ادامه از صفحه اول

دولت و تشکل‌های صنفی و سیاسی

... درباره انجمن‌های صنفی کارگری و کارفرمایی اشاره کرد. یا نحوه بررسی تقاضاها در کمیسیون ماده قانون احزاب یا مقررات قانونی برای اعلام انحلال احزاب، از اموری است که نمی‌توان فقط از وزارت کشور برای آن انتظار داشت. همین‌طور است درباره انجمن‌های صنفی مقرر در فصل ششم قانون کار که برای آن مثالی بسیار مهم و زنده در دست است و مسئله انجمن صنفی روزنامه‌نگاران ایران است. از نظر قانونی، مسئولیت سازمانی امور مربوط به این انجمن برعهده وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی است. دکتر روحانی نیز شخصا در اولین روزهای دوره نخست خود وعده بازگشایی انجمن را به روزنامه‌نگاران کشور داد اما اتفاقی نیفتاد. اخیرا علی ربیعی، وزیر کار در مصاحبه‌ای به‌صراحت از این گفت که برای بازگشایی انجمن صنفی روزنامه‌نگاران ایران چهار بار با دادستان کل مذاکره کرد، اما او مخالفت کرده است و نامه رسمی از سوی دادستان تهران ارسال شد که نمی‌توان آن انجمن صنفی را بازگشایی کرد. این سخن به آن معناست که اگر قرار است مسئله حقوق حرفه‌ای صنف مهم و بزرگی مانند روزنامه‌نگاران برای احیا یا ایجاد یک تشکل صنفی قانونی محقق شود، موضوع در حدود توانایی یک وزارتخانه نیست بلکه در سطوح بالاتری باید هماهنگی‌ها و تعاملاتی برقرار شود تا زمینه‌های اجرای قانون فراهم شود. واقعیت این است که در شرایط کنونی جامعه ایران، سیاست و اراده‌های سیاسی در بسیاری از موارد فرادست حقوق می‌نشیند. در این قبیل موارد که حل مسئله فقط به اتکای قانون و مقررات دیگر امکان‌پذیر نیست، اراده‌های سیاسی نیز باید به مدد قوانین بیاید تا موانع را برطرف کند و در شرایط تعاملی امکان اجرای قوانین را فراهم کند. نه از وزارت کار و نه از وزارت کشور نمی‌توان انتظار داشت که موانع اجرای درست و دقیق قانون احزاب را به‌تنهایی مرتفع کنند. وقتی مقام عالی‌رتبه قضائی یا دستگاه‌های دیگر، نظری دارند و بر اعمال آن تأکید می‌ورزند، به این معناست که مسئولیت واقعی حل مسئله در قوه مجریه باید در سطوحی بالاتر از سطح وزیر و وزارتخانه دنبال شود. این چیزی است که در چهار سال نخست ریاست‌جمهوری جناب آقای روحانی درباره تشکل‌ها، احزاب و از جمله انجمن صنفی روزنامه‌نگاران ایران از ایشان چندان مشاهده نشد. امید آن داریم که در دولت دوازدهم، این روش پی گرفته شود.

ایراد شورای نگهبان بر لایحه حمایت از توسعه و ایجاد اشتغال پایدار در مناطق روستایی برطرف شد

تصویب یک لایحه پرچالش

شرق: «با اصلاح سود مقرر برای بنگاه‌های بخش کشاورزی و صنعتی به‌میزان حداکثر شش درصد (متوسط)، در مصوبه کمیسیون که یکی از شروط موضوع اذن مقام معظم رهبری در مصوبه مجلس درباره لایحه مربوط به اشتغال پایدار دولت است، ایراد شورای نگهبان مرتفع به نظر می‌رسد». اظهارنظر کارشناسی مرکز پژوهش‌های مجلس درباره لایحه «حمایت از توسعه و ایجاد اشتغال پایدار در مناطق روستایی و عشایری با استفاده از منابع صندوق توسعه ملی» این را نشان می‌دهد. لایحه‌ای که سرنوشت پرچالش و پرفرازوفرودی داشته و حالا مرکز پژوهش‌های مجلس گزارش داده که به نتیجه رسیده است.

