



وزارت امور اقتصادی و دارایی  
معاونت امور اقتصادی

# راهنمای پل کاربری کاربران متقاضی سامانه دادور

مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور

ویژه متقاضیان







## فهرست مطالب



۳	.....	۱ - مقدمه
۴	.....	۲ - نیازمندیهای اولیه
۴	.....	۳ - پانل کاربری
۵	.....	۳-۱ - ورود به سامانه
۵	.....	۳-۲ - ثبت نام در سامانه
۷	.....	۳-۳ - صفحه نخست کاربری
۸	.....	۳-۴ - ثبت و پیگیری شکایت







## 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 کاربری کاربران متقاضی سامانه دادور" ارائه راهنمای لازم برای انجام عملیات با پنل کاربری تحت وب سامانه دادور می باشد.



## ۲- نیازمندی های اولیه

- به منظور ثبت نام و انجام فعالیت های مربوط در سامانه موارد ذیل می بایست رعایت شود:
- برای ثبت نام در سامانه از یکی از مرورگرهای ذیل استفاده نمایید:
    - ◀ Internet Explorer نسخه ۱۱ به بالا
    - ◀ Mozila نسخه ۴۵ به بالا
    - ◀ Chorome نسخه ۴۵ به بالا
  - برای ارسال مستندات، حداکثر حجم فایل ها ۲ مگابایت باشد.
  - در ارسال تصاویر، از تصاویر بی کیفیت، نامشخص و ناخوانا پرهیز نمایید.
  - در ورود اطلاعات دقت لازم انجام شود تا اطلاعات صحیح، به روز و موثق وارد شوند.

## ۳- پانل کاربری

سامانه ارائه شده به منظور ارائه خدمات و قابلیت های دریافت و پیگیری شکایات متقاضیان مجوز مورد استفاده قرار می گیرد. یکی از راه های خدمت رسانی و اطلاع رسانی به متقاضیان مجوز از طریق وب سایت سامانه و پانل کاربری می باشد.

کارکردهای اصلی پانل کاربری متقاضیان دادور عبارتند از:

[۱] فهرست مجوزهای درخواستی

[۲] فهرست مجوزهای اعلامی

[۳] ثبت و پیگیری شکایت

[۴] تماس با مرکز

[۵] مشاهده فعالیت ها

[۶] مشاهده پروفایل

برای دسترسی به پانل کاربری متقاضی به سایت سامانه به آدرس [www.bemcenter.ir](http://www.bemcenter.ir) مراجعه نمایید.



### ۳-۱- ورود به سامانه

برای انجام عملیات می‌بایست با استفاده از نام کاربری و کلمه عبور وارد سامانه شوید. برای ورود به سامانه، در صورتیکه درخواست مجوز از سازمان نموده‌اید، نام کاربری و کلمه عبور برای شما به صورت پیامک ارسال شده است در غیر این صورت برای ورود می‌توانید با انتخاب دکمه «ثبت نام» ثبت نام نمایید و وارد سامانه شوید.

کاربران متقاضی که نام کاربری و کلمه عبور را از طریق پیامک دریافت نموده‌اند، با استفاده از این اطلاعات قابلیت ورود به سامانه را خواهند داشت. در صورتیکه کاربر کلمه عبور خود را فراموش نموده باشد، با انتخاب «فراموشی کلمه عبور» قادر به دریافت کلمه عبور جدید خواهد بود.

همچنین برای کاربرانی که نام کاربری و کلمه عبور دریافت ننموده‌اند اما درخواست مجوز به سازمان ارائه نموده‌اند، امکان ثبت نام وجود خواهد داشت. این کاربران شامل افرادی هستند که پیامک نام کاربری و کلمه عبور را دریافت نکرده‌اند و خواهان شکایت در مورد مجوز هستند.

کاربر با ورود به نرم‌افزار، در واقع به سامانه وارد می‌شود و امکان انجام کلیه عملیات موجود در پانل کاربری در سایت سامانه را دارا می‌باشد.

