



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

کد مدرک: PEI/I-045

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۱ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و مکملها	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

ماده ۱- هدف

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

مسئول حسن اجرای این دستورالعمل و اقدام سریع و به موقع در رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سازمان بر عهده معاون محترم غذا و در دانشگاههای علوم پزشکی بر عهده معاونین محترم غذا و دارو میباشد.

مقتضی است مراکز اطلاع رسانی و رسیدگی به شکایات بطور مستقیم زیر نظر معاون / مدیر غذا و دارو تشکیل گردد.

ماده ۲- تعاریف

۱-انواع شکایت:

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

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 تولید کننده، 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 و یا تماس با شماره تلفن..... (استان تهران) و..... (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.

● **تبصره ۳:** نتایج و عدم انطباقهای حاصل از PMS و نمونه برداریهای معاونت سلامت و بهداشت محیط کار که مستند به نتایج آزمایشگاه باشد بعنوان ورودی های شکایت مد نظر قرار گیرد.

۲- اقدام قانونی :

ارجاع شکایت در مواردی که 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 تولید کننده / وارد کننده موظف به جمع آوری کامل محصول مورد نظر از سطح عرضه می باشد. لازم است مستندات و گزارش انجام فرآیند 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.

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۲ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آلاینده‌ها، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا	 سازمان غذا و دارو
---	--	--

۵- عدم انطباق بحرانی:

- در فرآیند تولید: عدم موفقیت در کنترل نقاط بحرانی یا برنامه های پیش نیازی (PRP) یا مراحل دیگر فرآوری که سبب به خطر انداختن سلامت عمومی در سطح قابل توجهی گردد.
- 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 بسیاری جدی بوده، اما دارای خطرات جانی برای مصرف کننده نمی باشد.
- در سطح محصول: طبق موارد مندرج در فایل عدم انطباق ها*.

۷- عدم انطباق جزئی:

- در فرآیند 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*.

۸- اطلاع رسانی عمومی و جمع آوری محصول از سطح عرضه:

شامل ارائه اطلاعات محصول غیر مجاز (هر محصولی که فاقد پروانه ساخت یا مجوز بهداشتی ورود باشد و یا پروانه های بهداشتی مربوطه آن جعلی اعلام شده باشد) اعم از نام واحد تولید کننده، 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 ذیل صورت می پذیرد.

- 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

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۳ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی معاونت اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آشنایی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا	 سازمان غذا و دارو
---	--	--

تبصره ۱: اطلاع رسانی عمومی صرفاً از طریق سازمان غذا و دارو انجام می گیرد.

۹- پرونده انضباطی کارخانه تولید کننده / شرکت وارد کننده :

پرونده انضباطی هر واحد تولیدی باید در دانشگاه ناظر بر تولید آن واحد تشکیل و جهت شرکت وارد کننده در سازمان غذا و دارو تشکیل و در آن تمام صورتجلسات بازرسی، تخلفات، هر گونه عدم انطباق، گزارشات، تعهدات، عدم حضور مسئول فنی، شکایات و موارد مرتبط با انضباط کارخانه درج گردد.

۱۰- کمیسیون رسیدگی به شکایات و اطلاع رسانی سازمان غذا و دارو:

این کمیته در سازمان غذا و دارو با حضور کارشناسان مربوطه، در خصوص عدم انطباقهای گزارش شده توسط دانشگاههای علوم پزشکی تشکیل می گردد که اعضای آن شامل رئیس کمیته به همراه یک کارشناس، و دبیر کمیته، مدیر کل مرتبط با موضوع به همراه یک کارشناس و کارشناس پرونده می باشد 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 کمیته رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی ارجاع می نمایند. لازم به ذکر است رئیس کمیته مذکور، رئیس رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی، و دبیر آن، کارشناس رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی می باشد.

ماده ۳- بررسی و ارزیابی شکایات

به منظور محرز شدن مشکل در مرحله تولید، توزیع، نگهداری، عرضه و تایید 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 می پردازیم بررسی و ارزیابی می شود.

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 می باشد. طبق هماهنگی با دانشگاه مربوطه / سازمان غذا و دارو و بر اساس ضرورت کار مدت زمان لازم معین می گردد.
- تبصره : دانشگاه ناظر بر واحد تولیدی بر اساس نشانی کارخانه تولیدی مشخص می گردد و برای وارد کنندگان دانشگاه ناظر بر انبار شرکت وارد کننده، ملاک عمل می باشد.
- ۳ - ارجاع فرم مذکور تسط مسئول دریافت کننده شکایات به کارشناسی 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).
- ۵ - تعیین نحوه اقدام دانشگاه ناظر بر تولید، ناظر بر عرضه و معاونت غذا سازمان طی جدول شماره (۲).

