رسیدگی به شکایات مردمی از واحد های تحت پوشش

متقاضی	سامانه 190	دبیرخانه	اداره نظارت برامور دارو و مخدر
ثبت شکایت و ارائه مستندات در صورت وجود	دریافت شکایت و پیگیری	ثبت در دبیرخانه و ارجاع به مدیر دارو و مخدر	ارجاع به کارشناس جهت بررسی کارشناسی شکایت و بررسی دقیق شکایت وارد است یا خیر؟ خیر ابلاغ نتیجه به شاکی بلی انجام بازدید و بررسی شکایت محرز گردید /نگردید خیر مکاتبه با شاکی و ابلاغ نتیجه به شاکی بلی ارجاع به مراجع ذیربط رسیدگی کننده مکاتبه با شاکی و متشاکی

صدور مجوز بهره برداری (پروانه تاسیس) داروخانه

متقاضی

اداره نظارت بر دارو و مخدر

HIX سامانه

کمیسیون ماده 20 دانشگاه

اعلام به متقاضی جهت تجهیز کامل

خیر

بارگذاری مدارک و ثبت درخواست در سامانه مدیریت امور داروخانه ها

مدیر دارو و مخدر

مسئول امور داروخانه ها

کارشناس امور داروخانه

کارشناسی محل توسط کارشناسان مربوطه

امتیاز لازم کسب گردیده ؟

بلی

مسئول اداره بازرسی

کارشناس کمیسیون ماده 20

بررسی توسط اعضاء کمیسیون