در صورتیکه کاربر کد رهگیری دادور را دریافت نموده باشد ولی نام کاربری و کلمه عبور برای کاربر پیامک نشده باشد، کاربر امکان ثبت نام در سامانه را به شکل زیر خواهد داشت.

### ۳-۲- ثبت نام در سامانه





برای ثبت نام در سامانه، در صفحه اصلی سامانه، دکمه ثبت نام را انتخاب نمایید. اطلاعات ارائه شده در نام را وارد نمایید. ثبت نام در سامانه شامل بررسی و احراز هویت اطلاعات کاربر با توجه به نوع کاربر حقیقی / حقوقی / اتباع خارجی بودن با سرویس های ثبت احوال، ثبت اسناد و شاهکار می باشد. این فعالیت در دو مرحله انجام می شود:

- در مرحله اول، اطلاعات دریافتی از کاربر با سرویس ثبت احوال/ثبت اسناد مورد بررسی قرار می رود. در صورتیکه اطلاعات ارائه شده توسط کاربر صحت نداشته باشد، امکان ثبت نام کاربر وجود نخواهد داشت.
- در مرحله دوم، اطلاعات دریافتی از کاربر با سرویس شاهکار مورد بررسی قرار می گیرد. این سرویس امکان تطابق کد ملی و شماره همراه را فراهم می آورد. در صورتیکه شماره همراه وارد شده متعلق به کاربر نباشد، امکان ثبت نام در سامانه وجود نخواهد داشت.



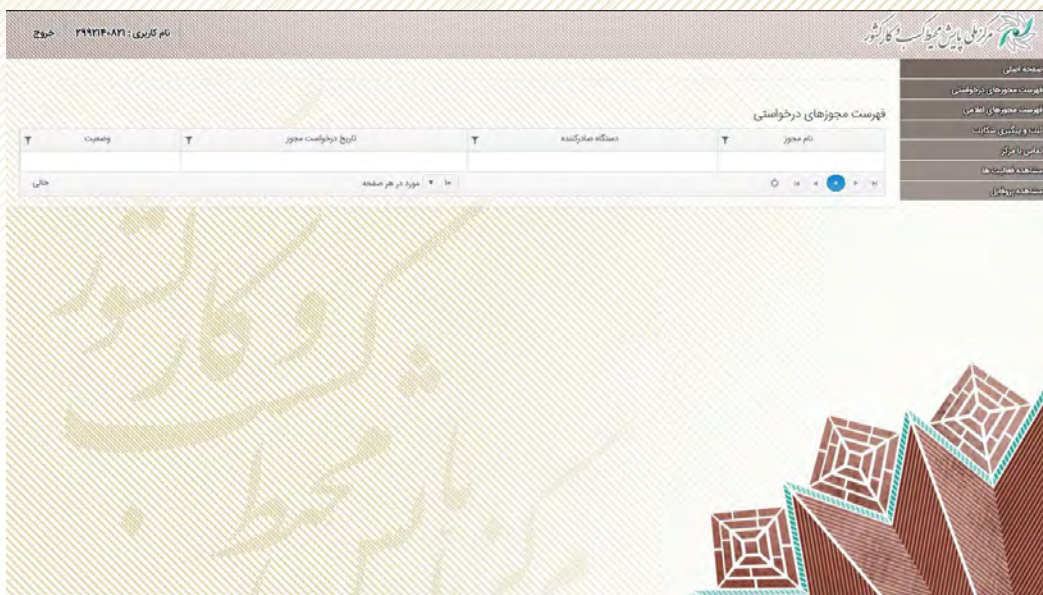
برای ثبت نام در سامانه می بایست نوع متقاضی را انتخاب نمود:

- **شخصیت حقیقی**
  - این نوع کاربر نیاز به ارائه کد ملی، تاریخ تولد و شماره تلفن همراه دارد.
  - **شخصیت حقوقی**
  - این نوع کاربر نیاز به ارائه شناسه ملی شرکت، کد ملی مدیر عامل و شماره همراه مدیر عامل دارد.
  - **شخصیت اتباع خارجی**
  - این نوع کاربر نیاز به ارائه کد پاسپورت، کد ملی اتباع خارجی و شماره همراه دارد.
- پس از تایید هر یک از کاربران توسط سامانه، نام کاربری و کلمه عبور به شماره همراه وارد شده، ارسال خواهد شد.



