

ماده ۱- هدف

این دستورالعمل با هدف رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص محصولات غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی، غذاهای ویژه و عملگرا، 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، تدوین گردیده است.

ماده ۲- تعاریف

۱- انواع شکایت:

۱-۱- شکایت کتبی: طرح موضوع شکایت از سوی شاکی به صورت کتبی شامل اطلاعات ذیل باشد:

نام و نام خانوادگی شاکی (حقیقی یا حقوقی)، میزان تحصیلات و شماره تلفن شاکی، نام محصول، نام تجاری محصول، تاریخ تولید، تاریخ انقضاء، سری ساخت، شماره پروانه ساخت/پروانه بهداشتی ورود/مجوزهای بهداشتی، نام تولیدکننده، عوارض احتمالی ناشی از مصرف محصول مورد شکایت و محل خریداری محصول

۱-۲- شکایت شفاهی (تلفنی/حضور): طرح موضوع شکایت از سوی شاکی از طریق حضور در مرکز اطلاع رسانی و شکایات با شماره تلفن ۸۴۲۴۸ (استان تهران) و ۰۹۶۴۶ (شهرستان ها) که توسط اپراتور و یا سیستم پیغام گیر ثبت می گردد. تبصره ۱: مشخصات کتبی و شفاهی شاکی باید به صورت محرمانه نگهداری شوند. عبارت مذکور می بایست به نحو ممکن به اطلاع شاکی رسانده شود.

تبصره ۲: در تمام انواع شکایات فرد دریافت کننده شکایت باید فرم شماره **PEI/F-064** را تکمیل نماید.

۲- اقدام قانونی: ارجاع شکایت در مواردیکه مطابق مواد ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ قانون مواد خوراکی، آشامیدنی سال ۱۳۴۶ می باشند به مراجع قضایی.

۳- فراخوان (**Recall**): فرآیندی است که در صورت لزوم شرکت تولیدکننده/ واردکننده موظف به جمع آوری کامل محصول موردنظر از سطح عرضه می باشد. لازم است مستندات و گزارش انجام فرایند با تایید مسئول فنی مربوطه به اداره نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی دانشگاه مربوطه جهت انجام اقدامات بعدی ارائه گردد.

۴- کالای غیر مجاز:

- وارداتی: کالایی که طبق ماده ۱۶ با مجوز وزارت بهداشت و از طریق مبادی قانونی به کشور وارد نشده باشد و یا فاقد مجوز ترخیص و مصرف باشد.
- تولیدی: کالایی که تولید آن بر اساس قوانین وزارت بهداشت صورت نگرفته و یا فاقد پروانه های بهداشتی از جمله پروانه ساخت یا شناسه نظارت کارگاهی باشد.

۵- عدم انطباق بحرانی:

- در فرایند تولید: عدم موفقیت در کنترل نقاط بحرانی یا برنامه های پیش نیازی (PRP) یا مراحل دیگر فرآوردی که سبب به خطر انداختن سلامتی عمومی در سطح قابل توجهی گردد.

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

- در سطح محصول: نداشتن پروانه ساخت، استفاده از مواد اولیه یا افزودنیهای غیر مجاز در تولید محصول، و همچنین طبق موارد مندرج در فایل عدم انطباق ها*.

۶-عدم انطباق عمده:

- در سطح تولید: فقدان یا ضعف در سیستم تولید فرآورده به نوعی که موجب ایجاد بیماری برگشت پذیر در مصرف کننده می گردد و یا عوارض ایجاد شده بسیار جدی بوده اما تهدیدکننده حیات مصرف کننده نمی باشد.
- در سطح محصول: طبق موارد مندرج در فایل عدم انطباق ها*.

۷-عدم انطباق جزئی:

- در فرایند تولید: فقدان یا ضعف در سیستم تولید فرآورده به نوعی که موجب ایجاد عارضه در مصرف کننده نمی گردد.
- در سطح محصول: طبق موارد مندرج در فایل عدم انطباق ها*.



* فایل عدم انطباق ها در سایت معاونت غذا و دارو به آدرس: <http://:behdasht.fdo.ir> / غذا / ضوابط و بخشنامه ها / عوامل بحرانی، عمده و جزئی که توسط موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تهیه گردیده است، قرار دارد.

۸- اطلاع رسانی عمومی و جمع آوری محصول از سطح عرضه: شامل ارائه اطلاعات محصول غیرمجاز (هر محصولی که فاقد پروانه ساخت یا مجوزهای بهداشتی باشد و یا پروانه های بهداشتی مربوطه آن جعلی اعلام شده باشد) اعم از نام واحد تولیدکننده، نام محصول، نام تجاری محصول و مشخصات محصول به کلیه ارگان های ذیربط، اداره کل سلامت و محیط کار، روابط عمومی وزارت بهداشت (جهت اطلاع به رسانه ها) و کلیه مراکز فروش تحت کنترل مانند میادین عرضه کننده محصولات مرتبط و در نهایت جمع آوری محصول از سطح عرضه طی فرم شماره ۴ می باشد. لازم به ذکر است اطلاع رسانی در ۴ سطح صورت می پذیرد.