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۴ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات «خصوص مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا»	 سازمان غذا و دارو
--	---	--

جدول شماره ۱: طبقه بندی محصول بر اساس اطلاعات دریافت شده

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

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۵ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات «خصوص مواد غذایی، آلاینده‌ها، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا»	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

جدول شماره (۲): تعیین نحوه اقدام دانشگاه ناظر بر تولید، ناظر بر عرضه و معاونت غذا سازمان

ردیف	اقدامات دانشگاه دریافت کننده شکایت	اقدامات دانشگاه ناظر بر تولید	اقدامات سازمان غذا و دارو
الف	اعلام آدرس محل عرضه به معاونت بهداشتی دانشگاه مربوطه جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه و اقدام قانونی لازم	۱- اعلام آدرس محل عرضه به معاونت بهداشتی دانشگاه جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه ارجاع به مراجع قضایی ذیصلاح	اطلاع رسانی عمومی
ب	۱- اعلام آدرس واحد تولیدی به معاونت غذا و داروی دانشگاه ناظر بر تولید جهت تعطیلی واحد تولیدی غیر مجاز و توقیف محصولات تقلبی موجود ۲- هماهنگی با معاونت بهداشتی جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه ۳- رونوشت سازمان غذا و دارو جهت اطلاع رسانی عمومی	۱- ارجاع به مراجع قانونی ذیصلاح جهت تعطیلی واحد تولیدی مربوطه ۲- هماهنگی با معاونت بهداشتی دانشگاه جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه ۳- رونوشت سازمان غذا و دارو جهت اطلاع رسانی عمومی	۱- اطلاع رسانی عمومی ۲- در مواردیکه برند اصلی دارای پروانه بهداشتی باشد ولی محصول با همان مشخصات به صورت جعلی توزیع گردیده باشد، موضوع جهت انجام recall به موسسه مربوطه اعلام گردد.
ج	ارجاع نتایج بررسی به دانشگاه ناظر بر تولید طبق فرم تبادل اطلاعات (فرم شماره ۳)	۱- اگر عدم بر چسب گذاری مناسب موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده گردد: ■ اخطار کتبی به تولید کننده ■ الزام تولید کننده به recall ■ درج در پرونده انضباطی کارخانه ■ رونوشت سازمان غذا و دارو جهت اطلاع رسانی ■ پس از اعلام اطلاع رسانی عمومی از طرف سازمان غذا و دارو ارجاع به معاونت بهداشتی جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه ■ ارجاع به مراجع قضایی ذیصلاح ۲- اگر عدم بر چسب گذاری مناسب موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده نگردد: ■ اخطار کتبی به تولید کننده ■ درج در پرونده انضباطی کارخانه ■ نظارت بر اصلاح برچسب گذاری محصول	در شرایط بحرانی اطلاع رسانی عمومی
د	۱- نمونه برداری از سطح عرضه از همان سری ساخت یا سری ساخت مشابه و انجام آزمون ۲- تایید و تعیین نوع عدم انطباق ۳- مکاتبه با دانشگاه ناظر بر تولید طبق فرم تبادل اطلاعات (فرم شماره ۳) ۴- اقدام طبق چارت شماره ۱ ۵- جمع آوری محصول عرضه در حوزه نظارتی دانشگاه دریافت کننده شکایت در صورت تایید عدم انطباق بحرانی ۶- گزارش عدم انطباق بحرانی و جمع آوری به دانشگاه ناظر بر تولید و اداره کل نظارت طی فرم شماره ۳	۱- بازدید از کارخانه در صورت نیاز و نمونه برداری از نمونه های شاهد موجود در کارخانه ۲- نمونه برداری از سطح عرضه از همان سری ساخت یا سری ساخت مشابه و انجام آزمون در صورت نیاز ۳- بررسی مستندات مرتبط با محصول (ماده اولیه، تولید و عرضه) ۴- بررسی مستندات ارسالی از دانشگاه دریافت کننده شکایت ۵- تایید عدم انطباق اظهار شده توسط دانشگاه دریافت کننده شکایت در صورت وجود ۶- اقدام طبق چارت شماره ۱ ۷- ارائه گزارش به دانشگاه دریافت کننده شکایت ۸- درج در پرونده انضباطی کارخانه ۹- در صورت تایید عدم انطباق ، ارجاع به مراجع قضایی ذیصلاح	اقدام طبق چارت شماره ۱

