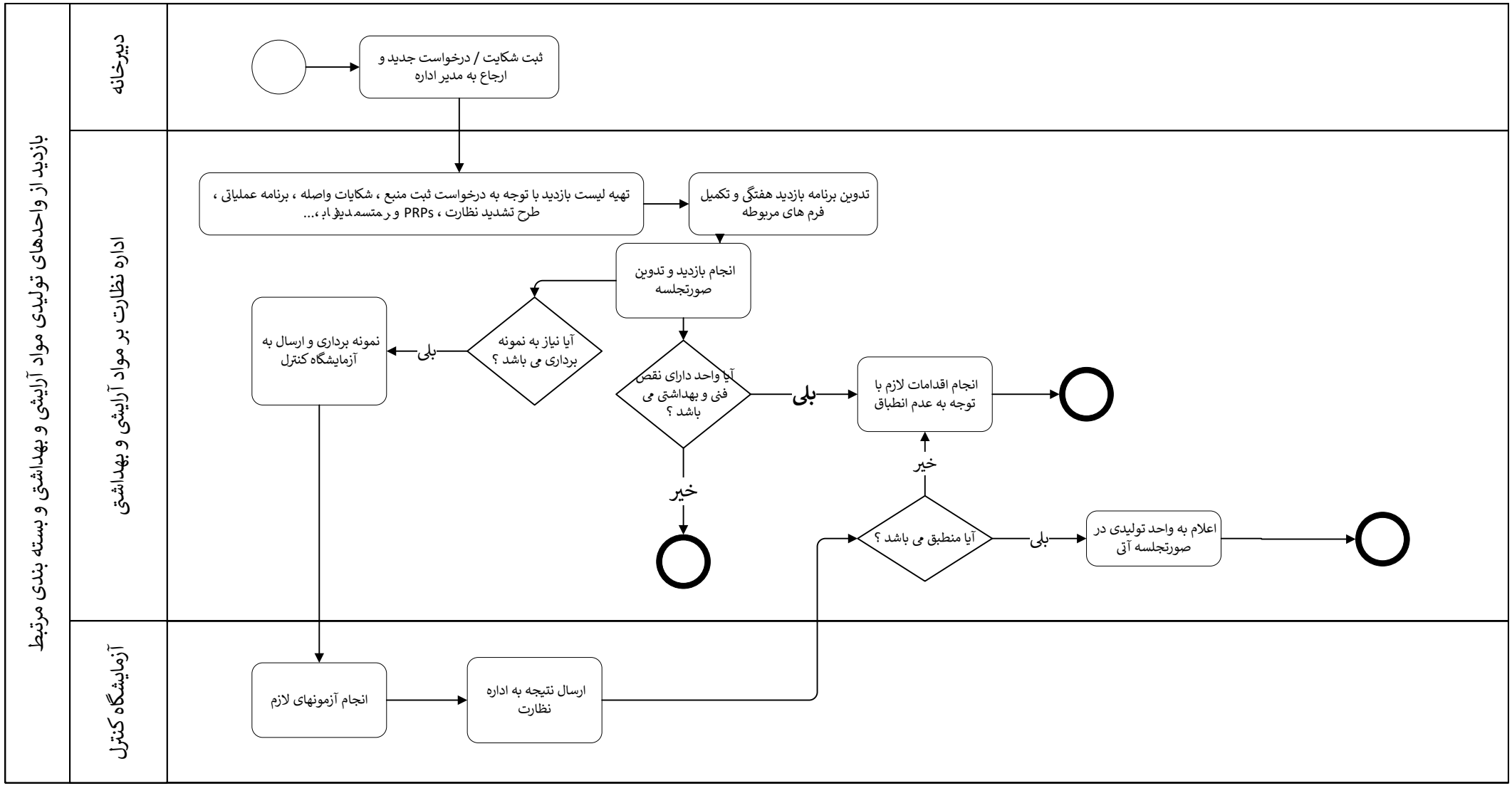
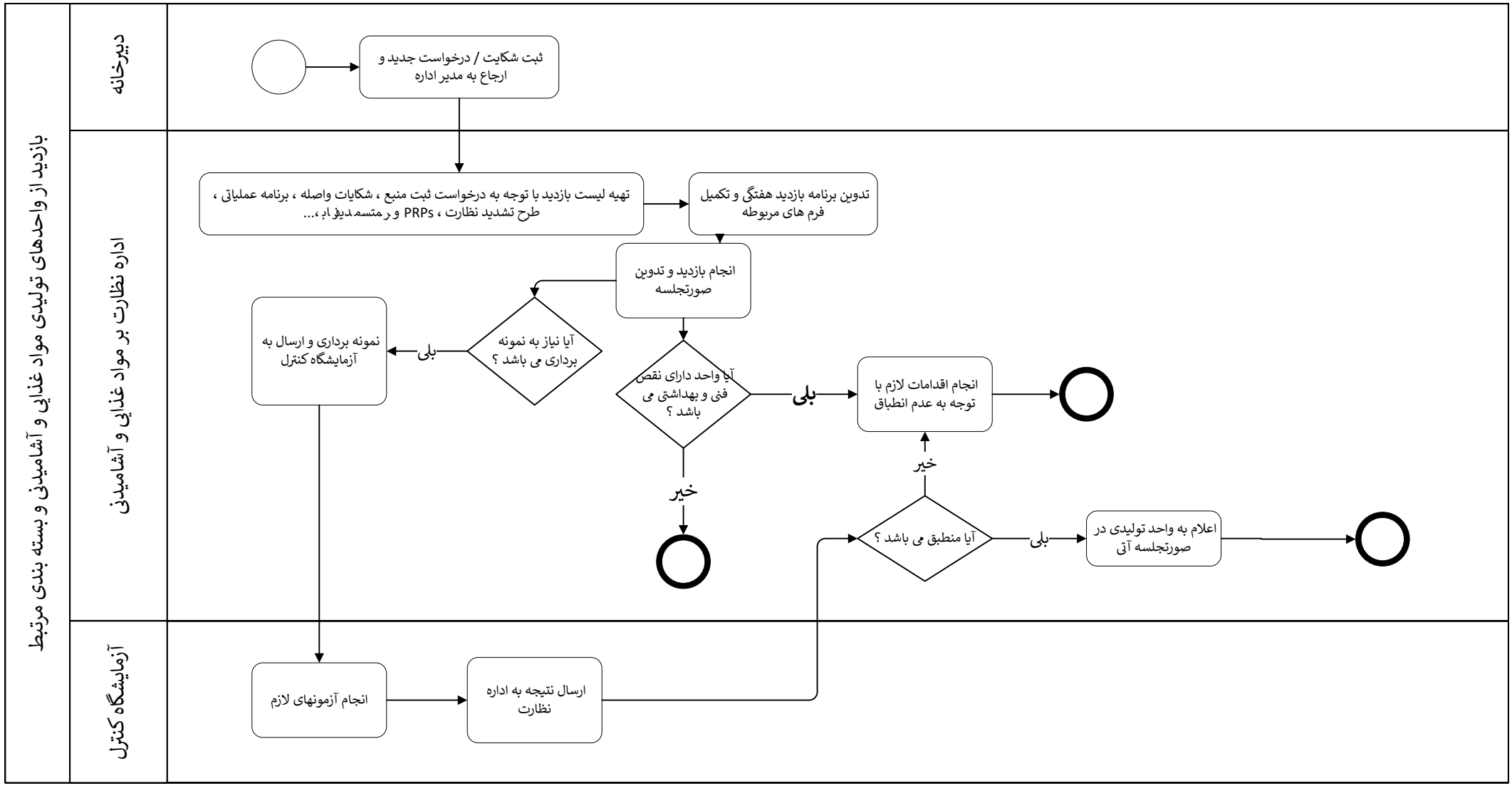
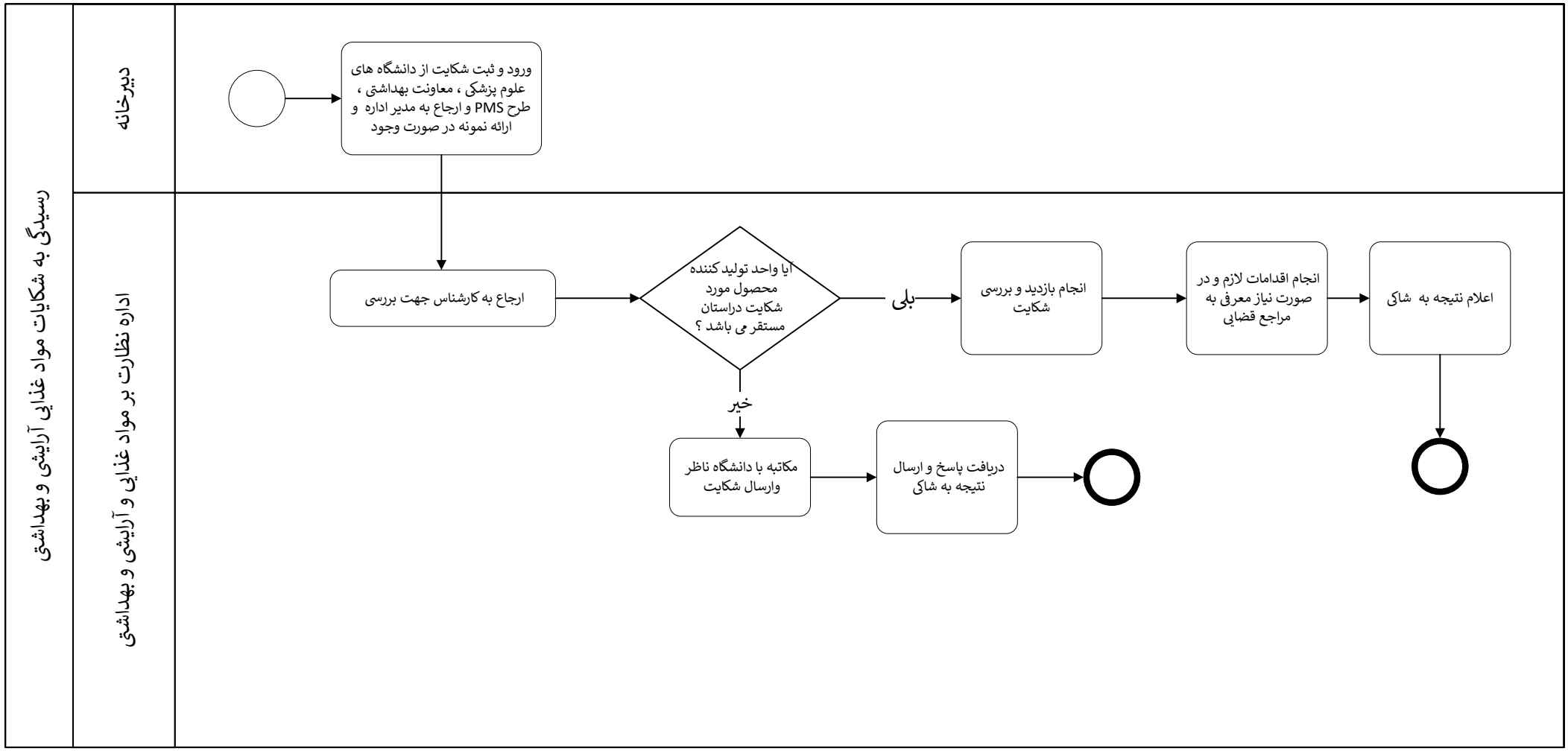
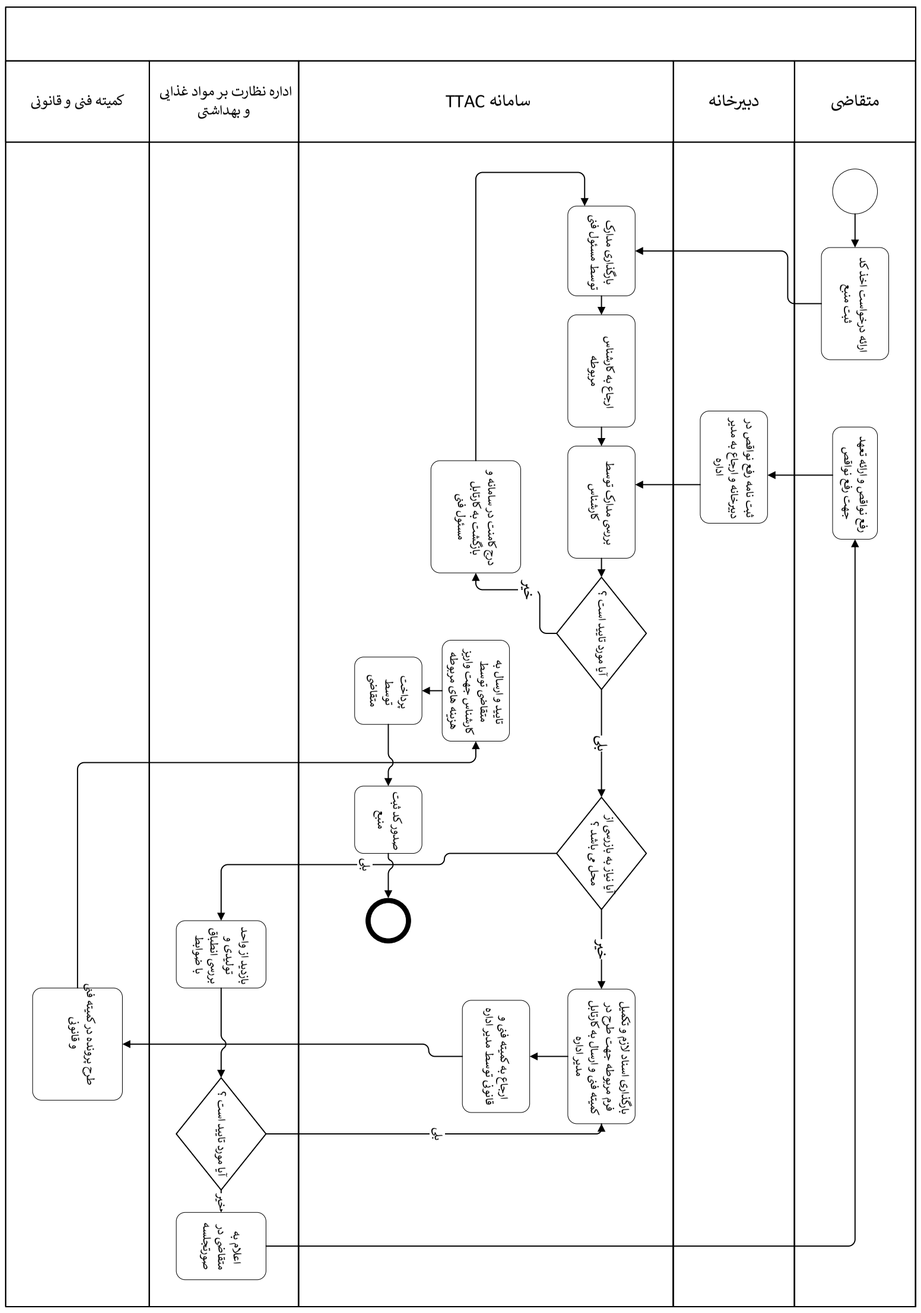
