



تهیه و تنظیم: مدیریت کار آفرینی و اشتغال

اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان بوشهر

پرتال اداره کل: <http://boushehr.mcls.gov.ir>

تلفن: ۳۳۳۲۰۸۲۱-۳۳۳۲۶۷۰۴

متقاضیان دریافت مجوز می توانند با مراجعه به آدرس

اینترنتی [WWW.BEMCENTER.IR](http://WWW.BEMCENTER.IR) و ثبت نام در آن،

شکایات خود را ثبت، روند پاسخگویی و پاسخ به آنها را

مشاهده نمایند

## آغاز سخن

مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور به استناد تصویب نامه ابلاغی ستاد ساماندهی فرماندهی اقتصاد مقاومتی به شماره ۵۰۶۸۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۵/۰۱ با موضوع دستور العمل استقرار 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.

## کارکردها و خروجی های مرکز

- ایجاد ساختار یکپارچه، سیستماتیک، هوشمند، قابل نظارت و پیمایش برای محیط کسب و کار کشور
- بهبود سازی فرایند های صدور مجوزها در ارزیابی خدمت به متقاضیان
- احصاء و شناسایی گلوگاههای صدور مجوزها با رصد لحظه ای 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 دستگاههای صادر کننده مجوز
- نظارت و پایش مستمر مراحل صدور مجوزها
- تسهیل و تسریع در ارزیابی خدمات به متقاضیان
- کاهش هزینه های سربار دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات مرتبط با مجوزها

## چشم انداز مرکز ملی پایش محیط کسب و کار

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

## تعریف سامانه دادور

برای شناسایی و تکمیل چرخه درخواست و صدور مجوز در کشور با قبول الزام اهمیت و ضرورت تسهیل در ارائه خدمات به فعالان اقتصادی در شرایط بروز شکایات و انتقادات دریافت و ارائه

پاسخ صریح به موقع و راهگشا از طریق سامانه ای یکپارچه که می‌تواند ضمن شناسایی گلوگاههای آسیب‌زا و شناخت عوامل مغلط روند ارائه خدمت زمینه‌های افزایش اعتماد متقابل و بهبود محیط کسب و کار را بیش از پیش فراهم آورد. در دست اقدام قرار گرفته است. قانون گذار نیز بادر نظر گرفتن اهمیت پاسخ به شکایات متقاضیان دریافت مجوز. در تبصره ۱ ماده ۳ قانون اصلاح مواد ۱۶ و ۷ قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی امکان ارائه شکایات متقاضیان به بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا استانداری 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 فرایند های 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 گوشی های هوشمند (اندروید) ارائه می‌کند 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 فرایند صدور مجوزهای کسب و کار به منظور رسیدگی و پاسخ‌گویی به مشکلات مردم در این زمینه را فراهم می‌آورد.

سامانه دادور قابل ارائه از طریق شبکه اینترنت و اینترنت با داشبوردهایی برای ((مرکز ملی رقابت)) ((استانداری)) ((بالاترین مقام دستگاههای اجرایی مرتبط با صدور مجوز)) ((نهادهای نظارتی

((مقامات عالی رتبه نظام)) و ((تمام دستگاههای اجرایی کشور تا سطح دهستان)) ارائه اندازی خواهد شد

متقاضیان اخذ مجوز که به دلایل منطقی همانند تاخیری 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 فرایند 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 سیستمی یکپارچه به منظور دریافت، پیگیری و پاسخگویی به شکایات از صادر کنندگان مجوزهای کشور با استفاده از سه ابزار پیام کوتاه، پورتال واحد و نرم افزار تلفن های هوشمند

• آسیب شناسی گلوگاههای نارضایتی اربابان رجوع در فرایند های صدور مجوزهای کشور به تفکیک استان و دستگاه اجرایی و امکان ارائه 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 فرایند صدور مجوز در دستگاههای اجرایی

• ارائه فرصت های بهبود بر اساس آسیب شناسی صورت گرفته از قبیل اصلاح فرایندها، اعمال نظارت بیشتر، آموزش و توانمند سازی سرمایه های انسانی

• امکان بهره برداری از گزارش های تجمعی ارزیابی عملکرد دستگاههای مختلف در حوزه مجوزهای کشور

• پایش مستمر به منظور جلوگیری از خلق مجوزهای جدید توسط دستگاههای اجرایی

• شناسایی مجوزهای دارای امضای طلایی و متخلنی