




وزارت امور اقتصادی و دارایی
معاونت امور اقتصادی

راهنمای پل کاربران رسیدگی به شکایات دادور

مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور

ویژه کاربران دستگاه های اجرایی





فهرست مطالب



۳	۱- مقدمه
۴	۲- پنل کاربری
۵	۲-۱- صفحه نخست کاربری
۵	۲-۲- مدیریت شکایات
۵	۲-۲-۱- عملیات
۷	۲-۲-۲- پاسخ به شکایت
۸	۲-۲-۳- ارجاع شکایت
۸	۲-۳- پروفایل کاربری

۱- مقدمه

«محیط کسب و کار» شامل مجموعه ای از عوامل محیطی است که اگر چه بر فعالیت کسب و کارها و بنگاه های اقتصادی تأثیر می گذارند؛ اما کنترل و مدیریت آنها در حیطه ی اختیار مدیران بنگاه های اقتصادی نیستند. از آن جایی که براساس قوانین و مقررات در هر کشوری از جمله جمهوری اسلامی ایران برای شروع و توسعه ی هر کسب و کار، کارآفرینان و مدیران بنگاه ها نیازمند دریافت مجوزهای لازم از نظام حاکمیتی کشور هستند، سهولت و سرعت دریافت مجوزهای کشوری برای فعالیتهای اقتصادی یکی از کلیدی ترین شاخص های تحلیل کیفی محیط کسب و کار محسوب می شود.

"سامانه ی ثبت و پیگیری شکایات مجوزهای کشور (دادور)" در کنار «سامانه اطلاع رسانی مجوزهای کشور (سام)» که خدمات اطلاع رسانی وضعیت صدور مجوزهای کسب و کار را به عموم مردم و کسب و کارهای متقاضی دریافت مجوزهای کسب و کار از طریق پیامک و اپلیکیشن اندرویدی ارائه می کند، امکان پیگیری درخواستها و شکایات متقاضیان دریافت مجوزهای کسب و کار را نیز به صورت یکپارچه و متمرکز فراهم می نماید،

هدف از سند حاضر تحت عنوان "راهنمای پنل کاربران رسیدگی به شکایت"، ارائه راهنمای لازم برای انجام عملیات با پنل کاربری تحت وب سامانه دادور می باشد.

۲- پانل کاربری

این سامانه به منظور ارائه خدمات و قابلیت‌های پیگیری مجوز و ثبت و رسیدگی شکایات متقاضیان مورد استفاده قرار می‌گیرد. به منظور ارائه خدمات به متقاضیان، برای هر یک از کاربران سازمانی در دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های تابعه نام کاربری و کلمه عبور منحصر به فرد در نظر گرفته شده است که توسط راهبر سامانه در اختیار افراد قرار خواهد گرفت. هر کاربر می‌تواند با استفاده از نام کاربری و کلمه عبور فراهم شده از طریق وبسایت سامانه به آدرس www.bemcenter.ir به سامانه وارد شود.

کارکردهای اصلی پانل شکایت عبارتند از:

[۱] مدیریت شکایات

[۲] مشاهده پروفایل

۲-۱- صفحه نخست کاربری

پس از ورود به سامانه، کاربر امکان مشاهده آخرین اطلاعات شکایات، آخرین وضعیت شکایات و جزئیات شکایات را خواهد داشت. دسترسی به آخرین اطلاعات شکایات از طریق بخش‌های زیر امکان پذیر است:

[۱] آخرین شکایات

[۲] آخرین شکایات دارای پاسخ نهایی

[۳] آخرین شکایات دارای پاسخ

[۴] آخرین شکایات دارای ارجاع

[۵] آخرین شکایات دارای ارجاع بدون پاسخ

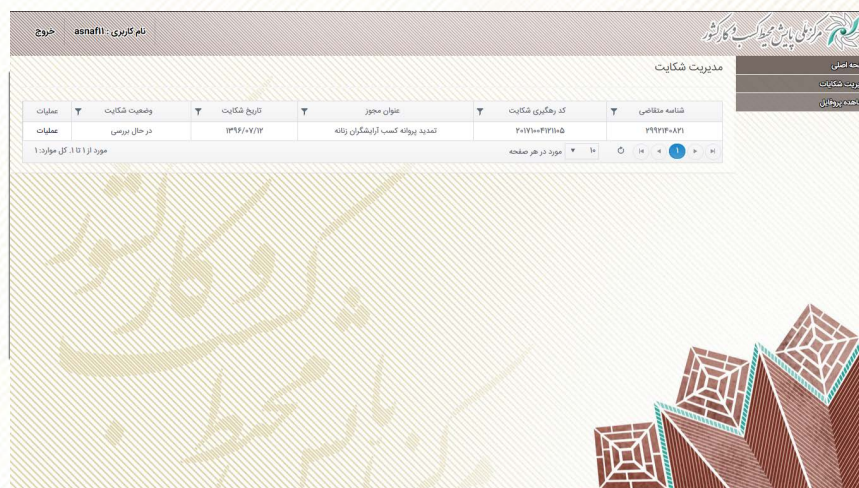


و همچنین آمار تعداد شکایات ثبت شده، تعداد شکایات پاسخ داده شده و ارجاع داده شده در کادر تعیین شده در بالای صفحه اصلی پانل کاربر قابل مشاهده است. برای انجام هر یک از عملیات مرتبط با این موارد کاربر می تواند به بخش مربوط وارد شود.



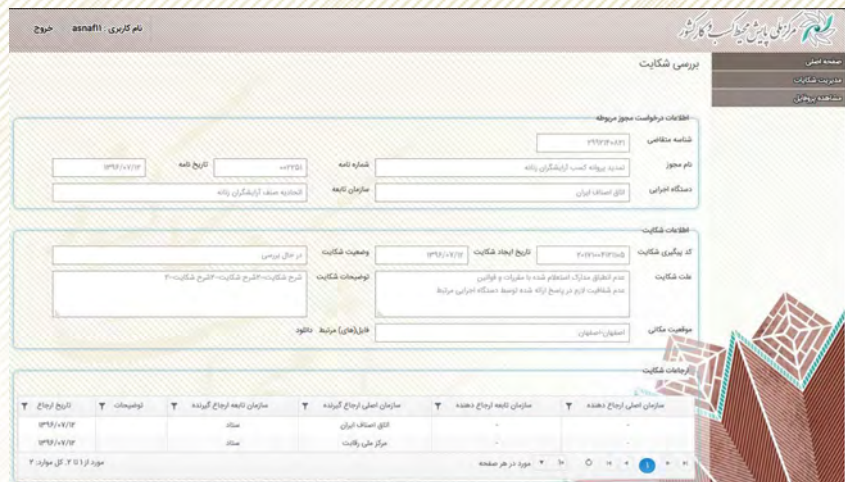
۲-۲- مدیریت شکایات

مدیریت شکایات امکان مشاهده جزییات، پاسخ دهی و ارجاع شکایت به سازمانها و دستگاههای اجرایی ذیصلاح را از طریق کلیک دکمه «عملیات» فراهم می آورد. استانداری ها و بالاترین مقام اجرایی دستگاه های اجرایی پاسخ گوی نهایی به شکایات می باشند. پس از بررسی های لازم و در صورت نیاز، شکایات از طریق این دو ارگان به دستگاه های اجرایی ذیصلاح برای پاسخ دهی ارجاع داده شود که این دستگاه ها می توانند پاسخگو و یا ارجاع دهنده نیز باشند.



۲-۲-۱- عملیات

در بخش عملیات، کاربر به جزییات کامل شکایات، روند ارجاعات و پاسخ ها دسترسی دارد و می تواند عملیات مرتبط با هر بخش را انجام دهد.