### ۳-۳- صفحه نخست کاربری

پس از ورود به سامانه، کاربر امکان مشاهده اطلاعات فهرست مجوزهای درخواستی، فهرست مجوزهای اعلامی، ثبت و پیگیری شکایات، تماس با مرکز، مشاهده فعالیت‌ها و مشاهده پروفایل را در صفحه اول خواهد داشت. برای انجام هر یک از عملیات مرتبط با این موارد کاربر می‌تواند به بخش مربوط وارد شود.





### ۳-۴- ثبت و پیگیری شکایت

کاربران متقاضی که خواهان ثبت شکایت در مورد درخواست مجوز خاصی هستند، در این بخش امکان ثبت شکایت را دارا می‌باشند. صفحه اصلی ثبت شکایت که در ذیل نمایش داده شده است، فهرست شکایات ثبت شده یک کاربر و آخرین وضعیت هر شکایت را نمایش می‌دهد.



کد رهگیری شکایت	عنوان مجوز	دستگاه اجرایی	سازمان تابعه	تاریخ ثبت	وضعیت	مشاهده
۲۰۱۷۱۰۰۴۱۳۱۵	تمدید پروانه کسب آرایشگران زنانه	اتاق اصناف ایران	اتحادیه صنف آرایشگران زنانه	۱۳۹۶/۰۷/۱۳	پاسخ نهایی	مشاهده
۲۰۱۷۱۰۰۳۰۲۲۴۵۱	مجوز استقرار آب شیرین کن ها	سازمان حفاظت محیط زیست کشور	ادارات کل حفاظت محیط زیست	۱۳۹۶/۰۷/۱۱	انصراف متقاضی	مشاهده
۲۰۱۷۱۰۰۳۰۱۲۴۰۹	مجوز واردات مواد مخرب لایه اوزن و کتکای مبتنی بر آن	سازمان حفاظت محیط زیست کشور	ادارات کل حفاظت محیط زیست	۱۳۹۶/۰۷/۰۳	در حال بررسی	مشاهده
۲۰۱۷۰۹۲۶۰۹۲۴۳۲	گواهن مبدا	اتاق بازرگانه، صنایع معادن و کشاورزی ایران	اتاق بازرگانه تهران	۱۳۹۶/۰۷/۰۴	در حال بررسی	مشاهده

- در صفحه اصلی ثبت و پیگیری شکایت به‌ازای هر شکایت اطلاعات ذیل نمایش داده می‌شود:
- کد رهگیری شکایت: کد منحصر بفرد شکایت می‌باشد که به هر شکایت اختصاص داده می‌شود و کاربر می‌تواند از آن طریق شکایت خود را پیگیری نماید.
- عنوان مجوز: مجوزی که درخواست صدور آن به سازمان ارائه شده است.
- دستگاه اجرایی: دستگاهی که صادر کننده مجوزهای حوزه های کسب و کار خود می باشد.
- دستگاه تابعه: دستگاهی که مسئولیت صدور مجوز مربوطه را داراست.
- تاریخ ثبت: تاریخ ثبت شکایت را نمایش می‌دهد.
- وضعیت: آخرین وضعیت شکایت را نمایش می‌دهد که می‌تواند یکی از موارد ذیل باشد:
- در حال بررسی: شکایت به سازمان ارسال شده است و در دست بررسی است.
- تعداد ارجاعات و پاسخ‌ها: آمار ارجاعات انجام شده و تعداد پاسخ های داده شده را نمایش می‌دهد.

