی و نهاده های ارزان تر است. بر سیاست گذار واجب است اطمینان حاصل کند که یارانه و رانت پرداختی از محل مورد نظر منحرف نمی شود؛ به عنوان مثال، برق ارزان خرج استخراج بیت کوین نمی شود و فولاد

پارانه‌ای توسط شرکت‌های صوری در بازار آزاد به فروش نمی‌رسد و...

۲-۸- مخاطرات امنیتی

یکی از چالش‌هایی که ممکن است در برخی حوزه‌ها محل درگیری دولت و کسب‌وکارها باشد، مخاطرات مربوط به امنیت جامعه است. البته امنیت در معنای عام، شئون مختلف را در بر می‌گیرد اما در معنای خاص، نبود خطر و تهدید را تداعی می‌کند. با توجه به اینکه تأمین امنیت از وظایف دولت محسوب می‌شود، ضرورت دارد دولت‌ها شرایطی را فراهم کنند تا از ناامنی در جامعه جلوگیری گردد. در همین رابطه، دولت‌ها در تعامل با کسب‌وکارها یکی از مواردی را که مدنظر قرار می‌دهند عدم تعدی کسب‌وکار به امنیت جامعه است.

۳-۸- آسیب‌های زیست‌محیطی

انسان مدرن در سیصد سال گذشته، دنیا و طبیعت اطرافش را نه به‌عنوان گهواره‌ای آرام برای رشد و تکامل دنیوی و اخروی‌اش، که به‌عنوان بستری هنوز غیرآماده برای زندگی می‌بیند که باید بر آن به‌عنوان ماده‌ای خام و قابل تغییر با کمک گرفتن از علم (ساینس) صورتی تکنولوژیک بزند و آن را در راه رفاه و تمتع مادی خود «بهینه» کند. شاید این باور اساسی انسان مدرن، اصلی‌ترین دلیل خارج شدن طبیعت از فرم سابق خود در این سال‌ها و بروز بحران‌های زیست‌محیطی در اقصی نقاط دنیا است. هرچند به نظر تخریب محیط‌زیست و بروز چنین فجایعی نتیجه طبیعی و گریزناپذیر چنین نگرشی به پیشرفت، چنین الگویی برای مصرف و چنین دیدگاهی به عالم است، اما با این





حال دولت‌ها با تصویب قوانین و اخذ تضامینی از صنایع و شرکت‌ها، تلاش دارند تا چنین آسیب‌هایی را کمینه کنند و با این طریق از منافع عمومی جامعه تا حد ممکن حفاظت کنند. اصلی‌ترین تمرکز این قوانین بر حفاظت از سلامت هوا، آب، خاک و حیات وحش است و هر صنعتی پیش از آغاز به کار باید به سرعت مواد زائد، پساب‌ها و مواد آلاینده‌اش شناسایی شود و به طریقی با به‌کارگیری تدابیری از نشت این مواد به طبیعت جلوگیری کند.

۶-۸- تخلفات بهداشتی

یکی از دغدغه‌های دولت‌ها در قبال شهروندان، تأمین مقدمات سلامت آن‌هاست که علاوه بر اغراض اجتماعی، می‌تواند اغراض اقتصادی نیز داشته باشد. در این زمینه، علاوه بر رویکرد درمانی، ضرورت دارد به پیشگیری نیز توجه شود. از همین رو، غالباً دولت‌ها کسب‌وکارها به رعایت اصول و ملاحظات بهداشتی الزام می‌نمایند و این حوزه یکی از لبه‌های درگیری کسب‌وکارها با دولت محسوب می‌شود. بدیهیست که دولت برای اطمینان از رعایت بهداشت توسط کسب‌وکارها و عدم تهدید سلامت شهروندان، اقدام به نظارت بر عملکرد کسب‌وکار و بررسی مواردی همچون مواد اولیه، فضای کاری، استانداردهای تولید محصول و... در تعامل با کسب‌وکارها نماید.

۵-۸- عدم پرداخت مالیات، عوارض دولتی و...

دولت به سبب وظایف خود در توسعه زیرساخت‌ها، تأمین امنیت، فراهم آوردن امکانات آموزشی، ساخت مجموعه‌های درمانی و ارتقای

سطح بهداشت و سلامت عمومی، تبلیغات فرهنگی و... نیازمند منابع پایدار مالی است. بدون شک عمده افرادی که در یک نظام اجتماعی به سطحی بالا از بالندگی اقتصادی می‌رسند، به جز توانمندی‌های شخصی و ذاتی خود، به شدت از زیرساخت‌های اقتصادی و فنی، امنیت عمومی، منابع انسانی و سایر ظرفیت‌های کشور که دولت در فراهم آوردن آن‌ها نقش جدی داشته است، استفاده کرده‌اند. بنابراین منطقاً و اخلاقاً دولت مجاز است برای تأمین بهتر و دائمی این کالاهای عمومی و بازتوزیع ثروت و امکانات در جامعه، بخش عمده‌ای از بودجه خود را از این طبقه تأمین کند.

مالیات به جز تأمین بودجه عمومی، کارکردهای دیگری همچون تنظیم‌گری بازارها نیز دارد که این مباحث از موضوع این نوشته خارج است. به‌طور کلی دولت‌ها مایل‌اند با ایجاد دروازه‌هایی برای همه بازارها، کسب‌وکارها و بنگاه‌های اقتصادی رازیر ذره‌بین مالیاتی خود بگیرند و با عبور درآمد آن‌ها از مقدار معینی، مالیات مصوب را دریافت نمایند.

۶-۸- ایجاد بازار انحصاری

برخی کسب‌وکارها، به‌خصوص کسب‌وکارهای مجازی، پس از رشد اولیه و در اختیار گرفتن بخش قابل توجهی از بازار، به سمت انحصارگری و بیرون راندن رقیبان از میدان با روش‌هایی همچون کاهش غیرمعقول قیمت‌ها (دامپینگ)^۱ و... می‌روند. از دست رفتن رقابت در بازارها، به ضرر عمده مردم است و دولت‌ها با مداخلاتی درصدد تنظیم این امر بر می‌آیند.

1. dumping





۸-۷- آسب‌های روانی و عارضه‌های فرهنگی

برخی از تولیدات فرهنگی محصول صنایع خلاق همچون موسیقی، فیلم و سریال، بازی‌های رایانه‌ای و... به روشنی حاوی فرهنگ و ارزش‌هایی هستند که ممکن است با فرهنگ و ارزش‌های ملی و دینی در تعارض باشند و دولت‌ها حق نظارت بر این تولیدات را برای خود محفوظ می‌دارند.

۹. ارائه مدل مفهومی نظارت پسینی

همان‌طور که در بخش‌های قبل اشاره شد، دسته‌بندی‌های مختلفی از انواع نظارت وجود دارد. مطابق مدل پیشنهادی، می‌توان نظارت را به ۸ شیوه متفاوت انجام داد. دسته‌بندی مدل موردنظر، به‌قرار زیر است و در ادامه، هرکدام از این شیوه‌ها شرح می‌گردد.

