

گزارش شناسایی و مدیریت تعارض منافع در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

فهرست

- ۱- مصادیق تعارض منافع اولویت‌دار سازمان ۱
- ۱-۱- رسیدگی به شکایات: ۱
- ۱-۱-۱- حمایت از مصرف‌کنندگان: ۲
- ۱-۱-۲- حمایت از تولیدکنندگان: ۲
- ۱-۱-۳- تعادل بین منافع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان: ۳
- ۱-۱-۴- شفافیت در فرآیندها: ۳
- ۱-۱-۵- ایجاد اعتماد متقابل: ۳
- ۱-۲- انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها: ۳
- ۲- گزارش بررسی راهکارها و اقدامات مدیریت تعارض منافع ۴
- ۲-۱- نقش ISO 9001:2015 در کاهش تعارض منافع ۴
- ۲-۲- دلایل انتخاب راهکار استانداردسازی و کنترل فرآیندها ۴
- ۳- برنامه عملیاتی برای مدیریت مصادیق تعارض منافع ۴
- ۴- گزارش اجرا و پایش اقدامات مدیریت تعارض منافع ۵
- ۴-۱- استانداردسازی فرآیند رسیدگی به شکایات ۵
- ۴-۱-۱- پایش فرآیند رسیدگی به شکایات توسط شاخص "نسبت پرونده‌های مشکله به کل شکایات رسیدگی شده" ۵
- ۴-۲- استانداردسازی فرآیند انتصاب معاونین بازرسی ۷
- ۴-۲-۱- سنجش شفافیت و عدالت در فرآیند انتصاب: ۷
- ۴-۲-۲- ارزیابی اثربخشی فرآیند انتصاب: ۷
- ۴-۲-۳- پایش تأثیر تعارض منافع: ۷
- ۴-۲-۴- افزایش اعتماد عمومی: ۸
- ۴-۲-۵- دلایل انتخاب شاخص درصد تایید انتصابات به عنوان معیار ارزیابی عملکرد: ۸
- ۴-۲-۶- حد پذیرش استاندارد ۹
- ۵- تأثیر اقدامات انجام شده برای مصادیق تعارض منافع منتخب ۹
- ۵-۱- تأثیر اقدامات انجام شده در مورد رسیدگی به شکایات ۹
- ۵-۲- تأثیر اقدامات انجام شده در مورد انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها ۱۰

۱- مصادیق تعارض منافع اولویت‌دار سازمان

سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان با مأموریت دوگانه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و پشتیبانی از تولیدکنندگان، در مواردی با چالش تعارض منافع مواجه می‌شود. این تعارض، در صورت عدم مدیریت صحیح، می‌تواند بر عدالت، کارآمدی و اثربخشی سیاست‌های تنظیم بازار تأثیر منفی بگذارد.

در نگاه اول، حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ممکن است در تضاد با یکدیگر به نظر آیند، اما در یک نظام نظارتی کارآمد، این دو مأموریت مکمل یکدیگرند. با این حال، در یک نگاه جامع و اصولی، این دو مأموریت نه تنها در تضاد با یکدیگر نیستند، بلکه مکمل یکدیگر بوده و در صورت اجرای صحیح فرآیندها، می‌توانند منجر به ایجاد یک نظام کارآمد در نظارت، بازرسی و تنظیم بازار شوند.

حمایت از تولیدکنندگان در چارچوب تنظیم بازار، به معنای ایجاد شرایطی است که امکان تولید پایدار و مستمر را فراهم کند. این امر، از طریق نظارت بر فرآیندهای توزیع، کنترل قیمت‌ها و جلوگیری از تخلفات اقتصادی، موجب افزایش عرضه کالا و خدمات در سطح بازار خواهد شد. در نتیجه، مصرف‌کنندگان نیز از این روند منتفع شده و به کالاهای و خدمات مورد نیاز خود با قیمت مناسب و در دسترس دسترسی خواهند داشت. بنابراین، حمایت از تولید و مصرف‌کننده در یک چارچوب سیاست‌گذاری صحیح، در تضاد با یکدیگر قرار نمی‌گیرند، بلکه مکمل یکدیگر در دستیابی به یک بازار متعادل هستند.