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۶ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات «خصوص مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا»	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

ادامه جدول شماره (۲):

اقدامات اداره کل نظارت	اقدامات دانشگاه دریافت کننده شکایت	ردیف
۱- اطلاع رسانی عمومی ۲- ارجاع به مرکز سلامت و محیط کار جهت انعکاس به معاونت بهداشتی دانشگاه مربوطه جمع آوری محصول از سطح عرضه ۳- ارجاع پرونده صاحب کالا به مراجع قانونی ذیصلاح	۱- استعلام اصالت پروانه و مجوزهای بهداشتی از سازمان غذا و دارو ۲- رونوشت به سازمان غذا و دارو جهت اطلاع رسانی عمومی ۳- پس از اعلام اطلاع رسانی عمومی از طرف سازمان غذا و دارو ارجاع به معاونت بهداشتی دانشگاه جهت جمع آوری محصول از سطح عرضه حوزه نظارتی آن دانشگاه	۵
۱- اگر محصول موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده گردد (دارای عدم انطباق بحرانی یا عمده) اطلاع رسانی عمومی ارجاع به مرکز سلامت محیط کار 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 ۲- اگر محصول موجب به خطر انداختن سلامت مصرف کننده نگردد (دارای عدم انطباق جزئی) اخطار به وارد کننده و مسئول فنی نظارت بر اصلاح عدم انطباق موجود ۳- اگر کالا به صورت غیر مجاز وارد شده باشد، وارد کننده قانونی باید مراتب را به مراجع قضایی و سازمان غذا و دارو گزارش کند. جمع آوری کالای قاچاق بر عهده ضابطین دادگستری می باشد.	۱- ارجاع مستندات به سازمان غذا و دارو	۱

تبصره ۱: اطلاع رسانی عمومی فقط از طریق سازمان غذا و دارو 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 سازمان غذا و دارو 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.

تبصره ۶: در زمان تعلیق و ابطال مجوزهای بهداشتی (پروانه ساخت، پروانه بهداشتی ورود، مجوز مصرف، مجوز ظرفیت خالی و شناسه نظارت کارگاهی) باید در کمیته فنی دانشگاه مطرح و به عنوان پیشنهاد به اداره کل اعلام گردد و یا با نظر اداره کل موضوع در کمیته فنی قانونی اداره مطرح و پس از تایید تعلیق و ابطال مجوزها اعلام به دانشگاه ناظر بر واحد تولیدی/ انبار شرکت وارد کننده جهت

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۷ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آلاینده‌ها، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و علکرا	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

جلوگیری از تولید و توزیع محصول و 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 سازمان غذا و دارو انجام گیرد.

تبصره ۷: در زمان منقضی شدن مجوزهای بهداشتی باید مکاتبه دانشگاه با واحد تولیدی جهت توقیف تولید / واردات انجام گیرد و در صورت تولید و مشاهده محصول اطلاع رسانی عمومی از طریق سازمان غذا و دارو انجام پذیرد.

تبصره ۸: چنانچه محصول دارای عدم انطباق باشد دستورالعمل رسیدگی به شکایات با کد PEI/I-045 و همزمان اعلام به سازمان غذا و دارو و طرح کمیسیون اطلاع رسانی در معاونت غذا و اتخاذ تصمیم لازم.

تبصره ۹: دانشگاههای علوم پزشکی ناظر بر تولید می توانند اطلاع رسانی در سطح استان خود را با قبول مسئولیتهای قانونی انجام دهند.