جدول شماره ۵. انواع شیوه‌های نظارت پسینی

نظارت عمومی - مردمی	۱	غیرمتمرکز	عامل محور
نظارت رقبا	۲		
کارشناسی بازرسی محور	۳	متمرکز	
انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان	۴		
توسعه کسب‌وکار نظارت	۵		

غیرعامل محور	داده محور	۶	نظارت هوشمند داده محور
	خودنظارتی	۷	گره زدن منافع
		۸	توسعه نظامات حقوقی

۱-۹- نظارت عمومی-مردمی

با توجه به محدودیت در زمان و نیروی نظارتی، انجام تمام و کمال وظایف نظارتی توسط بدنه‌ی دولت و حکومت، امری هزینه‌بر است. لذا، به هر میزان که نظارت عمومی و گزارش‌دهی مردمی تقویت شود، از سویی، از سنگینی این بار بر روی دوش دولت کاسته می‌شود و از سوی دیگر، تخلفات با سرعت و چابکی بیشتری عیان می‌گردد و به دنبال آن، سریع‌تر فرصت برای رسیدگی به آن‌ها فراهم می‌شود.

راه‌اندازی سامانه‌های یکپارچه جهت ثبت اطلاعات کلیدی کسب‌وکارها و مجهز شدن به امکان امتیازدهی مردمی و ثبت بازخورد توسط مصرف‌کنندگان کالا و خدمات کسب‌وکارها، گام مهمی جهت تسهیل نظارت عمومی است. در این سامانه، هر کسب‌وکار یک پروفایل منحصر به فرد دارد که مردم می‌توانند به آن مراجعه کرده و با امتیازدهی به کسب‌وکار مربوطه، میزان رضایت خود را اعلام کنند. نظرات در پروفایل کسب‌وکار باقی می‌ماند و سایرین می‌توانند عملکرد کسب‌وکار را رصد کنند. بنابراین، تضمین اصل «رصد‌پذیری، شفافیت و حافظه‌دار شدن عملکرد کسب‌وکارها» در این نوع نظارت وجود دارد و این امر، منجر به اثربخشی این شیوه نظارتی در میان مدت می‌شود. مناسب است نتایج نظارت مردمی از هر کسب‌وکار، با پیامدهای





تشویقی یا تنبیهی همراه شود. به این ترتیب که در صورت ثبت عملکرد مطلوب، جوایزی برای کسب و کار در نظر گرفته شود (از جنس افزایش اعتبار، معافیت‌های مالیاتی و ...) و در صورت ثبت عملکرد نامطلوب، اقداماتی نظیر تعلیق عضویت، امتیاز منفی یا ...، برای آن لحاظ شود. این اقدام، با اصل «سازوکارهای انگیزاننده و دارای ضمانت اجرایی» نیز هم‌راستا است.

■ انواع

- امتیازدهی، اعلام نظرات و گزارش تخلف توسط مشتریان، کاربران و مراجعان؛
- جلب مشارکت سمن‌ها، خیریه‌ها، هیأت و سایر گروه‌های داوطلب مردمی؛
- راه‌اندازی سامانه‌های سوت‌زنی به منظور نظارت بر سازمان‌ها و نهادها و کشف تخلفات آن‌ها.

■ تجربیات و نمونه‌ها

- این ابزار در پلتفرم‌های اینترنتی به وفور در حال استفاده است؛ به عنوان مثال، می‌توان به استفاده پلتفرم بیوتیوب از گزارش‌های مردمی برای کشف محتوای مجرمانه اشاره نمود؛ به نحوی که این پلتفرم در سازوکاری به طبقه‌بندی افراد گزارش‌دهنده می‌پردازد و گزارش‌دهندگان معتمد را شناسایی می‌کند. گزارش‌هایی که این افراد اعلام می‌کنند در اولویت بررسی قرار خواهد گرفت.
- نمونه‌های موفق بهره‌گیری از نظرات عمومی در پلتفرم‌های

داخلی نیز قابل مشاهده است. ازجمله پروفایل‌های رانندگان تاکسی‌های اینترنتی (در اسنپ، تپسی و...)، پروفایل کسب‌وکارهای مجازی در پلتفرم‌های خرید و فروش اینترنتی (همچون دیجی‌کالا، باسلام و...) پروفایل کارکنان حوزه‌های مختلف خدماتی در اپلیکیشن‌های ارائه خدمات (مثل آچاره، استادکار و...).

• نظرسنجی مردمی در بانک‌ها و ادارات دولتی را نیز می‌توان در همین دسته در نظر گرفت. همچنین راه‌اندازی سامانه‌های سوت‌زنی در قوه قضائیه، سازمان امور مالیاتی و سایر نهادها را می‌توان نمونه‌هایی از به‌کارگیری این ابزار دانست که به دلیل عدم رعایت ملاحظات این روش، نتوانسته‌اند به توفیق چندانی دست یابند.

■ مزایا و فرصت‌ها

• این روش در بخش خصوصی امتحان شده و نتیجه‌بخش بوده است.

• کاستن از سنگینی بار نظارت توسط دولت (مالی و نیروی انسانی)

• سرعت و چابکی بالا در شناسایی تخلفات و امکان رسیدگی سریع (سهل‌الوصول و در دسترس)

• رصدپذیری، شفافیت و حافظه‌دار شدن عملکرد کسب و کارها

• دائمی شدن فرآیند نظارت





- انگیزانندگی برای کسب و کارها و مردم (مادی/مسئولیت اجتماعی) جهت به اشتراک گذاشتن اطلاعات و انجام نظارت

- غیرمستقیم است و دولت مداخله ندارد.
- در مقیاس بالا، تقریباً خطایی ندارد و موارد غیرواقعی مستهلک می‌شوند.
- به طور کلی، دو انگیزه اصلی برای نظارت اینچنینی وجود دارد؛ منافع مادی و احساس مسئولیت اجتماعی. در هر دو حالت، انگیزه مردم موجب مشارکت آنان می‌شود.
- با توجه به اینکه نظارت در ازای خدمت ارائه شده صورت می‌گیرد، چنانچه خدمت تکرارپذیر با فرکانس بالا باشد، منافع ناظر عمومی در راستای نظارت دقیق است.
- با جذب مشارکت عمومی و استفاده از ظرفیت مردمی، هزینه نظارت را به شدت کاهش می‌دهد.

■ معایب و چالش‌ها

- امکان تبانی علیه یک کسب و کار وجود دارد. (خصوصاً در فرهنگ‌های کوچک و قبیله‌ای)
- راه‌اندازی سامانه یکپارچه برای این منظور، نیازمند زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و صرف هزینه است.
- امکان درج داده‌های تقلبی و دروغین وجود دارد. به‌ویژه با توجه به این نکته که منافع ناظر غالباً در مقابل منافع کسب و کار قرار دارد.