این مرکز در اظهارنظری کارشناسی درباره لایحه «حمایت از توسعه و ایجاد اشتغال پایدار در مناطق روستایی و عشایری با استفاده از منابع صندوق توسعه ملی» که از سوی شورای نگهبان بازگردانده شده است، اعلام کرده این لایحه یک‌فوریتی که در آذرماه ۱۳۹۵ اعلام وصول شده و دوفوریت آن هم به تصویب رسیده بود، درنهایت در جلسه تیرماه مجلس شورای اسلامی به تصویب رسید و در راستای اجرای اصل نودوچهارم قانون اساسی به شورای نگهبان ارسال شد.

تاریخی از لایحه

آذرماه سال گذشته حسینعلی امیری، معاون پارلمانی ریاست‌جمهوری، لایحه‌ای به مجلس ارائه کرد و خواستار برداشت یک‌ونیم‌میلیارد دلار از منابع صندوق توسعه ملی برای اشتغال‌زایی در نواحی روستایی کشور شد. لایحه‌ای که با شعار حمایت از روستا و ایجاد اشتغال و کارآفرینی رسانه‌ای، به یکی از موضوعات مهم در حوزه توسعه روستایی تبدیل شده است. آن زمان انتقادها به این لایحه شروع شد: در آن لایحه پیشنهادی، نبود برنامه دقیق درباره نحوه هزینه‌کرد و استفاده ریالی از منابع، مواردی بودند که اساسنامه صندوق توسعه ملی را نقض می‌کردند. همچنین لایحه پیشنهادی فاقد برنامه‌ریزی در رابطه با فراهم‌کردن زیرساخت‌های اشتغال بود و مواردی مانند نحوه هزینه‌کرد، جامعه هدف و اینکه این اعتبارات به چه نوع فعالیت‌هایی اختصاص پیدا خواهد کرد و چه دستگاه‌هایی باید پاسخ‌گو باشند؛ موضوعاتی بودند که به گفته منتقدان در لایحه پیشنهادی دولت مغفول ماندند.

تلاش دولت در سال جدید برای رأی‌آوردن آن به تلاش‌های سیاسی برای انتخابات تعبیر شد و روحانی در نخستین جلسه هیئت دولت در سال جدید، گفت: موضوع اشتغال و کارآفرینی در روستا را نمی‌توان وارد مسائل انتخاباتی کرد و از مجلس درخواست تصویب این لایحه را در اسرع وقت کرد.

پس از آن علی لاریجانی، رئیس مجلس، درباره این لایحه موضع گرفت؛ او بیستم فروردین در نشست مشترک با اعضای فراکسیون اشتغال و تولید مجلس، گفت بحث برداشت یک‌ونیم‌میلیارد دلار از صندوق توسعه ملی خلاف سیاست‌های کلی نظام است و دولت هم با فرض اینکه مقام معظم رهبری این موضوع را تأیید کرده‌اند، لایحه را ارائه داده که البته چیزی در این زمینه نبوده است. لاریجانی همچنین هشدار داد اگر کار در رابطه با این موضوع با همین وضعیت ادامه یابد، با

یک اخطار باید این بحث را کنار گذاشت. پس از آن و دوم خرداد، دولت دوباره لایحه برداشت یک‌ونیم‌میلیارد دلاری از صندوق توسعه ملی را در دستور کار خود قرار داد؛ نوبخت، رئیس سازمان برنامه و بودجه، با حضور در مجلس ضرورت‌های تصویب این لایحه را مطرح کرد که با مخالفت‌های تعدادی از نمایندگان مواجه شد. آن زمان پورابراهیمی، رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس، با واردبودن ایرادهای متعدد به لایحه گفته بود: طرح‌های قبلی ایجاد اشتغال پایدار همچنان بدون استفاده باقی مانده است. ازآنجایی‌که این طرح بدون ارائه برنامه است به نظر می‌رسد مانند طرح‌های پیشین دولت‌های گذشته باشد. طرح یک‌ونیم‌میلیارد دلاری برای توسعه روستایی بدون هیچ برنامه‌ای بیان شده است. اگر دولت برنامه مشخص و ریز و نحوه تخصیص را برای طرح‌های اشتغال‌زا بفرستد، ما مشکلی نداریم تا این طرح را اجرائی کنیم. سوم خرداد، نمایندگان پس از تصویب کلیات لایحه، ماده یک این لایحه را بررسی کردند، اما به‌دلیل آنچه ایراد به سازوکار و مکانیسم این ماده اعلام شد، تصمیم گرفتند این ماده را بار دیگر به کمیسیون برنامه و بودجه ارجاع دهند. پس از فرازوفرودهای فراوان، لاریجانی هجدهم تیر کلیات لایحه یک‌فوریتی «حمایت از توسعه و ایجاد اشتغال پایدار در مناطق روستایی و عشایری با استفاده از منابع صندوق توسعه ملی» را برای پیشگیری از شبهات احتمالی در مجلس به رأی گذاشت. نمایندگان مجلس در این جلسه از مجموع ۲۲۰ نماینده حاضر، با ۱۵۰ رأی موافق، کلیات لایحه را تصویب کردند، اما پس از آن شورای نگهبان به این لایحه ایراد گرفت.