آیا مورد تایید است

بلی

خیر

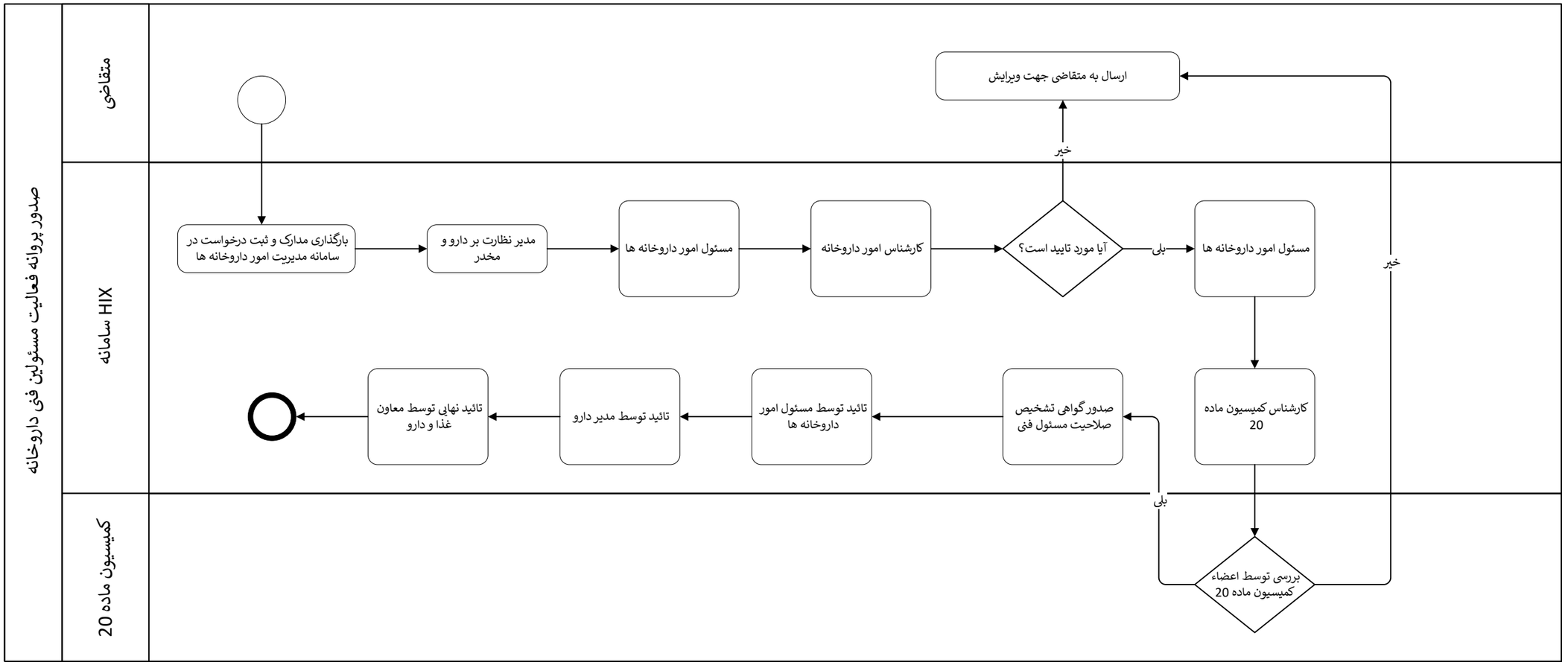
صدور مجوز بهره برداری

اعلام رای در سامانه

تایید توسط مسئول امور داروخانه ها

تایید توسط مدیر دارو

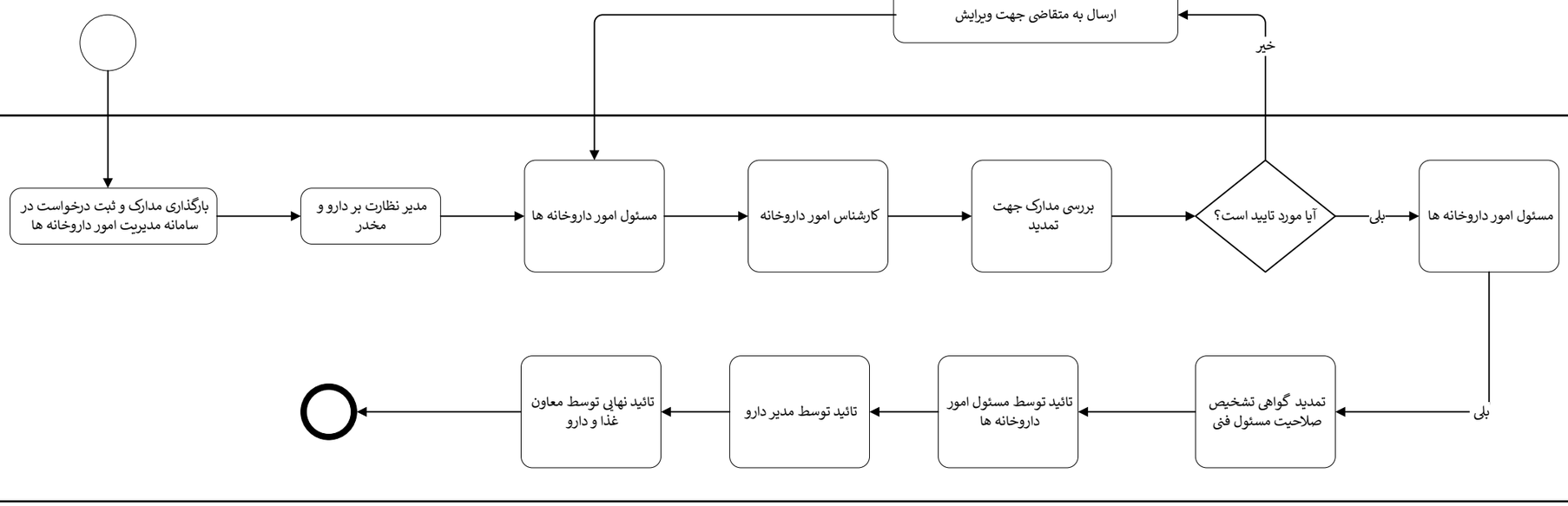
تایید نهایی معاون غذا و دارو


صدور پروانه فعالیت مسئولین فنی داروخانه
متقاضی
سامانه HIX
کمیسیون ماده 20
ارسال به متقاضی جهت ویرایش
خبر
بارگذاری مدارک و ثبت درخواست در سامانه مدیریت امور داروخانه ها
مدیر نظارت بر دارو و مخدر
مسئول امور داروخانه ها
کارشناس امور داروخانه
آیا مورد تایید است؟
بلی
مسئول امور داروخانه ها
خبر
کارشناس کمیسیون ماده 20
صدور گواهی تشخیص صلاحیت مسئول فنی
تائید توسط مسئول امور داروخانه ها
تائید توسط مدیر دارو
تائید نهایی توسط معاون غذا و دارو
بلی
بررسی توسط اعضاء کمیسیون ماده 20

تمدید پروانه مسئولین فنی داروخانه

متقاضی

سامانه HIX



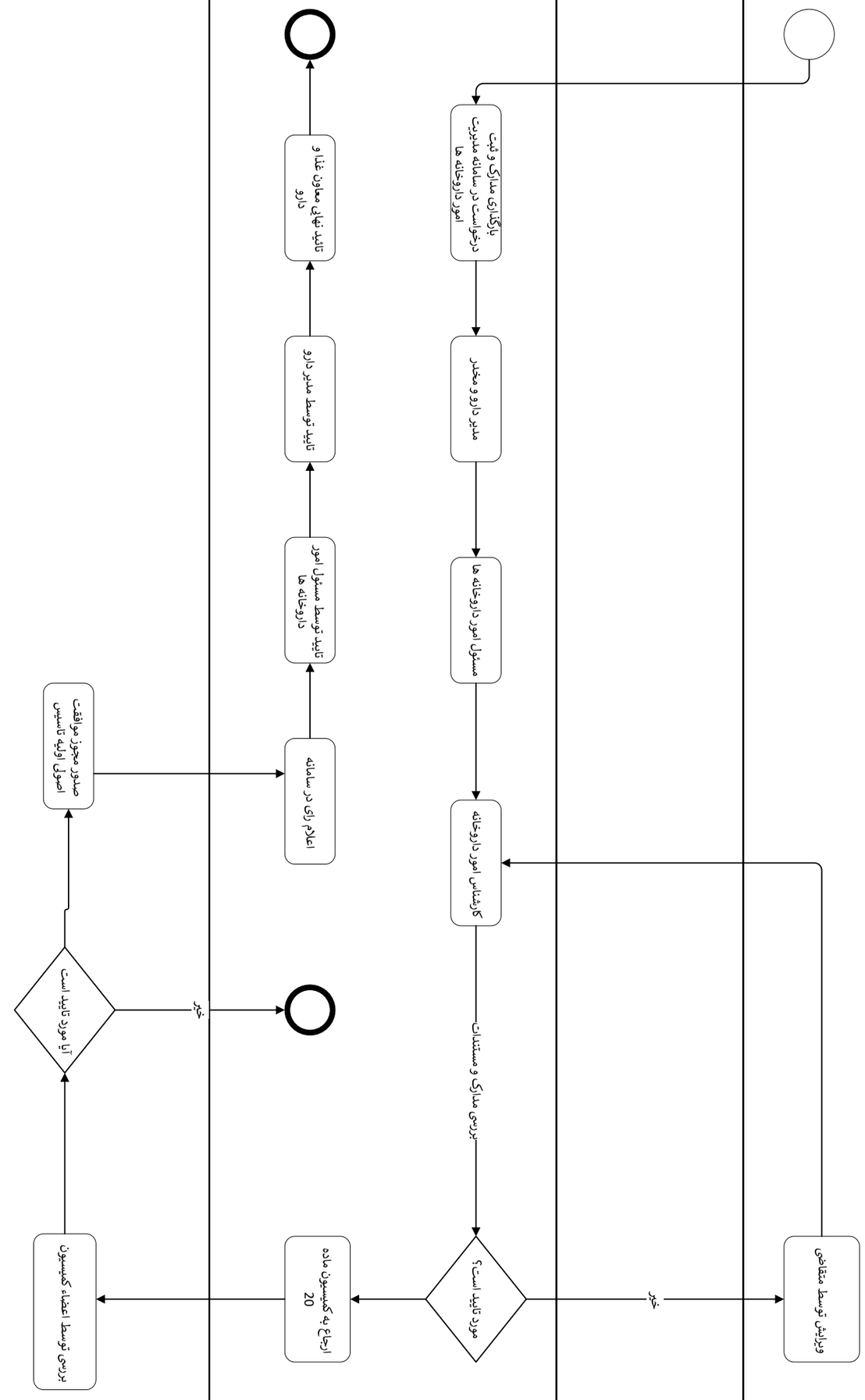
صدور مجوز موافقت اصولی اولیه تاسیس داروخانه و گواهی تشخیص صلاحیت موسس