- کسب‌وکارهای B۲B (یا هر کسب‌وکاری که با عموم مردم سروکار ندارد) مخاطب نظارت عمومی-مردمی نیستند (در صورتی که این کسب‌وکارها به هر ترتیبی مخاطب قرار گیرند، به جهت جمع محدود نظارت‌کنندگان، نیاز به نظام اعتبارسنجی ثانویه است).
- مشکل فیلتر و ارزیابی داده (تشخیص گزارش درست و غلط، مسئله مهمی است که می‌توان با درخواست مستندات و اولویت دادن به گزارش‌های مستند، مسئله را تا حد زیادی حل کرد)
- عامل محور است. همچنین، ناظر منافع خود را می‌بیند و نه کسب‌وکار؛ با توجه به اینکه منافع طرفین غالباً در مقابل هم قرار دارد، امکان نظارت خلاف واقع پدید می‌آید.
- نگرانی احتمالی مردم از عواقب نظارت.
- در موارد تخصصی، امکان استفاده از نظارت عمومی ممکن نیست. البته در این موارد هم می‌توان بخشی از نظارت که به موضوعات عمومی مرتبط است را به این شیوه سپرد.
- گاهی - به‌ویژه در مواردی که مسئله دغدغه حاکمیت است اما دغدغه مردم نیست - نیاز به ایجاد سازوکارهای انگیزاننده ثانویه برای تشویق به نظارت وجود دارد. (همچون تشویق مالی، تدوین نظام ارتقای گزارش‌گران و...)
- بررسی گزارش‌ها و مستندات آن‌ها نظام داوری ویژه هر حوزه کسب‌وکاری را می‌طلبد (با موضوع فیلتر و ارزیابی داده نزدیک و قابل حذف است).





- زیرساخت حقوقی لازم برای ترتیب اثر دادن به گزارش‌های مردمی در کشور وجود ندارد.
- سایر ملاحظات
 - راهکارهای جلوگیری از تبانی: مشروط کردن امکان نظارت مؤثر به مشتریان واقعی، ایجاد شرایطی که ناظران از رأی یکدیگر مطلع نشوند و در نظر گرفتن یک فیلتر (متمرکز یا سیستمی) برای گزارش‌ها.
 - راهکار رفع نگرانی مردم از عواقب نظارت: فراهم کردن امکان ناشناس ماندن برای مشارکت‌کنندگان یا اطمینان دادن نسبت به مخفی ماندن هویتشان برای طرف ثالث.
 - تشخیص گزارش درست و غلط، مسئله مهمی است که می‌توان با درخواست مستندات و اولویت دادن به گزارش‌های مستند، مسئله را تا حد زیادی حل کرد.
 - بررسی گزارش‌ها و مستندات آن‌ها نظام داوری ویژه هر حوزه کسب و کار را می‌طلبد؛ می‌توان این موضوع را به کمک جمع‌سپاری در میان عموم یا جمع‌گزینش شده‌ای حل نمود.
 - نحوه اجرا به شدت بر موفقیت آن و اعتماد مردم مؤثر است. همین‌طور سادگی و جذابیت محیط گزارش‌دهی
 - در صورت شکل‌گیری سازمان‌های مردم‌نهاد برای نظارت، چالش‌های این شیوه تا حد زیادی مرتفع می‌گردد.

۹-۲- نظارت رقبا

از دیگر روش‌های تحقق اهداف نظارتی، باز گذاشتن دست

رقبای تجاری جهت ارزیابی کیفیت کالا و خدمات طرف مقابل است. درعین حال باید توجه داشت فراهم کردن امکانات نظارت بر رقبا، درنهایت منجر به ایجاد انحصار در بازار کالا و خدمات مربوطه نشود و نتیجه این نظارت، حذف رقبا از بازار نشود. این مهم، با طراحی و تدوین زیرساخت‌های حقوقی لازم محقق می‌شود.

■ تجربیات و نمونه‌ها

• نمونه‌های موفق این نوع از نظارت که به‌طورکلی، توسعه و تقویت کسب‌وکارهای هم‌رده را در پی داشته است، را می‌توان در کشمکش‌های تبلیغاتی برندهای نوشیدنی (کوکاکولا و پپسی) و همچنین فروشگاه‌های زنجیره‌ای مشاهده کرد. در نتیجه این جدال‌های تبلیغاتی بر سر کیفیت کالا و خدمات رقیب، سطح عمومی کیفیت همه طرف‌های درگیر رقابت بالا می‌رود.

■ مزایا و فرصت‌ها

- پررنگ شدن رقابت، توسعه و تقویت کسب‌وکارهای رقیب و نهایتاً توسعه صنعت مربوطه را در میان مدت در پی خواهد داشت.
- کاستن از سنگینی بار نظارت توسط دولت (مالی و نیروی انسانی)
- سرعت مناسب در کشف فساد
- غیرمستقیم است و دولت مداخله ندارد.
- انگیزه اقتصادی جدی رقبا برای حذف رقیب





- با توجه به اینکه رقبا از جزئیات فنی کسب و کار یکدیگر مطلع هستند، امکان ارزیابی و نظارت تخصصی وجود دارد.
- معایب و چالش‌ها
 - امکان تبانی کسب و کارهای بزرگ علیه رقبا ضعیف‌تر وجود دارد (توطئه رقبا علیه یکدیگر)
 - ریسک ایجاد انحصار در بازار کالا و خدمات و حذف رقبا
 - نیازمند تهیه و تدوین قانون مدون نظارت رقبا
 - امکان ایجاد ضمانت اجرایی ندارد.
 - عامل محور است.
 - لزوماً بر اولویت‌های اصلی در نظارت متمرکز نیست.
 - با توجه به تخصصی شدن موضوع، بررسی گزارش‌ها و مستندات لازم از پیچیدگی زیادی برخوردار است.
 - در مواردی که کسب و کارهای انحصاری یا تعداد پایین یا فضای غیررقابتی وجود دارد، کارکردی ندارد.
 - امکان سوءاستفاده از سوی کسب و کارهای بزرگ علیه کسب و کارهای نوپا و کوچک وجود دارد.
- سایر ملاحظات
 - راهکار جلوگیری از تبانی و توطئه: با هزینه‌دار کردن گزارش غیرواقعی به صورتی که ضرر و زیان جدی نصیب خاطیان شود، می‌توان این موضوع را کنترل نمود.

۳-۹- کارشناسی بازرسی محور

این نوع از نظارت تقریباً قدیمی‌ترین و پرسابقه‌ترین شکل

نظارت است؛ اما این بدان معنا نیست که کارایی خود را به‌طور کامل ازدست‌داده است. آنچه برای بهره‌برداری درست از نظارت‌های کارشناس‌محور ضروری است، اصلاح ساختارهای موجود و رفع اشکالات آن است. به‌عنوان نمونه، در حال حاضر، سازوکار مشخص و مدونی برای بازرسی و نظارت کارشناسان از کسب‌وکارها وجود ندارد. طراحی سازوکارهای نظارت محسوس، نامحسوس، تصادفی، منظم و ... مواردی از راه‌های ساختارمند کردن این نوع از نظارت است.

در حال حاضر، استنباط‌های شخصی و فردی برای قضاوت در مورد عملکرد کسب‌وکارها هنگام نظارت، غالب است. همچنین، هنگام تخصیص کارشناس یا بازرس برای انجام امر نظارت، امکان اقدام سلیقه‌ای وجود دارد. وضعیت مطلوب، حالتی است که تخصیص کارشناس برای نظارت بر یک کسب‌وکار به‌صورت سیستماتیک و بدون دخالت سلیق انسانی انجام‌شده و همچنین برای بازرسی از یک کسب‌وکار و تصمیم‌گیری در مورد آن، استانداردهای مشخصی از جنس چک‌لیست‌های استاندارد و ... وجود داشته باشد.

■ مزایا و فرصت‌ها

- به سبب قدمت و سابقه، شناخت کافی در مورد آن وجود دارد.
- امکان طراحی سبد متنوعی از بازرسی (محسوس، نامحسوس، تصادفی، منظم و ...) وجود دارد.
- حوزه‌های جدیدی که پرتکرار نیستند، نیازمند بررسی توسط متخصص و بازرس هستند.





