



## 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 مخل 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.

قانونگذار نیز با در نظر گرفتن اهمیت پاسخ به شکایات متقاضیان دریافت مجوز، در تبصره «۱» ماده ۳ قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی، امکان ارائه 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 فرایندهای صدور مجوز را به عموم مردم و کسب‌وکارهای متقاضی دریافت مجوزهای کسب‌وکار از طریق سامانه تحت وب و نرم‌افزار ویژه گوشی‌های هوشمند (آندروید) 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 کسب‌وکار 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»، «استانداران»، «بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مرتبط با صدور مجوز»، «نهادهای نظارتی»، «مقامات عالی رتبه نظام» و «تمام دستگاه‌های 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 وب‌سایت مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور، اقدام به ثبت نام و پس از انجام فرآیند احراز هویت سیستمی آنها با استفاده از سرویس‌های 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 می‌نمایند.

## اهداف حاصل از پیاده‌سازی سامانه دادور

پیاده‌سازی سیستمی یکپارچه به منظور دریافت، پیگیری و پاسخگویی به شکایات از صادرکنندگان مجوزهای کشور با استفاده از ۳ ابزار پیام کوتاه، پورتال واحد و نرم‌افزار تلفن‌های هوشمند

آسیب شناسی گلوگاه‌های نارضایتی اربابان رجوع در فرآیندهای 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 تصمیم‌گیری به منظور اصلاح کارشناسی فرآیندهای صدور مجوز در دستگاه‌های اجرایی.

ارائه فرصت‌های بهبود بر اساس آسیب‌شناسی صورت گرفته از قبیل اصلاح فرآیندها، اعمال نظارت بیشتر، آموزش و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی و ...

امکان بهره‌برداری از گزارش‌های تجمیعی و 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 متخلفین.



وزارت امور اقتصادی و دارایی  
سازمان امور اقتصادی



سامانه

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





## کارکردها و خروجی های مرکز

- ایجاد ساختار یکپارچه، سیستماتیک، هوشمند، قابل نظارت و پیمایش برای محیط کسب و کار کشور.
- بهبودسازی 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 بی‌واسطه حاکمیت.
- ایجاد بانک اطلاعاتی جامع از اطلاعات مجوزها، استعلام‌ها، دریافت کنندگان (حقیقی و حقوقی) و دستگاه‌های صادر کننده مجوز.
- نظارت و پایش مستمر مراحل صدور مجوزها.
- تسهیل و تسریع در ارایه خدمات به متقاضیان.
- کاهش هزینه‌های سربار دستگاه‌های 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 کارآفرین، افزایش سرمایه‌های در گردش و خروج از رکودهای اقتصادی می‌شود.
- 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» می‌باشد.

## 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 ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ 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 می‌باشد:

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 (یاور)



## 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 وزرات امور اقتصادی و دارایی  
کد پستی ۴۴۱-۴۱-۱۹۴۴۸

شماره تماس:

۲۸-۲۲۲۲۲۷-۲۷۶۶۶

۲۷۶۶۶۲۳۵۶

شماره تلفکس:

۲۲۵۸۰۴۰۱

[www.BEMCENTER.ir](http://www.BEMCENTER.ir)

[Request@bemcenter.ir](mailto:Request@bemcenter.ir)

# نهضت\_پاسخگویی