



بازرسی اصناف از خود؛ چگونه؟

■ بهنام میرزایی
مدرس دانشگاه

بازرسی‌ها و کاهش تعارضات انجام آگاه‌سازی مکفی از قوانین نظام صنفی ویژه واحدهای صنفی است، به نحوی که کمیسیون خاصی پس از تأیید صلاحیت علمی فرد متقاضی در زمینه مذکور، مجوز و پروانه فعالیت ایشان را صادر کند تا صنوف متخلف عدم آگاهی و اطلاع‌رسانی از قوانین صنف مربوطه را ابزاری برای توجیه تخلفات قرار ندهند. در این راستا اتحادیه‌های صنفی باید تلاش مضاعفی را جهت تعیین و اعلام نرخ‌های مصوب به کار گیرند و حتی در مورد صنفی که نوسان قیمتی زیادی دارند، اطلاع‌رسانی کافی در مجموعه تحت پوشش انجام دهند و این حق مسلم را از ایشان دریغ نکنند که متعاقباً از سوءاستفاده‌های احتمالی و اجحاف در حق مصرف‌کنندگان نیز جلوگیری خواهد شد. همچنین شایسته است تصمیم‌گیران در مجامع امور صنفی از سیاست‌های تشویقی

کوتاه فرایند بازمهندسی در روند اجرای نظارت‌ها و حتی قوانین نظام صنفی صورت پذیرد. وزارت بازرگانی بتازگی با به کارگیری مهندسی مجدد در حوزه بازرسی از صنوف، انجام این مهم را به خود اصناف تفویض کرده که این اقدام به نحو چشمگیری از فعالیتهای موازی جلوگیری کرده و هزینه‌ها را به میزان قابل توجهی کاهش داده است. آشنایی و نزدیکی هر چه بیشتر با بازارها و تعاملات موجود، موجب انجام بازرسی‌ها به نحوی تخصصی‌تر و کارشناسانه‌تر شده که خود نقطه عطفی در اخذ این تصمیم است. در عین حال نباید از اثربخشی تحصیلات دانشگاهی در بهبود فرایند بازرسی غافل شد، چرا که دانش‌محوری در سازمان‌های صنفی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است.

از جمله بسترهای لازم جهت اثربخشی

فرایند بازرسی به سه مرحله تعیین استانداردها و تدوین قوانین، مقایسه عملکرد با استاندارد و در نهایت اصلاح که در برخی موارد با ثبت گزارش تخلف به مراجع ذیصلاح همراه است، تقسیم می‌شود. چنانچه در مرحله اول تمرکز و دقت کافی صورت گیرد و اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی از قوانین به نحو شایسته انجام شود، بسیاری از مسائل و چالش‌های صنف‌ها کاهش می‌یابد و از سوی دیگر با کاهش تعداد بازرسی‌ها و هزینه‌های جانبی آن، اصلاح الگوی مصرف را در این مورد شاهد خواهیم بود. نقش مصرف‌کنندگان نیز در این میان حائز اهمیت است. آنها می‌توانند در ارائه گزارش‌های مردمی از تخلفات احتمالی واحد صنفی با بازرسان همکاری داشته باشند. پیشرفت تکنولوژی در تولید و توزیع کالاها، همواره فرایند نظارت را با پیچیدگی‌هایی روبه‌رو خواهد کرد که باید بازرسی‌ها به‌روز شود و در مقاطع زمانی



جهت صنوف قانونمدار استفاده کنند و اثربخشی آن را مد نظر قرار دهند. در مقابل بازرسان باید همواره با در اختیار داشتن اطلاعات روز و تخصص وارد عرصه بازار شوند و انجام وظیفه کنند.

رعایت این اصول در بلندمدت موجب شناخت زمینه‌های بروز تخلف و برنامه‌ریزی جهت به حداقل رساندن آن و همچنین ایجاد حس خودکنترلی در متصدیان واحدهای صنفی می‌شود و در واقع نوعی آسیب‌شناسی صورت می‌پذیرد. بازرسان در امر بازرسی، علاوه بر اینکه قوانین نظام صنفی را مد نظر قرار می‌دهند، در بررسی صنوف ارزیابی متوازی را به کار می‌گیرند.