- به‌رغم مشکلات فراوان این مدل نظارتی، در حال حاضر کالا و خدماتی که برخی از کسب‌وکارها ارائه می‌دهند، لازم است توسط بازرس نظارت شوند. مانند کیفیت مواد غذایی کسب‌وکارهای رستورانی، میزان آلاینده‌گی کارخانه‌ها و ...
- هر نوع نظارتی، در مرحله نهایی و جمع‌بندی، نیاز به یک سطح از نظارت متمرکز دارد.
- در صورت تخصص و تعهد بازرس، می‌تواند شیوه‌ای کارآمد باشد.
- فرد محور بودن می‌تواند جلوی شکلی شدن و عدم انعطاف نظارت را بگیرد.

■ معایب و چالش‌ها

- سازوکار مشخص و مدونی برای بازرسی و نظارت کارشناسان از کسب‌وکارها وجود ندارد (عامل محور است).
- غلبه استنباط‌های شخصی و فردی برای قضاوت در مورد عملکرد کسب‌وکار (امکان عملکرد سلیقه‌ای) (زمینه بروز فساد (اعم از رشوه، زدوبند و...) را ایجاد می‌کند).
- این روش هزینه مالی و نیروی انسانی برای دولت در پی دارد.
- انگیزه کافی برای به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات ایجاد نمی‌کند.
- لزوماً بر اولویت‌های اصلی در نظارت متمرکز نیست.
- امکان تبانی و گزارش‌سازی وجود دارد.

- لزوماً باعث شفافیت عملکرد کسب و کارها نمی شود.
- مستقیم توسط دولت انجام می شود.
- احتمال تمرکز بر اشخاص به جای نظارت بر نهادها و رفتارها
- ناظر در همه ی موقعیت ها نیست. (برخط و لحظه ای نیست)
- با توسعه کمی کسب و کارها، به ویژه در خصوص کسب و کارهای مجازی، عملاً امکان نظارت فردمحور وجود نخواهد داشت.
- کارآمدی این شیوه از نظارت به انتخاب بازرسان خبره و سالم از یک طرف و طراحی سازوکارهای کنترلی بر رفتار آنها بستگی دارد. لذا در مقیاس های بزرگ جوابگو نیست.

۴-۹- انجمن ها و اصناف

توسعه انجمن ها و اصناف، از دیگر ابزارهای کلیدی و مهم در نظارت است. اثربخشی این انجمن ها در صورتی است که واقعاً ماهیت انجمنی داشته باشند و وابستگی به دولت نداشته باشند. تأمین مالی این انجمن ها، با پرداختن حق عضویت اعضای آن انجام می شود. این انجمن ها می توانند به اعضای خود، نشان های اعتباری اعطا کرده و از سوی دیگر، به شکایات و تقاضای دادخواهی مردم در مورد کسب و کاری که عضو انجمن است، رسیدگی کنند.

■ انواع

- ایجاد سمن ها، تشکل ها و انجمن های حمایت از مصرف کنندگان؛
- تشکیل نظام های صنفی در حوزه های مختلف.

■ تجربیات و نمونه ها





• نمونه‌های موفق جهانی در این حوزه بسیار است و از جمله آن، BBB¹ است که یک انجمن حمایت از مصرف‌کنندگان بین‌المللی است و در سه کشور ایالات متحده، کانادا و مکزیک فعال است.

• در ایران اما این ابزار عمدتاً در قالب نظام‌های صنفی خود را نشان داده و اصناف مختلف با هدف صیانت از صنف خود، دست به وضع قواعد خاصی می‌زنند. واحدهای صنفی نیز برای آنکه از حمایت صنف خود برخوردار باشند، ملزم به رعایت این قواعد هستند و بعضاً در صورت تخلف، مشمول جرایمی از سوی صنف نیز می‌شوند.

■ مزایا و فرصت‌ها

- پررنگ شدن نقش ذی‌نفعان مستقیم در نظارت
- کاستن از سنگینی بار نظارت توسط دولت (مالی و نیروی انسانی)
- امکان اعطای نشان اعتباری به اعضاء انجمن
- وجود تجربه‌های موفق جهانی
- فراهم شدن امکان داوری (خارج از حاکمیت) میان مصرف‌کنندگان و واحدهای ارائه‌دهنده خدمت
- اعتمادبرانگیزی بیشتر نهادهای مردمی (در برابر نهادهای دولتی و حاکمیتی) (تعامل مردم و کسب و کارها با انجمن‌ها در عمده موارد راحت‌تر و کم‌دردس‌تر از تعامل با حاکمیت است).

1. Better business bureau

- برای کسب‌وکارها جهت به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات، انگیزاننده است.
- امکان ایجاد ضمانت اجرایی وجود دارد.
- غیرمستقیم است و دولت مداخله مستقیم ندارد.
- واسپاری امر نظارت از سمت حاکمیت به انجمن‌ها با توجه به تخصصی شدن موضوع، می‌تواند موجب ارتقای کارآمدی نظارت شود.
- احتمال نوآوری در روش‌های نظارت در انجمن‌ها نسبت به حاکمیت بالاتر است. به‌ویژه در صورتی‌که منافع انجمن به نظارت کارآمد آن‌ها گره بخورد.

■ معایب و چالش‌ها

- سازوکار تأمین مالی این انجمن‌ها شفاف نیست.
- انجمن‌ها اختیار قضایی ویژه‌ای ندارند.
- تا حدودی امکان تبانی و گزارش‌سازی وجود دارد.
- انجمن‌ها لازم است سازوکاری برای نظارت پسینی در سطحی پایین‌تر از حاکمیت تدوین نمایند.
- واسپاری نظارت به انجمن‌ها ممکن است به تبدیل شدن آن‌ها به گلوگاه برای کسب‌وکارها مبدل شود؛ لذا حاکمیت بایستی قواعدی برای مدیریت عملکرد انجمن‌ها وضع نماید.
- با توجه به اینکه انجمن‌ها متشکل از کسب‌وکارهای موجود هستند و عمدتاً تحت نفوذ شرکت‌های قدرتمند هر حوزه، خطر ایجاد انحصار و جلوگیری از توسعه کسب‌وکارهای نوپا





- و نوآور وجود خواهد داشت.
- در صورت شکل‌گیری انحصار، احتمالاً پیش‌فرض انجمن‌ها در دعوای بین کسب‌وکار و مردم، جانب‌داری از کسب‌وکار باشد.
- چنانچه واسپاری موضوع به انجمن‌ها با هدف شانه خالی کردن حاکمیت از نظارت باشد، خطرناک است؛ چراکه موضوع، موضوع حاکمیتی است و در هر صورت، حاکمیت باید از کارآمدی نظارت اطمینان داشته باشد.
- در برخی از حوزه‌ها به ویژه حوزه‌های نوآورانه، این شیوه موضوعیتی ندارد.
- در همه حوزه‌ها، اتحادیه و انجمن وجود ندارد. به عنوان مثال، در مواردی که کسب‌وکار نوآورانه است و یا شبه انحصار وجود دارد.