از جمله مصادیق و فرآیندهای کلیدی که بیشترین احتمال بروز تعارض منافع را دارند می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

۱-۱- رسیدگی به شکایات:

رسیدگی به شکایات یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان‌های نظارتی است که به‌طور هم‌زمان می‌تواند منافع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان را تأمین کند. این فرآیند نه تنها به حفظ حقوق مصرف‌کنندگان کمک می‌کند، بلکه با ایجاد فضای رقابتی سالم و شفاف، از تولیدکنندگان قانون‌مدار نیز حمایت می‌کند.

تعارض منافع در رسیدگی به شکایات زمانی ایجاد می‌شود که تصمیم‌گیرندگان تحت تأثیر روابط شخصی، فشار ذینفعان یا منافع فردی قرار بگیرند و نتوانند به‌صورت عادلانه و شفاف به شکایات رسیدگی کنند. برای مثال، ممکن است برخی شکایات به دلیل نفوذ افراد خاص یا ملاحظات غیرسازمانی، بدون بررسی کافی مختمومه اعلام گردند یا به درستی پیگیری نشوند. این موضوع می‌تواند منجر به تصمیمات ناعادلانه، تضعیف اعتماد عمومی و کاهش کارایی سازمان در حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان شود.

۱-۱-۱- حمایت از مصرف کنندگان:

رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان، به طور مستقیم به حفظ حقوق آن ها کمک می کند. این حمایت از طریق موارد زیر انجام می شود:

- شناسایی و مقابله با تخلفات:

با بررسی شکایات، سازمان می تواند تخلفاتی مانند گرانفروشی، تقلب و ... را شناسایی و با متخلفان برخورد کند. این اقدامات باعث می شود مصرف کنندگان از کالاها و خدمات با کیفیت و قیمت مناسب بهره مند شوند.

- کنترل قیمت ها:

رسیدگی به شکایات مربوط به گرانفروشی یا افزایش غیرمنطقی قیمت ها، به سازمان کمک می کند تا قیمت ها را در سطح مناسبی کنترل کند. این موضوع باعث می شود مصرف کنندگان بتوانند کالاها و خدمات مورد نیاز خود را با قیمت مناسب خریداری کنند.

- افزایش اعتماد مصرف کنندگان:

هنگامی که مصرف کنندگان مشاهده می کنند که شکایات آن ها به طور جدی پیگیری می شود، اعتماد آن ها به سازمان و بازار افزایش می یابد. این اعتماد باعث می شود مصرف کنندگان با اطمینان بیشتری به خرید کالاها و خدمات اقدام کنند.

۱-۱-۲- حمایت از تولید کنندگان:

رسیدگی به شکایات نه تنها به نفع مصرف کنندگان است، بلکه به تولید کنندگان قانون مدار نیز کمک می کند. این حمایت از طریق موارد زیر انجام می شود:

- ایجاد فضای رقابتی سالم:

با رسیدگی به شکایات و برخورد با متخلفان، سازمان فضای رقابتی سالمی را ایجاد می کند که در آن تولید کنندگان قانون مدار می توانند به فعالیت خود ادامه دهند. این موضوع باعث می شود تولید کنندگانی که به قوانین و استانداردها پایبند هستند، از مزایای رقابت عادلانه بهره مند شوند.

- حذف تولید کنندگان متخلف:

با رسیدگی به شکایات و شناسایی تولید کنندگان متخلف، سازمان می تواند این تولید کنندگان را از بازار حذف کند. این اقدام باعث می شود تولید کنندگان قانون مدار با رقبای غیرقانونی مواجه نشوند و بتوانند در فضایی سالم به فعالیت خود ادامه دهند.

– افزایش اعتماد به برندهای معتبر:

هنگامی که تولیدکنندگان متخلف از بازار حذف می‌شوند، اعتماد مصرف‌کنندگان به برندهای معتبر افزایش می‌یابد. این موضوع باعث می‌شود تولیدکنندگان قانون‌مدار بتوانند سهم بیشتری از بازار را به خود اختصاص دهند و به رشد و توسعه کسب‌وکار خود و ارتقای محصولات خود ادامه دهند.

۳-۱-۱- تعادل بین منافع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان:

رسیدگی به شکایات به سازمان کمک می‌کند تا تعادل مناسبی بین منافع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ایجاد کند. این تعادل از طریق موارد زیر محقق می‌شود:

۴-۱-۱- شفافیت در فرآیندها:

با رسیدگی شفاف و اصولی به شکایات، سازمان اطمینان می‌یابد که هم مصرف‌کنندگان و هم تولیدکنندگان از فرآیندهای نظارتی منصفانه بهره‌مند می‌شوند.