۶-ارائه گزارش اقدامات صورت گرفته به مسئول دریافت کننده شکایت جهت ثبت اطلاعات

۷-ثبت اطلاعات در قسمت چهارم فرم شماره ۱

۸-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 تیر ماه ارسال گردد) بر اساس برنامه Excel ارائه شده جهت پایش سازمان غذا و دارو ارسال نمایند. کمیته رسیدگی به شکایات و اطلاع رسانی، مسئول پیگیری، جمع آوری و ثبت گزارشات می باشد.
- ۴-پایش واحدهای اطلاع رسانی و رسیدگی به شکایات در برنامه سازمان غذا و دارو، قرار می گیرد.
- ۵-به منظور تسریع در روند رسیدگی به شکایات، انجام آزمونهایی که مرتبط با تعیین تکلیف موضوع شکایت می باشند در الویت قرار دارد. در صورت لزوم نمونه برداری از موارد شکایتی از سطح عرضه توسط کارشناسان مراکز اطلاع رسانی صورت گیرد.
- 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 تشخیص دانشگاه باید سریعاً محصول در سطح عرضه استان دریافت کننده شکایت جمع آوری گردد.
- ۸-FC-SHEKAYAT@FDO.IR آدرس الکترونیکی کمیته رسیدگی به شکایات و اطلاع رسانی در سازمان غذا و دارو می باشد که کلیه مکاتبات و گزارشات باید توسط این آدرس انتقال یابد.

تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۸ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و مکملها	 سازمان غذا و دارو I.R.I.FDO
--	--	--

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 تایید اداره کل آزمایشگاه ها صورت پذیرد.

۱۱- چنانچه کد شماره پروانه ساخت و آدرس محل تولیدی که بر روی بر چسب 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.

۱۲- قوانین و مقررات و آیین نامه ها شامل:

✿ قانون مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی مصوب ۱۳۴۶/۴/۱۹ مجلس سنا و ۱۳۴۶/۴/۲۲ مجلس شورا با اصلاحیه های بعدی

✿ با توجه به اعطاء اختیارات لازم مسئولین واحدهای استانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲ شورای عالی اداری و بر اساس حدود وظایف اجرایی و اختیارات تفویض شده توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی به مدیران استانی بایستی اقدامات در موارد لازم توسط معاونت غذا و دارو دانشگاه مربوطه صورت پذیرد. (بر طبق وظایف واحدهای استانی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی بندهای ۵۲، ۳۴، ۳۱، ۲۵، ۲۴، ۱۷، ۱۶، ۱۵، ۹)

✿ در خصوص تقلب بایستی مطابق با ماده ۱۸ و ۱۹ قانون مربوط به مقررات پزشکی، دارویی، مواد خوردنی و آشامیدنی مصوب ۱۳۳۴/۳/۲۹ (با اصلاحات بعدی) و با توجه به قانون مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی مصوب سال ۱۳۴۶ و اصلاحات بعدی اقدام لازم صورت پذیرد.

✿ فصل سوم قانون تعزیرات حکومتی، امور بهداشتی و درمانی مصوب ۱۳۶۷/۱۲/۲۳ مجمع تشخیص مصلحت نظام در خصوص تعزیرات تولید، فروش مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی

✿ آیین نامه اجرایی ماده ۷ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی (ماده ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۱)

✿ آیین نامه اجرایی ماده ۸ و ماده ۹ قانون مواد خوردنی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی مصوب ۱۳۴۷/۳/۱۲

✿ آیین نامه نصب و ثبت اجباری علائم صنعتی بر روی بعضی از اجناس دارویی، خوراکی و آرایشی مصوب ۱۳۲۸/۲/۳ هیات وزیران و آگهی وزارت اقتصاد راجع به اجرای مقررات آیین نامه مذکور مصوب ۱۳۲۸/۶/۲۰ وزیر

کد مدرک: PEI/I-045 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۹ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی دستورالعمل اجرایی رسیدگی به شکایات و گزارشات در خصوص مواد غذایی، آشامیدنی، آرایشی، بهداشتی و غذای ویژه و مکملها	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

فرم های پیوست:

- فرم شماره ۱: ثبت و رسیدگی به شکایات (PEI/F-064)
- فرم شماره ۲: استعلام مجوزهای بهداشتی محصولات تولید و وارداتی. (کد PEI/F-071)
- فرم شماره ۳: ارسال اطلاعات بین دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی و سازمان غذا و دارو. (کد PEI/F-072)
- فرم شماره ۱-۳: فرم تبادل اطلاعات بین دانشگاه های علوم پزشکی و ادارات کل نظارت معاونت سیاستگذاری غذا.
- فرم شماره ۲-۳: فرم صورتجلسه بازدید کارشناسان اداره نظارت دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.
- فرم شماره ۳-۳: فرم تبادل اطلاعات بین دانشگاههای علوم پزشکی و ادارات کل معاونت سیاستگذاری غذا سازمان غذا و دارو کشور.
- 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)



