



«قرارداد طرح پژوهشی»

این قرارداد به استناد قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) و تأییدیه دریافتی به شماره پیگیری ۱۵۸۴۵-۲۳۴۲۰۸ شورای عتف، بین سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان با شناسه ملی ۱۰۱۰۰۷۸۴۷۰۱، به نمایندگی آقای حسین فرهیدزاده رئیس هیات مدیره و مدیرعامل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به نشانی تهران خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان استاد نجف دریابندری، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک ۶۶ که در این قرارداد «کارفرما» نامیده می‌شود، از یک طرف و با توجه به نامه شماره ۹۴۳۰/۳۹۸۳۸ مورخ ۱۴۰۴/۱۰/۲۰ دانشگاه صداوسیما، آقای دکتر سیاوش صلواتیان با کدملی ۳۸۷۳۵۵۱۹۳۴، به نشانی تهران، اتوبان هاشمی رفسنجانی، جنب باشگاه ورزشی انقلاب، دانشگاه صداوسیما، دانشکده ارتباطات و رسانه که در این قرارداد «مجری» نامیده می‌شود، از طرف دیگر منعقد و طرفین متعهد و ملتزم به اجرای دقیق مفاد و شرایط آن می‌باشند.

ماده ۱: موضوع قرارداد:

عبارتست از انجام طرح پژوهشی با عنوان:

«بازمهندسی فرایندها و بازنگری آیین‌نامه‌های اعطای گواهی‌نامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در سطوح ملی و استانی»

ماده ۲: مدت قرارداد:

مدت اجرای طرح ۶ ماه از تاریخ ۱۴۰۴/۱۰/۰۱ لغایت ۱۴۰۵/۰۳/۳۱ می‌باشد.

ماده ۳: مبلغ قرارداد:

مبلغ این قرارداد ۳/۲۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (سه میلیارد و دویست و پنجاه میلیون ریال) است که پس از کسر کسورات متعلقه قانونی به حساب شبا شماره ۱۱۴۷۰۰۲۸۸۰۰۱ IR ۷۸۰۷۰۰۰۰۱۰۰۰۱۱۴۷۰۰۲۸۸۰۰۱ بانک رسالت بنام سیاوش صلواتیان واریز خواهد شد. تبصره: کارفرما اختیار دارد خدمات موضوع قرارداد را حداکثر تا ۲۵٪ مبلغ کل قرارداد (بند «۷» ماده ۳۱ آیین‌نامه معاملات دولتی) افزایش یا کاهش دهد. در این صورت مبلغ قرارداد، به تناسب افزایش یا کاهش خواهد یافت.

ماده ۴: نحوه پرداخت:

۴-۱) ۴۰ درصد از مبلغ قرارداد، پس از ارائه گزارش مرحله اول تحقیق (ارائه نتایج تحلیل مصاحبه‌ها و فوکوس‌گروپ‌ها) که به تایید ناظر قرارداد رسیده است.

۴-۲) ۴۰ درصد از مبلغ قرارداد، پس از ارائه گزارش مرحله دوم تحقیق (پیش‌نویس دستورالعمل بازنگری‌شده) که به تایید ناظر قرارداد رسیده است.

۴-۳) ۲۰ درصد از مبلغ قرارداد، پس از ارائه گزارش نهائی و تایید ناظر

تبصره: پرداخت بندهای ۱-۴، ۲-۴، پس از کسر کسورات قانونی متعلقه (۵ درصد به عنوان سپرده بیمه و ۱۰ درصد به عنوان سپرده حسن انجام کار) و پس از تأیید ناظر، به مجری صورت خواهد پذیرفت. بدیهی است مبلغ بند ۳-۴ پس از اتمام موضوع قرارداد و ارائه مفصاحساب بیمه با تأیید ناظر پرداخت می‌گردد.



ماده ۵: وظایف و تعهدات مجری:

۵-۱) مجری طرح موظف است مفاد این قرارداد و آیین‌نامه مربوط را به دقت مطالعه نموده و با آگاهی کامل از ضوابط اجرایی طرح‌های پژوهشی و با بهره‌گیری صحیح از امکانات و برنامه ریزی مناسب، طرح را به نحوی هدایت کند که در زمان مقرر و با بودجه مصوب باکیفیت مطلوب به انجام برسد.

۵-۲) مجری موظف به رعایت تبصره بند «پ» ماده ۷ آیین‌نامه تضمین معاملات دولتی بابت ضمانت‌نامه حسن اجرای تعهدات می‌باشد.

۵-۳) رعایت امانت و حفظ اسناد و مدارک و اطلاعات محرمانه که به منظور انجام این طرح حاصل می‌شود و عدم ارائه آن به اشخاص حقیقی و یا حقوقی بدون کسب مجوز کتبی از سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان.