۵-۱-۱- ایجاد اعتماد متقابل:

سازمان با رسیدگی به شکایات، به مصرف‌کنندگان اطمینان می‌دهد که حقوق آن‌ها حفظ می‌شود و در عین حال، به تولیدکنندگان نیز اطمینان می‌دهد که در فضایی رقابتی و عادلانه فعالیت می‌کنند. رسیدگی به شکایات باعث ایجاد اعتماد متقابل بین مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان می‌شود. این اعتماد به بهبود روابط بین این دو گروه و ایجاد بازار پایدار کمک می‌کند.

۲-۱- انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها:

در فرآیند انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها، احتمال بروز تعارض منافع وجود دارد. این تعارض ممکن است ناشی از نفوذ افراد خاص، روابط شخصی، یا فشار ذینفعان باشد که می‌تواند منجر به انتخاب افراد ناشایست یا عدم رعایت معیارهای شایسته‌سالاری شود. برای مثال، ممکن است برخی انتصابات بدون ارزیابی دقیق و بر اساس روابط شخصی انجام شود که این موضوع می‌تواند کارایی سازمان را کاهش داده و اعتماد عمومی را تضعیف کند.

معاونین بازرسی استان‌ها مسئول نظارت بر بازار و اطمینان از رعایت قوانین و مقررات توسط تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان هستند. این نظارت باعث می‌شود مصرف‌کنندگان از کالاها و خدمات با کیفیت و قیمت مناسب بهره‌مند شوند. بنابراین انتخاب و انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها نه تنها به حفظ حقوق مصرف‌کنندگان کمک می‌کند، بلکه با ایجاد فضای رقابتی سالم و شفاف، از تولیدکنندگان قانون‌مدار نیز حمایت می‌کند. این فرآیند به سازمان کمک می‌کند تا تعادل مناسبی بین منافع مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ایجاد کند و به بهبود عملکرد بازار و افزایش رفاه عمومی کمک نماید.

۲- گزارش بررسی راهکارها و اقدامات مدیریت تعارض منافع

۲-۱- نقش ISO 9001:2015 در کاهش تعارض منافع

با توجه به اهمیت مدیریت تعارض منافع، سازمان در سال جاری موفق به دریافت گواهینامه ISO 9001:2015 شده است. این استاندارد بین‌المللی از طریق تعریف فرآیندهای استاندارد، مستندسازی تصمیمات و تدوین شاخص‌های عملکردی (KPI)، موجب کاهش تعارض منافع و افزایش شفافیت در عملکرد سازمان خواهد شد.

۲-۲- دلایل انتخاب راهکار استانداردسازی و کنترل فرآیندها

۱. کاهش مداخلات سلیقه‌ای از طریق ایجاد رویه‌های مشخص.
۲. افزایش شفافیت در فرآیندهای کلیدی، مانند شکایات و انتصابات.
۳. امکان پایش و بهبود مستمر از طریق مستندسازی تصمیمات و اجرای ارزیابی‌های مستقل.
۴. افزایش اعتماد عمومی نسبت به عملکرد سازمان.

۳- برنامه عملیاتی برای مدیریت مصادیق تعارض منافع

برنامه عملیاتی سازمان بر سه محور اصلی بنا شده است:

استانداردسازی فرآیند رسیدگی به شکایات:

- استقرار سیستم ISO 9001 برای مستندسازی تصمیمات و افزایش شفافیت.
- تعریف شاخص‌های سنجش عملکرد برای فرآیند رسیدگی به شکایات.
- پایش مستمر نحوه رسیدگی شکایت.

استانداردسازی فرآیند انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها:

- برگزاری ارزیابی‌های مستقل از طریق کانون ارزیابی وزارتخانه.
- شفاف‌سازی معیارهای انتصاب و جلوگیری از مداخلات غیرسازمانی.
- مستندسازی تصمیمات و ایجاد امکان نظارت بر فرآیند انتصاب.