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
فرم ثبت درسیکی به شکایات فرم شماره

کد مدرک: PEI/F-064
تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه: ۱۰ از ۲۰

دریافت کننده شکایت: ☐ معاونت غذا و دارو ☐ معاونت غذا و دارو و معاونت علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.....	
دانشگاه دریافت کننده شکایت: ☐ ناظر بر تولید است ☐ ناظر بر سطح عرضه است ☐	
نحوه شکایت: کتبی (شماره نامه ثبت شده:..... تاریخ ثبت:.....) حضوری (تاریخ مراجعه:..... ساعت مراجعه:.....) تلفنی (تاریخ تماس:..... ساعت تماس:.....)	
مشخصات محصول مورد شکایت و شاکی: (کلیه مکاتبات مربوط به شاکی به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد.)	
نام محصول:	نمونه: ☐ دارد ☐ ندارد
نام تجاری محصول:	نام شرکت تولید کننده: آدرس:
نام شرکت وارد کننده:	کارخانه تولید کننده: کشور تولید کننده:
شماره پروانه بهداشتی ورود:	آدرس تولید کننده:
تاریخ تولید:	تاریخ انقضاء: ☐ سری ساخت: ☐
محل خریداری محصول:	فاکتور خرید: ☐ دارد ☐ ندارد
موضوع شکایت:	
نام و نام خانوادگی شاکی (حقیقی/ حقوقی) (خانم/ آقا):	
نشانی و شماره تلفن شاکی (اختیاری):	
☐ محصول وارداتی است. ☐ محصول 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 (براساس دستورالعمل نحوه بررسی و اقدام در خصوص شکایات واصله به شماره PEI/I-045)	
☐ محصولات فله تولید داخل/ بسته بندی فاقد مشخصات	☐ محصولات فاقد پروانه بهداشتی ورود
☐ محصولات فاقد پروانه بهداشتی تولید داخل	☐ محصولات دارای پروانه بهداشتی ورود
☐ عدم رعایت ماده ۱۱ برروری بسته بندی محصول	☐ محصول معتبر دارای عدم انطباق تولید داخل
☐ بحرانی ☐ عمده ☐ جزئی	☐ نوع عدم انطباق:

کد مدرک: PEI/F-064 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۱۱ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی فرم ثبت و رسیدگی به شکایات فرم شماره ۱	
قسمت سوم: نظری پیشنهادی کارشناس بررسی کننده شکایت (۱ اداره غذا):		
☐ تذکر ☐ تعلیق پروانه ساخت به مدت ☐ تعلیق پروانه مسئول فنی به مدت ☐ ابطال پروانه ساخت به مدت ☐ ابطال پروانه مسئول فنی ☐ اطلاع رسانی عمومی ☐ جمع آوری ☐ Recall ☐ سایر : ☐ رد شکایت، علت رد آن :		
(در صورت نیاز)		
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 امضا		
قسمت چهارم (مربوط به اداره کل)		
بر اساس رای کمیته فنی 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 رای کمیته اطلاع رسانی سازمان غذا و دارو به شماره مورخ اقدام شامل موارد زیر می باشد : ☐ اطلاع رسانی سطح ☐ جمع آوری ☐ Recall ☐ سایر : - شرح اقدام انجام شده :		
قسمت پنجم		
ثبت اطلاعات : ☐ انجام گرفت ☐ انجام نگرفت ☐ دلیل عدم ثبت : امضاء مسئول رسیدگی به شکایت/ تاریخ :		
اعلام نتیجه به شاکی : ☐ اعلام گردید ☐ اعلام نگردید شماره نامه / تاریخ : دلیل عدم اعلام نتیجه : امضاء مسئول رسیدگی به شکایت/ تاریخ :		

کد مدرک: PEI/F-071

تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰

شماره بازنگری:

تاریخ بازنگری:

صفحه: ۱۲ از ۲۰



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

فرم اعلام اصالت مجوزهای بهداشتی محصولات تولید داخل و وارداتی



نمابر آبی

☐ محصولات تولید داخل:

معاونت غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.....

☐ محصولات وارداتی:

سازمان غذا و دارو

خواهشمند است دستور فرمایید در خصوص صحت و سقم مجوز / پروانه بهداشتی مندرج بر محصول با نام

تجاری..... متعلق به شرکت

تولید کارخانه..... در کشور..... بررسی بعمل آمده و این معاونت را حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری

مطلع فرمایند.