یکی از آسیب‌های موجود در موضوع مورد بحث آن است که برخی از متصدیان واحدهای صنفی به بازرسی به عنوان امری قه‌ری می‌نگرند، در صورتی‌که با رعایت قوانین و مقررات، ضمن اینکه با بازرسان همکاری دارند، می‌توانند در ترویج فرهنگ نظارت در جامعه نقش داشته باشند. توجه ویژه و جدی گرفتن نحوه تعاملات و به کارگیری اصول رفتاری مطلوب از جانب بازرس و بازرسی شونده از جمله مسائل قابل برنامه‌ریزی در فرایندهاست.

عموماً بازرسی‌ها در بازار به صورت غیرمنتظره که سرکشی سرد نیز نامیده می‌شود، به انجام می‌رسد که این موضوع حتی زمانی که بازرسی شونده‌ها از نداشتن انحراف در واحد صنفی خود اطمینان دارند، ممکن است ایشان را دچار نوعی استرس (طبیعی) کند و گاه تنش‌هایی را برایشان به همراه داشته باشد. صنوف باید ماهیت بازرسی را هر چه بیشتر درک کنند و این موضوع را با نگاهی مثبت به عنوان جزء لاینفک تنظیم و کنترل بازار بدانند. در صورت رعایت موارد مذکور و در بلندمدت این استرس‌ها مدیریت می‌شود و حاصل آن ایجاد فرهنگ غنی تعاملات و جایگزینی آن با تنش‌ها و نارضایتی‌های احتمالی خواهد بود. پرهیز از هر گونه حب و بغض در بازرسی با هدف اصلاح و پیشگیری از بروز تخلف به عنوان یک اصل در بازرسی و نظارت تلقی می‌شود. بازرسان ضمن رعایت اخلاق و منش رفتاری باید همواره مقتدر و قاطع با تخلفات برخورد کنند، چرا که انعطاف بیش از حد در این کار با ماهیت بازرسی در تضاد است. خصوصیات شخصیتی و روحی بازرسان در تنظیم گزارش و برخورد فرآیند بازرسی از اهمیت بسیاری برخوردار است. از جمله خطاهای احتمالی در این میان می‌توان به خطای هاله‌ای و همچنین منفی‌نگری اشاره کرد که همواره باید از آن اجتناب کرد.

بازرسی‌ها همیشه روند یکسانی ندارد و با توجه به زمان، مکان و نحوه و شدت متغیر است. بازرسی شونده‌گان باید بازرس را مکمل فعالیت خود و به عنوان یک ناظر که هدف آن اصلاح و بهبود است، تلقی کنند و در این تعاملات نهایت صداقت را به کار گیرند. در مقابل بازرسان نیز همواره با رعایت کامل مسائل رفتاری و در عین حال قانونمداری، با ایجاد یک فضای ارتباطی مطلوب، به انجام وظیفه می‌پردازند تا جایی که اشتیاق متصدیان واحدهای صنفی را برای انجام بازرسی‌های بعدی برانگیزند. برنامه‌ریزی‌های صورت گرفته در بازرسی از صنوف در بلندمدت به دنبال این هدف است که میزان تخلفات به حداقل برسد و فرهنگ خودکنترلی در جامعه صنفی کشور حاکم شود.

چنانچه فرایند بازرسی را با نگرشی استراتژیک آسیب‌شناسی کنیم، درمی‌یابیم که باید با نظارتی پیش‌نگر موضوع بررسی شود و تصمیمات مقتضی اخذ شود. فرایند بازرسی از واحدهای صنفی را از لحاظ شدت برخورد با تخلفات می‌توان به چند مرحله تقسیم کرد. در مراحل اولیه با استفاده از خاصیت هشداردهندگی بازرسی، اقدام به پیشگیری می‌کند و بتدریج با طی روند انجام فعالیت‌ها و با توجه به شرایط اقتضایی بازار و بازاریان در شدت و میزان آن تجدید نظر می‌کند. بازرسان باید با یک مدیریت کیفی فراگیر (TQM) در برخورد با تخلفات عمل کنند و از هر گونه اعمال سلیقه در کشف و برخورد با جرائم پرهیز نمایند.