۵-۴) تدوین گزارش پیشرفت کار به صورت تایپ‌شده و مجلد براساس زمانبندی طرح و همچنین تدوین گزارش نهایی طرح. ارائه خروجی حاصل از اجرای طرح مطابق طرح پژوهشی تصویب شده.

۵-۶) کلیه اطلاعات، آمار و اسناد جمع‌آوری شده تحقیق و نتایج حاصله متعلق به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان بوده و بهره‌برداری از نتایج علمی حاصل از اجرای این قرارداد در هر مورد بدون مجوز کتبی سازمان مجاز نخواهد بود و مجری موظف است بعد از اخذ مجوز کتبی از سازمان، در کتب و مقاله‌های مستخرج از گزارش نهایی عبارت «این کتاب/مقاله از گزارش نهایی طرح پژوهشی «آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهی‌نامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در سطوح ملی و استانی»، که با حمایت مالی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان اجرا گردیده است.» را درج نمایند.

۵-۷) مجری موظف است با ناظر طرح ارتباط مستمر داشته و گزارش پیشرفت هر مرحله را به اطلاع و تایید ایشان برساند.

ماده ۶: وظایف و تعهدات کارفرما:

۶-۱) پرداخت مبلغ قرارداد براساس موارد مندرج در ماده ۴

۶-۲) در اختیار قراردادن اطلاعات و امکانات مورد نیاز در حد امکانات و مقدرات سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان براساس طرح مصوب.

۶-۳) مسئولیت پیگیری به منظور حصول اطمینان از حسن اجرای مفاد این قرارداد برعهده ناظر طرح (طبق ماده ۷ این قرارداد) می‌باشد.

ماده ۷: ناظر طرح:

نظارت در اجرای تعهداتی که مجری بر طبق مفاد قرارداد تقبل نموده است برعهده آقایان حسین زاده قشمی مدیرکل روابط عمومی و تشکل‌های مردم‌نهاد بعنوان ناظر علمی و اجرایی حسن انجام طرح می‌باشد که از سوی کارفرما به مجری طرح معرفی می‌گردند. همچنین جناب آقای سیاوش صلواتیان به کد ملی ۳۸۷۳۵۵۷۹۴۳ عضو هیأت علمی گروه مدیریت رسانه، دانشکده ارتباطات و رسانه دانشگاه صداوسیما به‌عنوان مدیر پروژه، در کل امور اجرایی قرارداد می‌باشد.



ماده ۸: فسخ قرارداد:

عدم اجرای تعهدات این قرارداد چه به صورت جزئی و چه کلی موجب اعمال حق فسخ برای سازمان بوده و مجری حق هیچگونه اعتراضی نخواهد داشت و سازمان برای جبران ضرر و زیان وارده حق مطالبه آن را از محل تضمین و سایر مطالبات طرح خواهد داشت.

تبصره ۱: در صورتی که اجرای طرح با امکانات موجود میسر نباشد، کلیه اموال و امکاناتی که از محل اعتبار این طرح خریداری شود و نحوه استفاده و بهره‌برداری و انتشار نتایج علمی و تحقیقاتی ناشی از اجرای آن و نیز حقوقی که در اثر اجرای این قرارداد تحصیل شود، در چارچوب مصوبات کمیته بوده و متعلق به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان است.

تبصره ۲: در صورتی که نظر کمیته به دلایل موجه بر تعلیق یا فسخ قرارداد طرح قرار گیرد، مجری از تاریخ ابلاغ مکلف است ظرف مدت تعیین شده توسط کمیته تسویه حساب و اموال و کلیه نتایج حاصل از تحقیقات موضوع قرارداد را به کمیته تسلیم و از انجام یا تعهد هرگونه هزینه در رابطه با اجرای قرارداد نیز خودداری نماید.

تبصره ۳: در صورتی که ۲ دو ماه پس از عقد قرارداد بدون عذر موجه نسبت به شروع طرح اقدامی به عمل نیامده باشد، وجوه پرداخت شده مسترد و این قرارداد لغو خواهد شد. دلیل یا دلایل عدم شروع به موقع طرح باید کتباً به اطلاع کمیته برسد و تصمیم‌گیری در این خصوص برعهده کمیته است.

تبصره ۴: هرگاه لغو یا فسخ قرارداد بنا به تشخیص کمیته ناشی از قصور مجری طرح باشد، مجری موظف است کلیه خسارات مالی مستقیم وارده که توسط کمیته تعیین خواهد شد را جبران نماید.