کارشناس دریافت کننده شکایت

دانشگاه علوم پزشکی

نتیجه استعلام اصالت مجوزهای بهداشتی محصولات تولید داخل و وارداتی

به استناد نامه شماره مورخ

سازمان غذا و دارو/ دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

به اطلاع می رساند محصول نامبرده:

☐ فاقد پروانه بهداشتی تولید/ ورود است.

☐ 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:

کارشناس دریافت کننده شکایت

دانشگاه علوم پزشکی

کد مدرک: PEI/F-072 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۱۳ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی فرم تبادل اطلاعات بین دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

نامبر آنی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

معاون/ مدیر محترم غذا و دارو

احتراماً با توجه به شکایت دریافتی با موضوع.....

و مشخصات ذیل:

محصول مورد شکایت : نام تجاری محصول:.....

شماره پروانه ساخت/ شناسه نظارت کارگاهی/ پروانه بهداشتی ورود/ مجوز های بهداشتی:.....

نام تولید کننده/ وارد کننده:..... کشور مبدا:.....

تاریخ تولید:..... تاریخ انقضاء:..... سری ساخت محصول:.....

دستور فرمایید از واحد تولیدی / موسسه وارد کننده مذکور بازدید بعمل آمده و نتیجه اقدام صورت گرفته را در اسرع وقت به این معاونت/ مدیریت اعلام نمایند. ضمناً از سوی این معاونت نمونه برداری و آزمون لازم از محصول مورد شکایت صورت گرفته است که در صورت دریافت جواب متعافاً اعلام خواهد شد.

نام و نام خانوادگی
کارشناس بررسی کننده شکایت

نام و نام خانوادگی
معاون غذا و دارو/ مدیر نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

معاون/ مدیر محترم غذا و دارو

احتراماً باز گشت به نامه شماره مورخ..... بر اساس بررسی های بعمل آمده موارد عدم انطباق اعلام شده:

☐ مورد تایید قرار نگرفت ☐ به شرح ذیل مورد تایید قرار گرفت

توضیحات:

کارشناس مرکز اطلاع رسانی

معاون غذا و دارو/ مدیر نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

فرم اعلام دریافت نجات به واحد تولیدی / موسسه داروکننده محصول

کد مدرک :
تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه : ۱۴ از ۲۰

نمبر آبی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

معاون / مدیر محترم غذا و دارو

احتراماً برطبق دستورالعمل واصله از دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی به استحضار میرساند از محصول تولیدی / وارداتی با مشخصات ذیل:

محصول مورد شکایت :

نام تجاری محصول:

شماره پروانه ساخت / شناسه نظارت کارگاهی / پروانه بهداشتی ورود / مجوز های بهداشتی:

نام تولید کننده / وارد کننده:

کشور مبدا:

تاریخ تولید:

تاریخ انقضاء:

سری ساخت محصول:

شکایتی با موضوع

دریافت گردیده است ضروریست دستور فرمایید در این خصوص بررسی لازم بعمل آمده ونتیجه را در اسرع وقت جهت انجام اقدام بعدی به این معاونت اعلام نمایند.

نام و نام خانوادگی

مدیر نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی

نام و نام خانوادگی کارشناس

بررسی کننده شکایت

رونوشت:

مسئول فنی محترم واحد تولیدی / موسسه جهت اطلاع و پیگیری و ارایه گزارش به دانشگاه ناظر ظرف مدت ۴۸ ساعت به همراه مستندات لازم و کافی.

کد مدرک: PEI/F-000 تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه: ۱۵ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی فرم صورتجلسه بازدید کارشناسان اداره نظارت و انطباقهای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی	
---	--	---

با توجه به شکایت دریافتی از..... با موضوع..... به شماره ثبتی: مورخ: و مشخصات ذیل: محصول مورد شکایت: نام تجاری محصول: شماره پروانه ساخت / شناسه نظارت کارگاهی / پروانه بهداشتی ورود / مجوز های بهداشتی: نام تولید کننده / وارد کننده: کشور مبدا: تاریخ تولید: تاریخ انقضاء: سری ساخت محصول: از واحد تولیدی / موسسه بازدید بعمل آمد و نتایج بازدید بشرح ذیل می باشد.		
مسئول فنی واحد تولیدی / موسسه امضا	مدیر عامل واحد تولیدی / موسسه امضا	کارشناسان بررسی و پیگیری کننده شکایت امضا
رونوشت: ۱. مدیر عامل واحد تولیدی / موسسه جهت اطلاع و پیگیری ۲. مسئول فنی محترم واحد تولیدی / موسسه جهت اطلاع و پیگیری و ارایه گزارش به دانشگاه ناظر ظرف مدت ۴۸ ساعت به همراه مستندات لازم و کافی. بایگانی در پرونده انطباقی کارخانه		