سطح	اعلام اطلاع رسانی به ارگان مربوطه
۱	رسانه های عمومی- معاونت های بهداشتی و غذا و دارو دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور
۲	معاونت های بهداشتی و غذا و دارو دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور
۳	معاونت غذا و دارو دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور
۴	معاونت غذا و دارو ناظر بر واحد تولیدی

عنوان	نحوه اقدام
تعلیق و ابطال مجوزهای بهداشتی*	۱- اعلام به دانشگاه ناظر بر واحد تولیدی/ انبار شرکت وارد کننده جهت جلوگیری از تولید ۲- در صورت تولید/ مشاهده محصول در سطح عرضه (محصولی که تاریخ تولید آن پس از زمان تعلیق یا ابطال می باشد) اطلاع رسانی عمومی از طریق اداره کل
منقضي شدن مجوزهای بهداشتی	۱- مکاتبه دانشگاه با واحد تولیدی جهت توقیف تولید ۲- در صورت تولید/ مشاهده محصول اطلاع رسانی عمومی از طریق اداره کل
چنانچه محصول دارای عدم انطباق باشد	اقدام طبق دستورالعمل رسیدگی به شکایات با کد PEI/I-045 و همزمان اعلام به اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی و طرح در کمیسیون اطلاع رسانی در اداره کل یاد شده و اتخاذ تصمیم لازم.
* مجوزهای بهداشتی شامل: پروانه ساخت، پروانه بهداشتی ورود، مجوز مصرف، مجوز ظرفیت خالی و شناسه نظارت کارگاهی	

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

کد مدرک:	 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی معاونت امور بهداشتی استان تهران	 تهران
تاریخ صدور:		
شماره بازنگری:		
تاریخ بازنگری:		
صفحه ۳ از ۸		

تبصره ۱: اطلاع رسانی عمومی صرفاً از طریق اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی انجام می‌گیرد.

۹- پرونده انضباطی موسسه تولیدی: پرونده انضباطی هر واحد تولیدی باید در دانشگاه ناظر بر تولید آن واحد تشکیل و در آن تمام صورتجلسات بازرسی، تخلفات، هرگونه عدم انطباق، گزارشات، تعهدات، عدم حضور مسئول فنی، شکایات و موارد مرتبط با انضباط کارخانه درج گردد.

۱۰- کمیسیون اطلاع رسانی اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی:

این کمیته در اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی با حضور کارشناسان مربوطه درخصوص عدم انطباقهای گزارش شده توسط دانشگاههای علوم پزشکی تشکیل می‌گردد که اعضای آن شامل رئیس اداره برنامه ریزی، آموزش و اطلاع رسانی به همراه یک کارشناس، رئیس اداره مرتبط با موضوع به همراه دو کارشناس می‌باشد که طی تشکیل جلسه علاوه بر تکمیل فرم شماره ۵ (PEI/F-074)، تعیین سطح اطلاع رسانی و یا هر نوع اقدام قانونی لازم را مشخص نموده و پس از آن جهت مکاتبه و اقدام لازم به اداره برنامه ریزی ارجاع می‌نمایند. لازم به ذکر است رئیس کمیته مذکور، رئیس اداره برنامه ریزی، آموزش و اطلاع رسانی و دبیر آن، کارشناس اداره برنامه ریزی، آموزش و اطلاع رسانی می‌باشد.

ماده ۳- بررسی و ارزیابی شکایات

به منظور محرز شدن مشکل در مرحله تولید، توزیع، نگهداری، عرضه و تأیید عدم اصالت محصولی که دارای پروانه بهداشتی یا مجوز ورود باشد، شکایت طبق مراحل اجرایی بررسی و اقدام در خصوص شکایات واصله که در ادامه به آن می‌پردازیم بررسی و ارزیابی می‌شود.

مراحل اجرایی بررسی و اقدام در خصوص شکایات واصله طی فرم شماره ۱ (PEI/F-064):

۱- تکمیل قسمت اول فرم توسط مسئول دریافت کننده شکایات.

۲- بررسی و استعلام اصالت پروانه ها و مجوزهای بهداشتی محصول مورد شکایت طبق فرم استعلام پروانه و مجوزهای بهداشتی محصولات تولید داخل و وارداتی (فرم شماره ۲)


تبصره: زمان لازم جهت استعلام و دریافت پاسخ حداکثر ۲ روز کاری می‌باشد. طبق هماهنگی با دانشگاه مربوطه/اداره کل نظارت و بر اساس ضرورت کار مدت زمان لازم معین می‌گردد.

