

سازمان تعزیرات حکومتی

معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع تخلفات

اداره کل پیشگیری های اجتماعی



بر ترازوی انصاف

هوشمند سازی اقتصاد و
بهبود فضای کسب و کار

آدرس: بالاتر از میدان ولیعصر (عج) جنب

سینما آفریقا سازمان تعزیرات حکومتی

تلفن: ۶۶۹۶۳۹۹۶

شمارگان ۲۰ - آبان ۱۴۰۰

هوشمند سازی اقتصاد و بهبود فضای کسب و کار

تغییرات اجتماعی به عنوان یکی از موضوعات اساسی عصر جدید شناخته شده است و یکی از مشخصه های عمده جهان معاصر بوده و منشأ اصلی آن شامل: محیط طبیعی، تغییرات جمعیتی، تکنولوژی، رقابت، برنامه ریزی و... می باشد. امروزه دگرگونی، جزئی از زندگی انسان ها شده است؛ تغییرات، در اقتصاد، اجتماع، فرهنگ و حتی محیط زیست، ظهور و بروز یافته و همه این عرصه ها را به نوعی دستخوش تغییر کرده است. به طور کلی، جوامع در حال گذار، تغییرات اجتماعی بسیاری را تجربه می کنند و در عرصه های مختلف، زندگی انسان آنچنان دگرگون شده و با اصطلاحات جدیدی توصیف و تبیین شده که کمتر مورد توجه قرار گرفته است. مفاهیمی نظیر: جهانی شدن، عصر انفجار اطلاعات، پست مدرنیسم، عصر رسانه ها، جامعه اطلاعات و جامعه شبکه ای که اینها تنها برخی از مفاهیم جدید در جهان امروزند. بازار به مثابه ی نهاد اقتصادی نیز در سالیان اخیر شاهد تغییرات اجتماعی، به خصوص تغییراتی در ساخت اجتماعی و بطور همزمان در کارکرد خود بوده است و در دنیای کسب و کار نیز مفهوم **هوشمند سازی اقتصاد** از مفاهیمی است که کمتر مورد توجه قرار گرفته شده است.

رشد بازارها در دنیای امروزی و به دنبال آن افزایش تقاضا برای جذب مشتریان، نیازمند توجه به عوامل مؤثر بر هوشمندی کسب و کار برای دریافت اطلاعات بیشتر است. کسب و کار در یک تعامل چندسویه یعنی هم در مفهوم «ایجاد اشتغال»، هم در مفهوم «ایجاد تحول» از راه نوآوری ها و بهبود فرایندها و هم به عنوان عامل کلیدی در رشد و توسعه اقتصادی، به شدت مورد نیاز است؛ حتی می توان بحث کسب و کار را در عصر مدرن امروزی یکی از اصلی ترین راهبردهای بنیادی هر کشور محسوب کرد. در شرایط کنونی که به سرعت شرایط تجاری و اقتصادی تغییر می کند به کار بستن سیستم های هوشمند کسب و کار می تواند چتری برای مصون ماندن جامعه و شهروندان در کوران های اقتصادی باشد.

هوشمند کردن اقتصاد باعث ایجاد فرصت ها و افزایش کارایی می شود. زیرا این امر باعث رشد اقتصادی، ایجاد نوآوری و فرصت های شغلی جدید می شود. در واقع می توان گفت هوشمند کردن اقتصاد، تمام جنبه های زندگی افراد یک جامعه را تحت تاثیر قرار می دهد و بر نحوه ارتباط افراد و ایجاد تغییرات گسترده جامعه شناختی تاثیر می گذارد. در واقع ستون فقرات اقتصاد هوشمند، روابط بین "افراد"، "سازمان ها" و دستگاه هایی است که از طریق اینترنت، تکنولوژی تلفن همراه و... حاصل می شود. در این استراتژی، یعنی اقتصاد پایدار بر مبنای شهر هوشمند، شهرها به عنوان یک کلان سیستم در نظر گرفته شده و هر شهر از اجزایی به نام زیر سیستم تشکیل گردیده و این زیر سیستم ها، در حقیقت همان سازمان ها، صنایع، مردم و دیگر مؤلفه های شهری هستند که در راستای رسیدن به هدف نهایی که همان اقتصاد توسعه یافته و پایدار شهری است، به صورت منظم و یکپارچه در ارتباط و تعامل می باشند.