کد مدرک: PEI/F-072

تاریخ صدور: ۸۸/۲/۳۰

شماره بازنگری:

تاریخ بازنگری:

صفحه: ۱۶ از ۲۰



جمهوری اسلامی ایران

وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

فرم تبادل اطلاعات بین دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی و

ادارات کل نظارت سازمان غذا و دارو



مدیر کل محترم نظارت و ارزیابی فرآورده های خوراکی و آشامیدنی / آرایشی و بهداشتی

احتراماً با توجه به شکایت دریافتی با موضوع:.....

از محصول مورد شکایت:

نام تجاری محصول:.....

شماره پروانه ساخت / شناسه نظارت کارگاهی / پروانه بهداشتی ورود / مجوز های بهداشتی:.....

نام تولید کننده / وارد کننده:.....

کشور مبدا:.....

تاریخ تولید:.....

تاریخ انقضاء:.....

سری ساخت محصول:.....

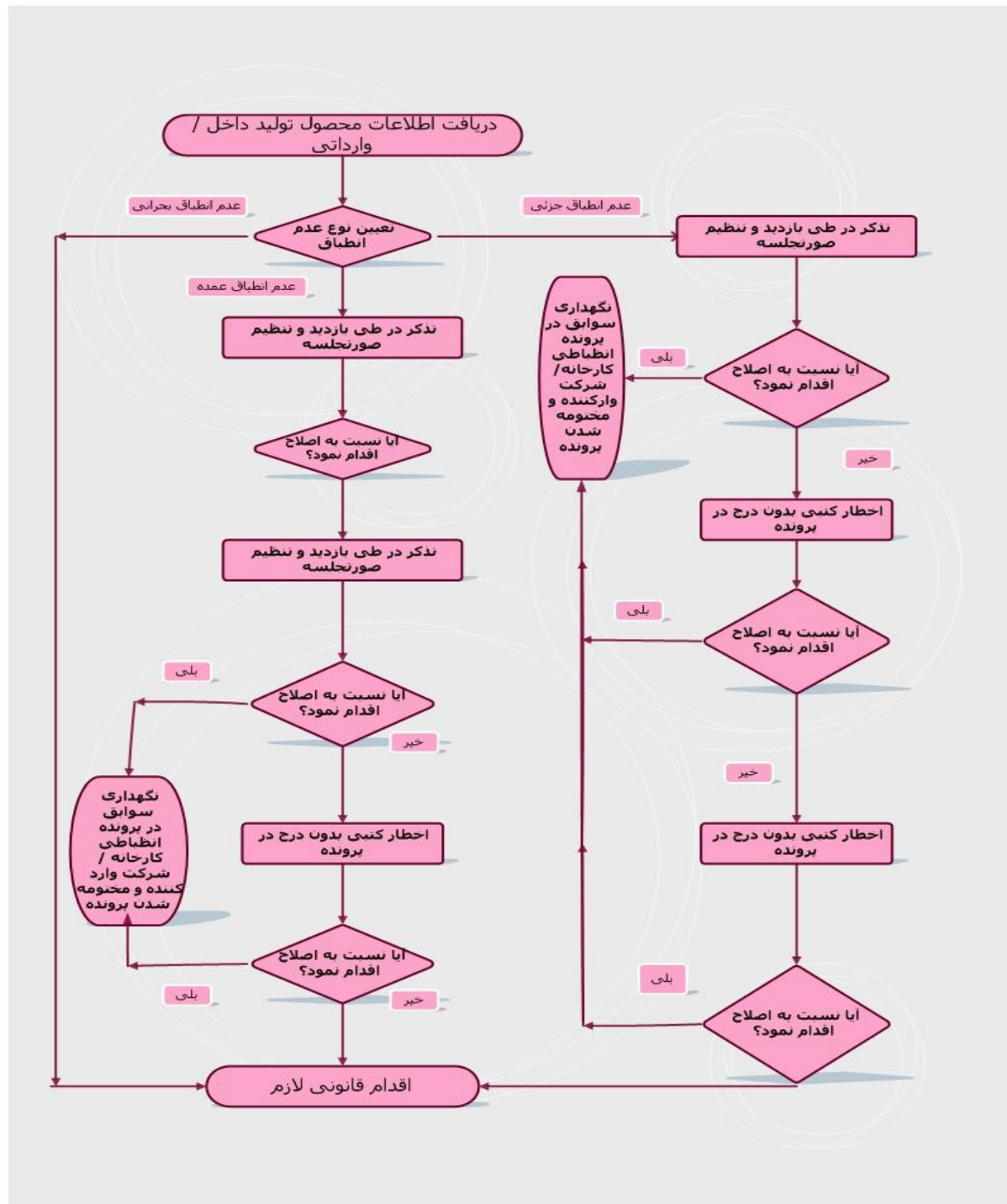
اقدامات ذیل صورت پذیرفته است:

معاون غذا و دارو / مدیر اداره نظارت بر مواد غذایی

و آشامیدنی

نام و نام خانوادگی کارشناس

مرکز اطلاع رسانی و شکایات





جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
فرم اطلاع رسانی عمومی

کد مدرک: PEI/F-073
تاریخ صدور: ۱۳۸۹/۳/۸
شماره بازنگری:
تاریخ بازنگری:
صفحه ۱۸: از ۲۰

فرم شماره ۴

ردیف	نام واحد تولید کننده	نام محصول غیر مجاز	نام تجاری	مشخصات محصول	فاقد اصل / انقضای ابطال / تعلیق	پروانه ساخت / شناسه نظارت کارگاهی / مجوز ورود (با ذکر شماره)	علت	مستندات
۱								
۲								
۳								
۴								
۵								
۶								
۷								

*در زمان اطلاع رسانی جهت ابطال یا تعلیق مجوز های بهداشتی باید تصویر رای کمیته فنی سازمان غذا و دارو ضمیمه گردد.

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

کد مدرک: PEI/F-074 تاریخ صدور: ۱۳۸۹/۳/۸ شماره بازنگری: تاریخ بازنگری: صفحه ۱۹ از ۲۰	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی فرم صورتجلسه کمیته رسیدگی به شکایات	 سازمان غذا و دارو
---	---	--

فرم شماره ۵

تاریخ / محل برگزاری:	ساعت برگزاری:		
مسئول کمیته:	دبیر کمیته:		
موضوع شکایات مورد بررسی: -بند الف: -بند ب: -بند ج: -بند د:	نام محصول:		
	نام تجاری:		
	نام واحد تولیدی / وارد کننده:		
	کشور تولید کننده:		
مصوبات جلسه: ۱- نوع عدم انطباق مطابق با شکایت واصله: -عدم انطباق بحرانی ☐ -عدم انطباق عمده ☐ -عدم انطباق جزئی ☐ توضیحات: ۲- بر اساس رای کمیته رسیدگی به شکایات و بررسی های صورت گرفته ارقام لازم در مورد شکایت بند..... شامل موارد زیر می گردد: ☐ اطلاع رسانی عمومی سطح ۱ ☐ اطلاع رسانی عمومی سطح ☐ اطلاع رسانی عمومی سطح ☐ اطلاع رسانی عمومی سطح ☐ جمع آوری از سطح عرضه ☐ Recall محصول توسط واحد تولیدی / وارد کننده ☐ سایر اقدامات:			
نام و نام خانوادگی	محل خدمت	سمت	امضاء

کد مدرک: PEI/F-065

تاریخ صدور: ۱۳۸۹/۳/۳

شماره بازنگری:

تاریخ بازنگری:

صفحه ۲۰: از ۲۰



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

فرم اعلام نتیجه رسیدگی به شکای



فرم شماره ۶:

شماره نامه:

تاریخ نامه:

سر کار خانم / جناب آقای

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-

۵-

سازمان غذا و دارو / مدیر نظارت بر مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی دانشگاه
امضاء و مهر دانشگاه:

نام و نام خانوادگی کارشناس بررسی و پیگیری شکایت
امضاء

کد مدرک: PEI/F-065

تاریخ صدور: ۱۳۸۹/۳/۳

شماره بازنگری:

تاریخ بازنگری:

صفحه: ۲۱ از ۲۰



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

فلوجارت روند دریافت، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات



فلوجارت روند دریافت، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