استقرار نظام پایش مستمر تمامی فرآیندهای ایزویی از سال آینده:

- در سال جاری، دو فرآیند رسیدگی به شکایات و انتصابات مورد پایش قرار گرفته‌اند.
- از سال آینده، تمامی فرآیندهای ایزویی سازمان تحت نظارت و ارزیابی قرار خواهند گرفت.

۴- گزارش اجرا و پایش اقدامات مدیریت تعارض منافع

۴-۱- استانداردسازی فرآیند رسیدگی به شکایات

رسیدگی شفاف و اصولی به شکایات، نه تنها حقوق مصرف کنندگان را حفظ می کند، بلکه به تولیدکنندگان سالم نیز کمک می کند. مزایای اصلی این فرآیند شامل:

حمایت از مصرف کنندگان: شناسایی تخلفات، کنترل قیمت ها و مقابله با رفتارهای غیرقانونی.

حمایت از تولیدکنندگان: برخورد با متخلفان، ایجاد فضای رقابتی سالم و افزایش اعتماد به برندهای معتبر.

بر این اساس استقرار ISO 9001:2015 برای مستندسازی و شفاف سازی فرآیند رسیدگی به شکایات، جلوگیری از تصمیمات سلیقه ای و افزایش اعتماد عمومی و پایش فرآیند

۴-۱-۱- پایش فرآیند رسیدگی به شکایات توسط شاخص "نسبت پرونده های متشکله به کل شکایات رسیدگی شده"

۴-۱-۱-۱- سنجش شفافیت و عدالت در رسیدگی به شکایات:

این شاخص نشان دهنده میزان شکایاتی است که پس از بررسی، به مرحله ی تشکیل پرونده و پیگیری قانونی رسیده اند.

اگر این نسبت پایین باشد، ممکن است نشان دهنده ی این باشد که شکایات به درستی بررسی نشده اند یا تحت تأثیر تعارض منافع، بدون پیگیری کافی بسته شده اند.

افزایش این نسبت نشان دهنده ی بهبود در شفافیت و عدالت در رسیدگی به شکایات است.

۴-۱-۱-۲- ارزیابی اثربخشی فرآیند رسیدگی به شکایات:

این شاخص به سازمان کمک می کند تا بررسی کند که آیا شکایات به درستی و با دقت کافی بررسی می شوند یا خیر.

نسبت بالاتر نشان دهنده ی این است که سازمان به شکایات شهروندان به طور جدی رسیدگی می کند و از تشکیل پرونده های متشکله به عنوان ابزاری برای مقابله با تخلفات استفاده می کند.

۴-۱-۱-۳- پایش تأثیر تعارض منافع:

اگر این شاخص به طور ناگهانی کاهش یابد، می تواند نشان دهنده ی وجود تعارض منافع در فرآیند رسیدگی به شکایات باشد.

برای مثال، ممکن است برخی شکایات به دلیل نفوذ افراد خاص یا فشار ذینفعان، بدون بررسی کافی بسته شوند و به مرحله ی تشکیل پرونده نرسند.

۱-۳-۱-۱-۴- افزایش اعتماد عمومی:

شفافیت در رسیدگی به شکایات و تشکیل پرونده‌های متشکله، اعتماد عمومی به سازمان را افزایش می‌دهد. این شاخص به شهروندان اطمینان می‌دهد که شکایات آن‌ها به‌طور جدی پیگیری می‌شود و سازمان در برابر تخلفات، قاطعانه عمل می‌نماید.

با توجه به موارد ذکر شده نسبت پرونده‌های متشکله به کل شکایات به عنوان پایش این فرآیند در نظر گرفته شده است، معیاری است که نشان‌دهنده کارایی و شفافیت فرآیند رسیدگی به شکایات است. در سال ۱۴۰۲، این نسبت برابر با ۲۳ درصد بود و در سال جاری به ۲۵ درصد افزایش یافته است. برای این فرآیند به دلایل ذیل حد پذیرش بیش از ۲۰ درصد لحاظ شده است:

۱-۴-۱-۱-۴- دلایل در نظر گرفتن حد پذیرش ۲۰ درصد برای فرآیند

۱-۴-۱-۱-۴-۱- عدم ارائه مستندات کافی از سوی شهروندان

یکی از دلایل عمده‌ای که منجر به عدم تشکیل پرونده در برخی از شکایات می‌شود، عدم ارائه مستندات کافی از سوی شهروندان است. بسیاری از شکایات بدون ارائه مدارک لازم به سیستم ارجاع داده می‌شوند و در نتیجه در مراحل اولیه پیگیری قرار نمی‌گیرند.