تبصره: دانشگاه ناظر بر تولید بر اساس نشانی کارخانه تولیدی مشخص می‌گردد و برای وارد کنندگان دانشگاه ناظر بر انبار شرکت وارد کننده، ملاک عمل می‌باشد.

۳- ارجاع فرم مذکور توسط مسئول دریافت کننده شکایات به کارشناس مربوطه (بر اساس نوع محصول) جهت تکمیل قسمت دوم فرم شماره ۱.

۴- طبقه بندی محصول بر اساس اطلاعات دریافت شده در یکی از ردیف های جدول شماره ۱:

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

کد مدرک: تاریخ صدور: شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۴ از ۸	دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و الزامات در خصوص مواضع مالی، آشنامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای پزوه و ... ۱۳۹۰	 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
--	---	--

جدول شماره ۱


نوع محصول	ردیف
۱- محصول غیر بسته بندی (فله) تولید داخل ۲- محصول بسته بندی شده و فاقد هر گونه مشخصات بهداشتی (تولید داخل)	الف
محصول مشمول اخذ پروانه ساخت بسته بندی شده و دارای مشخصات بسته بندی ولی فاقد پروانه و مجوزهای لازم از جمله پروانه ساخت و شناسه نظارت کارگاهی یا جعلی تولید داخل	ب
محصول بسته بندی تولید داخل دارای پروانه های بهداشتی لازم ولی فاقد مشخصات ضروری طبق ماده ۱۱ قانون مواد خوراکی و آشامیدنی	ج
محصول بسته بندی ، دارای پروانه ساخت با رعایت ماده ۱۱ ، تولید داخل ولی دارای عدم انطباق	د
محصول وارداتی فاقد مجوزهای بهداشتی ورود و مصرف معتبر	ه
محصول وارداتی دارای مجوزهای بهداشتی معتبر : ۱- عدم رعایت ماده ۱۱ ۲- دارای عدم انطباق ۳- فاقد مجوز مصرف ۴- قاچاق ، ورود غیر مجاز	ی

تهیه کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:	تصویب کننده: تاریخ:
-----------------------	------------------------	------------------------

ردیف	اقدامات دانشگاه دریافت کننده شکایت	اقدامات اداره کل نظارت
۵	<p>۱- استعلام اصالت پروانه و مجوزهای بهداشتی از اداره کل نظارت</p> <p>۲- رونوشت به اداره کل جهت اطلاع رسانی عمومی</p> <p>۳- پس از اعلام اطلاع رسانی عمومی از طرف اداره کل ارجاع به معاونت بهداشتی دانشگاه جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه حوزه نظارتی آن دانشگاه</p>	<p>۱- اطلاع رسانی عمومی</p> <p>۲- ارجاع به مرکز سلامت و محیط کار جهت انعکاس به معاونت بهداشتی دانشگاه مربوطه جمع آوری محصول از سطح عرضه</p> <p>۲- ارجاع پرونده صاحب کالا به مراجع قانونی ذیصلاح</p>
۱	<p>۱- ارجاع مستندات به اداره کل</p>	<p>۱- اگر محصول موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده گردد (دارای عدم انطباق بحرانی یا عمده)</p> <ul style="list-style-type: none"> • اطلاع رسانی عمومی • ارجاع به مرکز سلامت محیط کار و وزارت متبوع جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه (محصولات غذایی و آشامیدنی) • معرفی به مراجع قضایی ذیصلاح • تصمیم گیری در خصوص تعلیق یا ابطال پروانه بهداشتی ورود از طریق کمیته فنی قانونی <p>۲- اگر محصول موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده نگردد (دارای عدم انطباق جزئی)</p> <ul style="list-style-type: none"> • اخطار به وارد کننده و مسئول فنی • نظارت بر اصلاح عدم انطباق موجود <p>۳- اگر کالا به صورت غیر مجاز وارد شده باشد ، وارد کننده قانونی باید مراتب را به مراجع قضایی و اداره کل نظارت گزارش کند. جمع آوری کالای قاچاق بر عهده ضابطین دادگستری می باشد .</p>

- تبصره ۱:** اطلاع رسانی عمومی فقط از طریق و به تشخیص اداره کل نظارت بر مواد غذایی ، آشامیدنی ، آرایشی و بهداشتی صورت می گیرد .
- تبصره ۲:** اخطار کتبی به واحد تولیدی توسط دانشگاه ناظر بر تولید صورت می گیرد.
- تبصره ۳:** تعلیق و ابطال پروانه و جمع آوری کشوری صرفا با رای کمیته فنی اداره کل نظارت صورت می گیرد.
- تبصره ۴:** دانشگاه دریافت کننده شکایت در صورت نیاز فرم تکمیل شده شماره ۱ به همراه نتایج آزمون را به اداره کل ارسال نماید.
- تبصره ۵:** جمع آوری محصول در سطح کشور با نظر کمیسیون اطلاع رسانی اداره کل نظارت صورت می گیرد.
- ۷- ارائه گزارش اقدامات صورت گرفته به مسئول دریافت کننده شکایت جهت ثبت اطلاعات .**

