



پیشخوان مجوزهای کشور <http://www.bemcenter.ir>

با ورود به این سامانه و ثبت نام در آن چهار سامانه سام - دادور - نما- یاور قابل دسترسی است.





سامانه

دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)

آغاز سخن

مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور به استناد تصویب نامه ابلاغی ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی به شماره ۵۰۶۸۶ مورخ ۲۹۶/۰۵/۰۱ با موضوع «دستورالعمل استقرار و توسعه مرکز ملی پایش محیط کسب و کار» تشکیل و مدیریت و راهبری آن به وزارت امور اقتصادی و دارایی (معاونت امور اقتصادی) واگذار شده است.

مرکز مورد اشاره شامل ۴ زیرسامانه به هم مرتبط و مستقل با کارکردهای از پیش تعیین شده به شرح زیر می باشد:

- سامانه مجوزهای کسب و کار کشور (سام)
- سامانه دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)
- پایگاه اطلاع رسانی مجوزها و نقشه ملی استعلامات کشور (ما - ایران مجوز)
- مرکز فوریت های محیط کسب و کار کشور (پاور)

کارگدها و خروجی های مرکز

- ایجاد ساختار یکپارچه، سیستماتیک، هوشمند، قابل نظارت و پیمایش برای محیط کسب و کار کشور.
- پیاده سازی فرآیندهای صدور مجوزها در ارایه خدمت به متقاضیان.
- احصاء و شناسایی گلوگاههای صدور مجوزها با رصد لحظهای و برخط.
- افزایش سلامت اداری، شفاف سازی و توزیع عادلانه منابع از طریق نظارت بی واسطه حاکمیت.
- ایجاد بانک اطلاعاتی جامع از اطلاعات مجوزها، استعلام ها، دریافت کنندگان (حقیقی و حقوقی) و دستگاه های صادر کننده مجوز.
- نظارت و پایش مستمر مراحل صدور مجوزها.
- تسهیل و تسریع در ارایه خدمات به متقاضیان.
- کاهش هزینه های سرپرست دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات مرتبط با مجوزها.

چشم انداز مرکز ملی پایش محیط کسب و کار

- تسهیل، تسریع و شفاف سازی در انجام فرآیندهای منتهی به اخذ مجوزهای کسب و کار، ضمن ایجاد فضای اعتماد بین حاکمیت و صاحبان سرمایه، موجب تحقق اهداف دولت کار آفرین، افزایش سرمایه های در گردش و خروج از رکودهای اقتصادی می شود.
- چشم انداز نهایی تعریف شده برای استقرار مرکز مذکور «ایجاد درگاهی ملی، واحد و یکپارچه به منظور درخواست، پیگیری و صدور مجوزهای حوزه کسب و کار کشور» می باشد.



مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور

آدرس پستی: تهران - خیابان پاسداران - خیابان شهید حجت سوری (نیستان هفتم) - بعد از میدان احتشامیه - پلاک ۳۱ - معاونت امور اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی

کد پستی ۴۴۱-۴۱-۱۹۴۴۸

شماره تماس: ۲۷۶۶۲۲۷۷-۲۸
۲۷۶۶۲۲۵۶
شماره تلفنکسب: ۲۲۵۸۰۲۰۱

www.BEMCENTER.ir
Request@bemcenter.ir

#نهایت_پاسخگویی



تعریف سامانه دادور

برای شناسایی و تکمیل چرخه درخواست و صدور مجوز در کشور، با قبول الزام، اهمیت و ضرورت تسهیل در ارایه خدمات به فعالان اقتصادی، در شرایط بروز شکایات و انتقادات، دریافت و ارایه پاسخ صریح، به موقع و راهگشا از طریق سامانه ای یکپارچه که می تواند ضمن شناسایی گلوگاههای آسیبزا و شناخت عوامل مخمل روند ارایه خدمت، زمینه های افزایش اعتماد متقابل و بهبود محیط کسب و کار را بیش از پیش فراهم آورد، در دست اقدام قرار گرفته است.

قانونگذار نیز با در نظر گرفتن اهمیت پاسخ به شکایات متقاضیان دریافت مجوز، در تبصره ۱۰ ماده ۳ قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی، امکان ارایه شکایات متقاضیان به بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا استاندار و همچنین مرکز ملی رقابت را لحاظ نموده است. لکن در خصوص نظارت بر پاسخگویی ساکت است.

سامانه دادور از یک سو امکان شکایت و پیگیری فرآیندهای صدور مجوز را به عموم مردم و کسب و کارهای متقاضی دریافت مجوزهای کسب و کار از طریق سامانه تحت وب و نرم افزار ویژه گوشه های هوشمند (اندروید) ارایه می کند و از سوی دیگر، از طریق داشبورد آن برای مدیران ارشد و نهادهای نظارتی در حوزه حاکمیت، امکان دریافت شکایات و بازخوردهای مردمی در مورد وضعیت فرآیند صدور مجوزهای کسب و کار به منظور رسیدگی و پاسخ گویی به مشکلات مردم در این زمینه را فراهم می آورد.

سامانه دادور قابل ارایه از طریق شبکه اینترنت و اینترنت با داشبوردهایی برای «مرکز ملی رقابت»، «استانداران»، «بالاترین مقام دستگاه های اجرایی مرتبط با صدور مجوز»، «نهادهای نظارتی»، «مقامات عالی رتبه نظام» و «تمام دستگاه های اجرایی

کشور تا سطح دهستان» راه اندازی خواهد شد.

متقاضیان اخذ مجوز که به دلایل منطقی همانند تاخیر بی دلیل در دریافت مجوز، عدم پاسخگویی شفاف دستگاه متولی و ... تمایل به ثبت شکایت در سامانه را دارند ضمن مراجعه به وب سایت مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور، اقدام به ثبت نام و پس از انجام فرآیند احراز هویت سیستمی آنها با استفاده از سرویس های احراز هویت (سازمان ثبت احوال کشور) و تطبیق شماره تلفن همراه با کد ملی (سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)، از طریق پوشه ملی مجوزهای ایرانیان مبادرت به ثبت شکایت می نمایند.

اهداف حاصل از پیاده سازی سامانه دادور

- پیاده سازی سیستم یکپارچه به منظور دریافت، پیگیری و پاسخگویی به شکایات از صادرکنندگان مجوزهای کشور با استفاده از ۳ ابزار پیام کوتاه، پورتال واحد و نرم افزار تلفن های هوشمند.
- آسیب شناسی گلوگاههای نارضایتی اربابان رجوع در فرآیندهای صدور مجوزهای کشور به تفکیک استان و دستگاه اجرایی و امکان ارایه راهکارهای بهبود وضع موجود.
- استقرار داشبورد الکترونیکی به منظور نظارت، کنترل و مدیریت روند پاسخگویی به شکایات در سطوح مختلف مدیریتی.
- استقرار سیستم پشتیبان تصمیم گیری به منظور اصلاح کارشناسی فرآیندهای صدور مجوز در دستگاه های اجرایی.
- ارایه فرصت های بهبود بر اساس آسیب شناسی صورت گرفته از قبیل اصلاح فرآیندها، اعمال نظارت بیشتر، آموزش و توانمندسازی سرمایه های انسانی و ...
- امکان بهره برداری از گزارش های تجمیعی و ارزیابی عملکرد دستگاه های مختلف در حوزه مجوزهای کشور.
- پایش مستمر به منظور جلوگیری از خلق مجوزهای جدید توسط دستگاه های اجرایی.
- شناسایی مجوزهای دارای امضای طلایی و متخلفین.



سامانه

دریافت، انعکاس، پیگیری و رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار

