

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	رسیدگی به شکایات		شماره بازنگری	۰۱
کد فرآیند	MME-IDP- ۰۱		تاریخ بازنگری	۱۴۰۲/۰۹/۰۱
خدمت تولید شده	رسیدگی به شکایات واصله	شناسه خدمت	شناسه خدمت ندارد.	
صاحب فرآیند	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز	معاونت	غذا و دارو	مدیریت نظارت و ارزیابی تجهیزات و ملزومات پزشکی
ناظر فرآیند	سازمان غذا و دارو			
ذینفعان فرآیند	شاکیان			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رسیدگی به شکایات در حوزه تجهیزات و ملزومات پزشکی			
فرآیند بالادستی	دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه تجهیزات و ملزومات پزشکی			
فرآیندهای پایین دستی	کمیسیون ماده ۱۱، اداره کل تعزیرات حکومتی استان البرز، دادگستری استان البرز			
دامنه کاربرد	دریافت شکایت افراد حقیقی و حقوقی از فرد/ شرکت/ واحد/ فروشگاه			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه تجهیزات و ملزومات پزشکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	دستورالعمل دریافت شکایت موجود در سامانه اداره کل تجهیزات پزشکی imed.ir			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	ثبت شکایات به صورت مکتوب	خروجی های فرآیند	رسیدگی به شکایات	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
<p>شکایت افراد حقیقی و حقوقی به صورت مکتوب ثبت می گردد، شکایت باید به صورت کامل دریافت گردد یعنی دارای مستندات از قبیل فاکتور، قرارداد فروش، نمونه کالا باشد، پس از تکمیل نمودن شکایت موضوع آن جهت بررسی به کارشناس مربوطه ارجاع میشود تا در خصوص آن اعلام نظر نمایند در صورت صلاحدید کارشناس بازدید از محل انجام میشود، پس از تنظیم صورت جلسه جمع بندی نهایی صورت میگیرد و مراتب به مقامات ذیصلاح ارجاع می گردد.</p>				

فرآیند رسیدگی به شکایات

