



اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی

رویداد ارائه گزارش سالانه

گزارش سال ۱۴۰۴

آینده متعلق به اقتصاد دیجیتال است

تهران ۵ آبان ۱۴۰۵ · مرکز همایش‌های سازمان مدیریت صنعتی

آنچه امروز با هم مرور می‌کنیم

۱	پیام رئیس هیئت‌مدیره
۲	معرفی اتحادیه و مروری بر سال گذشته
۳	اقدامات حاکمیتی و صنفی
۴	اصلاح و توسعه مقررات و آیین‌نامه‌ها
۵	توسعه خدمات اعضا
۶	گزارش مالی و عملکرد بودجه
۷	مهم‌ترین دستاوردهای سال
۸	تعامل با نهادهای دولتی و حاکمیتی
۹	صدور، تمدید و انتقال مجوزهای کسب
۱۰	آمار و شاخص‌های عملکرد اتحادیه
۱۱	رسیدگی به شکایات و حل اختلاف
۱۲	جلسات هیئت‌مدیره و کمیسیون‌ها
۱۳	شکایات اتحادیه در سال گذشته
۱۴	برنامه‌ها و اهداف سال آینده
۱۵	قدردانی از اعضا، همکاران و شرکای اتحادیه

سخنران · رویداد گزارش ۱۴۰۴

رضا الفت نسب

رئیس اتحادیه

موضوع ارائه

مروری بر اتفاقات سال ۱۴۰۴



سال ۱۴۰۴؛ آزمونی سخت برای اقتصاد دیجیتال



نهاد صنفی مرجع کسب‌وکارهای اینترنتی کشور

در اجرای ماده ۸۷ قانون نظام صنفی، اتحادیه کشوری کسب‌وکارهای مجازی از آبان ۱۳۹۶ فعالیت رسمی خود را با هدف پشتیبانی از کسب‌وکارهای اینترنتی کشور، تقویت بستر رشد آن‌ها و نمایندگی مؤثر این حوزه آغاز کرد.



آغاز فعالیت

شروع رسمی فعالیت از آبان‌ماه ۱۳۹۶



پایه قانونی

مبثنی بر ماده ۸۷ قانون نظام صنفی و در چارچوب مأموریت‌های قانونی اتحادیه



مأموریت

حمایت هدفمند از کسب‌وکارهای مجازی و هموارسازی مسیر رشد و توسعه آن‌ها

اعضای هیات مدیره و بازرس



صادق محمدی

دبیر



رزا مجتهدزاده

نایب رئیس دوم



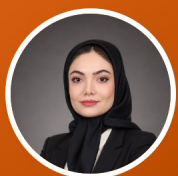
پشوتن پورپزشک

نایب رئیس اول



رضا الفت نسب

رئیس اتحادیه



آوا فریدونی

بازرس



رضا جوکار

عضو هیات مدیره



فرزانه سادات امامی

عضو هیات مدیره



محمد جواد رعیت

خزانه دار

تصویب دو ضابطه ویژه در سال ۱۴۰۴

ضوابط فروش آنلاین خودرو

ضابطه ویژه مصوب سال ۱۴۰۴



ضوابط فروش آنلاین طلا

ضابطه ویژه مصوب سال ۱۴۰۴



تصویب ضوابط فروش آنلاین طلا و خودرو در مسیر شفاف‌سازی بازار



توسعه خدمات برای اعضای اتحادیه



پایش حقوق اعضا و اعتبار اتحادیه

بازرسی مستمر از فعالیت اعضا



بهبود فرایند اعطای مجوز

تسریع روند و پاسخگویی برخط



تلاش مستمر برای پایداری اینترنت

با توجه به قطعی‌های مکرر

سخنران · رویداد گزارش ۱۴۰۴

محمدجواد رعیت

خزانه‌دار اتحادیه



موضوع ارائه

گزارش مالی سال ۱۴۰۴

خلاصه صورت‌های مالی سال ۱۴۰۴

کل درآمد عملیاتی ۱۴۰۴

۱۱۵,۰۰۱

میلیون ریال

رشد درآمد نسبت به ۱۴۰۳

۹۶,۸%+

تغییر	۱۴۰۴	۱۴۰۳	شرح
۹۶,۸%+	۱۱۵,۰۰۱	۵۸,۴۴۶	درآمدهای عملیاتی
۸۱,۹%+	(۱۲۵,۳۹۲)	(۶۸,۹۵۳)	جمع هزینه‌های عملیاتی
۱,۱% کاهش کسری	(۱۰,۳۹۱)	(۱۰,۵۰۷)	ناخالص (کسری) درآمد بر هزینه‌های عملیاتی
۱۶,۳%+	۴۶۷	۴۰۱	سایر درآمدهای غیرعملیاتی
۱,۸% کاهش کسری	(۹,۹۲۴)	(۱۰,۱۰۵)	خالص (کسری) درآمد بر هزینه

۹۲٪ درآمد از دو منبع است: صدور پروانه و حق عضویت سالانه

ترکیب درآمد عملیاتی ۱۴۰۴ (میلیارد تومان)

صدور، تمدید و تغییرات پروانه کسب

۵/۹۷ ۵۲٪

حق عضویت سالانه

۴/۶۰ ۴۰٪

کمک‌های دریافتی (همیاری)

۰/۶۷ ۶٪

آموزش (۴۷۲ نفر)

۰/۲۶ ۲٪

حق عضویت سالانه ۲/۷ برابر شد (۱/۷۰ ← ۴/۶۰). نرخ حق صدور از نیمه مهر ۱۴۰۴ از ۱/۹۲ به ۳/۵۲ میلیون تومان افزایش یافت.

گردش اعضا در سال ۱۴۰۴

اعضای ابتدای سال

۶,۱۱۴

اعضای جدید

+۲,۱۹۶

انصراف

-۱۹۷

اعضای پایان سال

۸,۱۱۳

نرخ انصراف ۳/۲٪ - درآمد عملیاتی به ازای هر عضو
حدود ۱/۴ میلیون تومان

بدهی‌ها ۲/۵ برابر دارایی‌هاست؛ ۷۴٪ پرداختی‌ها به اتاق اصناف و هیئت‌مدیره است

ارزش خالص (کسری انباشته)

-۳/۹۷

سال قبل ۲/۹۸-۰ نسبت خالص بدهی به ارزش خالص ۱۴۷٪-

جمع بدهی‌ها

۶/۵۸

سال قبل ۴/۲۵۰ پرداختی‌ها ۶/۱۰۰ ذخیره سنوات ۰/۴۸

جمع دارایی‌ها

۲/۶۱

سال قبل ۱/۲۷۰ نقد ۰/۷۵۰ ودیعه رهن ۱/۰۰۰ دارایی ثابت ۰/۸۲

ترکیب پرداختی‌ها در پایان ۱۴۰۴ (میلیارد تومان) ۷۴٪ سهم اتاق اصناف و حقوق

۲/۵۵

سهم اتاق اصناف از تعرفه‌ها (تسویه‌نشده از سنوات قبل)

۱/۹۵

حقوق پرداختی (عمدتاً اعضای هیئت‌مدیره)

۰/۵۴

مالیات، بیمه و ذخایر کارکنان

۱/۰۶

قرض‌الحسنه اشخاص (۰/۲۹) + عضو هیئت‌مدیره (۰/۲۱) + سایر (۰/۵۶)

جریان نقد ۱۴۰۴

نقد حاصل از عملیات

+۰/۷۲

خرید اثاثه و نرم‌افزار

-۰/۶۴

سود سپرده بانکی

+۰/۰۵

نقد پایان سال

۰/۷۵

۰/۳۰ از آن تنخواه نزد رئیس هیئت‌مدیره بود و فروردین ۱۴۰۵ برگشت؛ نقد موجود کمتر از ۱۲٪ بدهی‌های جاری را پوشش می‌دهد.

حقوق و دستمزد ۳/۳ برابر شد و اکنون ۷۰٪ کل هزینه‌هاست

سهم حقوق از کل هزینه

۷۰٪

سال قبل ۳۹٪ با ۱۳ نفر کارکنان (سال قبل ۱۲ نفر)

ریز رشد حقوق

حقوق پایه ۱/۷۲ ← ۵/۲۱ بیمه کارفرما ۰/۳۷ ← ۰/۱۳ بازخرید سنوات ۰/۰۴ ← ۰/۴۷ فوق‌العاده مسکن ۰/۰۹ ← ۰/۵۵ طبق یادداشت ۱-۶: افزایش قانون کار + افزایش حقوق پایه در نیمه دوم سال با مصوبه هیئت‌مدیره ۱۴۰۴/۰۱/۱۸

هزینه‌های صنفی و فرهنگی تقریباً حذف شد

از ۲/۲۷ به ۰/۱۵ میلیارد تومان؛ بودجه از فعالیتهای اعضا به ساختار داخلی منتقل شده است.

تغییر	۱۴۰۳	۱۴۰۴	سرفصل هزینه (میلیارد تومان)
+۲۲۵٪	۲/۶۸	۸/۷۲	حقوق و دستمزد
+۷۲٪	۱/۲۱	۲/۰۸	اجاره محل
+۲۹۰٪	۰/۲۱	۰/۸۰	سامانه، انفورماتیک، تعمیر، استهلاک، شارژ
+۴۹٪	۰/۵۳	۰/۷۹	هزینه‌های جاری (ملزومات، حسابرسی، پذیرایی...)
-۷۷٪	۰/۵۴	۰/۱۳	هزینه‌های فرهنگی
-۹۹٪	۱/۷۳	۰/۰۲	امور اتحادیه (سفر، گردهمایی، تبلیغات)
+۸۲٪	۶/۹۰	۱۲/۵۴	جمع هزینه‌های عملیاتی

نظر حسابرس مستقل درباره عملکرد و صورت‌های مالی

سخنران · رویداد گزارش ۱۴۰۴

رزا مجتهدزاده

نایب رئیس دوم اتحادیه



موضوع ارائه

معرفی اتحادیه و اقدامات حاکمیتی و صنفی

سال ۱۴۰۴ در یک نگاه

۵۲۰ هزار

کلیک روی نماد اتحادیه

نماد اعتماد الکترونیک اتحادیه

۱۸,۴۰۰

فقره بازرسی

پایش فعالیت کسب‌وکارها

۱۸,۶۷۳

شکایت رسیدگی شده

بیش از ۵۰ درصد مختومه

۲,۴۴۵

پروانه کسب صادرشده

افزایش واحدهای صنفی و
گسترش دامنه خدمات

مکاتبات ورودی ۲,۰۲۲ عدد · مکاتبات
خروجی ۱,۲۸۳ عدد



پوشش سراسری در ۳۱ استان کشور



ضابطه ویژه: فروش آنلاین طلا و خودرو



کلیک روی نماد اتحادیه

۵۲۰,۰۰۰

کلیک در سال ۱۴۰۴

این رقم نشانه‌ای معنادار از سطح بالای توجه کاربران به احراز هویت و اعتبارسنجی کسب‌وکارهای آنلاین است. نماد اتحادیه صرفاً یک نشان بصری نیست، بلکه به‌عنوان مرجعی عملی برای ارزیابی اعتماد، نقش فعالی در تصمیم‌گیری کاربران و کاهش تردید ایفا می‌کند.