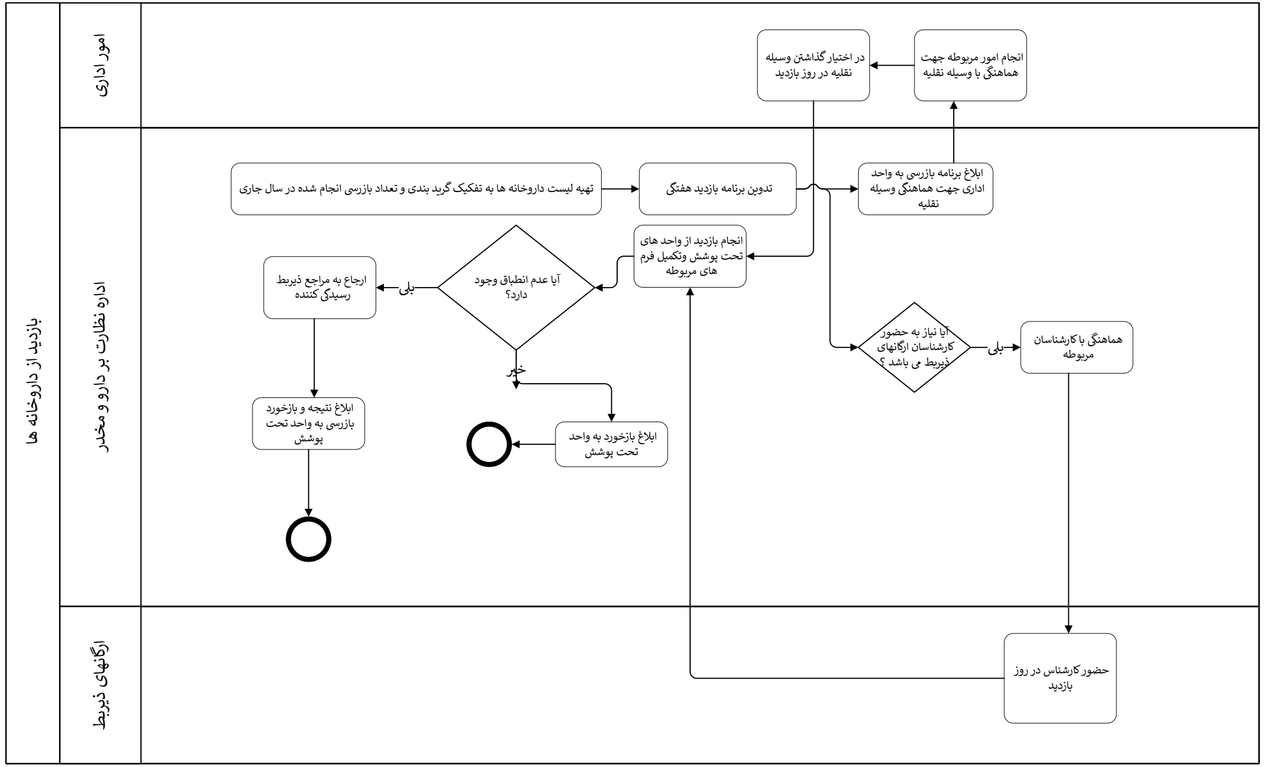
متقاضی

اداره نظارت بر دارو و مخدر

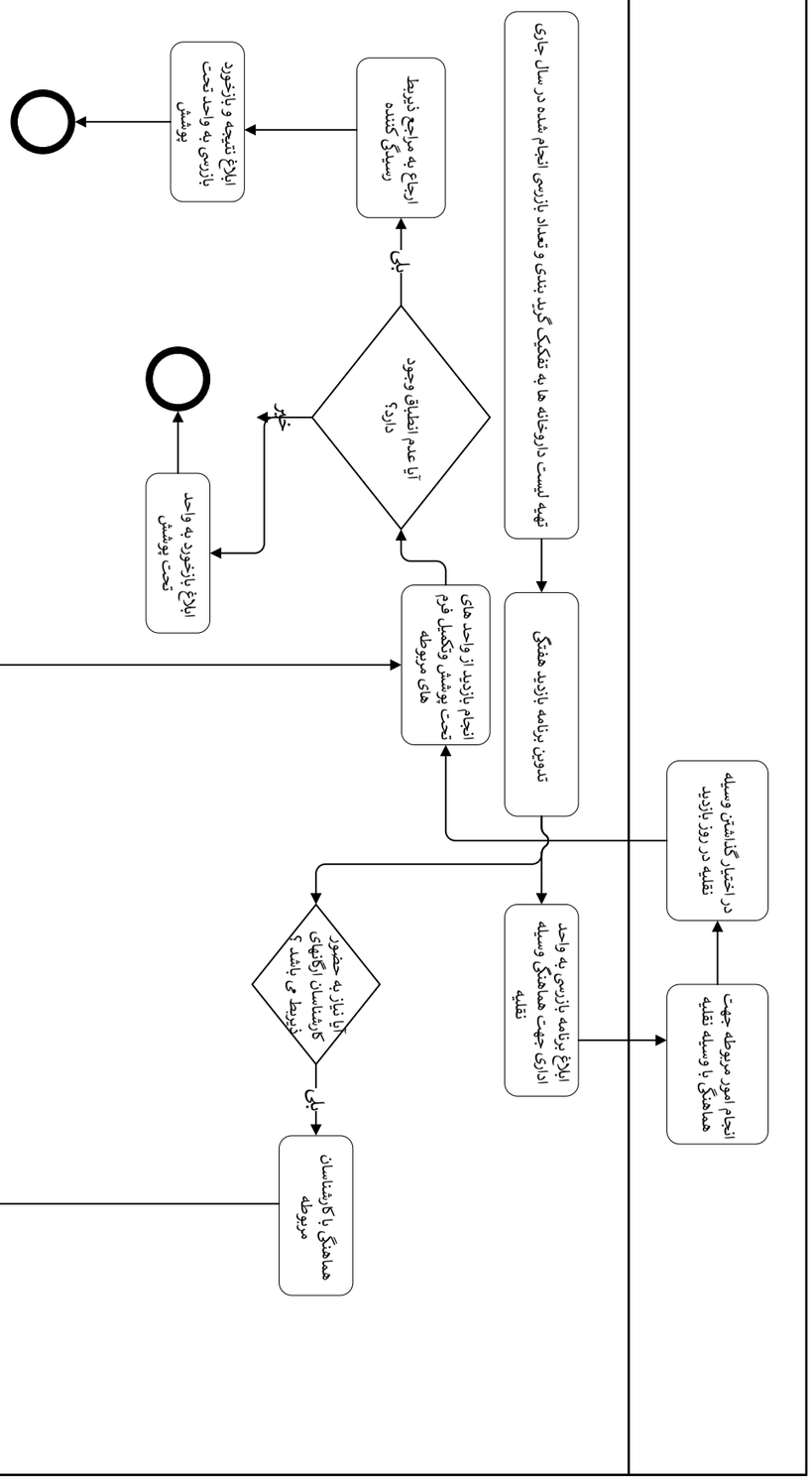
HIX سامانه

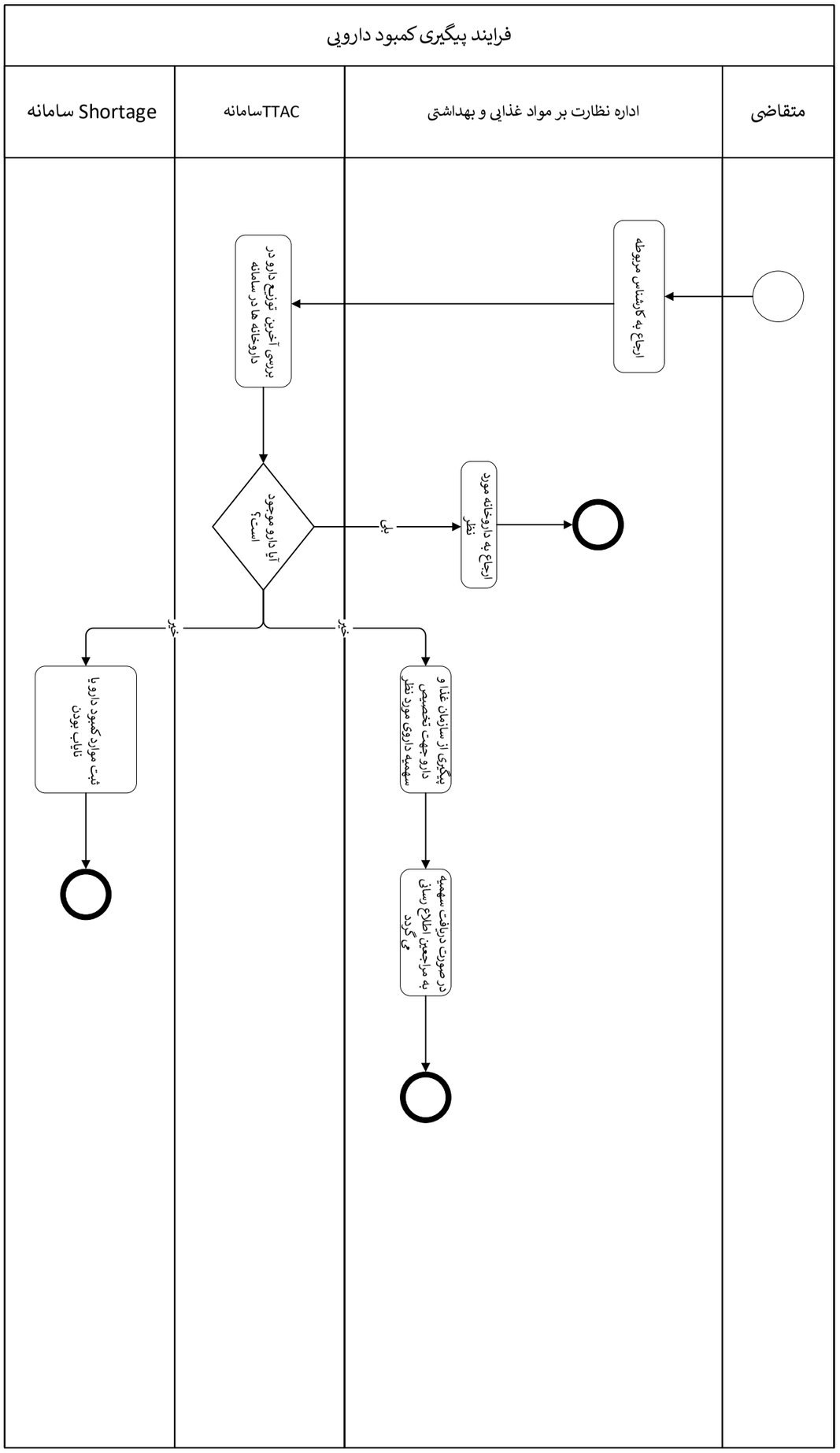
کمیسیون ماده 20 دانشگاه




بازدید از داروخانه ها
امور اداری
اداره نظارت بر دارو و مخدر
ارگانهای ذیربط
انجام امور مربوطه جهت هماهنگی با وسیله نقلیه
در اختیار گذاشتن وسیله نقلیه در روز بازدید
ابلاغ برنامه بازرسی به واحد اداری جهت هماهنگی وسیله نقلیه
تدوین برنامه بازدید هفتگی
تهیه لیست داروخانه ها به تفکیک گرید بندی و تعداد بازرسی انجام شده در سال جاری
آیا نیاز به حضور کارشناسان ارگانهای ذیربط می باشد ؟
بلی
هماهنگی با کارشناسان مربوطه
انجام بازدید از واحد های تحت پوشش وتکمیل فرم های مربوطه
آیا عدم انطباق وجود دارد؟
بلی
ارجاع به مراجع ذیربط رسیدگی کننده
خیر
ابلاغ بازخورد به واحد تحت پوشش
ابلاغ نتیجه و بازخورد بازرسی به واحد تحت پوشش
حضور کارشناس در روز بازدید

بازدید از داروخانه ها

امور اداری	اداره نظارت بر دارو و مخدر	ارگانهای ذیربط
		


فرایند پیگیری کمبود دارویی
متقاضی
اداره نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی
TTACسامانه
Shortage سامانه
ارجاع به کارشناس مربوطه
بررسی آخرین توزیع دارو در داروخانه ها در سامانه
آیا دارو موجود است؟
بلی
ارجاع به داروخانه مورد نظر
خیر
پیگیری از سازمان غذا و دارو جهت تخصیص سهمیه داروی مورد نظر
در صورت دریافت سهمیه به مراجعین اطلاع رسانی می گردد
خیر