۱-۴-۱-۱-۴-۲- عدم تمیز میان گرانی و گرانفروشی

بسیاری از شکایات در مورد گرانی کالاها یا خدمات به جای گرانفروشی ثبت می‌شوند. تمایز میان این دو مفهوم حائز اهمیت است؛ زیرا گرانفروشی باید مستند و به اثبات برسد، در حالی که گرانی به عوامل مختلفی وابسته است که ممکن است خارج از اختیارات نظارتی سازمان باشد.

۱-۴-۱-۱-۴-۳- مصالحه شاکی و مشتکی‌عنه

در برخی از موارد، طرفین شکایت (شاکی و مشتکی‌عنه) پس از دریافت هشدارهای اولیه از سوی سازمان، به مصالحه می‌پردازند و توافقاتی انجام می‌دهند. این مصالحه‌ها منجر به بسته شدن پرونده‌ها پیش از رسیدن به مرحله تشکیل پرونده می‌شوند.

۱-۴-۱-۱-۴-۴- ارجاع پرونده‌های خودرویی به هیات‌های حل اختلاف

پرونده‌های مربوط به تخلفات خودرویی اغلب به هیات‌های حل اختلاف ارجاع داده می‌شوند، که در بسیاری از موارد این پرونده‌ها نهایتاً به عنوان "عدم احراز" در سامانه ثبت می‌گردند و از این‌رو پرونده متشکله در این بخش‌ها تشکیل نمی‌شود.

بر اساس این دلایل، حد پذیرش ۲۰ درصد برای نسبت پرونده‌های متشکله به کل شکایات تعیین شده است. این حد به‌منظور شفافیت در فرآیندهای رسیدگی و ارزیابی دقیق‌تر شکایات معقول می‌باشد.

بازه زمانی	شکایات رسیدگی شده		نسبت پرونده‌های متشکله به کل شکایات رسیدگی شده
	تشکیل پرونده	عدم احراز تخلف	
۱۴۰۲	۲۹۷۱۵	۱۰۰۲۷۷	۲۳٪
	۱۲۹۹۹۲		
۱۴۰۳	۲۳۷۰۸	۷۰۸۰۱	۲۵٪
	۹۴۵۰۹		
شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)			
شاخص	هدف		دست‌آورد ۱۴۰۳
نسبت پرونده‌های متشکله به کل شکایات	۲۰٪ >		۲۵٪

۲-۴- استانداردسازی فرآیند انتصاب معاونین بازرسی

شاخص "درصد تأیید انتصابات" نشان‌دهنده‌ی میزان همخوانی فرآیند داخلی سازمان با استانداردهای ارزیابی و انتصاب معاونین بازرسی است. این شاخص به‌طور مستقیم به بررسی مصادیق تعارض منافع مرتبط است و می‌تواند به‌عنوان معیار ارزیابی عملکرد مورد استفاده قرار گیرد. دلایل انتخاب این شاخص به شرح زیر است:

۱-۲-۴- سنجش شفافیت و عدالت در فرآیند انتصاب:

این شاخص نشان می‌دهد که آیا انتصابات بر اساس معیارهای شفاف و استاندارد انجام شده‌اند یا خیر. اگر درصد تأیید انتصابات پایین باشد، ممکن است نشان‌دهنده‌ی وجود تعارض منافع یا عدم رعایت معیارهای شایسته‌سالاری در فرآیند انتصاب باشد.

۲-۲-۴- ارزیابی اثربخشی فرآیند انتصاب:

این شاخص به سازمان کمک می‌کند تا بررسی کند که آیا انتصابات به‌طور صحیح و بر اساس معیارهای تعیین‌شده انجام شده‌اند یا خیر. درصد بالای تأیید انتصابات نشان‌دهنده این است که سازمان به‌طور مؤثری از تعارض منافع جلوگیری کرده و فرآیند انتصاب را به‌صورت شفاف و عادلانه مدیریت کرده است.

۳-۲-۴- پایش تأثیر تعارض منافع:

اگر این شاخص به‌طور ناگهانی کاهش یابد، می‌تواند نشان‌دهنده‌ی وجود تعارض منافع در فرآیند انتصاب باشد.