سازوکارهای اعتمادسازی اتحادیه در رفتار کاربران بازتاب یافته و در شفاف‌تر شدن فضای کسب‌وکارهای مجازی اثرگذار بوده است.



مروری بر شاخص‌های عملکرد در سال ۱۴۰۴

اتحادیه کشوری کسب‌وکارهای مجازی در سال ۱۴۰۴، علی‌رغم شرایط پیچیده و چالش‌های کم‌سابقه، توانست نقش خود را به‌عنوان یکی از ارکان مؤثر حمایت از اقتصاد دیجیتال کشور با انسجام و اثربخشی به انجام برساند.



پوشش ملی

حضور و فعالیت مؤثر در ۳۱ استان کشور



تدوین ضوابط

تصویب ضوابط فروش آنلاین طلا و خودرو در مسیر شفاف‌سازی بازار



رسیدگی به شکایات

رسیدگی به بیش از ۱۸,۶۷۳ شکایت و تقویت اعتماد عمومی



رشد عضویت

رشد ۴۴/۴٪+

افزایش ۲,۴۴۵ واحدی در اعضای صنفی و گسترش دامنه مشارکت

نرخ رشد هر شاخص نسبت به میانگین چهار سال قبل (۱۴۰۰ تا ۱۴۰۳)



اتحادیه‌ای برای کنشگری و تصمیم‌سازی

[۷]

مصوبه به نفع اعضا

[+۲۵]

نهاد طرف تعامل

[+۲۸۰]

جلسه با نهادهای دولتی

[سایر نهادها]

[پلیس فتا]

[سازمان امور مالیاتی]

[مرکز توسعه تجارت الکترونیکی]

[اتاق اصناف ایران]

[وزارت صمت]

صدور ۲,۴۴۵ پروانه کسب؛ گامی مؤثر در توسعه کسب و کارهای مجازی

در سال ۱۴۰۴، اتحادیه با رویکردی هدفمند و حمایتی، موفق به صدور ۲,۴۴۵ پروانه کسب برای واحدهای صنفی فعال در حوزه کسب و کارهای مجازی شد؛ اقدامی که نشان‌دهنده گسترش، سامان‌دهی و تقویت این زیست‌بوم پویاست.