ماده ۹: حل اختلاف:

در صورت بروز هرگونه اختلاف در اجرا یا تفسیر مفاد این قرارداد، به جز مواردی که در قرارداد پیش‌بینی شده، طرفین ملزم هستند که مسائل فی‌مابین را خود و یا توسط نمایندگان تام‌الاختیار خود از طریق مذاکره و مسالمت‌آمیز حل و فصل نمایند، در غیر این صورت می‌توانند برای حل و فصل اختلاف به مراجع قضایی صالحه مراجعه نمایند. ضمناً مجری ملزم خواهد بود تا زمان حل اختلاف به سایر تعهدات خود در این قرارداد عمل نماید. در غیر این صورت کارفرما طبق شرایط عمومی و اختصاصی پیمان، به تشخیص خود نسبت به ایشان عمل خواهد نمود.

تبصره: مجری طرح تحت هیچ عنوان حتی در زمان بروز اختلاف حق تعلیق در انجام موضوع قرارداد و اجرای تعهدات خود را ندارد.

۱۹۵۹

شماره:

۱ - ۱۰۷ / ۱۴۰۴

تاریخ:

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

سال سرمایه‌گذاری برای تولید



سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و
تولیدکنندگان

ماده ۱۰: موارد غیر قابل پیش‌بینی:

در صورت بروز حوادث غیرقابل پیش‌بینی چنانچه انجام قرارداد غیرممکن گردد، قرارداد فسخ خواهد شد و چنانچه این حوادث باعث تعلیق در انجام موضوع قرارداد گردد، اگر مدت تعلیق بیش از یک ماه باشد کارفرما حق فسخ قرارداد را خواهد داشت و در صورتی که مدت تعلیق یک ماه یا کمتر از یک ماه باشد مجری مکلف است پس از رفع مانع اقدام به انجام موضوع قرارداد نماید و مدت تعلیق به مدت قرارداد افزوده خواهد شد.

ماده ۱۱: تعداد نسخ قرارداد:

این قرارداد در (۱۱) ماده و (۷) تبصره و (۳) نسخه واحد تنظیم شده و هر (۳) نسخه دارای اعتبار یکسان می‌باشد.

مجری

نام و نام خانوادگی: سیاوش صلواتیان

سمت: عضو هیأت علمی گروه مدیریت رسانه، دانشکده

ارتباطات و رسانه دانشگاه صداوسیما

محل مهر و امضاء

تامین کننده مالی

نام و نام خانوادگی: طالب زمزمی

سمت: مدیر کل امور مالی و کسب‌وکاری

محل امضاء

دبیر پژوهشی

نام و نام خانوادگی: حسین بابایی

سمت: مدیر کل دفتر بودجه و اعتبارات

محل امضاء

کارفرما

نام و نام خانوادگی: حسین فرهیدزاده

سمت: معاون وزیر، رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل

محل مهر و امضاء

نام و نام خانوادگی: اسماعیل صیامی

سمت: معاون توسعه مدیریت و منابع

محل امضاء

ناظر قرارداد

نام و نام خانوادگی: حسین زاده قشمی

سمت: مدیر کل روابط عمومی و تشکل‌های مردم‌نهاد

محل امضاء

آدرس: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان استاد نجف دریابندری (ارمغان سابق)، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک ۶۶

تلفن: ۲۲۰۵۹۳۷۱ فکس: ۲۲۰۱۷۸۹۰ کدپستی: ۱۹۶۷۸۳۴۷۱۳ وبسایت: cppo.mimt.gov.ir



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت



سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان
اداره کل روابط عمومی و تشکل های مردم نهاد
مدیر کل

شماره: ۴۹۱۷۴۴۹

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۱/۱۷

پیوست: ندارد

فوریت:



سال سرمایه گذاری برای تولید

جناب آقای فرید زاده

معاون محترم وزیر، رییس هیات مدیره و مدیر عامل

موضوع: اصلاح و تدوین آیین نامه اعطای گواهینامه و تندیس به بنگاههای اقتصادی برتر در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان ملی و استانی

باسلام و احترام؛

به استحضار می رساند پیرو مصوبه شورای سیاستگذاری جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان و دستورات موکد حضرتعالی مبنی بر اصلاح و به روز رسانی علمی فرآیند ارزیابی جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان هم در سطح ملی و استانی و جلسات تخصصی با دانشگاههای تخصصی مقرر شد گروهی از اعضای هیات علمی دانشگاه صداوسیما با محوریت همین دانشگاه پروژه اصلاح علمی فرآیند ارزیابی جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان را مدیریت و اجرا نماید.

لذا مستدعیست در صورت صلاحدید دستورات لازم جهت عقد قرارداد با مجموعه مورد معرفی این دانشگاه را در چهارچوب قوانین صادر فرمایید.

حسین زاده قشمی

جناب فرید زاده
رییس هیات مدیره
لذا مستدعیست در صورت صلاحدید دستورات لازم جهت عقد قرارداد با مجموعه مورد معرفی این دانشگاه را در چهارچوب قوانین صادر فرمایید.