از دیگر محورهای اصلی در فرایند بازرسی کیفی‌سازی است. افزایش تعداد بازرسی‌ها در

بلندمدت کارساز نیست و باید راهکارهای جلوگیری از بروز تخلف صنفی احصاء شود. در این خصوص چنانچه بر افزایش بازرسی‌ها تأکید شود، سیر بازده نزولی را در پی خواهد داشت و از نقطه سر به سر به بعد، تنها هزینه‌های سازمانی افزایش خواهد یافت.

از سوی دیگر با عنایت به اینکه اصناف نقش مهمی در فرایند تنظیم بازار بر عهده دارند، انجام غنی‌سازی شغلی در حین بازرسی‌ها ضروری است؛ به این معنا که بازرسان ضمن نظارت و تأکید بر حسن اجرای قوانین، مشکلات موجود در نظام توزیع و سایر اطلاعات بازاری را رصد می‌کنند و جهت تصمیم‌گیری به مراجع ذیصلاح ارائه می‌دهند. بازرسان در فرایند کشف تخلف همواره از روش‌های شاخص و معین (نه روش‌های مقایسه‌ای و تاریخی) استفاده می‌کنند و همان‌طور که اشاره شد، چه بهتر که شاخص‌های مذکور و حتی کلیت قوانین نظام صنفی با توجه به تحولات بازار و رفتار خرید مصرف‌کنندگان هر چند وقت یک بار به‌روزرسانی شود. در این رابطه، آموزش‌های ضمن خدمت بازرسان مطابق فن‌آوری‌های بازار ضروری به نظر می‌رسد و برنامه‌ریزان باید تصمیم‌گیری در خصوص روند بازرسی‌ها را بر مبنای بازخوردهای مثبت و منفی تغییر دهند.

با گسترش دولت الکترونیک میزان بهره‌گیری از IT و تجارت الکترونیکی سیر صعودی یافته و دغدغه فواصل مکانی مورد بازرسی تا حد زیادی برطرف شده است. در فروشگاه‌های بزرگ مجهز به سیستم دریافت و پرداخت الکترونیکی، علاوه بر اینکه در زمان و هزینه خریداران و فروشندگان صرفه‌جویی می‌شود، دقت افزایش می‌یابد و فرایند بازرسی تسهیل می‌شود.

از سوی دیگر در این شیوه بازرسی، بسیاری از استرس‌های بازرسی شونده‌گان رفع می‌شود و از اعمال سلیقه‌های احتمالی جلوگیری خواهد شد. در این خصوص افزایش سرعت خطوط اینترنت، فراگیر کردن و تسهیل دسترسی متقاضیان به کارت‌های اعتباری می‌تواند در افزایش بهره‌گیری از تجارت الکترونیک در کشور کارساز باشد.

بازرسی هدفمند و اصولی موجب جلب رضایت مصرف‌کنندگان می‌شود و واحدهای صنفی نیز به عنوان همیار ایشان و با همتی مضاعف در جهت اصلاح الگوی کسب‌وکار و بهبود سیستم توزیع کالا و خدمات نهایت تلاش خود را به کار می‌گیرند، به نحوی که بازخورد آن در میزان رضایت مصرف‌کنندگان مشهود و قابل ملاحظه خواهد بود. ایجاد و برقراری دموکراسی اقتصادی با محوریت قانون در بازارهای مصرفی از جمله آرمان‌های نظام بازرسی و نظارت در مجموعه بازرگانی است و سازمان حمایت و همچنین واحد بازرسی اصناف ناظر بر اجرای صحیح نظام توزیع و در واقع مکمل آن هستند.