۲-۲-۲- پاسخ به شکایت

شکایاتی که توسط متقاضیان درخواست مجوز از سازمان صورت می پذیرد می تواند توسط کاربر شکایت پاسخ یا ارجاع داده شود. برای پاسخ به شکایت، بر روی گزینه ثبت پاسخ کلیک نمایید. در صفحه پاسخ به شکایت، آخرین اطلاعات شکایت به صورت خلاصه نمایش داده می شود و کاربر می تواند به آن پاسخ دهد. در پاسخ به شکایت، یکی از عناوین پاسخ می تواند از فهرست انتخاب شود و پاسخ تشریح شود. در صورتیکه پاسخ به شکایت مربوط به استانداری، بالاترین مقام دستگاه اجرایی و یا در شرایط خاص مربوط به شواری ملی رقابت باشد، پاسخ نهایی اعلام می شود و امکان دسترسی به دستگاه های اجرایی برای پاسخ گویی مجدد وجود نخواهد داشت.



در صورتیکه پاسخ نهایی نباشد، وضعیت شکایت همچنان در دست بررسی، پاسخ و یا ارجاع باقی خواهد ماند. پس از ثبت پاسخ شکایت، متقاضی امکان مشاهده پاسخ شکایت را خواهد داشت و به صورت آنی پیامک پاسخ به شکایت را دریافت خواهد نمود، به همین جهت در نوشتن پاسخ شکایت دقت نمایید.

۲-۲-۳- ارجاع شکایت

در صورتیکه شکایت مربوط به سازمان زیرمجموعه یا سایر سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی تعیین شده، باشد، امکان ارجاع شکایت به سازمان مربوط وجود دارد. پس از ارجاع شکایت، تمامی اطلاعات و ارجاعات شکایت توسط کاربر دریافت‌کننده ارجاع شکایت نیز قابل مشاهده می‌باشد.

ملاحظات مربوط به ارجاعات :

ارجاعات شکایت

کاربر شکایت استناداری امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- ستاد دستگاه اجرایی
- ادارات کل استان مربوطه

کاربر شکایت بالاترین مقام دستگاه اجرایی (ستاد دستگاه اجرایی)

امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- ستاد سایر دستگاه‌های اجرایی
- ادارات کل استانی دستگاه مربوطه
- ستاد سازمان‌های تابعه

● استانداری‌ها

کاربر شکایت اداره کل استانی امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- سایر ادارات کل استان مربوطه
- ستاد دستگاه اجرایی مربوطه
- استانداری استان مربوطه

کاربر شکایت سازمان تابعه استانی امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- سایر ادارات کل استان مربوطه
- ستاد سازمان تابعه مربوطه
- استانداری استان مربوطه

کاربر شکایت اداره کل شهرستان و شهر امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- سایر ادارات کل شهرستان مربوطه
- اداره کل دستگاه مربوطه در استان مربوطه

کاربر شکایت سازمان تابعه شهرستان و شهر امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- سایر ادارات کل شهرستان مربوطه
- اداره کل سازمان تابعه مربوطه در استان مربوطه

کاربر شکایت ستاد سازمان‌های تابعه امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- ستاد دستگاه اجرایی مربوطه
- دستگاه‌های تابعه دستگاه اجرایی مربوطه
- استانداری
- ادارات کل دستگاه اجرایی مربوطه

کاربر شکایت شورای رقابت امکان ارجاع شکایت به کاربران ذیل را خواهد داشت:

- به همه

۲- ۳- پروفایل کاربری

در این بخش، کاربر می‌تواند پروفایل کاربری خود را مشاهده نماید. اطلاعات پروفایل کاربری توسط راهبر هر سازمان (ادمین) ایجاد شده و به کاربر نمایش داده می‌شود. کاربر می‌تواند کلمه عبور خود را بروزرسانی نماید.



نام کاربری: asnafl خروج

مشاهده پروفایل

نوع کاربر: کاربر شکایت نام کاربری: asnafl

دستگاه اجرایی: اتاق اصناف ایران

سازمان تابعه: ستاد

استان: مازان

بخش: شهر

دهستان: تلفن تماس: +۹۸۷۶۵۴۳۲۱۰

شماره همراه: +۹۸۷۶۵۴۳۲۱۰ پست الکترونیکی: ma@gmail.com

بازگشت به صفحه قبلی ذخیره کلمه عبور