استان‌های پیشرو

تهران، اصفهان، خراسان رضوی، البرز، فارس، گیلان، آذربایجان شرقی و خوزستان

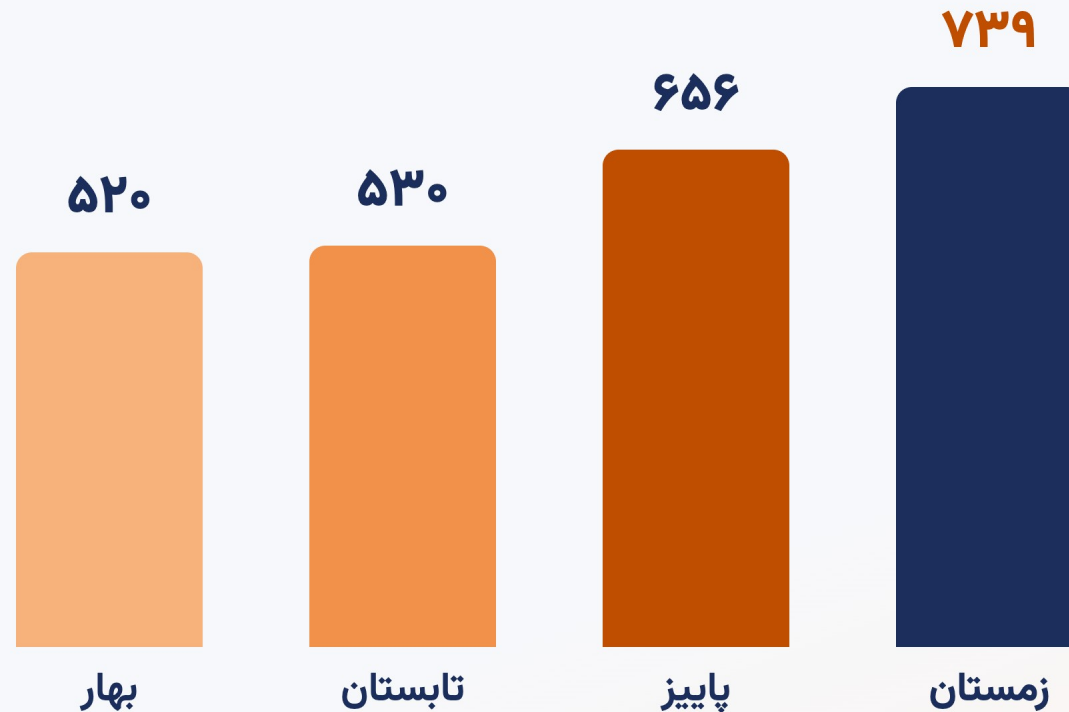
۳۱
استان

پوشش سراسری
خدمات اتحادیه

۲,۴۴۵

پروانه صادرشده در سال ۱۴۰۴

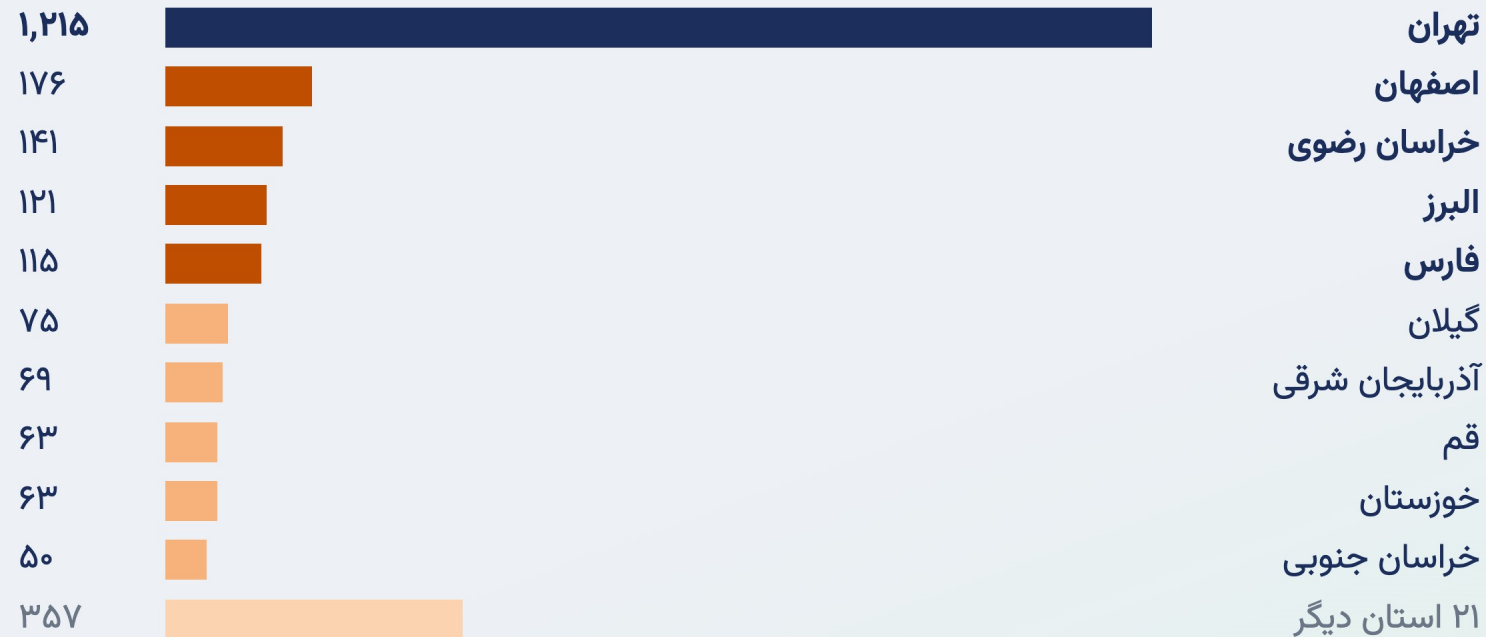
زمستان، اوج شتاب صدور پروانه برای کسب‌وکارها



رشد پیوسته صدور پروانه در چهار فصل سال، تصویری روشن از تقویت اعتماد و تمایل فعالان اقتصادی به فعالیت در بستر رسمی ارائه می‌دهد.

بهار: آغاز سال با روندی پایدار و رو به رشد
تابستان: تداوم حرکت صعودی در فصل میانی سال
پاییز: جهشی محسوس در میزان صدور مجوزها
زمستان: ثبت بالاترین عملکرد و اوج استقبال سالانه

تمرکز جغرافیایی پروانه‌های صادره در سراسر کشور



۱,۲۱۵

تهران؛ پیش‌تاز مطلق و مرکز اصلی صدور

تهران با سهمی نزدیک به نیمی از کل صدور، کانون اصلی فعالیت است. پس از آن اصفهان، خراسان رضوی و البرز با فاصله‌ای قابل‌توجه قرار دارند؛ نشانه تمرکز بالای صدور پروانه در چند قطب اقتصادی و جمعیتی کشور.

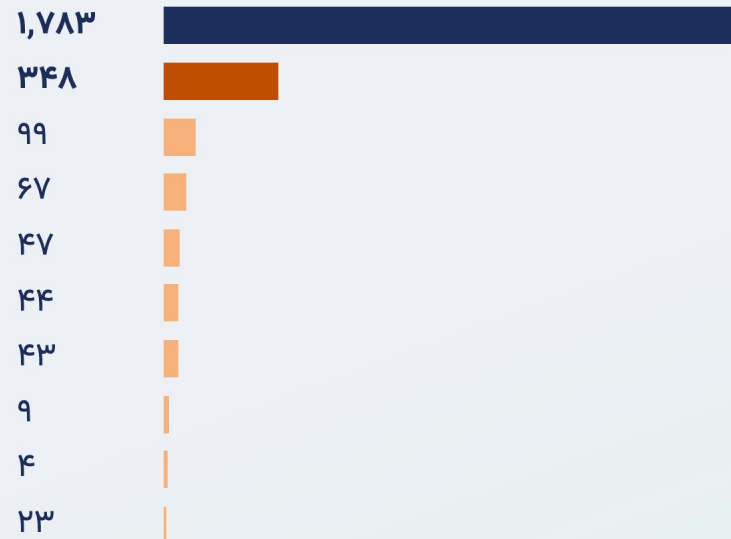
تمرکز پروانه‌های صادره بر اساس رسته فعالیت

۸۷/۱٪

از کل پروانه‌ها در دو رسته اصلی عرضه کالا و عرضه خدمات در فروشگاه‌های مجازی متمرکز است.