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

کد مدرک:	دستورالعمل ارزیابی رسیدگی به شکایات وزارت علوم و صنایع و معادن، آشنامیدنی، آرایشی، بهداشتی و تغذایی پژوهشگاه	
تاریخ صدور:		
شماره بازنگری:		
تاریخ بازنگری:		
صفحه ۷ از ۸		


۸- ثبت اطلاعات در قسمت چهارم فرم شماره ۱.

۹- اعلام نتیجه به شاکی طی فرم PEI/F-065 توسط واحد رسیدگی به شکایات.

نکات مهم:

- ۱- رسیدگی به شکایات یکی از موضوعاتی است که در ارزیابی دانشگاهها از نظر امتیاز دهی مورد توجه قرار خواهد گرفت.
- ۲- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل در محدوده دانشگاهها به عهده معاون/ مدیر محترم غذا و دارو دانشگاه ذیربط خواهد بود.
- ۳- کلیه معاونت های غذا و دارو گزارش رسیدگی به شکایات واصله خود را به صورت ۳ ماهه (به طور مثال سه ماهه فروردین، اردیبهشت، خرداد از اول فروردین تا ۳۱ خرداد می باشد که گزارش آن باید تا ۱۰ تیرماه ارسال گردد) بر اساس برنامه Excel ارائه شده جهت پایش به اداره کل ارسال نمایند. اداره برنامه ریزی اداره کل نظارت، مسئول پیگیری، جمع آوری و ثبت گزارشات می باشد.
- ۴- پایش واحدهای اطلاع رسانی و رسیدگی به شکایات در برنامه اداره امور استانهای اداره کل نظارت بر موادغذایی، آشنامیدنی، آرایشی و بهداشتی قرار می گیرد.
- ۵- به منظور تسریع در روند رسیدگی به شکایات، انجام آزمونهایی که مرتبط با تعیین تکلیف موضوع شکایت می باشند در اولویت قرار دارد.
- ۶- در صورتیکه پس از اطلاع رسانی عمومی، محصول دارای عدم انطباق دوباره در سطح عرضه مشاهده گردید باید اطلاع رسانی دفعه دوم نیز صورت گرفته و جمع آوری مجدد انجام گیرد.
- ۷- در مورد محصولات دارای خطر فساد پذیری سریع مانند شیر، پس از اعلام شکایت **به تشفیص دانشگاه** باید سریعاً در سطح عرضه استان دریافت کننده شکایت جمع آوری گردد.
- ۸- WWW.FC_SHEKAYAT@FDO.IR آدرس الکترونیکی واحد اطلاع رسانی و رسیدگی به شکایات در اداره کل نظارت بر موادغذایی، آشنامیدنی، آرایشی و بهداشتی می باشد که کلیه مکاتبات و گزارشات باید توسط این آدرس انتقال یابد.
- ۹- کلیه واحدهای اطلاع رسانی و رسیدگی به شکایات بر اساس این دستورالعمل باید روش اجرایی جهت آن واحد تهیه و در اختیار کارشناسان ذیربط قرار دهند.
- ۱۰- ارائه نمونه جهت انجام آزمایش باید به آزمایشگاه های مورد تأیید اداره کل آزمایشگاهها صورت پذیرد.

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

کد مدرک: تاریخ صدور: شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۸ از ۸	دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و لایحه‌ها در خصوص مواضع مالی، آمارهای، آرایشی، بهداشتی و غذای و غیره و غیره ۱۳۹۰ دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
--	---	--

۱۱- چنانچه کد شماره پروانه ساخت و آدرس محل تولیدی که بر روی برچسب محصول مورد شکایت درج گردیده با یکدیگر مطابقت نداشته باشد باید دانشگاه دریافت کننده شکایت، مورد را به هر دو دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ذیربط جهت بررسی ارسال نماید.