- پاسخ نهایی: در صورتیکه پاسخی ثبت شده باشد، وضعیت «پاسخ نهایی» مشاهده می‌شود. ذکر این نکته حائز اهمیت است که هر سازمان می‌تواند به شکایت در مورد درخواست مجوز، پاسخ غیرنهایی ارائه نماید، در این صورت در وضعیت شکایت تعداد پاسخ ها و رجاعات نمایش داده می‌شود و تنها در صورتیکه پاسخ توسط استانداری یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی و یا مرکز ملی رقابت باشد، وضعیت شکایت به پاسخ نهایی داده شده، تغییر خواهد یافت.



با انتخاب هر یک از شکایات در مشاهده شکایات، جزئیات شکایت نمایش داده می‌شود. در صورتیکه شکایت پاسخ داده شده باشد، کاربر می‌تواند با انتخاب جزئیات، اطلاعات مربوط به پاسخ شکایت را مشاهده نماید.

به منظور ثبت شکایت برای درخواست مجوز، کاربر می‌بایست اطلاعات ذیل را وارد نماید:

- عنوان دستگاه اصلی: دستگاه اجرایی اصلی که مجوزهای حوزه های کسب و کار خود را تعیین و تصویب نموده است.
- عنوان دستگاه تابعه: دستگاه تابعه‌ای که مجوز مربوطه را صادر می‌نماید و کاربر درخواست مجوز از آن داشته است.
- اطلاعات جغرافیایی: اطلاعات استان، شهرستان، بخش، شهر و یا دهستان مربوطه که سازمان تابعه در آن قرار گرفته است و کاربر قصد شکایت از آن را دارد.



● عنوان مجوز: نام مجوزی که کاربر درخواست آن را داشته است و به سازمان درخواست داده است. عنوان مجوز می تواند از لیست مجوزها انتخاب شود یا وارد شود (دقت شود که مجوز وارد شده باید در لیست مجوزهای قانونی و مصوب دستگاه باشد)

● مرجع پاسخ گویی: شکایت کاربر در مورد درخواست مجوز می تواند به بالاترین مقام اجرایی دستگاه یا به استانداری استان مربوطه ارسال شود. کاربر می تواند یکی از این گزینه ها را انتخاب نماید. با انتخاب هر یک از این گزینه ها، رونوشت شکایت نیز به مرکز ملی رقابت ارسال خواهد شد.

● تاریخ نامه ثبت شده در دستگاه اجرایی: با توجه به اینکه شکایت با یک درخواست مجوز ثبت شده در سازمان مرتبط است، تاریخ نامه درخواست مجوز ثبت شده در دستگاه اجرایی را وارد نمایید.

● شماره نامه ثبت شده در دستگاه اجرایی: با توجه به اینکه شکایت با یک درخواست مجوز ثبت شده در سازمان مرتبط است، شماره نامه درخواست مجوز ثبت شده در دستگاه اجرایی را وارد نمایید.

● انتخاب علت شکایت: یکی از موارد علت های شکایت را انتخاب نمایید یا در بخش سایر موارد، علت شکایت را بنویسید

● شرح شکایت: برای تشریح شکایت می توانید در این بخش شکایت خود را تشریح نمایید و توضیحات مربوطه را وارد نمایید.

● پیوند اسناد: مستندات مربوط به شکایت را به صورت یک فایل فشرده (ZIP/RAR) یا به صورت های دیگر همانند (Word/PDF) در قالب یک فایل می توانید ضمیمه کنید. پس از ثبت شکایت، کد رهگیری شکایت برای کاربر نمایش داده می شود و در فهرست شکایات نیز قابل رویت می باشد.

ملاحظات : کاربر می تواند در هر زمان از فرایند شکایت، انصراف از شکایت دهد. همچنین کاربر می تواند تا یک هفته (۷ روز کاری) پس از دریافت پاسخ شکایت با رد شکایت، شکایت مجدد نماید. شکایت مجدد کاربر همانند شکایت اولیه مورد بررسی قرار می گیرد و پاسخ آن ارائه می شود. رد پاسخ شکایت حداکثر تا ۳ دفعه قابل انجام می باشد و در صورت رد مجدد، شکایت به مرکز ملی رقابت برای پاسخگویی و فصل الختام ارجاع داده می شود.