ثبت موارد کمبود دارو یا نایاب بودن

عناوین خدمات واحد نظارت بر دارو و مخدر

مدیریت	واحد	عنوان خدمت	عنوان فرآیند
نظارت بر دارو و مخدر	نظارت بر دارو و مخدر	ارائه پروانه های فعالیت موسسات پزشکی (۱۶۰۲۱۰۱۳۱۰۰)	صدور پروانه تاسیس داروخانه
			صدور پروانه مسئول فنی داروخانه
	نظارت بر دارو و مخدر	تمدید پروانه موسسات پزشکی(۱۶۰۲۱۰۱۳۱۰۱)	تمدید پروانه مسئول فنی داروخانه
	نظارت بر دارو و مخدر	ارائه اطلاعات فراورده های سلامت محور(۱۶۰۶۲۲۵۴۰۰۰)	پیگیری داروهای کمیاب
	نظارت بر دارو و مخدر	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی(۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳)	پیگیری ، کارشناسی و پاسخگویی به شکایات وارده
	نظارت بر دارو و مخدر	نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰)	بازرسی از داروخانه ها و شرکت های توزیع دارو

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : پاسخگویی به تماس های کمبود دارویی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده		**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	آگاه سازی مراجعین از وضعیت توزیع اقلام دارویی				
نوع فرایند	☒ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	توسعه سواد سلامت				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط	استفاده از سامانه TTAC و Shortage				
دامنه کاربرد	محل استفاده: معاونت غذا و دارو			زمان بکارگیری: در کل سال	