فرم های پیوست :

- فرم شماره ۱ : ثبت و رسیدگی به شکایات (PEI/F-064)
- فرم شماره ۲ : استعلام مجوزهای بهداشتی محصولات تولید داخل و وارداتی. (کد PEI/F-071)
- فرم شماره ۳ : ارسال اطلاعات بین دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی و اداره کل نظارت (کد PEI/F-072).
- فرم شماره ۴ : فرم اطلاع رسانی عمومی. (کد PEI/F-073)
- فرم شماره ۵ : صورتجلسه کمیته رسیدگی به شکایات اداره کل (کد PEI/F-074)
- فرم شماره ۶ : اعلام نتیجه رسیدگی به شاکی (PEI/F-065)
- چارت شماره ۱ : تعیین عملکرد بر اساس نوع عدم انطباق (PEI/C-005)

تهیه کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:	تصویب کننده: تاریخ:
-----------------------	------------------------	------------------------



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

تهران

دستورالعمل ارزیابی ریسک کیفیت و ایمنی محصولات و صنایع مواد غذایی، آرایشی، دارویی، بهداشتی و تجهیزات پزشکی

کد مدرک:
تاریخ صدور:
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۹ از ۸

قسمت اول

۱- دریافت کننده شکایت: اداره کل معاونت غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

دانشگاه دریافت کننده شکایت ناظر بر تولید است ناظر بر سطح عرضه است

نحوه شکایت: (کلیه اطلاعات مربوط به شاکی به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد.

کتبی (شماره نامه ثبت شده تاریخ ثبت:)
 حضوری (تاریخ مراجعه ساعت مراجعه)
 تلفنی: (تاریخ تماس ساعت تماس:)

۲- مشخصات شاکی و محصول مورد شکایت

نام محصول: ندارد نمونه: دارد

نام تجاری محصول: نام شرکت تولیدکننده: شماره پروانه ساخت / مجوزهای بهداشتی:

نام شرکت وارد کننده: کارخانه تولید کننده: کشور تولید کننده: شماره پروانه بهداشتی ورود:

تاریخ تولید: تاریخ انقضاء: سری ساخت:

محل خریداری محصول: فاکتور خرید: دارد ندارد

موضوع شکایت:

نام و نام خانوادگی شاکی (حقیقی/حقوقی) (خانم / آقای): میزان تحصیلات شاکی:

نشانی و شماره تلفن شاکی (اختیاری):

- محصول وارداتی تولید داخل است

- طبق استعلام انجام گرفته طی فرم (.....) به شماره نمابر مورخ محصول پروانه بهداشتی لازم: دارد ندارد فاقد اعتبار است

ارجاع به گروه / کارشناس: نام مسئول دریافت کننده شکایت: تاریخ: امضاء:

قسمت دوم

- نظریه کارشناسی: (بر اساس دستورالعمل نحوه بررسی و اقدام در خصوص شکایات واصله به شماره PEI/I-045)

الف محصولات فله تولید داخل/ بسته بندی فاقد مشخصات محصولات فاقد پروانه بهداشتی تولید داخل

ب محصولات فاقد پروانه بهداشتی تولید داخل محصولات دارای پروانه بهداشتی ورود

ج عدم رعایت ماده ۱۱ بر روی بسته بندی محصول

د محصول معتبر دارای عدم انطباق تولید داخل

- نوع عدم انطباق بحرانی عمده جزئی


- نظریه پیشنهادی کارشناسی به کمیته فنی دانشگاه / اداره کل:

تذکر تعلیق پروانه ساخت تعلیق پروانه مسئول فنی ابطال پروانه ساخت ابطال پروانه مسئول فنی اطلاع رسانی عمومی

جمع آوری Recall سایر رد شکایت علت رد آن:

قسمت سوم

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:

کد مدرک: تاریخ صدور: شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۱۰ از ۸	دستورالعمل ارزیابی ریسک بهداشت و ایمنی مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و غیره	 دانشگاه علوم پزشکی وزارت بهداشت باستان‌شناسی ارمنستان
---	---	---

بر اساس رای کمیته فنی دانشگاه علوم پزشکی به شماره مورخ اقدام شامل موارد زیر می باشد:

تذکر معرفی به مراجع قضایی توقیف کالا جمع آوری Recall سایر:

پیشنهاد تعلیق پروانه ساخت پیشنهاد تعلیق پروانه مسئول فنی پیشنهاد ابطال پروانه ساخت پیشنهاد ابطال پروانه مسئول فنی پیشنهاد اطلاع رسانی عمومی

-شرح اقدام انجام شده:

کارشناس بررسی کننده:	مدیر اداره غذا دانشگاه علوم پزشکی	معاون غذا و دارو دانشگاه
امضاء	امضاء	امضاء

قسمت چهارم

بر اساس رای کمیته فنی اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی به شماره مورخ اقدام شامل موارد زیر می باشد:

تعلیق پروانه ساخت/ورود تعلیق پروانه مسئول فنی ابطال پروانه ساخت/ورود ابطال پروانه مسئول فنی

بر اساس رأی کمیسیون اطلاع رسانی اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی به شماره مورخ اقدام شامل موارد زیر می باشد: اطلاع رسانی سطح جمع آوری Recall سایر:

-شرح اقدام نهایی انجام شده:

قسمت پنجم

ثبت اطلاعات:

انجام گرفت انجام نگرفت دلیل عدم ثبت:

امضاء مسئول رسیدگی به شکایات: تاریخ:

اعلام نتیجه به شاکی:

اعلام گردید اعلام نگردید شماره نامه اعلام شده: تاریخ نامه:

دلیل عدم اعلام نتیجه:

نام مسئول رسیدگی به شکایات: امضاء:

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:



اداره کل نظارت بر خدمات بهداشتی درمانی

تلفن مرکزی

سازمان نظام پزشکی

دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آرایشی، آرایشی،

کد مدرک:

تاریخ صدور:

شماره بازنگری:

تاریخ بازنگری:

صفحه ۱۱ از ۸

فرم شماره ۲:

نمابر آنی

شماره نامه:

تاریخ:

محصولات تولید داخل:

معاونت غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی (ناظر بر تولید)

محصولات وارداتی:

اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی

خواهشمند است درخصوص صحت و سقم مجوز / پروانه بهداشتی مندرج بر محصول با نام تجاری

..... متعلق به شرکت تولید کارخانه در کشور این معاونت را حداکثر ظرف

مدت ۲ روز کاری مطلع فرمائید.

دریافت کننده شکایت

دانشگاه..... / اداره کل نظارت

نمابر آنی

شماره نامه:

تاریخ:

تجهه اسلام اصالت مجوزهای بهداشتی محصولات تولید داخل و وارداتی

اداره کل نظارت / دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

به اطلاع می رساند محصول نامبرده:

فاقد پروانه بهداشتی تولید / ورود است.

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:



دانشگاه علوم پزشکی وزارت بهداشت ایران

دستورالعمل ارزیابی ریسک، نکات و الزامات در خصوص مواد غذایی، آرایشی،
بهداشتی و تجهیزات پزشکی

کد مدرک:
تاریخ صدور:
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۱۲ از ۸

- دارای پروانه بهداشتی تولید / ورود به شماره بوده و تا تاریخ دارای اعتبار می باشد .
- دارای مجوز بهداشتی ترخیص و مصرف به شماره و تا تاریخ دارای اعتبار می باشد .
- تاریخ اعتبار پروانه بهداشتی تولید / ورود به شماره پایان یافته است.

توضیحات:

دانشگاه / اداره کل نظارت

نمبر آنی

فرم شماره ۱-۲

شماره نامه:

تاریخ:

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی (ناظر بر تولید/ واردات)

معاونت / مدیریت محترم غذا و دارو

احتراماً با توجه به شکایت دریافتی با مشخصات ذیل:

محصول مورد شکایت: نام تجاری محصول:

شماره پروانه ساخت/ شناسه نظارت کارگاهی/ پروانه بهداشتی ورود/ مجوزهای بهداشتی:

نام تولیدکننده/ واردکننده: کشور مبدأ:

تاریخ تولید: تاریخ انقضاء: سری ساخت محصول:

از واحد تولیدی/ موسسه وارد کننده مذکور بازدید و نتیجه اقدام سریعاً به این معاونت/ مدیریت ارسال گردد، ضمناً از سوی این معاونت نمونه برداری و آزمون از محصول مورد شکایت صورت گرفت و نتیجه اقدامات به شرح ذیل می باشد:

- ۱-
۲-
۳-

نام و نام خانوادگی کارشناس بررسی کننده: نام و نام خانوادگی مدیر نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی دانشگاه

امضاء و مهر دانشگاه

نمبر آنی

شماره نامه:

تاریخ:

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی (دریافت کننده شکایت)



معاونت / مدیریت محترم غذا و دارو

احتراماً بازگشت به نامه شماره مورخ بر اساس بررسی های به عمل آمده موارد عدم انطباق اعلام شده:

مورد تایید قرار نگرفت به شرح ذیل مورد تایید قرار گرفت

- ۱-
۲-

تهیه کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:	تصویب کننده: تاریخ:
-----------------------	------------------------	------------------------

کد مدرک: تاریخ صدور: شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۱۳ از ۸	دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و اعتراضات و محصور مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و نظارتی و پژوهشی ... 	 اعلامیه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
---	---	---

توضیحات:

.....
 معاون غذا و دارو
 امضاء

فرم شماره ۲-۳:

اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی

احتراماً با توجه به شکایت دریافتی با مشخصات ذیل اقدامات به شرح زیر صورت پذیرفته است:

محصول مورد شکایت: نام تجاری محصول:

شماره پروانه ساخت / شناسه نظارت کارگاهی / پروانه بهداشتی ورود / مجوزهای بهداشتی:

نام تولیدکننده / واردکننده: کشور مبدأ:

تاریخ تولید: تاریخ انقضاء: سری ساخت محصول

شرح اقدامات:

- ۱-
- ۲-
- ۳-
- ۴-
- ۵-

نام و نام خانوادگی کارشناس مرز اطلاع رسانی و تحلیلات: نام خانوادگی رئیس اداره اجرایی:

امضاء و مهر دانشگاه امضاء

*کلیه مکاتبات در سه قسمت بالا باید طی مدت ۲۴ ساعت به صورت نمابر فوری به دانشگاه ها و اداره کل ارسال گردد.