در فضای کنونی به نظر می رسد اوضاع کسب و کار و حتی مفاهیم در این حوزه به سرعت در حال تغییر هستند. سازمانها، ارگانها و همه ی شهروندان به روشها و ابزارهایی نیاز دارند که نبض این تغییرات را درک کرده و در تصمیم گیری، راهنمای آنها باشند. امروزه فن آوری های اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در تحولات اقتصادی و اجتماعی ایفا می کنند و این نقش روز به روز



اهمیت بیشتری پیدا می کند و شهروندان به عنوان مخاطبان اصلی در فضای اقتصادی بویژه بازار باید با نحوه تعامل در این محیط آشنا باشند که این مهم با آگاهی بخشی توسط سازمانها و نهادهای ذی ربط باید اطلاع رسانی شود.

پایداری و هوشمندی در اقتصاد

هر سال با افزایش جمعیت و رشد چشمگیر زندگی شهرنشینی، شهرها با بحران جدی ای روبرو می شوند. بحرانی که تمامی جنبه های شهر را از نظر اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و محیطی تحت تاثیر قرار می دهد. در واقع شهرها نیاز به هوشمندسازی دارند تا بتوانند با مشکلاتی که رشد جمعیت پیش روی آنها گذاشته است، مقابله و تا حد مطلوبی کیفیت زندگی خود را بهبود ببخشند. برای گام گذاشتن در مسیر هوشمندسازی ضرورت دارد ۴ مرحله طی شود. **در گام ابتدایی**، باید به جمع آوری داده ها و اطلاعات پرداخت. **در گام دوم**، باید بر روی داده های بدست آمده، تحقیق و بررسی کرد و با توجه به آنها نتایج مناسبی را کسب نمود. **در گام سوم**، باید نتایج بدست آمده در مرحله دوم وارد سیستم تصمیم گیری شود و در **گام آخر** باید روند اقدام به انجام عملیات در رابطه با این تصمیم ها انجام شود.

هوشمند سازی علاوه بر ارتقا سطح کیفی زندگی بر درآمد و اشتغالزایی جامعه نقش بسزایی دارد و باعث می شود افراد وقت و انرژی بیشتری بر روی کارهای مهم تر خود بگذارند و با خلق ایده هایی جدید در راستای هوشمندسازی به کسب درآمد بپردازند. بازار و فضای کسب و کار برآمده از آن به مثابه ی نهاد اقتصادی است که در سالیان اخیر تغییرات وسیعی را در ابعادی نظیر: اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی داشته و همواره مورد توجه بوده است. بازار از سه عنصر اصلی تشکیل شده است: **عرضه** (کالاهایی که فروشندگان به بازار می آورند)، **تقاضا** (کالاهایی که خریداران می خواهند و می توانند بخرند) و **قیمت** (مبلغی که کالاها به آن مبلغ بین خریداران و فروشندگان مبادله می شود) این سه جزء اصلی به یکدیگر وابسته اند.

در عصر حاضر فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش اساسی و تاثیر گذاری در تمامی عرصه های زندگی از جمله: اقتصاد، تولید، سازماندهی و اشتراک و انتقال اطلاعات و دانش در جوامع و سازمان ها به عهده دارد، و به عنوان عاملی کلیدی و محرکی ویژه در سازمان های مبتنی بر دانش شناخته می شود. تغییر و تحولاتی از قبیل جهانی شدن، ظهور پدیده های همچون سازمان های مجازی، کسب و کار الکترونیکی، آموزش الکترونیکی، دولت الکترونیکی، اقتصاد دیجیتال و... که در چند سال اخیر در سطح دنیا به وقوع پیوسته، همگی بر مبنای بسترهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات شکل گرفته است.