	گستره استفاده (سایر مناطق): فقط در استان قزوین				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناس کمبود دارویی			واحدمربوطه: خدمات دارویی	
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر دارو و مواد تحت کنترل			واحدمربوطه: دارو	
ذینفعان فرایند	عموم مردم				
محرک (های) فرایند	عدم وجود دارو در سطح داروخانه ها				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	دستورالعمل گزینش داروخانه های منتخب				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	محدودیت های ستاد توزیع دارو، مصوبات کمیته دانشگاهی تجویز و مصرف منطقی دارو				

تعاریف و اصطلاحات	داروی کمیاب: به دارویی اطلاق میشود که به صورت محدود در برخی داروخانه ها توزیع می گردد و مقدار توزیع شده برای کلیه مراجعین مکفی نمی باشد. داروی نایاب: به دارویی اطلاق میشود که در سطح داروخانه ها و شرکت های پخش موجود نمی باشد. برند: نام تجاری از یک فرآورده در دسترس موجود در بازار دارویی می باشد.		
دریافتی ها / تامین کنندگان		**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

مراجعین به صورت تلفنی و یا حضوری در خصوص چگونگی تهیه یک دارو به کارشناس کمبود دارویی مراجعه می نمایند. سپس کارشناس با استفاد از سامانه TTAC داروی مورد نظر را جستجو می نماید، در صورت موجود بودن، نام داروخانه به مراجعه کننده اعلام می گردد و در صورت نایاب بودن دارو، علاوه بر ثبت آن در سامانه Shortage، مراتب پیگیری از کارشناسان سازمان غذا و دار صورت می پذیرد.