برای مثال، ممکن است برخی انتصابات به دلیل نفوذ افراد خاص یا فشار دینفعان، بدون ارزیابی دقیق انجام شده باشند.

۴-۲-۴- افزایش اعتماد عمومی:

شفافیت در فرآیند انتصاب و تأیید انتصابات بر اساس معیارهای شفاف، اعتماد عمومی به سازمان را افزایش می‌دهد.

این شاخص به کارکنان و شهروندان اطمینان می‌دهد که انتصابات به‌طور عادلانه و بر اساس شایستگی انجام می‌شود.

۴-۲-۵- دلایل انتخاب شاخص در صد تأیید انتصابات به عنوان معیار ارزیابی عملکرد:

۴-۲-۵-۱- نبود چارچوب ارزیابی مستقل و استاندارد در گذشته:

در گذشته، نبود چارچوب ارزیابی مستقل و استاندارد برای انتخاب معاونین بازرسی، منجر به انتصابات ناعادلانه و تحت تأثیر تعارض منافع می‌شد.

این شاخص به سازمان کمک می‌کند تا بررسی کند که آیا انتصابات بر اساس معیارهای شفاف و استاندارد انجام شده‌اند یا خیر.

۴-۲-۵-۲- عدم حضور ناظر مستقل در فرآیند مصاحبه و ارزیابی:

در برخی موارد، عدم حضور ناظر مستقل در فرآیند مصاحبه و ارزیابی، منجر به انتصابات ناعادلانه می‌شد. این شاخص به سازمان کمک می‌کند تا بررسی کند که آیا انتصابات با حضور ناظر مستقل (نماینده از وزارتخانه) و بر اساس معیارهای شفاف انجام شده‌اند یا خیر.

۴-۲-۵-۳- نبود دستورالعمل اجرایی مشخص و الزام‌آور:

در گذشته، نبود دستورالعمل اجرایی مشخص و الزام‌آور برای انتصابات، منجر به انتصابات ناعادلانه می‌شد. این شاخص به سازمان کمک می‌کند تا بررسی کند که آیا انتصابات بر اساس دستورالعمل اجرایی مشخص و الزام‌آور انجام شده‌اند یا خیر.

۴-۲-۵-۴- مستندسازی غیر ساختاریافته:

در گذشته، مستندسازی غیر ساختاریافته، امکان کنترل و پایش فرآیند انتصاب را محدود می‌کرد. این شاخص به سازمان کمک می‌کند تا بررسی کند که آیا انتصابات به‌طور مستند و ساختاریافته انجام شده‌اند یا خیر.

۶-۲-۴- حد پذیرش استاندارد

کمتر از ۶۰٪: نشان دهنده وجود کاستی‌های جدی در فرآیند ارزیابی داخلی، ضعف در مستندسازی، یا عدم رعایت معیارهای شایسته‌سالاری.

۶۰٪ تا ۸۵٪ (محدوده بهینه): نشان دهنده عملکرد متعادل، حفظ استانداردهای شایسته‌سالاری و رعایت اصول حرفه‌ای در ارزیابی‌ها.

بیشتر از ۸۵٪: ممکن است نشان دهنده عدم دقت کافی در ارزیابی داخلی و تبدیل شدن فرآیند به یک رویه فرمالیته باشد.

شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI)		
شاخص	هدف	دستاورد ۱۴۰۳
درصد تأیید انتصابات	۸۵٪ - ۶۰٪	۷۵٪*

* از ۴ نفر مورد بررسی، ۳ نفر مورد تأیید و یک نفر رد صلاحیت گردید.

۵- تأثیر اقدامات انجام شده برای مصادیق تعارض منافع منتخب (رسیدگی به شکایات و انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها)

اقدامات انجام شده برای مدیریت تعارض منافع در دو مصداق کلیدی رسیدگی به شکایات و انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها، تأثیرات قابل توجهی بر بهبود عملکرد سازمان، افزایش شفافیت و کاهش نفوذ مداخلات شخصی داشته است. در ادامه به بررسی تأثیرات این اقدامات پرداخته شده است:

۵-۱- تأثیر اقدامات انجام شده در مورد رسیدگی به شکایات:

۵-۱-۱- اقدامات انجام شده:

- استقرار سیستم ISO 9001:2015 برای مستندسازی تصمیمات و افزایش شفافیت.
- تعریف شاخص‌های سنجش عملکرد (KPI) برای فرآیند رسیدگی به شکایات.
- پایش مستمر نحوه رسیدگی به شکایات و بهبود فرآیندها.