رونوشت:

جناب آقای محمد ابراهیم امینیان-مدیر کل محترم حوزه مدیر عامل و هماهنگی امور استان ها

به نام خداوند جان و خرد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۱/۲۰
شماره: ۹۴۳۰/۳۹۸۳۸
پیوست




جناب آقای دکتر فرهیدزاده

مدیرعامل محترم سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

با سلام و احترام

بازگشت به نامه شماره ۴۵۲۱۹۳۴ مورخ ۱۴۰۳/۱۱/۱۱ بدین وسیله پروپوزال پیشنهادی این دانشگاه در خصوص بازنگری فرآیند اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به پیوست ارسال می‌شود. خواهشمند است دستور اقدام مقتضی در این خصوص را صادر نمایید. ضمناً جناب آقای دکتر سیاوش صلواتیان (۰۹۱۲۷۷۷۶۶۸۵)، عضو محترم هیئت علمی این دانشگاه، به‌عنوان نماینده جهت پیگیری و پیشبرد امور این پروژه معرفی می‌گردند.

عباس ناصری ظاهری
معاون پژوهشی دانشگاه صداوسیما



دانشگاه صداوسیما
سکوی گام دوم رسانه ملی

خیابان ولی عصر (عج)،
ایستاد بزرگراه
آیت الله هاشمی رفسنجانی،
دانشگاه صداوسیما.

تلفن: ۰۲۱-۲۲۱۶۸۵۶
سایت: www.iribu.ac.ir



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت



شماره: ۴۵۲۱۹۳۴

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۱

پیوست: دارد

سال جهش تولید با مشارکت مردم

سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان
معاون وزیر، رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

جناب آقای دکتر ناصری طاهری

معاون پژوهشی دانشگاه صدا و سیما

**موضوع: بازنگری در فرآیند اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان
باسلام و احترام؛**

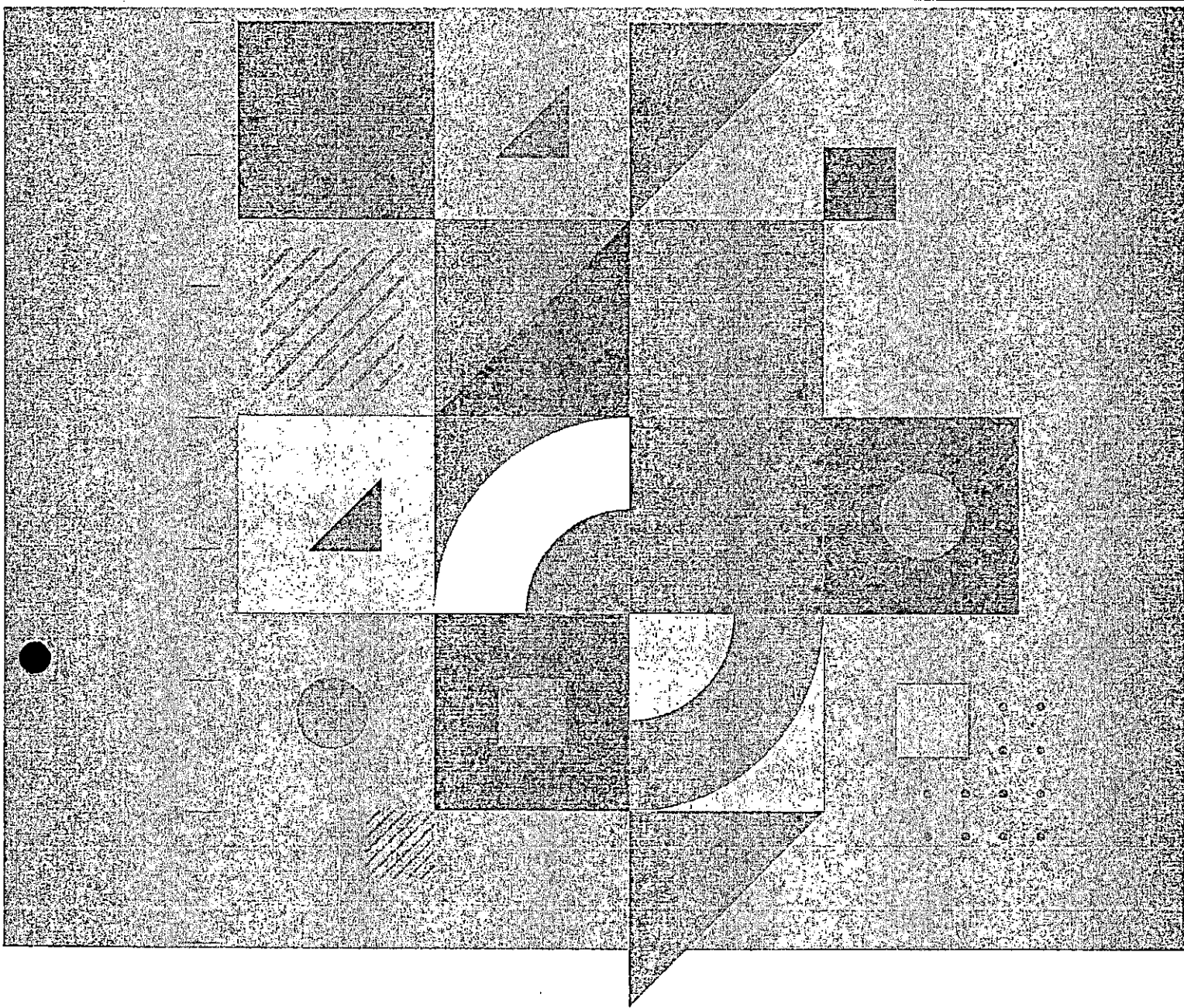
به استحضار می‌رساند، موضوع حمایت از حقوق مصرف کننده و ترغیب بنگاه‌های اقتصادی به رعایت حقوق مصرف کنندگان از موضوعاتی است که امروزه توسط دولت‌ها، تشکل‌های غیر دولتی و بنگاه‌های اقتصادی به عنوان راهبردی مناسب در توسعه و پیشرفت فعالیت‌های مولد و هدایت جریان تولید به سمت مصرف بهینه و روزآمد دنبال می‌شود.