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

نظارت بر توزیع دارو توسط داروخانه ها با استفاده از گزارشات منتج شده از TTAC
ثبت برخط موارد کمبود دارویی در سامانه Shortage

شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد تماس	تعداد تماس مراجعین صرف نظر از درخواست هایی که در آن برند خاص ذکر گردد.	**کارشناس دارویی**	فصلی

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

۱- عنوان خدمت: صدور، تمدید،اصلاح و ابطال و لغو پروانه های موسسات سلامت	۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۲۱۰۱۳۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	صدور مجوز موافقت اصولی اولیه و صدور مجوز بهره برداری (پروانه تاسیس) داروخانه	
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین: داروسازان
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی	☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ■ سلامت ☐ مالیات ■ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ ازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه-ها ☐ وفات ☐ سایر	
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	تکمیل فرم های مربوطه در سامانه امور داروخانه ها به استناد آیین نامه و ضوابط داروخانه ها	
قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه و ضوابط تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها	

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	کمتر از یک ماه
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐
تعداد بار مراجعه حضوری	یکبار

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			■
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

Pharmacy.fda.gov.ir

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه مدیریت امور داروخانه ها

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ■ ارسال پستی ■ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ■ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)		
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	■جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐سایر (باذکرنحوه دسترسی)		
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	درمرحله ارائه خدمت	■ الکترونیکی	■اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)		
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی

سامانه ها و لینک ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دسته‌ای (Batch)	
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت

۱-فرایند صدور موافقت اصولی تاسیس داروخانه و گواهی تشخیص صلاحیت حرفه ای تاسیس داروخانه
۲- فرایند صدور مجوز بهره برداری

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست	واحد مربوط: نظارت بر دارو و مواد مخدر
پریسا عبدالهی	۰۹۱۲۶۸۱۸۷۳۵	الکترونیک: abdolahi.parisa1359@gmail.com	

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) فرآیند صدور ،تمدید و اصلاح و ابطال موسسات پزشکی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	ارائه پروانه های موسسات پزشکی	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	صدور موافقت اصولی اولیه و مجوز بهره برداری پروانه های مربوطه				
نوع فرایند	■اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط	ارتقاء و بهره وری سلامت جامعه				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط	صدور گواهی تشخیص صلاحیت مسئول فنی				
دامنه کاربرد	محل استفاده: استانی	زمان بکارگیری:			
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیریت نظارت بر دارو و مواد مخدر	واحدمربوطه: واحد نظارت بر دارو و مواد مخدر			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو	واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو دانشگاه			
ذینفعان فرایند	کلیه متافراد جامعه				
محرک (های) فرایند	بر اساس درخواست متقاضیان				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه و ضوابط تاسیس، ارائه خدمات و ....ابلاغی سازمان غذا و دارو				

سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سامانه مدیریت امور داروخانه ها - سامانه خدمات الکترونیک قضائی و .....
تعاریف و اصطلاحات	کمیسیون قانونی دانشگاه: کمیسیون تشخیص امور مربوط به داروخانه ها و شرکت های توزیع کننده دارو موضوع ماده ۲۰ قانون مربوط به مقررات امور پزشکی و دارویی، مواد خوردنی و آشامیدنی مستقر در دانشگاه مربوطه داروخانه: موسسه ای پزشکی است که با اخذ مجوز از کمیسیون قانونی دانشگاه یا مرکز تاسیس شده و با داشتن مسئول فنی واجد شرایط به عرضه فرآوردهای سلامت محور، ارائه خدمات دارویی و مراقبت های مشاوره ای در حیطه وظایف تعیین شده و ضوابط مبادرت می نماید. مسئول فنی: داروسازی که پس از تایید کمیسیون قانونی دانشگاه با اخذ گواهی تشخیص صلاحیت حرفه ای مسئولیت فنی و پروانه مسئول فنی صادره از سوی دانشگاه مربوطه به وظایف قانونی خود در داروخانه عمل می نماید.

دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- ثبت نام در سامانه و بارگذاری مدارک

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

کمیسیون ماده ۲۰ و سازمان غذا و دارو

شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
آئین نامه و ضوابط ابلاغی	صحت مدارک بارگذاری شده در سامانه	معاونت غذا و دارو	ماهانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی	۲- شناسه خدمت : ۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	دریافت، پیگیری و کارشناسی و پاسخگویی به کلیه شکایات وارده (سامانه ۱۹۰، شکایات حضوری و تلفنی)		
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) □ خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین	عموم مردم
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی	□ تصدی گری	
سطح خدمت	□ ملی □ منطقه ای ■ استانی □ شهری □ روستایی		
رویداد مرتبط با:	□ تولد □ آموزش ■ سلامت □ مالیات □ کسب و کار □ تامین اجتماعی □ ثبت مالکیت □ تاسیسات شهری □ بیمه □ ازدواج □ ازنشستگی □ مدارک و گواهینامه-ها □ وفات □ سایر		
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت □ فرارسیدن زمانی مشخص □ رخداد رویدادی مشخص □ تشخیص دستگاه □ سایر: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت	مستندات مربوط به شکایات وارده		
قوانین و مقررات بالادستی	آئین نامه و ضوابط داروخانه ها و ابلاغیه های سازمان غذا و دارو		

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین در: ماه ■ فصل □ سال □
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بعد از تکمیل مدارک از طرف متقاضی : ۳۰ دقیقه
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ■ فصل □ سال □
تعداد بار مراجعه حضوری	۲۰ شکایت حضوری در ماه

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن :سامانه ۱۹۰

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ۱۹۰

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ تلفن همراه (برنامه کاربردی) □ پست الکترونیک □ ارسال پستی □ تلفن گویا یا مرکز تماس □ پیام کوتاه □ سایر(باذکرنحوه دسترسی)

		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	☐الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	با توجه به اطلاع رسانی های صورت گرفته	
	درمرحله ارائه خدمت	■الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک ■ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐ شهرستانی

سامانه ها و لینک ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
				☐	☐
				☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
	سازمان نظام پزشکی			-	☐	☐	■ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	اداره تعزیرات حکومتی				☐	☐	■ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-نوآوری فرآیندهای خدمت
۱- ارائه فرایند رسیدگی به شکایات مردمی
۲-
۳-
٤-

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
محدثه رحیمی	۰۹۱۲۸۸۰۶۱۹۵	Mohaddesserahimi1375@gmail.com	بازرسی و پاسخگویی به شکایات

۱- عنوان خدمت: نظارت و بازرسی بر تامین ، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور	۲- شناسه خدمت : ۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: سازمان غذا و دارو