۵-۱-۲- تأثیرات مثبت:

افزایش شفافیت و کاهش مداخلات شخصی:

با مستندسازی تصمیمات و استقرار فرآیندهای استاندارد، نفوذ مداخلات شخصی در رسیدگی به شکایات به‌طور قابل توجهی کاهش یافته است.

این اقدامات باعث شده است که شکایات به صورت عادلانه و بر اساس معیارهای شفاف بررسی شوند.

افزایش اعتماد عمومی:

شفافیت در رسیدگی به شکایات و تشکیل پرونده‌های متشکله، اعتماد عمومی به سازمان را افزایش داده است. شهروندان اطمینان دارند که شکایات آن‌ها به طور جدی پیگیری می‌شود و سازمان در برابر تخلفات، قاطعانه عمل می‌کند.

بهبود کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات:

با تعریف شاخص‌های سنجش عملکرد، سازمان توانسته است کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات را بهبود بخشد. نسبت پرونده‌های متشکله به کل شکایات رسیدگی شده از ۲۳ درصد در سال ۱۴۰۲ به ۲۵ درصد در سال ۱۴۰۳ افزایش یافته است.

حمایت هم‌زمان از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان:

رسیدگی شفاف و اصولی به شکایات، نه تنها حقوق مصرف‌کنندگان را حفظ می‌کند، بلکه به تولیدکنندگان سالم نیز کمک می‌کند.

این اقدامات باعث ایجاد فضای رقابتی سالم و افزایش اعتماد به برندهای معتبر شده است.

۲-۵- تأثیر اقدامات انجام شده در مورد انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها:

۱-۲-۵- اقدامات انجام شده:

- برگزاری ارزیابی‌های مستقل از طریق کانون ارزیابی وزارتخانه.
- شفاف‌سازی معیارهای انتصاب و جلوگیری از مداخلات غیرسازمانی.
- مستندسازی تصمیمات و ایجاد امکان نظارت بر فرآیند انتصاب.

۲-۲-۵- تأثیرات مثبت:

کاهش نفوذ مداخلات شخصی و افزایش شفافیت:

با برگزاری ارزیابی‌های مستقل و شفاف‌سازی معیارهای انتصاب، نفوذ مداخلات شخصی در فرآیند انتصاب به طور قابل توجهی کاهش یافته است.

این اقدامات باعث شده است که انتصابات بر اساس شایستگی و معیارهای شفاف انجام شوند.

افزایش اعتماد عمومی و کارکنان:

شفافیت در فرآیند انتصاب و تأیید انتصابات بر اساس معیارهای شفاف، اعتماد عمومی و کارکنان به سازمان را افزایش داده است.

این موضوع باعث شده است که کارکنان با اطمینان بیشتری به فعالیت خود ادامه دهند.

بهبود کارایی فرآیند انتصاب:

با تعریف شاخص‌های سنجش عملکرد، سازمان توانسته است کارایی فرآیند انتصاب را بهبود بخشد.

حمایت هم‌زمان از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان:

انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها بر اساس معیارهای شفاف و استاندارد، به حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و ایجاد فضای رقابتی سالم کمک می‌کند.

این اقدامات باعث شده است که تولیدکنندگان قانون‌مدار بتوانند در فضایی عادلانه به فعالیت خود ادامه دهند.

۳-۵- نتیجه‌گیری کلی:

اقدامات انجام شده برای مدیریت تعارض منافع در دو مصداق رسیدگی به شکایات و انتصاب معاونین بازرسی استان‌ها، تأثیرات مثبت قابل توجهی بر عملکرد سازمان داشته است. این اقدامات نه تنها شفافیت و عدالت را در فرآیندهای سازمانی افزایش داده‌اند، بلکه به بهبود اعتماد عمومی، افزایش کارایی و حمایت هم‌زمان از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان کمک کرده‌اند. این بهبودها نشان‌دهنده موفقیت سازمان در مدیریت تعارض منافع و ارتقای عملکرد در حوزه‌های کلیدی است که در نهایت سبب بهبود عملکرد سازمان در حوزه تنظیم بازار خواهد شد.