۵-۹- توسعه کسب‌وکار نظارت

یکی دیگر از مدل‌های نظارت پسینی، توسعه کسب‌وکارهای خصوصی نظارت است؛ به نحوی که حاکمیت قواعد نظارت را تعیین می‌کند و بخش خصوصی مبتنی بر این قواعد، کسب‌وکار نظارتی را توسعه می‌دهد. طبیعتاً چنین شیوه‌ای در زمانی کارکرد خواهد که امر نظارت بتواند منافع اقتصادی بخش خصوصی را تأمین نماید. نظارت بیمه‌ای را می‌توان یکی از انواع کسب‌وکار نظارت دانست. این نوع نظارت به آن معنا است که فرآیندهای یک کسب‌وکار (خرید مواد اولیه، تولید و ...) را ساختارهای دیگری بررسی کنند و در واقع ایفاگر نقش نظارتی شوند. ساختارهای مربوطه، پس از انجام نظارت

بر کسب‌وکارها، مهر تأییدی بر کالا یا خدمات ارائه‌شده توسط کسب‌وکار ارائه کنند. این مهر تأیید، افزایش اعتماد و اطمینان در مردم را در پی دارد.

■ انواع

- کسب‌وکارهای بیمه خرید و فروش؛
- کسب‌وکارهای تضمین اعتماد در خرید و فروش؛
- پلتفرم‌های بازارگاهی و به‌هم‌رسانی خریدار و فروشنده.

■ تجربیات و نمونه‌ها

• در این زمینه، تجربیات متعددی در دنیا وجود دارد و شرکت‌های خصوصی بسیاری تحت عنوان نماد اعتماد^۱ اعتماد بین خریدار و فروشنده را به ارمغان می‌آورند. همچنین کسب‌وکارهایی خدمت حساب امانی^۲ را ارائه می‌دهند و از این طریق، پرداخت وجه به فروشنده را منوط به تأیید و رضایت خریدار می‌کنند.

• در ایران نیز به تازگی کسب‌وکارهایی در این زمینه توسعه پیدا کرده‌اند؛ به عنوان مثال، می‌توان به پلتفرم تضمین‌چی اشاره نمود که خدمت حساب امانی را ارائه می‌دهد. همچنین تجربه موفق پلتفرم‌های خرید و فروش اینترنتی را در تضمین کیفیت کالا و خدمات را می‌توان نمونه‌ای برای کارکرد مثبت این ابزار به شمار آورد.

■ مزایا و فرصت‌ها

1. Trust Logo
2. Escrow Account





- مشخص شدن مسئولیت حقوقی شفاف برای تضمین کیفیت کالا و خدمات
 - افزایش اعتماد جامعه به کسب و کارهایی که تأییدیه سازوکارهای نظارت بیمه‌ای را دارند.
 - امکان ایجاد ضمانت اجرایی وجود دارد.
 - غیرمستقیم است و دولت مداخله مستقیم ندارد.
 - امکان تبانی و گزارش سازی در آن حداقلی است.
 - امکان اولویت بندی میان گزینه‌های اصلی-فرعی نظارت در آن وجود دارد.
 - این سازوکار برای کسب و کارهای تولیدی و به جهت تضمین و افزایش کیفیت کالاهای تولید شده بسیار راهگشاست.
 - افزایش کارآمدی با دخیل کردن منافع یک کسب و کار ثالث (در صورتی که بتوان برای فرآیند نظارت، منافع اقتصادی در نظر گرفت)
 - کسب و کار ناظر، خودش به وضع سازوکارهای لازم نظارت می‌پردازد و با توجه به خصوصی بودن، غالباً از چابکی، سرعت عمل، نوآوری و بهره‌وری بالاتری نسبت به نظارت متمرکز دولتی برخوردار است.
 - پتانسیل توسعه روش‌های نوآورانه نظارت را دارد.
- معایب و چالش‌ها
- امکان ارائه تضمین‌های نادرست وجود دارد.
 - به منظور عملکرد درست شرکت‌هایی که نظارت بیمه‌ای را

ارائه می‌دهند نیز لازم است سازوکارهای نظارتی پیش‌بینی شود (در غیر این صورت، ممکن است منافع کسب‌وکار با مطلوبیت حاکمیت هم‌راستا نشود)

- به‌منظور اجرایی‌سازی این سازوکارها، نیاز به بسترسازی قانونی وجود دارد.
- در مواردی که نظارت منفعت اقتصادی برای هیچ‌یک از اطراف نداشته باشد، جواب نمی‌دهد.

۶-۹- نظارت هوشمند داده‌محور

با کمک طراحی الگوریتم‌های هوشمند و بهره‌گیری از آن‌ها، نظارت داده‌محور انجام می‌شود. بهره‌گیری از این ابزارها متناسب با اصل «سیستماتیک شدن» و تغییر تمرکز از نظارت‌های عامل‌محور به سمت نظارت‌های سیستمی است؛ چراکه در آن به دنبال مجموعه متغیرهای سازگاری هستیم که رفتار یک فرد را شکل می‌دهند. در واقع، متغیرهای مرتبط با یک رفتار یا عامل، می‌بایست رفتار هماهنگی از خود نشان دهند و با یکدیگر هم‌بسته و دارای هارمونی باشند. در صورتی که یک متغیر از مجموعه‌ی متغیرها، با دیگر متغیرها ناهمخوان باشد، نشان‌دهنده‌ی نوعی عدم هارمونی خواهد بود و می‌توان آن متغیر را در مقایسه با دیگر متغیرها تشخیص داد.

به‌عنوان نمونه، حاکمیت در شرایطی، به یک کسب‌وکار تولیدکننده ماهی کنسروی، روغن یارانه‌ای اعطا می‌کند تا هزینه تمام‌شده تولید کسب‌وکار مربوطه کاهش یابد و قیمت مصرف‌کننده کنترل شود. این در حالی است که کارخانه مربوطه، بخشی از روغن





یارانه‌ای دریافتی را در بازار به فروش می‌رساند و فقط بخشی از آن را صرف تولید می‌کند. نهایتاً، هزینه تمام‌شده کاهش نیافته و قیمت کالا برای مصرف‌کننده بالا می‌رود.

برای حل چنین مسائلی، پیشنهاد می‌شود سازوکارهای حمایتی حاکمیت، با فرآیندهای مختلف کسب و کار گره‌زنی شود تا عدم تقارن‌ها تشخیص داده شود. مثلاً در مورد نام‌برده، لازم است تسهیلات ارائه‌شده، با میزان مالیاتی که کسب و کار مربوطه پرداخت می‌کند، متناسب باشد. نهایتاً دولت می‌تواند با طراحی فرمول‌هایی که این تقارن‌ها را لحاظ کرده، کسب و کارها را وادار به تغییر رفتار کند.

■ تجربیات و نمونه‌ها

- طراحی الگوریتم‌های مبارزه با پول‌شویی در بانک مرکزی و نظارت سیستماتیک بر حساب‌های بانکی و تراکنش‌ها، از جمله مثال‌های نظارت هوشمند است. همچنین استفاده از داده‌های تراکنش‌های بانکی برای نظارت بر عملکرد ناوایی‌ها در طرح اصلاح نظام پرداخت یارانه نان نمونه دیگر استفاده از این ابزار محسوب می‌شود. به عنوان یک نمونه دیگر، می‌توان به سامانه جامع رفاه ایرانیان و نظام پرداخت یارانه‌ها اشاره نمود.