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	انجام بازدید از واحد های تحت پوشش، داروخانه ها و شرکت های توزیع دارو با هدف نظارت های مستمر و رسیدگی به شکایات و ارزشیابی داروخانه ها و شرکت های توزیع دارو
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	صاحبان داروخانه ها صاحبان شرکت های توزیع دارو و ....
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی ☐ تصدی گری
سطح خدمت	■ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ■ سلامت ☐ مالیات ■ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ ازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه-ها ☐ وفات ☐ سایر
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ■ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ■ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	فرم های مربوطه
قوانین و مقررات بالادستی	حداقل آئین نامه ها و ضوابط ابلاغی ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۲۰۰ خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	
تواتر	☐ یکبار برای همیشه میانگین ۱ بار در: ماه ☐ فصل ■ سال ☐
تعداد بار مراجعه حضوری	

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			☐
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه مدیریت امور داروخانه ها

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
		☐ پست الکترونیک	☐ ارسال پستی
		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس	☐ پیام کوتاه
		☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	

		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ■شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	■ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ■ سایر (باذکرنحوه دسترسی) : سامانه مدیریت امور داروخانه ها	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	بررسی داروها و سایر اقلام آرایشی و بهداشتی موجود در داروخانه ها و شرکت های پخش دارو	
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر: و تحویل اصل پروانه یا مجوز	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ■ شهرستانی

سامانه ها و لینک ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت
۱- بازدید از واحدهای تحت پوشش

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
محدثه رحیمی	۰۹۱۲۸۸۰۶۱۹۵	Mohaddesserahimi1375@gmail.com	بازرسی و پاسخگویی به شکایات

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) فرآیند بازدید از واحد های تحت پوشش					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	بازرسی از داروخانه ها و شرکت های توزیع دارو	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	کنترل مستمر و تکمیل فرم های مربوطه و ارزشیابی داروخانه ها و شرکت های توزیع دارو				
نوع فرایند	■اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: داروخانه ها و شرکت های پخش دارو	زمان بکارگیری: بصورت مستمر			
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر دارو و مواد مخدر	واحدمربوطه: واحد نظارت بر دارو و مواد مخدر			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو	واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو دانشگاه			
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	لزوم اجرای کلیه ضوابط ابلاغی غذا و دارو در واحد های تحت پوشش کنترل و ارزشیابی های مستمر				

قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	دستورالعمل ها و آیین نامه و ضوابط تاسیس ، ارائه خدمات اجرایی سازمان غذا و دارووتبصره ۴ ماده ۱۸ مبارزه با قاچاق کالا و ارز ، قوانین تعزیرات حکومتی و		
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط			
تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان دانشگاه علوم پزشکی	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- برنامه بازرسی هفتگی

۲- هماهنگی با واحد امور عمومی و اداری جهت هماهنگی وسایل نقلیه

۳- انجام بازرسی از واحد های تحت پوشش و تنظیم بازخورد به واحد مربوطه

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

حضور دو کارشناس در بازدید ها (داروساز)

در صورت نیاز وجود کارشناسانت مختلف

شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
ضوابط و دستورالعمل های مربوطه	انطباق با ضوابط	مدیر نظارت بر دارو و ومخدر	سالانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) فرآیند صدور گواهی تشخیص صلایحت مسئول فنی و تمدید پروانه مسئول فنی داروخانه ها					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	ارائه پروانه های موسسات پزشکی		**شناسه خدمت تولید شده**		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	صدور گواهی تشخیص صلاحیت و تمدید پروانه های مربوطه				
نوع فرایند	■اصلی (تحقق محصول یا خدمت)		□پشتیبانی		□ مدیریتی
اهداف استراتژیک مرتبط	ارتقاء بهره وری و سلامت جامعه				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	صدور مجور موافقت اصولی اولیه و مجوز بهره برداری داروخانه				
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: استانی		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیریت نظارت بر دارو و مواد مخدر		واحدمربوطه: واحد نظارت بر دارو و مواد مخدر		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو دانشگاه		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	بر اساس درخواست متقاضیان				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه و ضوابط تاسیس، ارائه خدمات و ....ابلاغی سازمان غذا و دارو				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سامانه مدیریت امور داروخانه ها - سامانه خدمات الکترونیک قضائی و				

تعاریف و اصطلاحات	کمیسیون قانونی دانشگاه: کمیسیون تشخیص امور مربوط به داروخانه ها و شرکت های توزیع کننده دارو موضوع ماده ۲۰ قانون مربوط به مقررات امور پزشکی و دارویی، مواد خوردنی و آشامیدنی مستقر در دانشگاه مربوطه داروخانه: موسسه ای پزشکی است که با اخذ مجوز از کمیسیون قانونی دانشگاه یا مرکز تاسیس شده و با داشتن مسئول فنی واجد شرایط به عرضه فرآوردهای سلامت محور، ارائه خدمات دارویی و مراقبت های مشاوره ای در حیطه وظایف تعیین شده و ضوابط مبادرت می نماید. مسئول فنی: داروسازی که پس از تایید کمیسیون قانونی دانشگاه با اخذ گواهی تشخیص صلاحیت حرفه ای مسئولیت فنی و پروانه مسئول فنی صادره از سوی دانشگاه مربوطه به وظایف قانونی خود در داروخانه عمل می نماید.

دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- دریافت تقاضای داروساز و متقاضیان مربوطه

۲- ارائه مدارک لازم

۳- بررسی مدارک

۴- صدور و تمدید پروانه های مربوطه

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

سازمان غذا و دارو

شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
آئین نامه و ضوابط ابلاغی	صحت مدارک بارگذاری شده در سامانه	معاونت غذا و دارو	سالانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : رسیدگی به شکایات مردمی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	رسیدگی به شکایت از داروخانه ها و فرآورده ها و اقلام سلامت محور				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط	ارتقاء و بهره وری سلامت افراد				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	بازرسی ها و نظارت بر داروخانه ها				
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: استانی		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر دارو و مخدر		واحدمربوطه: نظارت بر دارو و مخدر		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی شاکیان بازرسی ها				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آئین نامه و ضوابط تاسیس و اداره داروخانه ها قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو اسانداردهای ملی و بین المللی				

سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط			
تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- دریافت شکایات ۲- بررسی صحت و سقم شکایت ۳- مکاتبه و بازدید از داروخانه ها ۴- بررسی نتیجه و مکاتبه با شاکی			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
کمیسیون ماده ۲۰ و کمیسیون ماده ۱۱			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
آئئین نامه و ضوابط مربوطه	انطباق با ضوابط و بخشنامه های مربوطه	**اعضاء کمیسیون ماده ۲۰ و ماده۱۱**	ماهانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

۱- عنوان خدمت: صدور، ،اصلاح و ابطال و لغو پروانه های موسسات سلامت	۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۲۱۰۱۳۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	صدور گواهی تشخیص صلاحیت مسئول فنی و تمدید پروانه مسئول فنی داروخانه									
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)							نوع مخاطبین	داروسازان	
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی						☐ تصدی گری			
سطح خدمت	☐ ملی		☐ منطقه ای		■ استانی		☐ شهری		☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد	☐ آموزش	■ سلامت	☐ مالیات	■ کسب و کار		☐ تامین اجتماعی		☐ ثبت مالکیت	
	☐ تاسیسات شهری		☐ بیمه	☐ ازدواج	☐ ازنشستگی		☐ مدارک و گواهینامه-ها	☐ وفات	☐ سایر	
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت		☐ فرارسیدن زمانی مشخص				☐ رخداد رویدادی مشخص			
	☐ تشخیص دستگاه		☐ سایر: ...							
مدارک لازم برای انجام خدمت	تکمیل فرم های مربوطه در سامانه امور داروخانه ها به استناد آیین نامه و ضوابط داروخانه ها									
قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه و ضوابط تاسیس، ارائه خدمات و اداره داروخانه ها									

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	کمتر از یک ماه		
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐		
تعداد بار مراجعه حضوری	یکبار		
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			■
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

Pharmacy.fda.gov.ir

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه مدیریت امور داروخانه ها

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
		☐ پست الکترونیک	■ ارسال پستی
		■ تلفن گویا یا مرکز تماس	☐ پیام کوتاه
		☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	■ الکترونیکی		■اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ■ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	■جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	■ الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	درمرحله ارائه خدمت	■ الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی

سامانه ها یا لایه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

			برخط online	دسته‌ای (Batch)
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐
			☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت
۱- فرآیند صدور گواهی تشخیص صلاحیت مسئول فنی و تمدید پروانه مسئول فنی

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: پریسا عبدالهی	تلفن: ۰۹۱۲۶۸۱۸۷۳۵	پست الکترونیک: abdolahi.parisa1359@gmail.com	واحد مربوط: نظارت بر دارو و مواد مخدر

۱- عنوان خدمت: ارائه اطلاعات فراورده های سلامت محور	۲- شناسه خدمت : ۱۶۰۶۲۲۵۴۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	ارائه اطلاعات دارویی فرآورده های سلامت محور (داروهای کمیاب)								
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) □ خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)						نوع مخاطبین	عموم مردم	
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی					□ تصدی گری			
سطح خدمت	□ ملی		□ منطقه ای		■ استانی	□ شهری		□ روستایی	
رویداد مرتبط با:	□ تولد	□ آموزش	■ سلامت	□ مالیات	□ کسب و کار	□ تامین اجتماعی		□ ثبت مالکیت	
	□ تاسیسات شهری		□ بیمه	□ ازدواج	□ ازنشستگی	□ مدارک و گواهینامه-ها	□ وفات	□ سایر	
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت		■ فرارسیدن زمانی مشخص			□ رخداد رویدادی مشخص			
	■ تشخیص دستگاه		□ سایر: ...						
مدارک لازم برای انجام خدمت	نیاز به ارائه مدارک نمی باشد								
قوانین و مقررات بالادستی	مصوبات کمیته دانشگاهی تجویز و مصرف منطقی دارو/ دستورالعمل گزینش داروخانه های منتخب								

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین در: ماه فصل ■ سال □		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بعد از تکمیل مدارک از طرف متقاضی : ۱۰ دقیقه		
تواتر	■ یکبار برای همیشه	میانگین ۲ بار در: ماه ■ فصل □ سال □	
تعداد بار مراجعه حضوری	متناسب با نحوه تکمیل مدارک و مستندات		
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-	-	

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	□ الکترونیکی	□ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	□ من همراه (برنامه کاربردی)
		□ پست الکترونیک	□ پیام کوتاه
		□ تلفن گویا یا مرکز تماس	
		□ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	

		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ■نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	☐الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک ■ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	نیازی به مراجعه حضوری نمی باشد، ولیکن در برخی از موارد جهت پیگیری به صورت حضوری مراجعه می نمایند	
	درمرحله ارائه خدمت	☐الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ■ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐ شهرستانی

سامانه ها و لینک ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی

			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
	TTAC	بررسی توزیع اقلام دارویی	■	☐	☐
	Shortage	ثبت کمبودهای دارویی	■	☐	☐
				☐	☐
			☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		☐ اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
	سازمان غذا و دارو		پیگیری موارد کمبود دارویی	-	☐	☐	■ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت	
	۱- **فرآیند ارائه دادن اطلاعات دارویی فرآورده های سلامت محور(داروهای کمیاب)**
	۲-
	۳-
	٤-

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
سپیده سیف الهی	۰۹۱۲۷۶۳۲۶۹۶	Seyfollahi.sepideh@yahoo.com	خدمات دارویی