ایراد شورای نگهبان و سرنوشت لایحه

اصلی‌ترین مسئله درباره این مصوبه، ناظر به انطباق‌نداشتن آن با اساسنامه صندوق توسعه ملی بود که این موضوع با توجه به اذنی که رئیس مجلس از مقام معظم رهبری دریافت کرد، مرتفع شد؛ اما شورای نگهبان در یک مورد مصوبه مجلس را در چارچوب اذن معظم‌له ندانسته و از این حیث مغایر اصول پنجاه‌وهفتم و یکصدودهم قانون اساسی شناخته است. براساس گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس، بررسی مصوبه کمیسیون از جمله شروط و قیودی که در نامه رئیس مجلس به مقام معظم رهبری درباره لایحه دولت ذکر شده است، تعیین سود مقرر برای بنگاه‌های بخش کشاورزی و صنعتی به میزان حداکثر شش درصد (متوسط) است، درحالی‌که در مصوبه مجلس چنین موضوعی به‌کلی پیش‌بینی نشده بود؛ پس با توجه به منوط‌شدن اذن مقام معظم رهبری به رعایت شروط مذکور در نامه رئیس مجلس (که دربردارنده تعیین حداکثر نرخ سود میانگین است) نبود توجه به این موضوع در مصوبه مجلس واجد ایراد شناخته شد. با این توضیح که مطابق ماده (۷) مصوبه مجلس، تعیین نرخ سود متناظر بخش‌های هدف به آیین‌نامه اجرائی این قانون واگذار شده بود، ازاین‌رو، این ماده از سوی شورای نگهبان مغایر اصول پنجاه‌وهفتم و یکصدودهم قانون اساسی شناخته شد. حال کمیسیون برای رفع این ایراد، در ماده (۷) مصوبه، عبارت نرخ سود میانگین شش درصد را جایگزین عبارت نرخ سود متناظر کرده است. بنابراین آیین‌نامه اجرائی این قانون به رعایت میانگین مذکور برای نرخ سود تسهیلات اعطایی از محل منابع موضوع این قانون مقید شده است و ایراد شورای نگهبان مرتفع به نظر می‌رسد.

ضرب‌الاجل اشتغال

اشتغال؛ شعار اصلی همه کاندیداهای ریاست‌جمهوری؛ تیر هدف سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و پاشنه آشیل دولت‌ها. نرخ بی‌کاری در بهار امسال، با رسیدن به ۱۲.۶ درصد، بیشترین نرخ بی‌کاری همه سال‌های دهه ۹۰ بود؛ به گفته کارشناسان، چاره در اشتغال روستایی است؛ اما چرا؟ کارشناسان سه دلیل مهم برای این موضوع عنوان می‌کنند؛ نخست آنکه اشتغال روستایی در ایران نسبت به صنایع بزرگ بسیار ارزان‌تر ایجاد می‌شود؛ به این معنا که برای نمونه برای ایجاد یک شغل در پتروشیمی چیزی بین ۹۰۰میلیون تا یک‌میلیارد و ۳۰۰میلیون تومان منابع نیاز است، اما برای ایجاد همان شغل در حوزه روستایی، بین ۱۰ تا ۲۰ میلیون تومان نیاز است. بنابراین با هزینه‌ای بسیار کمتر از آنچه در صنایع بزرگ نیاز است، می‌توان مشاغل زیادتری در روستاها ایجاد کرد. دومین دلیل مهمی که برای اهمیت ایجاد اشتغال روستایی عنوان می‌کنند، این است که این نوع اشتغال مقابل مهاجرت روستاییان به شهرها می‌ایستد و باعث حفظ توازن جمعیتی شهر و روستاهای کشور می‌شود؛ نکته آنکه بیشتر افرادی که از روستاها به شهرها مهاجرت می‌کنند، در مشاغل کارگری و پایین‌دستی مشغول به کار می‌شوند؛ گاه آنها حتی از راه مشاغل سیاهی چون دست‌فروشی و... درآمد کسب می‌کنند که نه‌تنها نظم اقتصادی کشور را برهم می‌زند، بلکه باعث ناامنی هم می‌شود؛ با ایجاد شغل در روستاها این معضل هم حل می‌شود. سومین موردی که کارشناسان در حمایت از ایجاد اشتغال روستایی عنوان می‌کنند، این است که با توسعه پایدار در روستاها، امنیت غذایی کشور هم حفظ می‌شود و از این گذرگاه، نه‌تنها اقتصاد کشور رونق می‌گیرد، بلکه می‌توان کشور را مقابل تحریم و فشارهای خارجی بیمه کرد. درواقع با این روش تاب‌آوری اقتصاد کشور بالا می‌رود و اقتصاد مقاومتی محقق می‌شود.