۵ برابر

رسته عرضه کالا به‌تنهایی بیش از ۵ برابر رسته دوم پروانه دارد؛ نشانه تمرکز بسیار شدید بر فروش کالا.



عرضه کالا در فروشگاه‌های مجازی
عرضه خدمات در فروشگاه‌های مجازی
عرضه گروه کالایی خاص
بستر آنلاین کاربرمحور نیازمندی‌ها
عرضه خدمات در یک گروه خاص
عرضه کالا و خدمات در حوزه سلامت‌محور
جابجایی هوشمند
سامانه آنلاین ارائه خدمت در محل
بازاریابی شبکه‌ای
سامانه خدمات برخط پیام‌دهی

توزیع متقاضیان پروانه کسب به تفکیک جنسیت

بانوان ۲۱٪

آقایان ۷۹٪

نفر از متقاضیان دریافت پروانه کسب در سال
۱۴۰۴ را بانوان تشکیل داده‌اند

۵۰۳

نفر از متقاضیان دریافت پروانه کسب در سال
۱۴۰۴ را آقایان تشکیل داده‌اند

۱,۹۴۲

این توزیع، تصویری روشن از الگوی مشارکت در فرآیند اخذ پروانه کسب ارائه می‌کند و می‌تواند مبنای تحلیل‌های دقیق‌تر در حوزه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی صنفی قرار گیرد.

توزیع جوازهای صادره به تفکیک نوع شخصیت

حقوقی ۲۴/۶٪

اشخاص حقیقی ۷۵/۴٪

اشخاص حقوقی – ۲۴/۶٪

سهم اشخاص حقوقی هرچند کمتر است، اما از تثبیت تدریجی نقش شرکت‌ها و مؤسسات در توسعه بازار خدمات و تجارت دیجیتال حکایت دارد.

اشخاص حقیقی – ۷۵/۴٪

بخش اصلی جوازهای صادره به فعالان حقیقی اختصاص دارد؛ نشانه‌ای از غلبه الگوی کارآفرینی فردی و کسب‌وکارهای کوچک در فضای مجازی.