■ مزایا و فرصت‌ها

- تغییر تمرکز از نظارت‌های عامل‌محور به سمت نظارت‌های غیرعامل‌محور
- نمونه‌های موفق پیاده‌سازی این روش (از جمله

- الگوریتم‌های مبارزه با پول‌شویی و نظارت بر حساب‌های بانکی و تراکنش‌ها) در دسترس است.
 - امکان ایجاد ضمانت اجرایی وجود دارد.
 - شفاف است و مطابق اصل حافظه‌دار کردن عملکرد کسب و کارها می‌باشد.
 - امکان استانداردسازی آن وجود دارد.
 - نظارت بر نهادها و نه اشخاص
 - عدم امکان تبانی یا گزارش‌سازی
 - بودن در تمام موقعیت‌ها (امکان نظارت بر خط و لحظه‌ای).
 - سرعت بالای کشف فساد
 - با توجه به اینکه بر اساس داده‌های ثبتی انجام می‌شود، در صورتی که این داده‌ها توسط خدمات با تواتر بالا تولید شده باشند و در نتیجه از دقت و اتقان بالایی برخوردار باشند، کارآمدی بالایی خواهد داشت.
 - با استفاده از تحلیل داده‌ها و کلان داده‌ها، امکان استخراج گزاره‌های سیاستی برای کمک به سیاست‌گذاران وجود دارد.
 - خطای انسانی را به حداقل ممکن می‌رساند.
 - در بلندمدت هزینه نظارت را به شدت کاهش می‌دهد.
- معایب و چالش‌ها
- طراحی الگوریتم‌های هوشمند در مقیاس کشوری هزینه‌بر و زمان‌بر است.
 - انگیزاننده بودن برای کسب و کارها جهت به اشتراک گذاشتن





- اطلاعات در حد متوسط است.
- در مواردی کارکرد دارد که داده ثبتی وجود دارد.
- با توجه به عدم حل مسائل حکمرانی داده در کشور، امکان اجرای این مدل از نظارت در بخش اندکی از کسب و کارها وجود دارد.
- چنانچه داده‌های باکیفیت وجود نداشته باشد، کارآمدی این روش کاهش می‌یابد.
- با توجه به ماشینی شدن، انعطاف در نظارت از بین خواهد رفت و خطر شکلی شدن نظارت وجود خواهد داشت.
- برای رفع این آسیب، لازم است خروجی توسط کارشناسان بررسی و بعد از آن، نهایی شود.

۷-۹- گره زدن منافع

انسان‌ها در صورتی که چیزی برای از دست دادن و نیز چیزی برای به دست آوردن داشته باشند، می‌توان شرایطی ایجاد کرد تا به دنبال به دست آوردن چیزهایی که می‌خواهند بروند و نیز در شرایط اضطرار سعی کنند رفتاری نشان دهند تا چیزی از دست ندهند. این ابزار به طور جدی برای به رفتار آوردن افراد ریسک‌گریز و اهل معامله، کارساز است.

می‌توان نتایج نظارت را به این ابزار پیوند زد؛ به این ترتیب که صاحبان کسب و کار مطمئن می‌شوند در صورت رعایت الزامات و قوانین و مقررات و همکاری سازنده با بازوهای نظارتی، باب‌های جدید پیشرفت به رویشان باز می‌شود. از طرفی، در صورت عدم همکاری و تخطی از قوانین، امتیازات خود را از دست می‌دهند و در خطر سقوط قرار می‌گیرند.

■ انواع

- رتبه‌بندی اعتباری: می‌توان کسب‌وکارها را برحسب پایبندی به قوانین و مقررات و کیفیت کالا و خدماتی که ارائه می‌دهند، به شکل اعتباری رتبه‌بندی کرد. مطابق این رتبه‌بندی، کسب‌وکارهای با رتبه بهتر، اعتبار بالاتری دریافت کرده و طبعاً شرایط بهتری برای توسعه آن‌ها فراهم می‌آید. این اقدام را می‌توان به انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان سپرد.
- سقف تراکنش: از دیگر اقدامات مناسب، در نظر گرفتن سقف‌های متعدد تراکنش برای کسب‌وکارها است. بدین ترتیب که به تناسب پیشرفت کسب‌وکار و جلب رضایت نهادهای نظارتی، سقف تراکنش و امکان تبادلات مالی سنگین‌تر آن نیز بالاتر می‌رود.
- محدودیت جغرافیایی: در صورتی که دریافت مجوز توسعه کسب‌وکار در محدوده‌های جغرافیایی بیشتر، به جلب رضایت نهادهای نظارتی و عمل به کلیه قوانین و مقررات گره بخورد، کسب‌وکارها تلاش می‌کنند به جهت توسعه بازارهای خود، به قوانین و مقررات پایبند باشند. این اقدام به خودی خود یک ابزار نظارتی است.
- توانایی تبلیغات: مشروط دانستن امکان انجام تبلیغات بر رعایت قوانین و مقررات، از دیگر ابزارهای نظارتی قابل استفاده است. صاحب کسب‌وکار ناچار است برای





- استفاده از امتیاز تبلیغات، به قوانین پایبند باشد.
- تمديد مجوز و توسعه کسب و کار: می‌توان صدور مجوز تمديد کسب و کار را به احراز رعایت قوانین و مقررات مورد نظر منوط دانست.
- تخصیص حمایت‌ها: دولت در شرایط و موقعیت‌هایی، اقدام به حمایت‌های مادی و غیرمادی از کسب و کارها می‌کند. می‌توان شرط برخورداری کسب و کار از حمایت‌های دولتی را، رعایت برخی استانداردها در نظر گرفت.
- مجوز عمومی/تخصصی: می‌توان مجوزهایی که به کسب و کار اعطا می‌شود را سطح‌بندی یا درجه‌بندی کرد. به این ترتیب که مجوز ابتدایی، مجوزی عمومی قلمداد می‌شود و در ادامه به منظور ورود کسب و کار به عرصه‌های عمیق‌تر و تخصصی‌تر، دریافت مجوز تخصصی ضروری است. می‌توان شرط دریافت مجوز تخصصی را، رعایت استانداردها و مقررات در نظر گرفت.

■ مزایا و فرصت‌ها

- عاملیت نظارت بر عهده‌ی کسب و کارها گذاشته می‌شود.
- انگیزاننده بودن برای کسب و کارها جهت به اشتراک گذاشتن اطلاعات؛ در این صورت، کسب و کارها خودشان این انگیزه را پیدا می‌کنند تا با دولت همکاری نمایند و قواعد وضع شده از سوی دولت را رعایت نمایند؛ چراکه منافعشان در گرو این موضوع است.

• کاستن از سنگینی بار نظارت توسط دولت (مالی و نیروی

انسانی)

• اقدامی با آثار بلندمدت و پایدار است.

• امکان ایجاد ضمانت اجرایی وجود دارد.

• شفاف است.

• امکان استانداردسازی آن وجود دارد.

• نظارت بر نهادها و نه اشخاص

• بودن در تمام موقعیت‌ها

■ معایب و چالش‌ها

• ممکن است محدودیت‌های ایجادشده، افراد را از ایجاد

کسب‌وکار پیشیمان سازد.

• طراحی این سازوکارها زمان‌بر است.