در همین راستا و با تصویب و ابلاغ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در مهر ماه سال ۱۳۸۸ مجلس شورای اسلامی راهکارهای قانونی هدایت و مدیریت جریان تولید به سمت نیازهای واقعی مصرف کنندگان، بصورت قانونی مشخص و صریح در برنامه‌های دولت قرار گرفت. موضوعی که زمینه‌های اجرایی آن با برگزاری همایش‌های روز ملی حمایت از حقوق مصرف کننده از سال ۱۳۸۰ تاکنون با برگزاری ۲۲ دوره، بنگاه‌های اقتصادی برگزیده در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان را طی مراسمی با حضور مسئولان ارشد نظام و مدیران بنگاه‌های اقتصادی، به جامعه معرفی نموده و با اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان از آنها تقدیر نموده است.

بر همین اساس آیین نامه اجرایی مربوط به ارزیابی و سنجش بنگاه‌های اقتصادی به منظور توسعه و ترغیب این بنگاه‌ها به نهادینه شدن فرهنگ احترام به حقوق مصرف کنندگان تدوین و مورد عمل قرار گرفته و طی سال‌های بعد مورد بازنگری، اصلاح و تکمیل قرار گرفته است. ولیکن این فرآیند می‌تواند به بهره‌مندی از نظرات و پیشنهادهای نخبگان و صاحب‌نظران غنی شده و موجبات حصول به نتایج مترتب بر اهداف آن را بیش از پیش محقق نماید.

لذا این سازمان در نظر دارد با تعریف پروژه بازنگری فرآیند اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان از توان مراکز دانشگاهی و علمی در این خصوص بهره‌مند گردد. در همین راستا از آن دانشکده محترم دعوت می‌شود تا با بررسی موضوع و مطالعه آیین نامه مربوط در صورت صلاحدید آمادگی خود را برای انجام پروژه مذکور اعلام نماید.

این سازمان (دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان) آمادگی دارد تا در صورت نیاز راهنمایی لازم را از طریق روش‌های ارتباطی زیر به مخاطبین ارائه نماید:



طرح پیشنهادی

بازمهندسی فرایندها و بازنگری آیین نامه های
اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان
در سطوح ملی و استانی

پیشنهاد دهنده:

سیاوش صلواتیان

(عضو هیئت علمی دانشگاه صداوسیما)

نسخه اول / فروردین ۱۴۰۴

شماره: ۴۵۲۱۹۳۴

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۱

پیوست: دارد



سال جهش تولید با مشارکت مردم



سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان
معاون وزیر، رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

آدرس: تهران، خیابان ولیعصر روبروی پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، سازمان حمایت مصرف

کنندگان و تولید کنندگان، طبقه دوم، اتاق ۲۰۷- تلفن تماس: ۲۶۲۰۰۵۰۳ و ۲۲۰۵۸۵۴۲

لازم به ذکر است ضمن ارسال آیین نامه ذکر شده به پیوست، می توان نسخه الکترونیکی آن را از طریق پورتال سازمان حمایت

به نشانی www.cppo.ir و مراجعه به منوی جایزه ملی حمایت، آئین نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت

حقوق مصرف کنندگان دریافت نمود. ۱۰۲۶۸۱۷۸

حسین فرهادزاده

مهرزاده

رونوشت:

اقدام کننده: اداره کل روابط عمومی و تشکل های مردم نهاد

مقدمه

سازمان «حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان» به‌عنوان یکی از نهادهای کلیدی در ساختار حکمرانی اقتصادی کشور، وظیفه صیانت از منافع مصرف‌کنندگان در برابر کاستی‌های بازار و در عین حال حمایت از تولیدکنندگان در مسیر ارتقای کیفیت و رقابت‌پذیری را بر عهده دارد. این سازمان، با رویکردی دوسویه، نقش تسهیل‌گر و ناظر را در فرایند توازن‌بخشی میان عرضه و تقاضا ایفا کرده و در راستای تحقق این مأموریت، از ابزارهای مختلفی بهره می‌گیرد. یکی از مهم‌ترین این ابزارها، اعطای «گواهینامه و تندیس‌های ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان» است که با هدف شناسایی، معرفی و تشویق بنگاه‌های اقتصادی پیشرو در رعایت حقوق مصرف‌کننده طراحی و اجرا می‌شود. جایزه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان که از سوی سازمان و براساس آیین‌نامه اجرایی مصوب اعطا می‌گردد، در تلاش است تا فرهنگ توجه به حقوق مصرف‌کننده را در بدنه تولید و خدمات کشور نهادینه کند. این جایزه به شرکت‌هایی تعلق می‌گیرد که در حوزه‌هایی همچون کیفیت محصول یا خدمت، شفافیت اطلاعات، رسیدگی به شکایات، خدمات پس از فروش و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای عملکردی برتر داشته باشند. فرایند اعطای جایزه، طی سال‌های گذشته بر مبنای چارچوب‌ها و دستورالعمل‌های مندرج در آیین‌نامه اجرایی مشخص انجام شده و تاکنون نقش مؤثری در معرفی الگوهای موفق و ارتقای رقابت سالم در فضای اقتصادی کشور ایفا کرده است.

با این حال، با گذشت چندین سال از تدوین و اجرای آیین‌نامه فعلی که در سال ۱۳۹۷ به تصویب شورای سیاست‌گذاری رسیده است، ضرورت بازنگری اساسی در این سند راهبردی و بازمهندسی فرایندهای مرتبط با آن به وضوح احساس می‌شود. تحولات گسترده در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی، فناورانه و ساختاری کشور، به‌ویژه در حوزه سیاست‌گذاری‌های حمایتی و نظارتی از حقوق مصرف‌کنندگان، موجب شده است که چارچوب‌های پیشین پاسخ‌گوی اقتضائات و نیازهای نوین نباشند. از سوی دیگر، توسعه مفهومی شاخص‌های ارزیابی عملکرد، تنوع و پیچیدگی فرایندهای تولید و مصرف و همچنین الزامات روزآمد حکمرانی داده‌محور، بازنگری و بازطراحی ساختارهای اجرایی و مقرراتی در این حوزه را از یک انتخاب به ضرورتی گریزناپذیر بدل کرده‌اند.

سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان در سال‌های اخیر با مأموریت‌ها و وظایف تازه‌ای در سطوح کلان مواجه شده که بسیاری از آن‌ها در آیین‌نامه اجرایی پیشین بازتاب نیافته‌اند. از جمله این تحولات می‌توان به گسترش ابزارهای دیجیتالی در پایش رضایت‌مندی

مصرف‌کنندگان، تعمیم شاخص‌های کیفی در سیاست‌های حمایتی و شکل‌گیری ساختارهای نوین ارزیابی و رتبه‌بندی در حوزه استانداردسازی اشاره کرد. در چنین شرایطی، نوسازی رویکردها و روش‌ها در اعطای جوایز و ارزیابی عملکرد بنگاه‌های اقتصادی، نقشی کلیدی در تقویت اثربخشی سازمان و ارتقای سطح اعتماد عمومی ایفا می‌کند. در این چارچوب، طرح حاضر یا هدف بازنگری جامع آیین‌نامه اجرایی اعطای جایزه و بازمهندسی فرایندهای آن، با بهره‌گیری از روش‌های علمی و بهره‌جویی از تجارب داخلی و بین‌المللی طراحی شده است. این طرح با نگاه آینده‌نگر و نظام‌مند، ضمن آسیب‌شناسی ساختارهای موجود، در پی طراحی فرایندهایی کارآمد، شفاف، قابل ارزیابی و منطبق با نیازهای نوین سازمان و ذی‌نفعان آن است. اجرای این طرح گامی مؤثر در راستای تقویت نقش راهبردی سازمان در بهبود کیفیت تولید، ارتقای حقوق مصرف‌کننده و ترویج رقابت‌پذیری در فضای کسب‌وکار کشور خواهد بود.