در این میان **هوشمندی اقتصادی** در یک سیستم باید بتواند دارای چنان قدرتی باشد که سیستم را به شرایط تعادل اولیه و یا توان و قدرت ادامه راه برساند و تنها اقتصاد هوشمند است که توان ترمیم و بازسازی خود را دارد و می تواند: یادگیرنده و خود تطبیق مبتنی بر نوآوری، دانش و فناوری های نوپا و اثربخش باشد و توان خلق و تخصیص بهینه منابع از سوی ذینفعان اصلی اقتصاد (دولت، بنگاه و خانوارها) را داشته باشد. اقتصاد هوشمند، پیشران توسعه پایدار و بالنده کشور، زمینه ساز رشد اقتصادی بویا و پرشتاب، فراهم کننده فرصت های متنوع و عادلانه اقتصادی، شکل دهنده نهادهای کارآفرین و یادگیرنده، مشوق سرمایه گذاری های نوآورانه است.

برون داد هوشمند سازی اقتصاد هوشمند

بهبود ستری نظام اقتصادی با فناوری های هوشمند ساز

افزایش سهم کسب و کار های هوشمند از تولید ناخالص داخلی

افزایش رفاه و عدالت جامعه

افزایش فرصت های متنوع و جدید اقتصادی

افزایش قدرت اقتصادی

ارتقاء سطح شفافیت و کاهش فساد

توسعه مدل های کسب و کاری نوآورانه

افزایش سطح تعامل پذیری و جریان آزاد اطلاعات و داده ها

فضای کسب و کار از جمله شاخص های تعیین کننده وضعیت اقتصادی هر کشور است که با استناد به آن می توان به بررسی و تجزیه و تحلیل شرایط اقتصادی هر کشور پرداخت. هر چه این فضا شفاف تر و رقابتی تر باشد منجر به افزایش سلامت اقتصادی کشور و اتخاذ سیاست های مطلوب شده و روند بهبودی شاخص های اقتصادی را در پی خواهد داشت. با توجه به تغییرات مداوم سیستم های کسب و کار، برای بهبود عملکرد نیاز به تغییرات مداوم در نحوه ی عملکرد و شیوه ی انجام فرایندهای کسب و کار می باشد. امروزه برای مواجهه با این تغییرات و مسائل پویا و ساختار نیافته، سیستم مدیریت کسب و کار به تنهایی نمی تواند پاسخ گو باشد. این سیستم عموماً برای شرایط و سیستم های ساختار یافته کاربرد دارد. برای پاسخگویی به تغییرات مورد نیاز و بهبود سازی فرایندهای

موجود نیاز به یک سیستم خود کار می باشد، که همان سیستم **مدیریت کسب و کار هوشمند** است و در صدد خودکار سازی هر چه بیشتر فرایندها به کمک فناوری اطلاعات می باشد.

مدیریت فرایند کسب و کار هوشمند، یک نظم انتقالی است که به سازمان ها کمک می کند به اهداف استراتژیک خود دست یابند. این سیستم در چند مرحله تکرار می شود: از **طراحی تا اجرا و نظارت و بهبود مستمر**، که نقش کلیدی در بهبود فرایند و معماری سازمانی دارد. مدیریت فرایند کسب و کار هوشمند به سازمان ها کمک می کند تا با ایجاد خودکار خط مشی ها و رویه های خود، مرکزیت مشتری را محکم کنند. مدیریت فرایند کسب و کار هوشمند از پیشرفت در بهبود فرایند، تبدیل کسب و کار، اتوماسیون کاری، قوانین کسب و کار، تجزیه و تحلیل، معماری سازمانی و همکاری اجتماعی تکامل یافته است. در سیستم هوشمند نقطه قانونی و محور همه امور **توجه به ارباب رجوع و مردم محوری** است لذا باید پس از شناخت کامل از نیاز مشتریان زمینه خدمت رسانی را مهیا کرد. در نهایت هدف از هوشمند سازی فضای کسب و کار، بهبود کیفیت تصمیم گیری ها، بهبود کارایی و کاهش هزینه ها و رشد درآمدها می باشد.