سخنران · رویداد گزارش ۱۴۰۴

صادق محمدی

دبیر اتحادیه



موضوع ارائه

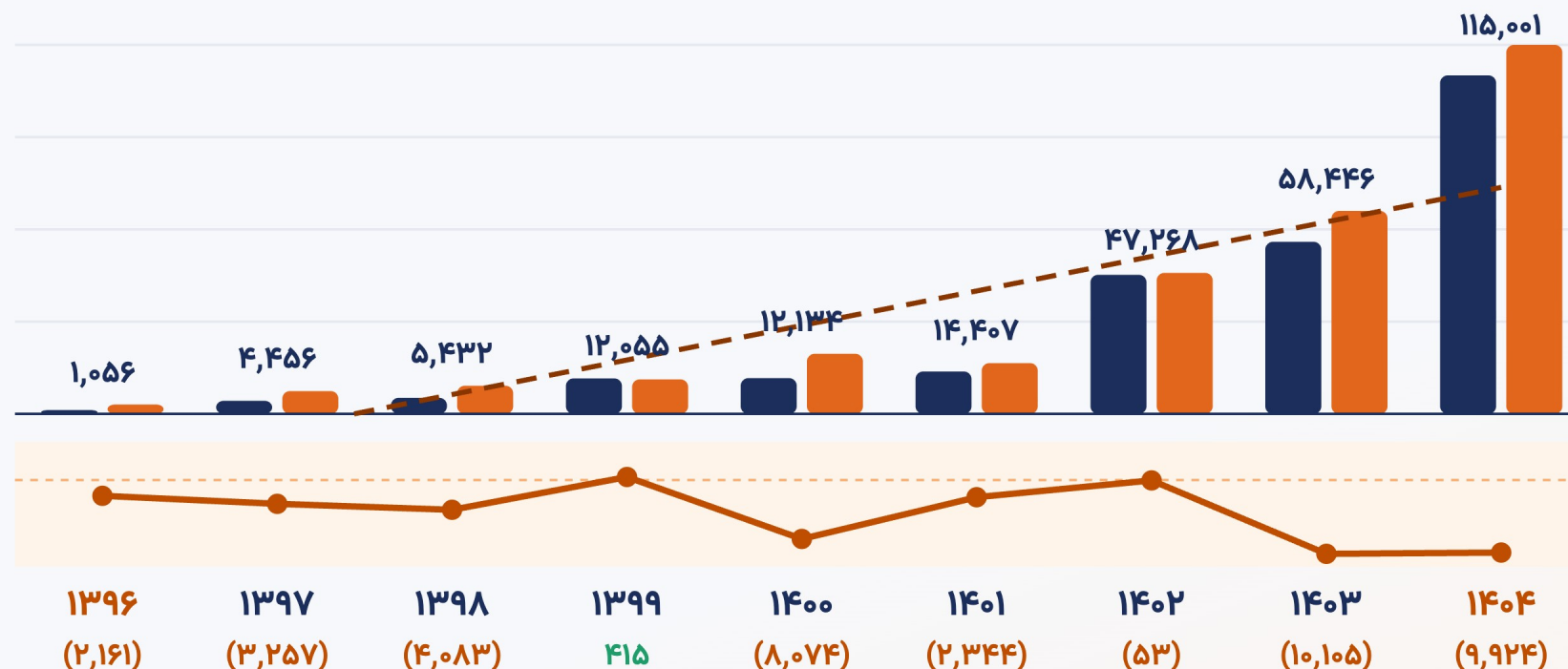
عملکرد اتحادیه در سال ۱۴۰۴

مروری بر عملکرد کلی اتحادیه از ۱۳۹۶ الی ۱۴۰۴

۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰	۱۴۰۱	۱۴۰۲	۱۴۰۳	۱۴۰۴
۳۳۵ پروانه صادر شده	۴۴۴ پروانه صادر شده	۴۴۲ پروانه صادر شده	۱,۰۹۱ پروانه صادر شده	۱,۵۳۹ پروانه صادر شده	۸۹۲ پروانه صادر شده	۲,۱۷۹ پروانه صادر شده	۲,۱۶۳ پروانه صادر شده	۲,۴۴۵ پروانه صادر شده
درآمد ۱,۰۵۶	درآمد ۴,۴۵۶	درآمد ۵,۴۳۲	درآمد ۱۲,۰۵۵	درآمد ۱۲,۱۳۴	درآمد ۱۴,۴۰۷	درآمد ۴۷,۲۶۸	درآمد ۵۸,۴۴۶	درآمد ۱۱۵,۰۰۱
هزینه ۳,۲۲۰	هزینه ۷,۷۳۴	هزینه ۹,۵۳۸	هزینه ۱۱,۷۳۵	هزینه ۲۰,۴۰۲	هزینه ۱۷,۲۳۶	هزینه ۴۷,۹۱۴	هزینه ۶۸,۹۵۳	هزینه ۱۲۵,۳۹۲
سود/زیان (۲,۱۶۱)	سود/زیان (۳,۲۵۷)	سود/زیان (۴,۰۸۳)	سود/زیان ۴۱۵	سود/زیان (۸,۰۷۴)	سود/زیان (۲,۳۴۴)	سود/زیان (۵۳)	سود/زیان (۱۰,۱۰۵)	سود/زیان (۹,۹۲۴)



مروری بر روند مالی اتحادیه از ۱۳۹۶ الی ۱۴۰۴



راهنما

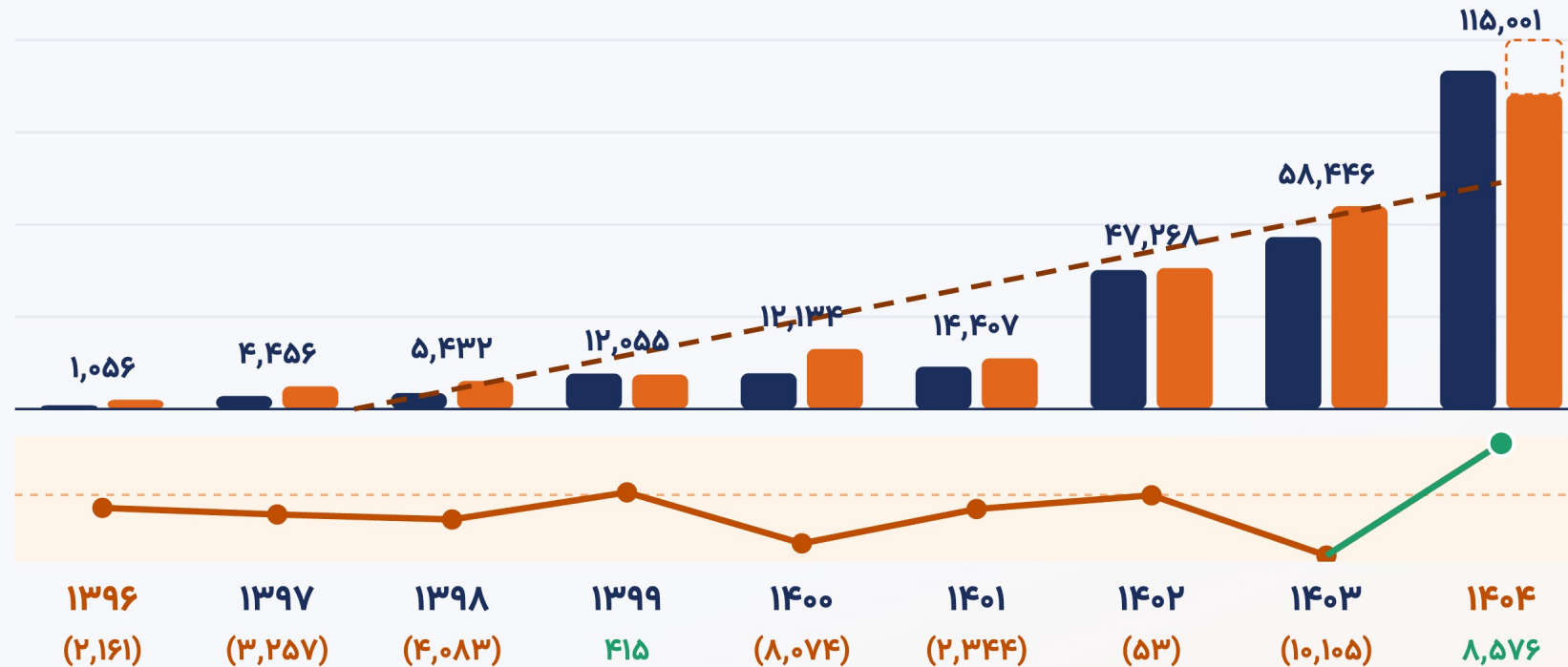
- درآمد
- هزینه
- سود/زیان
- خط روند درآمد

اعداد بالای ستون‌ها: درآمد.
ردیف زیر سال‌ها: سود/زیان
خالص. نوار پایین نمودار
سود/زیان را با مقیاس
جداگانه نشان می‌دهد.