• خطر ایجاد اجبار و برخورد سلبی (این مدل انعطاف‌پذیری

کافی نداشته و همچنین برای حوزه‌های جدید و نو، در

ابتدای امر راهگشا نیست).

• احتمال کشف تخلف بایستی در نظر گرفته شود.

• در صورتی که این احتمال خیلی کم باشد، انگیزه‌ای ایجاد

نمی‌کند.

■ سایر ملاحظات

• آنچه کسب‌وکارها به دست می‌آورند یا از دست می‌دهند

بایستی آن قدر ارزش داشته باشد که جلوی بروز تخلف را

بگیرد.





- کارآمدی این شیوه درگرو تغییر رویکرد دولتمردان و پذیرش این است که نگاه بالا به پایین و دستوری کارآمد نیست و ضرورت دارد دولت با بخش خصوصی وارد تعامل و بده بستان شود.
- سطح نازل این شیوه، وضع جریمه و مشوق است؛ البته طبیعتاً مشوق در اغلب موارد بیشتر از جریمه مؤثر است. اما چنانچه دولت با کسب و کارها وارد یک تعامل شود و ارائه یک سری خدمات دولتی را منوط به رعایت قواعد دولتی از سوی کسب و کار نماید، کارآمدی این شیوه افزایش خواهد یافت.

۸-۹- توسعه نظامات حقوقی

به جهت افزایش اثربخشی سازوکارهای نظارتی، توسعه و تقویت نظامات حقوقی حمایت از مصرف‌کنندگان، ضرورتی غیرقابل انکار است. طراحی و تدوین قوانین ضدانحصار (به منظور جلوگیری از تباری در بازار و...) از جمله اقدامات اولیه است که نهادهای تقنینی می‌توانند در دستورکار قرار دهند.

■ تجربیات و نمونه‌ها

- در برخی از کشورهای حوزه اسکاندیناوی، مصرف‌کنندگان پس از خرید یک کالا، تا مدت‌زمان مشخصی فرصت دارند تا کالای مربوطه را بازپس دهند. این قابلیت، به خودی خود تضمین‌کننده کیفیت کالا به‌عنوان یکی از نتایج نظارت مؤثر است.

• تسهیل ارائه ضمانت نامه حقوقی و توسعه سازوکارهای وکالت سریع از دیگر اقدامات است. توسعه وکالت سریع، به معنای آن است که به محض ایجاد اختلاف میان طرفین، امکان حضور یک وکیل و دریافت وکالت و نهایتاً دادخواهی به سرعت فراهم باشد.

• در ایران، متأسفانه کمتر به این ابزار توجه شده و اغلب احقاق حقوق ذی حقان با پیچیدگی های فراوانی همراه بوده و نیازمند هزینه کرد فراوانی است. البته سازوکارهای حقوقی که پلتفرم ها برای عضویت و فعالیت کاربران وضع می کنند و متعاقب آن، احراز هویتی که انجام می دهند، می تواند نمونه ای از به کارگیری این ابزار توسط بخش خصوصی باشد.

■ مزایا و فرصت ها

- اقدامی با آثار بلندمدت و پایدار است.
- امکان ایجاد ضمانت اجرایی وجود دارد.
- شفاف است.
- امکان استانداردسازی آن وجود دارد.
- نظارت بر نهادها و نه اشخاص
- عدم امکان تبانی یا گزارش سازی
- بودن در تمام موقعیت ها
- سرعت بالای کشف فساد
- زیرساخت حقوقی مناسب در کنار در نظر گرفتن ضمانت





اجرای مناسب و اراده مجری، می‌تواند موجب خودنظارتی و پیشگیری از وقوع تخلف شود.

• چنین زیرساختی زمینه را برای برخورد با تخلفات و افزایش کارآمدی سایر شیوه‌های نظارتی فراهم می‌آورد.

■ معایب و چالش‌ها

• طی کردن پروسه قانون‌گذاری و طراحی آن زمان‌بر است.
• در صورتی که ضمانت اجرای کافی برای قوانین در نظر گرفته نشده باشد، قوانین خوب هم نمی‌توانند مشکل نظارت را حل کنند.

• این شیوه بیشتر جنبه تسهیل‌گری سایر شیوه‌های نظارتی را دارد و نمی‌تواند به‌عنوان یک شیوه مستقل نظارت در نظر گرفته شود. (به‌عنوان نمونه فراهم کردن امکان حقوقی قابلیت عودت کالا، به‌خودی‌خود، نوعی نظارت است).

• علاوه بر وضع چنین زیرساختی، اطلاع‌رسانی عمومی نسبت به آن و سهولت استفاده از آن برای کارآمدی‌اش ضرورت دارد.

• اینکه صرفاً عده‌ای حقوقدان بتوانند از آن استفاده کنند یا استفاده از آن، مستلزم اختصاص وقت و هزینه بسیار باشد، مسئله را حل نمی‌کند و چه‌بسا، موجب نقض غرض شود.

۱۰. تطبیق شیوه‌های نظارت با انواع کسب‌وکار

با توجه به توضیحاتی که ذکر شد، کسب‌وکارهای مناسب و نامناسب برای هریک از شیوه‌های نظارتی از میان ۱۰ کسب‌وکار خدماتی «خدمات رفاهی بین‌راهی»، «شرکت توزیع دارو»، «اندیشکده»، «آزمایشگاه‌های کیفی و فنی»، «فرودگاه»، «کیف پول الکترونیک»، «قالی‌شویی»، «فروشگاه اینترنتی»، «بانک» و «تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری» در جدول زیر گردآوری شده است.

جدول شماره ۶. کسب‌وکارهای مناسب و نامناسب برای اعمال شیوه‌های مختلف نظارت پسینی

کسب‌وکار نامناسب	کسب‌وکار مناسب	سازوکار	نوع نظارت
شرکت توزیع دارو اندیشکده آزمایشگاه‌های کیفی و فنی	خدمات رفاهی بین‌راهی فرودگاه کیف پول الکترونیک قالی‌شویی فروشگاه اینترنتی بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری	نظارت عمومی- مردمی	۱
فرودگاه	آزمایشگاه‌های کیفی و فنی خدمات رفاهی بین‌راهی کیف پول الکترونیک قالی‌شویی فروشگاه اینترنتی بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو اندیشکده	نظارت رقبا	۲





<p>آزمایشگاه‌های کیفی و فنی خدمات رفاهی بین‌راهی کیف پول الکترونیک قالی شویی فرودگاه فروشگاه اینترنتی بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو اندیشکده</p>	<p>در موارد خاص، با گزینش کارشناسان ویژه و در ترکیب با سایر شیوه‌ها می‌تواند کارکرد داشته باشد.</p>	<p>کارشناسی بازرس محور</p>	<p>۳</p>
<p>فرودگاه بانک در صورت عدم رعایت ملاحظات، کارآمدی بالایی نخواهد داشت.</p>	<p>آزمایشگاه‌های کیفی و فنی خدمات رفاهی بین‌راهی کیف پول الکترونیک قالی شویی فروشگاه اینترنتی تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو اندیشکده</p>	<p>انجمن‌ها و اصناف</p>	<p>۴</p>
<p>اندیشکده آزمایشگاه‌های کیفی و فنی</p>	<p>خدمات رفاهی بین‌راهی فرودگاه کیف پول الکترونیک قالی شویی فروشگاه اینترنتی بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو</p>	<p>توسعه کسب و کار نظارت</p>	<p>۵</p>