تصویب کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:	تهیه کننده: تاریخ:
------------------------	------------------------	-----------------------

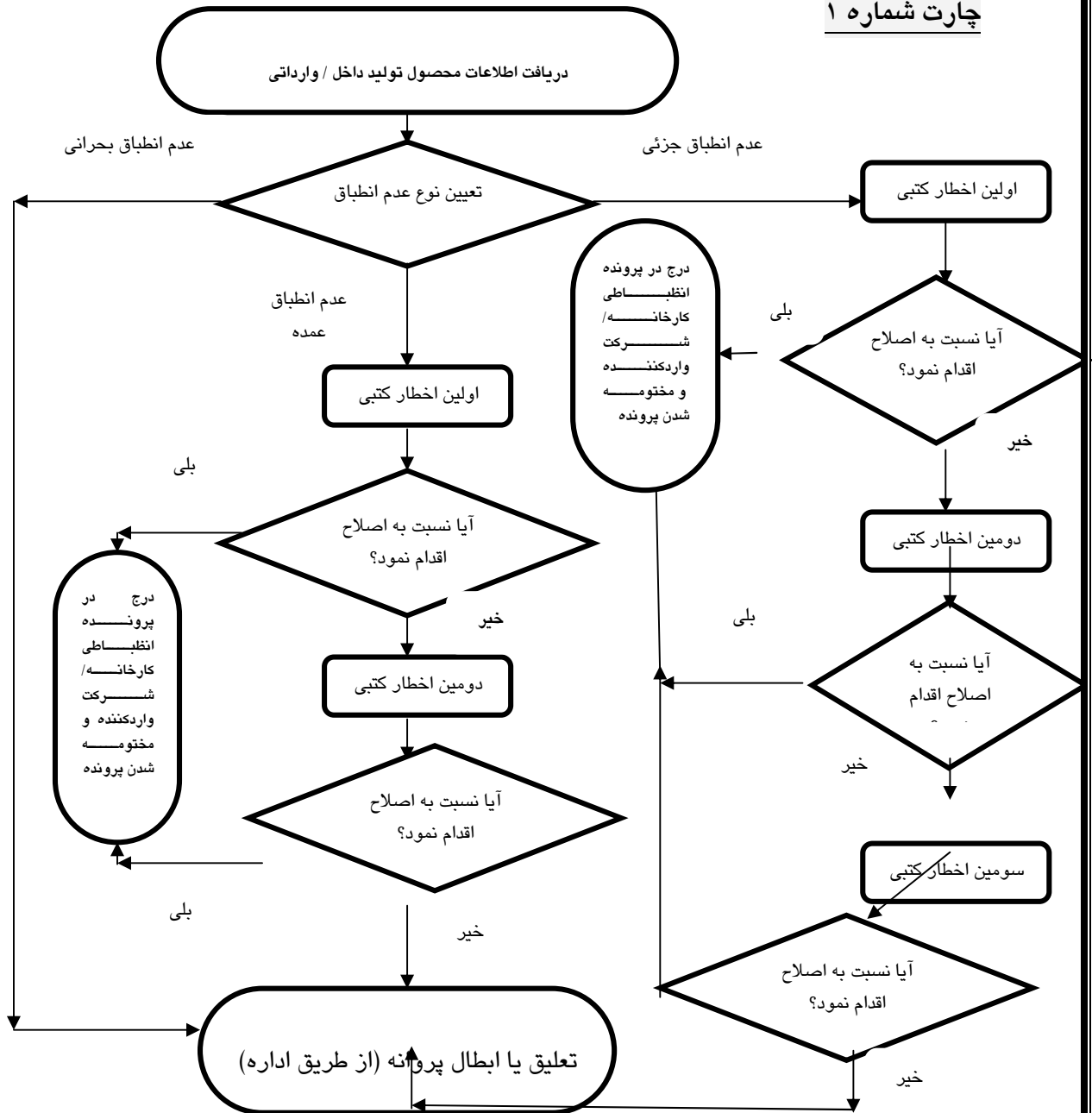


کتابخانه مجلس شورای اسلامی

دانشگاه ایزدپسندی، کلیات و الزامات در خصوص مواضع مالی، آمارهای، آرایشی، بهداشتی و نظایر آن ویژه سال ۱۳۸۰

کد مدرک:
تاریخ صدور:
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۱۴ از ۸

چارت شماره ۱



تهیه کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:	تصویب کننده: تاریخ:
-----------------------	------------------------	------------------------



دولت و مردم برای سلامت بانها تلاش میکنند

تبدیل شدن بانها

بهداشتی و توانمندسازی بانها

دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد مخداری، آسایشی، آرایشی،

کد مدرک:
تاریخ صدور:
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۱۵ از ۸

فرم شماره ۴

ردیف	بان	نام جاری	امکان	نوع عمل	فقدان اصل / نشانه ابطال / تعلیق	بازرسی / ماده کارگزار / مجوز ورود / بازنگری / ماده جامع	علت	مستندات
۱								
۲								
۳								
۴								
۵								
۶								
۷								

* در زمان اطلاع رسانی جهت ابطال یا تعلیق مجوزهای بهداشتی باید تصویر رأی کمیته فنی قانونی اداره کل ضمیمه گردد.