از همین رهیافت، توسعه اشتغال در جامعه روستایی و عشایری نه‌تنها ابعاد اقتصادی و اجتماعی دارد، بلکه روی دیگر آن هم سیاسی است.

خبر

طلب ۱۶۰ هزارمیلیاردی بانک مرکزی از دولت و بانک‌ها

● **ایسنا:** مجموع طلبی که بانک مرکزی از دولت و بانک‌ها دارد، در آخرین ارزیابی به حدود ۱۶۰ هزار میلیارد تومان رسیده است.

شاخص محیط کسب‌وکار در زمستان ۹۵ اندکی بهبود یافت

● **ایرنا:** نتایج پایش ملی محیط کسب‌وکار که از سوی اتاق ایران انجام شده، نشان می‌دهد که شاخص ملی کسب‌وکار در زمستان پارسال، اندکی بهتر از این شاخص در فصل پاییز ۹۵ بود. در زمستان ۱۳۹۵ عدد شاخص ملی کسب‌وکار ۵.۸۳ بوده که اندکی بهتر از فصل پاییز همان سال است.

تهران میزبان اولین نمایشگاه بین‌المللی شیشه و صنایع وابسته

● اولین نمایشگاه بین‌المللی شیشه و صنایع وابسته با حضور و مشارکت ده‌ها شرکت داخلی و خارجی از اول تا چهارم شهریور در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برگزار و در آن نوین‌ترین صنایع و تولیدات این صنعت ارائه می‌شود. در این نمایشگاه انواع صنایع، دستگاه‌ها، تجهیزات و خطوط تولید، معادن و فراوری مواد اولیه، انواع شیشه‌های ساختمانی، شیشه‌های نما، در و پنجره، شیشه‌های اداری، شیشه‌های اتومبیل، شیشه‌های ضدگلوله، مواد اولیه و دیگر صنایع مرتبط ارائه و در معرض دید علاقه‌مندان قرار می‌گیرد. این نمایشگاه با مجوز سازمان توسعه تجارت ایران، مشارکت گلستک آلمان مجری بزرگ‌ترین نمایشگاه شیشه دنیا و همکاری انجمن تولیدکنندگان شیشه ایران در فضائی بالغ بر هفت‌هزارو ۵۰۰ مترمربع برگزار خواهد شد. رئیس ستاد برگزاری اولین نمایشگاه بین‌المللی شیشه و صنایع وابسته با بیان اینکه بیشترین کاربرد شیشه در ایران در حوزه صنعت ساختمان است، افزود: شیشه یکی از صنایع مهم و بااهمیت کشورمان است که تولید صنعتی آن ۷۵ سال پیش آغاز شد. فرداد ماقنتی بر توجیه اقتصادی بالای صنعت شیشه در کشورمان تأکید کرد و افزود: صددرصد مواد اولیه صنعت شیشه در داخل کشور وجود دارد. اولین نمایشگاه بین‌المللی شیشه و صنایع وابسته از اول تا چهارم شهریور هر روز از ساعت ۱۰ الی ۱۸ در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران آماده بازدید علاقه‌مندان است.

واکاوی کسب بالاترین رتبه خدماتی ایران‌خودرو در میان خودروسازان داخلی

هشتمین مقام اولی برای هشتمین دوره متوالی چگونه ممکن شد؟

ارائه نتایج ارزیابی دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال جاری در حالی اعلام شد که بار دیگر و برای هشتمین بار متوالی شرکت خدمات پس از فروش ایران‌خودرو توانست در جایگاه نخست شرکت‌های خودروساز داخلی قرار گیرد.