ضرورت و اهمیت

نظام‌های ارزیابی و تشویقی در حوزه حکمرانی بازار، زمانی می‌توانند به ابزارهایی مؤثر و اثرگذار در پیشبرد اهداف سیاست‌گذار تبدیل شوند که همواره با محیط پیرامونی خود در تعامل باشند، نسبت به تحولات حساس بوده و ظرفیت اصلاح‌پذیری ساختاری در آن‌ها تعبیه شده باشد. آیین‌نامه اجرایی اعطای جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده، به‌مثابه ستون فقرات فرایند ارزیابی بنگاه‌ها در این جایزه مهم و کلیدی، باید با الزامات و مقتضیات جدید هماهنگ بوده و واجد رویکردی تحول‌گرا، یادگیرنده و پاسخ‌گو باشد. با این حال، استمرار اجرای فرایند فعلی اعطای جایزه بر پایه آیین‌نامه‌ای که از منظر محتوا، روش، ابزار و فرایند با تحولات روز هماهنگ نشده است، می‌تواند منجر به بروز اختلال‌های جدی در اثربخشی این ابزار راهبردی شود.

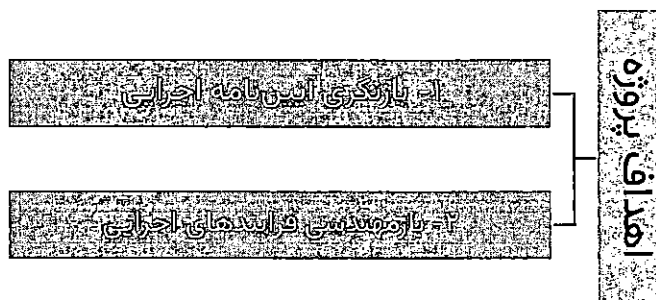
در صورت تحقق بازنگری و بازطراحی مورد نظر، انتظار می‌رود جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به یک سازوکار معتبر، مبتنی بر شواهد و متصل به شاخص‌های قابل سنجش و روزآمد بدل شود؛ سازوکاری که از سویی در شناسایی و معرفی الگوهای موفق تولید و خدمات نقشی فعال ایفا کند و از سوی دیگر، انگیزه‌ای مؤثر برای اصلاح رویه‌ها و ارتقای کیفیت در سطح بنگاه‌های اقتصادی کشور ایجاد نماید. با پیاده‌سازی فرایندهای نوین و داده‌محور، امکان استقرار سامانه‌های هوشمند ارزیابی، مشارکت حداکثری ذی‌نفعان، تسهیل نظارت و پاسخ‌گویی و همچنین ایجاد شفافیت بیشتر در چرخه ارزیابی فراهم خواهد شد. چنین تحولی می‌تواند اعتماد عمومی به فرایند اعطای جایزه را افزایش داده و جایگاه سازمان حمایت را به‌عنوان نهاد مرجع و پیشرو در حوزه حقوق مصرف‌کننده تثبیت کند.

در مقابل، تداوم وضعیت موجود و بی‌توجهی به ضرورت بازنگری، پیامدهایی جدی در پی خواهد داشت. از جمله می‌توان به کاهش تدریجی مشروعیت و مقبولیت اجتماعی فرایند

جایزه، افت سطح مشارکت و اعتماد بنگاه‌ها، تضعیف انگیزه‌های رقابتی، عدم انطباق با استانداردهای ملی و بین‌المللی و در نهایت، تقلیل جایزه از یک ابزار سیاستی مؤثر به یک روند اداری کم‌اثر اشاره کرد. همچنین، بدون بازنگری ساختاری، امکان بهره‌گیری از ظرفیت‌های فناورانه، داده‌های کلان و تحلیل‌های پیش‌بینی‌گر در فرایند ارزیابی از بین خواهد رفت و سازمان در دستیابی به اهداف نوین خود با محدودیت‌های جدی مواجه خواهد شد.

اهداف

پروژه حاضر با دو هدف اساسی و مکمل طراحی شده است که هر دو در راستای ارتقای کارآمدی، شفافیت و اثربخشی جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده تعریف شده‌اند. این اهداف به‌گونه‌ای تدوین شده‌اند که ضمن پاسخ به چالش‌های فعلی، امکان توسعه ظرفیت‌های راهبردی سازمان را نیز در آینده فراهم آورند.



۱- نخستین هدف پروژه، بازنگری جامع در آیین‌نامه‌های اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی و استانی جایزه است. هدف از این بازنگری، نه صرفاً اصلاحات شکلی یا زبانی، بلکه بازآرایی عمیق مفهومی، محتوایی و سازوکاری در آیین‌نامه است. در این مسیر، اصولی چون انطباق با استانداردهای ملی و بین‌المللی، تکیه بر شفافیت، قابلیت اجرا، سنجش‌پذیری و عدالت محوری در طراحی شاخص‌ها و رویه‌ها مد نظر قرار خواهد گرفت.

