

آغاز سخن

مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور به استناد تصویب نامه ابلاغی ستاد ساماندهی 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 اقتصاد) واگذار شده است.

کارکردها و خروجی های مرکز

- ایجاد ساختار یکپارچه ، سیستماتیک ، هوشمند ، قابل نظارت و پیمایش برای محیط کسب و کار کشور.
- بهینه سازی فرایندهای صدور مجوزها در ارایه 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
- تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به متقاضیان
- کاهش هزینه های سربار دستگاههای اجرایی در ارائه خدمات مرتبط با مجوزها.

چشم انداز مرکز ملی پایش محیط کسب و کار

تسهیل ، تشریح و شفاف سازی در انجام فرایندهای 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 رکوردهای اقتصادی می شود.

چشم انداز نهایی تحریف شده برای استقرار مرکز مذکور (ایجاد درگاه ملی ، واحد 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 می تواند ضمن شناسایی گلوگاههای آسیب زا و شناخت عوامل مخل روند ارائه خدمت زمینه های افزایش اعتماد متقابل و بهبود محیط کسب و کار را بیش از پیش فراهم آورد .

سامانه دادور از یک سو امکان شکایت و پیگیری فرایندهای صدور مجوز را به عموم مردم و کسب و



شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر
پرتال شرکت: www.abfa-bushehr.ir

تلفن گویا : ۳۱۶۴۰۰۰۰

متقاضیان دریافت مجوز می توانند

با مراجعه به آدرس اینترنتی

www.BEMCENTER.IR و

ثبت نام در آن شکایات خود را

ثبت، روند پاسخگویی و پاسخ به

آنها را مشاهده نمایند.

کارهای متقاضی دریافت مجوزهای کسب و کار از طریق سامانه تحت وب و نرم افزار ویژه گوشی های هوشمند (اندروید) ارائه 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 فرایند صدور مجوزهای کسب و کار به منظور رسیدگی و پاسخ گویی به مشکلات مردم در این زمینه را فراهم می آورد.

متقاضیان اخذ مجوز که به دلایل منطقی همانند تاخیر بی دلیل در دریافت مجوز و عدم پاسخگویی شفاف دستگاه متولی 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 از طریق پوشه ملی مجوزهای ایرانیان مبادرت به ثبت شکایات 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 داشپورد الکترونیکی به منظور نظارت کنترل و مدیریت روند پاسخگویی به شکایات در سطوح مختلف مدیریتی.

➤ استقرار سیستم پشتیبانی تصمیم گیری به منظور اصلاح کارشناسی فرایند صدور مجوز دستگاههای اجرایی.

➤ ارائه فرصت های بهبود بر اساس آسیب شناسی صورت گرفته از قبل اصلاح فرایند ها ، اعمال نظارت بیشتر ، آموزش و توانمند سازی سرمایه های انسانی.

➤ امکان بهره برداری از گزارشهای تجمیعی ارزیابی عملکرد دستگاههای مختلف در حوزه مجوزهای کشور.

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