نتایج سال جاری با توجه به سختگیرانه‌شدن دستورالعمل ارزیابی وزارت صنعت درباره خدمات، با سال‌های قبل قابل مقایسه نیست. این ارزیابی به گونه‌ای است که می‌توان گفت، شبکه خدمات پس از فروش خودروسازان داخلی به معیارهای جهانی نزدیک‌تر شده؛ هرچند هنوز مسیری طولانی تا حصول رضایت کامل مشتریان پیش‌رو است.

رضایت مشتریان بالاتر از قبل

اما نکته‌ای که در سال جاری توانست جایگاه ایساکو را بالاتر از رقبای خود در صدر جدول خدمات پس از فروش مستحکم کند، رشد درخورتوجه میزان رضایت مشتریان نسبت به سال قبل است. میزان رضایت مشتریان خدمات پس از فروش ایران‌خودرو طبق آخرین ارزیابی، ۷۱.۸ از صد بوده که البته این عدد گویای نیاز تلاش حداکثری برای دست‌یافتن به ایده‌آل‌هاست.

معیارهای خدمات فراتر از الزامات

فعالیت‌های خدمات پس از فروش ایران‌خودرو از حیث انطباق با الزامات آیین‌نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در بالاترین سطح یعنی «انطباق خیلی زیاد» قرار گرفته که شاید بتوان مدعی شد ارائه خدمات نوین نقش درخورتوجهی در کسب این نتیجه داشته است. این امر بیانگر این است که شرکت خدمات پس از فروش ایران‌خودرو در تلاش برای جلب حداکثری رضایت مشتریان است و روند روبه‌رشد این شرکت خود تأییدی بر این مدعاست.

مدیریت برتر

کسب چنین شاخصی به معنی وجود یک مدیریت همه‌جانبه است؛ چیزی که در قسمت دیگری از شاخص‌ها بررسی شده و خدمات پس از فروش ایران‌خودرو را در بالاترین سطح قرار داده است.

در ادامه به مهم‌ترین اقدامات صورت‌گرفته در یک سال اخیر در مسیر جلب حداکثری رضایت مشتریان ارائه شده است.

۱- طرح‌های نوین خدماتی

در راستای کسب رضایت حداکثری مشتریان و ارائه خدمات ویژه و متمایز به آنان، در سال ۱۳۹۵ طرح‌های ویژه‌ای در شرکت خدمات پس از فروش ایران‌خودرو برنامه‌ریزی شده و با توجه به نیازهای گروه‌های مختلف مشتریان، در شبکه نمایندگی‌ها اجرا شده است. این طرح‌ها در مقاطع زمانی مختلف و با توجه به مناسبت‌های ملی و مذهبی ازجمله ایام تعطیلات نوروز، عید سعید فطر، اربعین حسینی (ع) و ارتحال حضرت امام خمینی (ره) برگزار شده و همه مسیرهای حیاتی و شریانی کشور تحت پوشش شبکه گسترده خدماتی و امدادی قرار گرفته است.

همچنین برای ارائه خدمات به مشتریانی که به واسطه مشاغل خود امکان مراجعه به نمایندگی‌ها در ساعات اداری نداشته‌اند، طرح شیفت دوم در همه استان‌های کشور اجرا شده که در این طرح نمایندگی‌ها پس از پایان زمان اداری و تا پاسی از شب نسبت به پذیرش مشتریان و ارائه خدمات به آنان اقدام کرده‌اند.

۲- اخذ نظرات مشتریان و حرکت در مسیر نظرات ایشان:

شرکت خدمات پس از فروش ایران‌خودرو برای افزایش مستمر رضایت مشتریان، برنامه‌های متنوعی در سال ۹۵ در دستور کار داشته است.

۱-۲) طرح پیگیری مشتریان:

در طرح follow up (پیگیری مشتریان) ضمن برقراری تماس با مشتریان، نسبت به دعوت مجدد مشتریانی که به‌هردلیل از خدمات نمایندگی‌ها ابراز نارضایتی داشته‌اند و رفع همه مشکلات مد نظر آنان اقدام شده است.