مزایای هوشمند سازی کسب و کار

امروزه به دلیل مشغله های کاری و گسترش تکنولوژی، مردم به هوشمند سازی در حوزه کسب و کار روی آورده اند؛ چرا که موجب آسایش و راحتی می شود از طرفی دیگر، سرعتی که تولید، توزیع و فروش محصولات در مدل کسب و کار هوشمند به خود گرفته است با روش های سنتی قابل مقایسه نیست. پیاده کردن پروژه های هوشمند سازی کاری تخصصی است و به دانش و



مهارت بالایی در زمینه‌های مختلف احتیاج دارد و با گسترش این تقاضا در هوشمند نمودن کسب و کار نیاز به افراد متخصص این حرفه بیش از پیش دیده می‌شود و بازار کار گسترده‌ای پیش رو دارد. افراد می‌توانند با ورود به این حوزه درآمد بالایی در این زمینه دست پیدا کنند. اقتصاد هوشمند، داری پتانسیل تغییرات اساسی در فعالیت‌های اقتصادی، محیط اجتماعی است و در حال حاضر شاهد کاربرد گسترده اقتصاد هوشمند و به تبع آن، رشد اقتصادی و نوآوری سریع در کشورهای پیشرفته هستیم. اقتصاد هوشمند نیاز به یک بستر امن دارد و دولت‌ها به موجب نقش سنتی خود در تأمین بودجه اولیه برای زیرساخت ارتباطی کشور، جزء مهم از این شکل از اقتصاد هستند. به هر تقدیر، اقتصاد هوشمند در حال شکل‌گیری است و باعث تغییر مفاهیم متعارف در مورد ساختار کسب و کار، چگونگی تعامل بنگاه‌ها و چگونگی دریافت خدمات، اطلاعات و کالا توسط مصرف کنندگان نهایی است.

اهم مزایای اقتصاد هوشمند

بهبود کارایی و سرعت عملکرد

ایجاد فرصت‌های جدید کسب و کار

شناخت ریسک‌های آتی

امکان برنامه‌ریزی درست بر روی منابع انسانی

استفاده از داده، اطلاعات، دانش و خرد جمعی

تصمیم‌سازی سریع و مطمئن

رأیه متدلوژی‌های سیستماتیک در کسب و کارها

بهره‌مندی از ابزارهای مختلف برای معماری هوشمند کسب و کار

سازمان تعزیرات حکومتی و هوشمند سازی خدمات


سازمان تعزیرات حکومتی برای رفاه، آسایش و خدمت‌رسانی مطلوب به شهروندان و پیشگیری از تضییع حقوق مصرف کنندگان، با بهره‌گیری از فناوری‌های روز و ارتباطات از راه دور، **ثبت شکایات و گزارشات مردمی** را به صورت سیستمی دریافت می‌دارد. این سازمان با بهره‌گیری از ابزار نوین هوشمند سازی در تلاش است مراجعین وقت کمتری را برای احقاق حقوق خود صرف نمایند و رضایتمندی شهروندان را در الویت برنامه‌های خود قرار داده است. سازمان تعزیرات حکومتی یکی از اصلی‌ترین نهادهای رسیدگی‌کننده به تخلفات اقتصادی است که با سرعت و دقت به شکایات- تخلفات اقتصادی- رسیدگی می‌کند. بر این اساس اگر شهروندان در هنگام خرید کالا یا خدمت از واحد صنفی با تخلفاتی همچون: **عدم درج قیمت بر روی محصول، گران فروشی، کم‌فروشی، عدم ارائه فاکتور یا صورت‌حساب، ارائه کالای معیوب و امتناع از تعویض یا استرداد قیمت، تقلب، عدم انجام خدمات پس از فروش، فروش کالا بدون علامت استاندارد، فروش کالاهای تاریخ مصرف گذشته، فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر و ...** مواجه شوند؛ می‌توانند برای اعلام گزارش یا ثبت شکایات (مردمی) به صورت الکترونیک (هوشمند) به سه روش: تماس با شماره ۱۳۵، ارسال پیام به سامانه پیامکی ۱۳۵۰۰۰۰۳۰ و یا از طریق ورود به سامانه سازمان به نشانی (۱۳۵.ir) با سازمان تعزیرات حکومتی ارتباط برقرار نمایند.




بهترین روش اعلام استفاده‌ی مستقیم از سایت سازمان تعزیرات حکومتی است. برای این منظور پس از ورود به صفحه‌ی اصلی این سایت باید وارد گزینه‌ی سامانه‌ی جامع ثبت و پاسخ‌گویی به شکایات شوید. در این قسمت به دو شیوه می‌توانید تخلف واحدهای صنفی را گزارش نمایید. **روش اول** ثبت شکوائیه است. با وارد شدن به قسمت ثبت شکوائیه و پر کردن یک سری از اطلاعات اولیه، مشخصات خودتان به عنوان شاکی، مشخصات متهم (منظور واحد متخلف است)، خلاصه‌ی شکایت خود را طرح می‌کنید و در پایان یک کد پیگیری دریافت خواهید کرد. با این کد می‌توانید نسبت به فرآیند رسیدگی به شکایت‌تان آگاه و پیگیر آن باشید.