<p>بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو خدمات رفاهی بین‌راهی فرودگاه قالی‌شویی اندیشکده آزمایشگاه‌های کیفی و فنی</p>	<p>کیف پول الکترونیک فروشگاه اینترنتی بخشی از ابعاد نظارت را در تمامی کسب‌کارها می‌توان با این شیوه مدیریت کرد.</p>	<p>نظارت هوشمند داده‌محور</p>	<p>۶</p>
	<p>بانک تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو خدمات رفاهی بین‌راهی فرودگاه قالی‌شویی اندیشکده آزمایشگاه‌های کیفی و فنی کیف پول الکترونیک فروشگاه اینترنتی</p>	<p>گره زدن منافع</p>	<p>۷</p>
	<p>تعمیر و نگهداری تجهیزات آبیاری شرکت توزیع دارو خدمات رفاهی بین‌راهی فرودگاه قالی‌شویی اندیشکده آزمایشگاه‌های کیفی و فنی کیف پول الکترونیک فروشگاه اینترنتی</p>	<p>توسعه نظامات حقوقی</p>	<p>۸</p>





۱۱. جمع‌بندی و ارائه پیشنهاد

بر اساس آنچه بیان شد، کشور ایران از منظر راه‌اندازی و فعالیت کسب‌وکار در دنیا رتبه پایینی دارد و این موضوع با بررسی میدانی نیز به روشنی قابل ملاحظه است؛ نظام ناکارآمد مجوزدهی یکی از مهم‌ترین موانعی است که فضای کسب‌وکار کشور را نامطمئن نموده است. برای حل این معضل، ضرورت دارد که فرآیند مجوزدهی به کسب‌وکارها حتی‌المقدور به سمت ثبت‌محور شدن برود و تنها حوزه‌های خاصی نیازمند مجوز تأییدمحور باشند. در این گزارش، تلاش شد تا حدی به این سؤال پاسخ داده شود که در صورت ثبت‌محور شدن مجوزها، مسئله نظارت بر کسب‌وکارها چگونه حل خواهد شد. به عبارت دیگر، چه سازوکار یا سازوکارهای کارآمدی برای نظارت پسینی بر کسب‌وکارها وجود دارد؟ در پاسخ به این سؤال بر مبنای مطالعات و نشست‌های خبرگانی، ۹ شیوه نظارت پسینی که بعضاً در دنیا سابقه طولانی دارند، پیشنهاد شد و ویژگی‌های هر یک از این شیوه‌ها مورد اشاره قرار گرفت. با توجه به این موارد، می‌توان مدل مناسب برای نظارت پسینی برای هر یک از کسب‌وکارها استخراج نمود.

- با توجه به نقاط ضعف و قوت بیان شده، به نظر می‌رسد که از میان شیوه‌های ۸گانه اشاره‌شده، دو شیوه «گره زدن منافع» و «توسعه نظامات حقوقی» کارآمدتر از سایر شیوه‌ها هستند.
- بعد از آن‌ها، «توسعه کسب‌وکار نظارت»، «نظارت رقبا» و «نظارت عمومی-مردمی» قرار خواهند داشت.
- شایان ذکر است که روش «نظارت هوشمند داده‌محور» در

صورتی که از حوزه مورد نظارت، بانک داده مناسب و باکیفیت در اختیار باشد، کارآمدی بالایی دارند اما به نظر می‌رسد کشور هنوز در برخی موارد به بلوغ کافی در حوزه داده نرسیده است. البته برای دقیق‌تر شدن نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، بر اساس گزارش پیش‌پیش‌رو، به موضوعات زیر پرداخته شود:

- اولویت‌بندی شیوه‌های ۸ گانه نظارت پسینی ارائه‌شده در این گزارش بر اساس شاخص‌های کیفی و کمی با استفاده از مشورت خبرگان
- تطبیق مدل مفهومی پیشنهادی بر کسب‌وکارهای مختلف و استخراج مدل عملیاتی نظارت پسینی برای هر کسب‌وکار
- احصای علل و عوامل اصلی ضرورت مجوزدهی و ارائه راهکارهایی در لایه اقتصاد کلان کشور با هدف حذف این عوامل از اقتصاد کشور و از بین بردن موضوعیت مجوزدهی





منابع و مأخذ

- بررسی موانع و مشکلات کسب و کارهای اینترنتی در کشور. (۱۳۹۷، ۵۷).
- بازیابی از خبرگزاری صداوسیما:
■ <https://www.iribnews.ir/fa/news/2229344>
- رموی، غ. (۱۴۰۰، ۳۰۹). آسیب شناسی روند نظارت بر بازار. بازیابی از روزنامه فرصت امروز:
■ <https://www.forsatnet.ir/140009330-2.html>
- شاخص سهولت کسب و کار. (۱۴۰۰). بازیابی از رصدخانه توسعه:
■ <https://pooyeshfekri.com/rasadkhane/indexes/>-سهولت-شاخص-سهولت-و-کسب-و-کار
- کریمیان، م.، و احمدی گرجی، ح. (۱۳۹۶). آسیب شناسی نظارت و بازرسی در نظام اداری از حیث مسئله یابی. تهران: پژوهشگاه قوه قضائیه.
- مروری بر تجربیات کشورهای منتخب در ساماندهی مجوزهای کسب و کار و درس‌هایی برای ایران. (۱۴۰۰) مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی
■ <https://rc.majlis.ir/fa/report/download/1667575>
- Bruhn, Miriam; McKenzie, David. 2008. In Pursuit of Balance : Randomization in Practice in Development Field Experiments. Policy Research Working Paper; No. 4752. World Bank, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6910>
- Divanbeigi, Raian; Ramalho, Rita. 2015. Business Regulations and Growth. Policy Research Working Paper; No. 7299. World Bank, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/22172>

- World Bank. 2020. Doing Business 2020 : Comparing Business Regulation in 190 Economies. Washington, DC: World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/32436>
- Holt, M. (2019, 1 29). Five Areas of Government Regulation of Business. Retrieved from CHRON: <https://smallbusiness.chron.com/five-areas-government-regulation-business-701.html>
- Klapper, Leora; Lewin, Anat; Delgado, Juan Manuel Quesada. 2009. The Impact of the Business Environment on the Business Creation Process. Policy Research working paper ; no. WPS 4937. World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/4131>
- WYLIE, M. (2020, 10 4). 8 Government Regulations Business Owners Need to Know. Retrieved from lendingtree: <https://www.lendingtree.com/business/government-regulations/#licenses>
- Wood, M. (2020, 10 15). 11 Important Government Regulations on Business You Must Know . Retrieved from fundera: <https://www.fundera.com/blog/government-regulations-on-business>
- (2015). INDUSTRY SELF-REGULATION: ROLE AND USE IN SUPPORTING CONSUMER INTERESTS . Organisation for Economic Co-operation and Development .
- Economics. (2008). Retrieved from National Institute of Open Schooling:<https://digital.nios.ac.in/topic.php?id=214en>
- File a Consumer Complaint. (2022, 1 10). Retrieved from Ken Paxton Attorney general of Texas: <https://www.texasattorneygeneral.gov/consumer-protection/file-consumer-complaint>