۲-۲) ارتقای نمایندگی‌ها در راستای نظرات مشتریان:

در طرح ارتقای نمایندگی‌ها در سال ۹۵، نسبت به شناسایی قریب به ۲۰ درصد از نمایندگی‌هایی که شاخص‌های پایین‌تری در رضایت، شکایت و ارزیابی جامع داشتند، اقدام شد و پس از عارضه‌یابی مشکلات آنان و تعیین راهکارهای ارتقا براساس برنامه‌های زمانبندی منظم، مشاوره‌های فنی و تخصصی برای بهبود فرایندهای نمایندگی به آنان ارائه شد؛ همچنین پس از سررسید مهلت ارائه‌شده به آنها، عملکرد نمایندگی‌ها مجددا بررسی و نظارت شد تا در صورت ارتقانیافتن، پرونده این گروه از نمایندگی‌ها به کمیسیون اعطا و لغو ارجاع داده شود.

در راستای اهمیت کیفیت ارائه خدمات به مشتریان گروه صنعتی ایران‌خودرو، در سال ۹۵، در کمیسیون اعطا و لغو نمایندگی‌ها به ۸۷ نمایندگی اخطار کتبی داده شد که ۴۳ نمایندگی که موفق به بهبود وضعیت و رفع مشکلات نشده‌اند، تعلیق امتیاز و ۳۱ نمایندگی نیز لغو امتیاز شدند.

۳- نظارت مؤثر و مستمر بر شبکه نمایندگی‌های مجاز رمز موفقیت:

۱-۳) نظارت و ارزیابی نمایندگی‌های مجاز:

در سال ۱۳۹۵ همه نمایندگی‌های مجاز سراسر کشور ارزیابی جامع شده‌اند. در این ارزیابی‌ها همه فرایندهای نمایندگی در بخش‌های فنی و مهندسی، بازرگانی و انبار، فروش خودرو، فرایندهای خدماتی از زمان پذیرش تا ترخیص خودرو، وضعیت نیروهای انسانی و مهارت‌سنجی آنان و... به صورت دقیق و کامل بررسی شده و امتیازات اخذشده از طرف نمایندگی تأثیر مستقیم در بخش درآمدی آنان داشته و این کار اثر درخورتوجهی در وضعیت کسب‌وکار نمایندگی‌ها به جای گذاشته است.

ارزیابی‌های سال ۹۵، شامل شش‌هزارو صد نفر/ساعت بوده است و ارزیابان مربوطه از میان پرسنل مجرب و کارآزموده دفاتر منطقه‌ای که موفق به کسب شرایط احراز و قبولی در آزمون‌های تخصصی ستاد بودند، انتخاب شده‌اند.

۲-۳) نظارت‌های نامحسوس بر شبکه نمایندگی‌ها

برای بررسی میدانی وضعیت پذیرش و فرایندهای خدماتی نمایندگی‌ها، همکاران و بازرسان شرکت خدمات پس از فروش با مراجعه به نمایندگی در قالب مشتری به صورت نامحسوس نسبت به ارزیابی این فرایندها اقدام کرده‌اند.

این نظارت‌ها به سطوح مدیران ارشد شرکت نیز تعمیم یافته و شخص مدیرعامل ایساکو نیز با مراجعات متعدد به نمایندگی‌ها در اقصی نقاط کشور، به صورت نامحسوس وضعیت این نمایندگی‌ها را مشاهده کرده و پس از معرفی خود به نمایندگی، از نزدیک و بدون واسطه در جریان مشکلات و پیشنهادهای نمایندگی‌ها قرار گرفته‌اند و برای همه مشکلات مطرح‌شده در این بازدیدها برنامه‌های بهبود تعریف و اجرا شده است.

۴- افزایش نفوذ سیستم‌ها و فناوری اطلاعات در فرایندهای کاری:

توسعه سامانه‌های ارتباط با مشتریان (سامانه موبایل اپلیکیشن و وب‌سایت ایساکو) که مشتریان می‌توانند از خدمات نوین و آنلاین ایساکو بهره‌مند شوند. ازجمله سرویس‌هایی که به وسیله این سامانه به مشتریان محترم ارائه می‌شود، می‌توان به سرویس اتوکلیک، نوبت‌دهی پذیرش نمایندگی‌ها، اطمینان از اصل‌بودن خدمات، مشاهده دفترچه‌های راهنمای محصولات و نمایش نمایندگی‌ها و فروشگاه‌ها بر روی نقشه اشاره کرد.