نسخه تعدیل شده ۱۴۰۴ بدون حقوق پرداخت نشده هیئت مدیره

مروری بر روند مالی اتحادیه از ۱۳۹۶ الی ۱۴۰۴



راهنما

- درآمد
- هزینه
- سود/زیان
- خط روند درآمد

۱۴۰۴ تعدیل شده: ۱,۸۵
میلیارد تومان حقوق
پرداخت نشده هیئت مدیره از
هزینه کسر شده (خط چین).
هزینه ۱۲۵,۳۹۲ ←
کسری (۹,۹۲۴) ← ۱۰۶,۸۹۲
مازاد ۸,۵۷۶.

رتبه‌بندی ۱۰ حوزه فعالیت برتر

تحلیل حوزه‌های فعالیت

بازار فعلی عمدتاً حول فروش کالاهای مصرفی و دیجیتال شکل گرفته است. در مقابل، حوزه‌هایی مانند خدمات مالی، لجستیک هوشمند، پیک، حمل بار، بازاریابی شبکه‌ای و فناوری‌های تخصصی هنوز تمرکز پایین‌تری دارند؛ نشانه‌ای از ظرفیت رشد قابل‌توجه در حوزه‌های زیرساختی و B2B.



تصویر کلی بازار

%۷۲/۳

کالاهای فیزیکی

سهم کلی از کل پروانه‌ها

%۳۷/۷

تمرکز سه حوزه برتر

سهم از کل پروانه‌ها

۴۲۸

رتبه اول

محصولات دیجیتال، پرتعدادترین
حوزه فعالیت

۲,۴۴۵

مجموع پروانه‌ها

پروانه‌های ثبت‌شده در
رسته‌های مختلف

اقتصاد دیجیتال در ایران بر محصولات دیجیتال متمرکز است؛ این حوزه فعالیت با ۴۲۸ پروانه، ۱۷/۵٪ از کل را به خود اختصاص داده و با اختلاف، پیش‌تاز بازار است.

سه قطب اصلی بازار

۱ محصولات دیجیتال
۴۲۸ پروانه ۱۷/۵٪ از کل

۲ پوشاک، کیف و کفش
۲۵۰ پروانه ۱۰/۲٪ از کل

۳ آرایشی، بهداشتی و طبی
۲۴۴ پروانه ۹/۹٪ از کل

این سه دسته در مجموع ۹۲۲ پروانه را در اختیار دارند؛ یعنی بیش از یک سوم کل بازار.

چرا این سه حوزه پیشتانند؟

قابلیت فروش آنلاین بالا

محصولات این حوزه‌ها به راحتی قابل نمایش، مقایسه و ارسال هستند.

مقایسه قیمت برای مصرف کننده

تنوع محصول زیاد و اهمیت مقایسه قیمت، خرید آنلاین را جذاب تر می کند.

خرید تکرارشونده

تقاضای گسترده مصرف کننده و الگوی خرید مکرر.

غلبه کالاهای فیزیکی بر بازار

ساختار بازار کسب‌وکارهای مجازی ایران، همچنان بیش از آنکه خدمات‌محور باشد، کالا محور و تجارت‌محور است.

حوزه‌های اصلی کالاهای فیزیکی

کالاهای سفر و سرگرمی

ابزارآلات

مواد غذایی

خودرو و قطعات

لوازم خانگی

آرایشی و بهداشتی

پوشاک

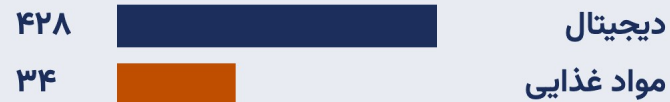
محصولات دیجیتال

۷۲/۳٪

سهم حوزه‌های کالای فیزیکی از کل پروانه‌ها

شکاف استراتژیک: FMCG در برابر دیجیتال

فرصت توسعه نیافته



با وجود اهمیت بسیار بالای بازار FMCG، این اختلاف می‌تواند نشان‌دهنده فرصتی توسعه نیافته در پلتفرم‌های B2B تأمین کالا، ارتباط تولیدکننده، توزیع‌کننده و خرده‌فروش، و لجستیک و توزیع هوشمند باشد.

پروانه در خرده‌فروشی مواد غذایی

سهم ۶/۵٪ و رتبه پنجم مشترک؛ یکی از بزرگ‌ترین بازارهای مصرفی کشور با خرید تکرارشونده

۱۵۹

پتانسیل B2B

تنوع زیاد تأمین‌کنندگان و فروشگاه‌ها

چالش لجستیک

چالش‌های لجستیکی بیشتر از کالاهای دیجیتال یا پوشاک

ارتباط مستمر با مشتری

امکان ایجاد رابطه پایدار با مصرف‌کننده

فرصت‌های توسعه‌نیافته

شکاف میان اهمیت بازار FMCG و تعداد بازیگران آن، فرصت‌های زیر را برجسته می‌کند:



پلتفرم‌های B2B تأمین کالا



سفارش‌گذاری دیجیتال



ارتباط تولیدکننده، توزیع‌کننده و
خرده‌فروش



مدیریت موجودی و سفارش
فروشگاه‌ها



اعتباردهی و خرید اعتباری



لجستیک و توزیع هوشمند



راهکارهای مالی برای
زنجیره تأمین



تحلیل داده‌های فروش و تقاضا



تصمیم‌گیری جمعی در ارکان اتحادیه

[۵]

تعداد کمیسیون‌ها

[+۱۰۰]