۲- دومین هدف کلیدی پروژه، بازمهندسی فرایندهای اجرایی مرتبط با اعطای جایزه است. بازمهندسی فرایندها به معنای طراحی دوباره چرخه کامل اعطای جایزه، از مرحله اطلاع‌رسانی و ثبت‌نام تا ارزیابی، داوری، رتبه‌بندی و اهدای جایزه است؛ به‌طوری که هر مرحله بر پایه اصول مدیریت فرایندهای کسب‌وکار بازطراحی شود. در این مسیر، استفاده از فناوری‌های دیجیتال، داده‌محوری، مشارکت‌محوری، به‌کارگیری سامانه‌های یکپارچه و همچنین تبیین دقیق نقش‌ها و مسئولیت‌ها از جمله الزامات طراحی مجدد خواهد بود. هدف نهایی، ایجاد یک فرایند روان، شفاف، پاسخ‌گو و اثربخش است که اعتماد ذی‌نفعان را جلب کرده و قابلیت توسعه و به‌روزرسانی مستمر را داشته باشد.

بازمهندسی شده خواهد بود. هدف از این مرحله، فراهم‌سازی امکان تصمیم‌گیری مستند و آگاهانه توسط سازمان و نیز حفظ و انتقال دانش پروژه برای استفاده‌های آتی است.

زمان بندی اجرا

پروژه بازنگری آیین‌نامه و بازمهندسی فرایند اعطای جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در بازه‌ای چهارماهه طراحی شده و با توجه به ماهیت پژوهشی-تحلیلی آن، فعالیت‌ها به‌گونه‌ای برنامه‌ریزی شده‌اند که هم امکان پیشبرد موازی برخی گام‌ها فراهم باشد و هم مراحل کلیدی با منطق تدریجی و تکاملی پیش بروند.

ماه اول: شناخت و تحلیل اولیه

- مرور ادبیات
- مطالعه تطبیقی الگوهای مشابه ملی و بین‌المللی
- تحلیل مستندات موجود
- آغاز مصاحبه‌های اولیه با دفاتر تخصصی سازمان
- طراحی ابزارهای گردآوری داده

ماه دوم: تعاملات میدانی و تحلیل کیفی

- مصاحبه‌های عمیق با شرکت‌های شرکت‌کننده
- مصاحبه با کارشناسان و صاحب‌نظران حوزه تولید، مصرف و ارزیابی عملکرد
- برگزاری جلسات گروه کانونی با اعضای دبیرخانه جایزه

ماه سوم: تدوین آیین‌نامه‌های نهایی

- تحلیل اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها و جلسات
- تدوین پیشنهادهای اصلاحی، با تکیه بر داده‌ها
- تهیه و تدوین ساختار آیین‌نامه جدید

ماه چهارم: طراحی و مستندسازی نهایی

- طراحی مدل مفهومی و عملیاتی فرایندهای جدید
- مستندسازی پروژه

برآورد هزینه‌ها

برآورد مالی پروژه حاضر بر مبنای تحلیل واقع‌گرایانه از نیازهای اجرایی، میزان تخصص مورد انتظار و حجم نیروی انسانی درگیر در هر مرحله انجام شده است. با توجه به ماهیت پژوهشی، تحلیلی و تعاملی پروژه، سهم عمده هزینه‌ها مربوط به منابع انسانی متخصص و فعالیت‌های مرتبط با گردآوری و تحلیل داده‌ها، تدوین آیین‌نامه طراحی مدل‌ها و مستندسازی خواهد بود. بر این اساس، مجموع ساعات نیروی انسانی مورد نیاز برای اجرای کامل پروژه در دوره چهارماهه، معادل ۱۲۰۰ نفر-ساعت (ماهی ۳۰۰ نفر-ساعت) برآورد می‌شود. با لحاظ نرخ حق‌الزحمه پژوهشگران با مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری به ازای ساعتی ۲۵۰ هزار تومان، مبلغ حق‌الزحمه نیروی انسانی معادل ۳۰۰ میلیون تومان خواهد بود.

علاوه بر هزینه‌های حق‌الزحمه نیروی انسانی، مبلغ ۲۵ میلیون تومان هم بابت هزینه‌های اجرایی و عملیاتی همچون هزینه ایاب و ذهاب، چاپ، تأمین منابع علمی و ... در نظر گرفته شده است.

ردیف	عنوان	میزان	مبلغ واحد (تومان)	جمع (تومان)
۱	حق‌الزحمه پژوهشگران	۱۲۰۰ نفر-ساعت (چهارماه)	۲۵۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲	هزینه‌های اجرایی و عملیاتی	-	-	۲۵,۰۰۰,۰۰۰
	جمع کل			۳۲۵,۰۰۰,۰۰۰

جمع کل هزینه‌های نیروی انسانی و اجرایی و عملیاتی این پروژه ۳۲۵ میلیون تومان خواهد بود که شامل کسورات بیمه و مالیات نبوده و به صورت خالص محاسبه شده است.