

شناسنامه فرآیند

نام فرآیند	فرایند رسیدگی به شکایات			شماره بازنگری	۰۱
کد فرآیند	MTC-IDP- ۰۵			تاریخ بازنگری	۱۴۰۲/۰۸/۲۷
خدمت تولید شده	رسیدگی به شکایات	شناسه خدمت	خدمت شناسه دار می باشد.		
صاحب فرآیند	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز	معاونت	غذا و دارو	اداره/مرکز	اداره نظارت بر فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل
ناظر فرآیند	معاون غذا و دارو				
ذینفعان فرآیند	عموم افراد جامعه/ کارشناسان اداره نظارت بر فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل				
نوع فرآیند	اصلی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص محصولات طبیعی، سنتی و مکمل با توجه به انجام وظایف سازمانی در راستای حفظ سلامت مصرف کنندگان، ارتقاء کیفیت، ایمنی محصولات مصرفی و برخورد قانونی با متخلفین، همچنین جمع آوری و ثبت شکایات واصله				
فرآیند بالادستی	حداقل ضابطه رسیدگی به شکایات				
دامنه کاربرد	کارشناسان اداره نظارت بر فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل				
مقررات مرتبط با فرآیند	حداقل ضوابط و دستورالعمل های سازمان غذا و دارو- قانون فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	ضوابط و دستورالعمل های مرتبط				
ورودی های فرآیند	پر کردن فرم ثبت و اعلام شکایت توسط ارباب رجوع	خروجی های فرآیند	رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص محصولات طبیعی، سنتی و مکمل		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
مراجعه حضوری و یا تماس تلفنی فرد شاکی/ دریافت نامه از سایر ادارات و دستگاه ها، ثبت نامه در دبیرخانه، دستور مدیریت و ارجاع به کارشناس، هماهنگی با سایر ادارات و دستگاه های مرتبط (صمت، اصناف و ...)، بازدید از محل و تکمیل صورتجلسه و نمونه برداری (در صورت لزوم)، تنظیم گزارش بازدید، ارجاع پرونده به مراجع قضایی و تعزیرات در صورت وجود تخلف، اعلام نتیجه پیگیری به فرد شاکی					