مصوبه‌های هیات مدیره

[۲۴]

جلسه هیئت مدیره

کمیسیون حل
اختلاف

کمیسیون فنی

کمیسیون آموزش

کمیسیون شکایات

کمیسیون بازرسی

۱۸,۶۷۳

فقره شکایت ثبت شده در سال ۱۴۰۴

رسیدگی به شکایات و حل اختلاف ۱۱

مجموع شکایات دریافتی



۳,۲۶۸

باطل شده – ۱۷/۵٪

۱,۷۳۶

منتظر بررسی کارشناس – ۹/۲٪

۴,۱۹۶

در دست اقدام – ۲۲/۴٪

۹,۴۴۶

مختومه – ۵۰/۵٪

ارجاع به مراجع قضایی: ۲ فقره 

ارجاع به کمیسیون شکایت: ۲۵ فقره 

وضعیت تفصیلی شکایات

فرایند رسیدگی بر پایه سازوکاری نسبتاً کارآمد و مرحله‌بندی‌شده پیش می‌رود. ارجاع بسیار محدود به کمیسیون، شاخص مهمی از کنترل پیچیدگی پرونده‌ها و حل‌وفصل اکثریت موارد در سطوح اولیه رسیدگی است.

مختومه – ۹,۴۴۶ مورد

بیش از ۵۰٪ شکایات با موفقیت رسیدگی و بسته شده‌اند.



در دست اقدام – ۴,۱۹۶ مورد

پرونده‌هایی که فرایند رسیدگی آن‌ها در جریان است.



بررسی کارشناس – ۱,۷۳۶ مورد

در صف انتظار برای ارزیابی تخصصی کارشناسان.



ارجاع به کمیسیون – ۲۵ مورد

پرونده‌های پیچیده ارجاع‌شده به کمیسیون تخصصی.



۱۸,۴۰۰

فقره بازرسی در سال ۱۴۰۴

۳ اقدامات حاکمیتی و صنفی

مروری بر عملکرد بخش بازرسی



۱,۱۰۰

بزرسی کارشناس – ۶%

۲,۲۰۰

بزرسی کمیسیون – ۱۳%

۸,۵۰۰

منتظر بزرسی کسب و کار – ۴۶%

۶,۶۰۰

بازرسی موفق – ۳۵%

سهم بالای بازرسی موفق بیانگر پیشرفت قابل توجه در تکمیل پرونده‌هاست؛ حجم موارد ارجاع شده به کمیسیون نیز نشان می‌دهد بخشی از پرونده‌ها نیازمند تصمیم‌گیری تخصصی‌تر بوده است.



پیگیری قانونی تخلفات به نمایندگی از صنف

فعالیت بدون پروانه

[تذکر و پیگیری موارد در سال ۱۴۰۴]



سوءاستفاده از نماد اتحادیه

[۱۰ مورد پیگیری قانونی]



حمل و نقل هوشمند

[اقدام قانونی به نمایندگی از رسته]



شکایات و پیگیری‌های قانونی
طرح‌شده توسط اتحادیه



اولویتهای سال ۱۴۰۵

۱

فراگیری لوگوی اتحادیه
و خدمات الکترونیک

پیش‌بینی: ۲۰ هزار عضو

۲

تنظیم‌گری رده‌های
نوظهور

[دو رسته جدید در سال ۱۴۰۵]

۳

کاهش زمان رسیدگی
به شکایات

[رفع ۹۰ درصد در ۷۲ ساعت]

۴

آموزش و
توانمندسازی اعضا

[تخصیص ۱۵ درصد از بودجه]

سخنران · رویداد گزارش ۱۴۰۴

آوا فریدونی

بازرس اتحادیه

موضوع ارائه

گزارش بازرس اتحادیه



گزارش بازرس اتحادیه؛ محورهای نظارت در سال ۱۴۰۴

۵
یافته‌های بازرسی
و پیشنهادهای
اصلاحی

۴
پاسخ‌گویی و
حقوق اعضا

۳
شفافیت مالی و
انضباط بودجه‌ای

۲
عملکرد
هیئت‌مدیره و
اجرای مصوبات

۱
رعایت قوانین و
مقررات

پرسش و پاسخ



رضا جوکار

عضو هیات مدیره



فرزانه امامی

عضو هیات مدیره



محمد جواد رعیت

خزانه دار



صادق محمدی

دبیر



رزا مجتهدزاده

نایب رئیس دوم



رضا الفت نسب

رئیس اتحادیه

این دستاوردها حاصل تلاش جمعی ماست

از همراهی اعضا، همکاران و نهادهای مرتبط سپاسگزاریم و از نقدهای سازنده، پیشنهادهای راهگشا و نگاههای آینده‌ساز شما با آغوش باز استقبال می‌کنیم.

شرکا و نهادهای همکار



همکاران و کارکنان



اعضای اتحادیه





در کنار هم برای توسعه شفافیت و آینده صنف

از حضور و همراهی شما سپاسگزاریم

اطلاعات تماس اتحادیه

اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی همواره آماده پاسخ‌گویی و ارتباط مؤثر با اعضا، ذی‌نفعان و عموم مخاطبان است.

آدرس دفتر مرکزی



تهران، بلوار آیت‌الله کاشانی شرقی، روبه‌روی کوچه مهران، بین گلستان شمالی و رامین شمالی، پلاک ۲۵۶، مجتمع تجاری امید سنتر، طبقه چهارم

شبکه‌های اجتماعی

ecunion_ir



پست الکترونیک

info@ecunion.ir



وبسایت رسمی

www.ecunion.ir