The screenshot shows the 'ثبت شکوائیه' (Complaint Registration) form. It includes a sidebar with navigation links like 'اطلاع رسانی پرونده تعزیرات', 'ثبت شکوائیه', 'پیگیری شکوائیه', 'ثبت گزارش مردمی', and 'پیگیری گزارش مردمی'. The main form area has a progress bar with steps: 'اطلاعات اولیه' (Initial Information), 'مشخصات شاکی' (Complainant Details), 'مشخصات متهم' (Defendant Details), 'پیوست ها' (Attachments), and 'خلاصه شکوائیه' (Summary of Complaint). The 'اطلاعات اولیه' step is active, showing dropdowns for 'استان' (Province) and 'شهر' (City), a list of complaint categories with checkboxes, a large text area for 'موضوع شکایت' (Subject of Complaint), and a field for 'کدامینتی' (Complainant Name).

در **روش دوم**، پس از ورود به صفحه‌ی اصلی سایت سازمان، وارد قسمت سامانه‌ی جامع ثبت و پاسخ‌گویی به شکایات می‌شوید اما به جای ثبت شکوائیه، وارد گزینه‌ی گزارشات مردمی می‌شوید و مانند قسمت قبلی یک سری اطلاعات اولیه را ثبت می‌کنید با این تفاوت که در این روش می‌توانید مشخصات خود را وارد نکنید و به صورت ناشناس اعلام گزارش کنید و کد پیگیری دریافت کنید. با استفاده از این کد هم می‌توانید فرآیند رسیدگی را از طریق همین سامانه پیگیری کنید.



سازمان تعزیرات حکومتی
وزارت بهداشت



ثبت گزارش مردمی
×

ثبت گزارش مردمی
×

انتخاب کنید ...

انتخاب کنید ...

☐ حمل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق
☐ عدم صدور صورتحساب
☐ کم فروشی

☐ فروش اجباری کالا و خدمات
☐ عدم درج قیمت
☐ احتکار

☐ عرضه خارج از شبکه
☐ گران فروشی
☐ تقلب

استان

شهر

اگر تخطی صورت گرفته جزو موارد بالا نیست لطفاً آن را در موضوع گزارش بنویسید.

مشخصات گزارش دهنده

در صورتی که مایل هستید از نتیجه گزارش تان توسط پیامک مطلع شوید اطلاعات ذیل را تکمیل نمایید.

نام خانوادگی

تلفن همراه

کد امنیتی

۱۸۸۴

منو

- اطلاع رسانی پرونده تعزیرات
- ثبت شکوائیه
- پیگیری شکوائیه
- ثبت گزارش مردمی
- پیگیری گزارش مردمی

در واقع هوشمندسازی و اتوماتیک کردن روش های خدمت رسانی به شهروندان و مصرف کننده گان کالا و خدمات در **سازمان تعزیرات حکومتی** علاوه بر کاربری راحت و قابل دسترس و سرعت کار، اهداف فراتری را نظیر امنیت و ایمنی بیشتر و نیز بهینه سازی فعالیت ها، گزارش گیری و اهداف مدیریتی را دنبال می کند. در واقع هدف از هوشمندسازی، جلوگیری از آسیب هایی است که در اثر خطاهای فردی و انسانی رخ می دهد؛ همچنین با تجمع کردن عناصر اصلی یعنی سیستم ها، ساختار، سرویس ها، مدیریت و ایجاد رابطه ای یکپارچه میان آنها که می توان به شهروندان این امکان و خدمت را ارائه داد که از ظرفیت موجود به صورت موثرتری استفاده نمایند و رضایتمندی و اعتماد را به مخاطبین (مراجعه کنندگان) افزایش داد. اما در این میان نباید از جایگاه و نقش آموزش جهت ارتقاء سطح مهارت ها و نوآوری ها غفلت نمود.