* در زمان اطلاع رسانی جهت محصولاتی که مجوزهای بهداشتی آنها فاقد اعتبار می باشد (منقضی شده اند) باید تصویر مکاتبه با واحد تولیدی جهت عدم تولید نیز ضمیمه گردد.

فرم شماره ۵

تاریخ / محل برگزاری:	ساعت برگزاری:
تهیه کننده: تاریخ:	تایید کننده: تاریخ:
تصویب کننده: تاریخ:	



دانشگاه علوم پزشکی تهران

دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آرایشی، دارویی، بهداشتی و خدمات بهداشتی درمانی

کد مدرک:
تاریخ صدور:
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۱۶ از ۸

مسئول کمیته:	دبیر کمیته:
موضوع شکایات مورد بررسی:	نام محصول:
بند الف:	نام تجاری:
بند ب:	نام واحد تولیدی / واردکننده:
بند ج:	کشور تولیدکننده:
بند د:	

مصوبات جلسه:

۱- نوع عدم انطباق مطابق با شکایت واصله:

عدم انطباق بحرانی

عدم انطباق عمده

عدم انطباق جزئی

توضیحات:

۲- بر اساس رأی کمیته رسیدگی به شکایات و بررسی های صورت گرفته اقلام لازم در مورد شکایت بند شامل موارد زیر می گردد:

اطلاع رسانی عمومی سطح ۱

اطلاع رسانی عمومی سطح ۲

اطلاع رسانی عمومی سطح ۳

اطلاع رسانی عمومی سطح ۴

جمع آوری از سطح عرضه

Recall محصول توسط واحد تولیدی / واردکننده

سایر اقدامات:

نام و نام خانوادگی اعضاء	محل خدمت	سمت	امضاء

فرم شماره:

شماره نامه:

ارخ نامه:

تهیه کننده:	تایید کننده:	تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

نوع بازرسی: بازرسی

دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات و خصوصاً مواد غذایی، آسانسور، آرایشی، بهداشتی

بازرسی: بازرسی

کد مدرک:

تاریخ صدور:

شماره بازرسی:

تاریخ بازرسی:

صفحه ۱۷ از ۸

سرکار خانم/ جناب

بازگشت به شکایت ثبت شده به شماره مورخ به اطلاع می رساند با توجه به بررسی های انجام شده ، اقدام / اقدامات ذیل صورت گرفته است.

- ۱-
- ۲-
- ۳-
- ۴-

نام و نام خانوادگی کارشناس بررسی و پیگیری شکایت

امضاء:

اداره کل نظارت بر مواد غذایی، آسانسور، آرایشی و بهداشتی / مدیر نظارت بر مواد غذایی، آسانسور، آرایشی و بهداشتی و دستگاه

امضاء و مهر دستگاه:

دریافت شکایت

ثبت شکایت فرم PEI/F-064

تعیین نوع شکایت
(وارداتی - تولید داخلی)


تصویب کننده:

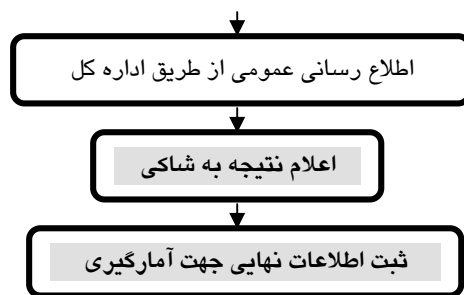
تایید کننده:

تهیه کننده:

ارجاع به کارشناس مربوطه

تاریخ:

<p>کد مدرک: تاریخ صدور: شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۱۸ از ۸</p>	<p>دائرة اعلیٰ بریل، تعلیم و تربیت و امور محاسباتی، آمار و احصاء، آذربایجان بهداشتی و نظامی ویژه غلظت</p>	 <p>دائرة اعلیٰ بریل، تعلیم و تربیت و امور محاسباتی، آمار و احصاء، آذربایجان</p>
--	---	---



<p>تصویب کننده: تاریخ:</p>	<p>تایید کننده: تاریخ:</p>	<p>تهیه کننده: تاریخ:</p>
--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------