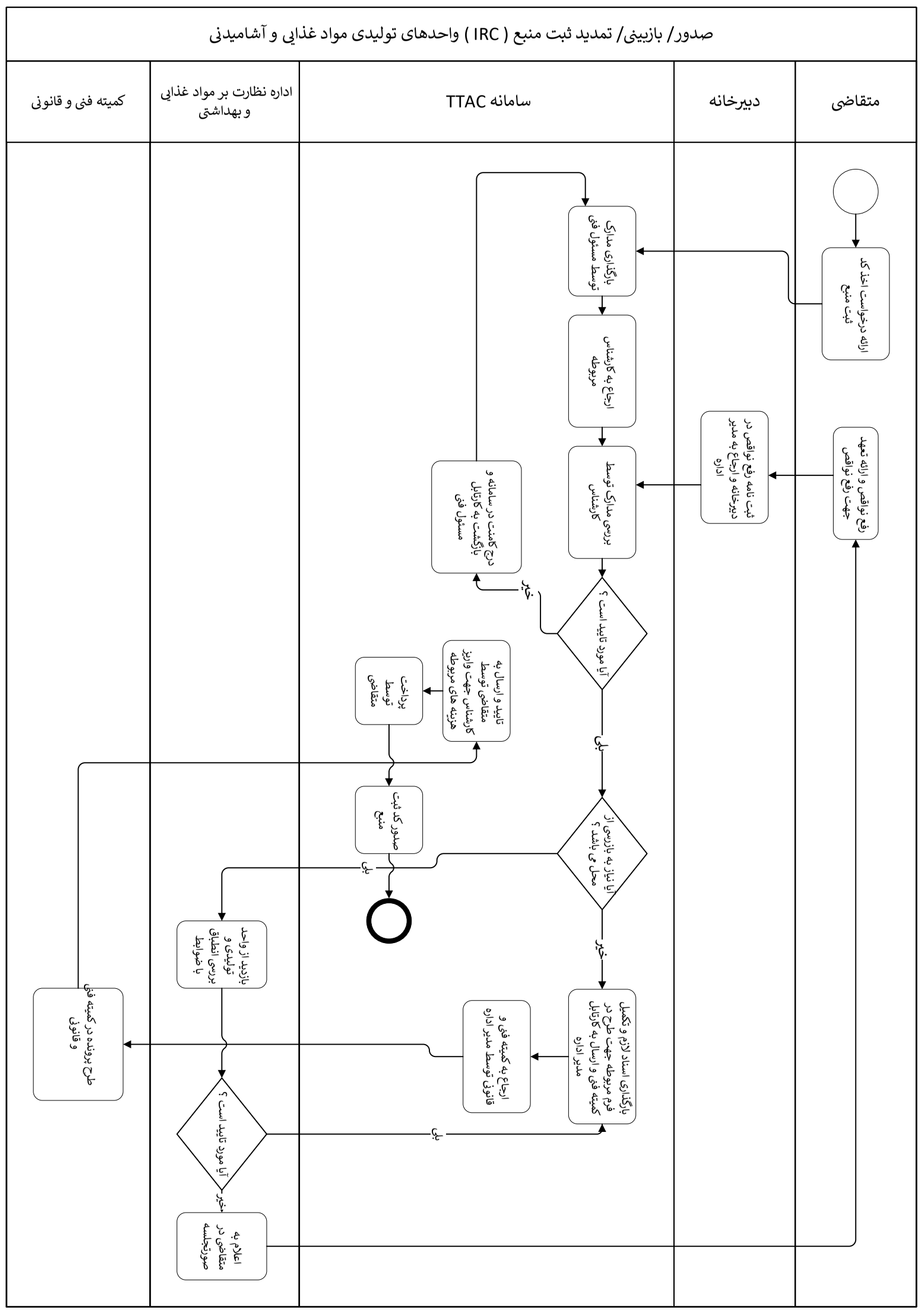
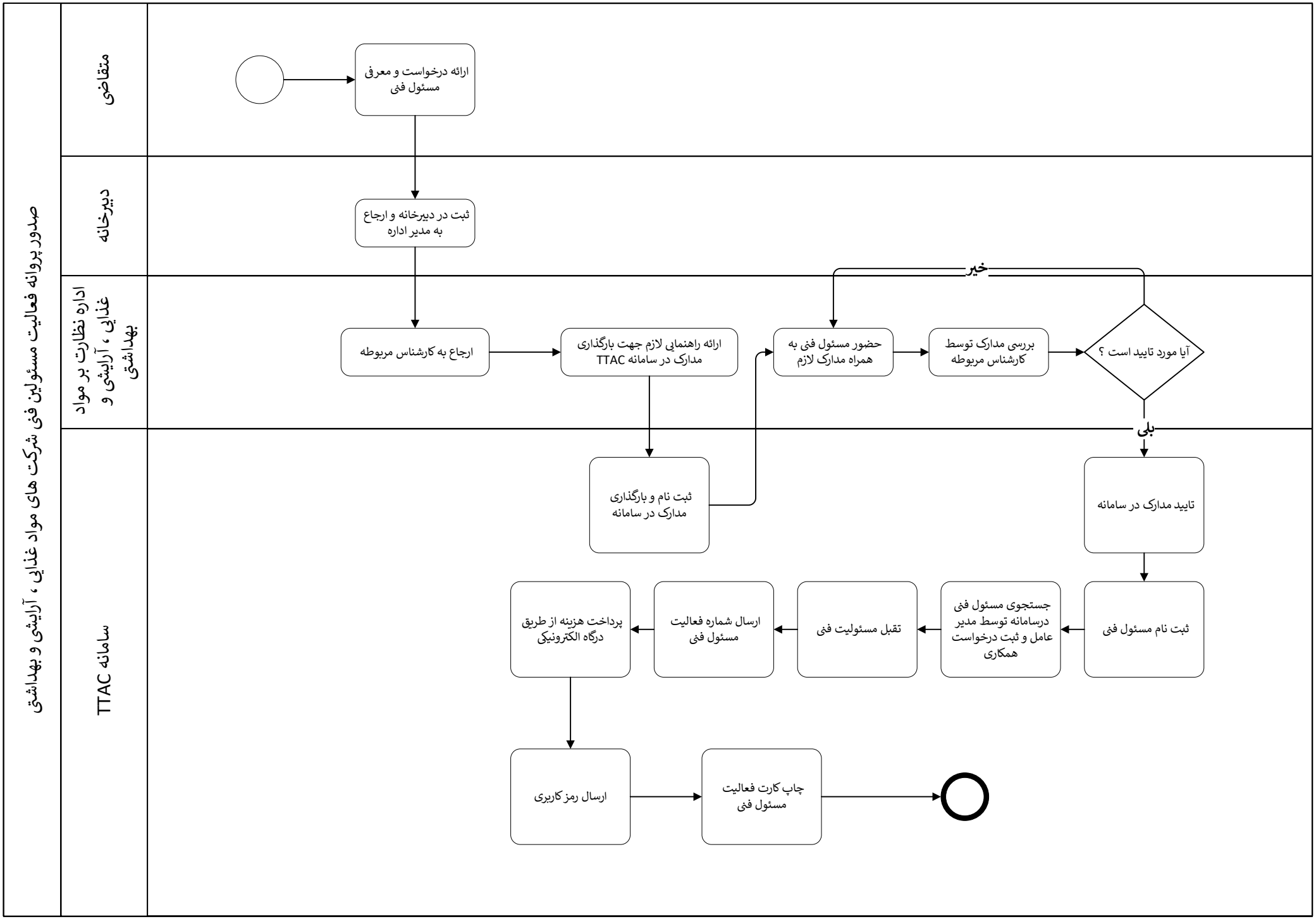

بازدید از واحدهای تولیدی مواد آرایشی و بهداشتی و بسته بندی مرتبط
دبیرخانه
اداره نظارت بر مواد آرایشی و بهداشتی
آزمایشگاه کنترل
ثبت شکایت / درخواست جدید و ارجاع به مدیر اداره
تهیه لیست بازدید با توجه به درخواست ثبت منبع ، شکایات واصله ، برنامه عملیاتی ، طرح تشدید نظارت ، PRPs و رمتسمدیفا ،...
تدوین برنامه بازدید هفتگی و تکمیل فرم های مربوطه
انجام بازدید و تدوین صورتجلسه
آیا نیاز به نمونه برداری می باشد ؟
بلی
نمونه برداری و ارسال به آزمایشگاه کنترل
آیا واحد دارای نقص فنی و بهداشتی می باشد ؟
بلی
انجام اقدامات لازم با توجه به عدم انطباق
خیر
خیر
آیا منطبق می باشد ؟
بلی
اعلام به واحد تولیدی در صورتجلسه آتی
انجام آزمونهای لازم
ارسال نتیجه به اداره نظارت

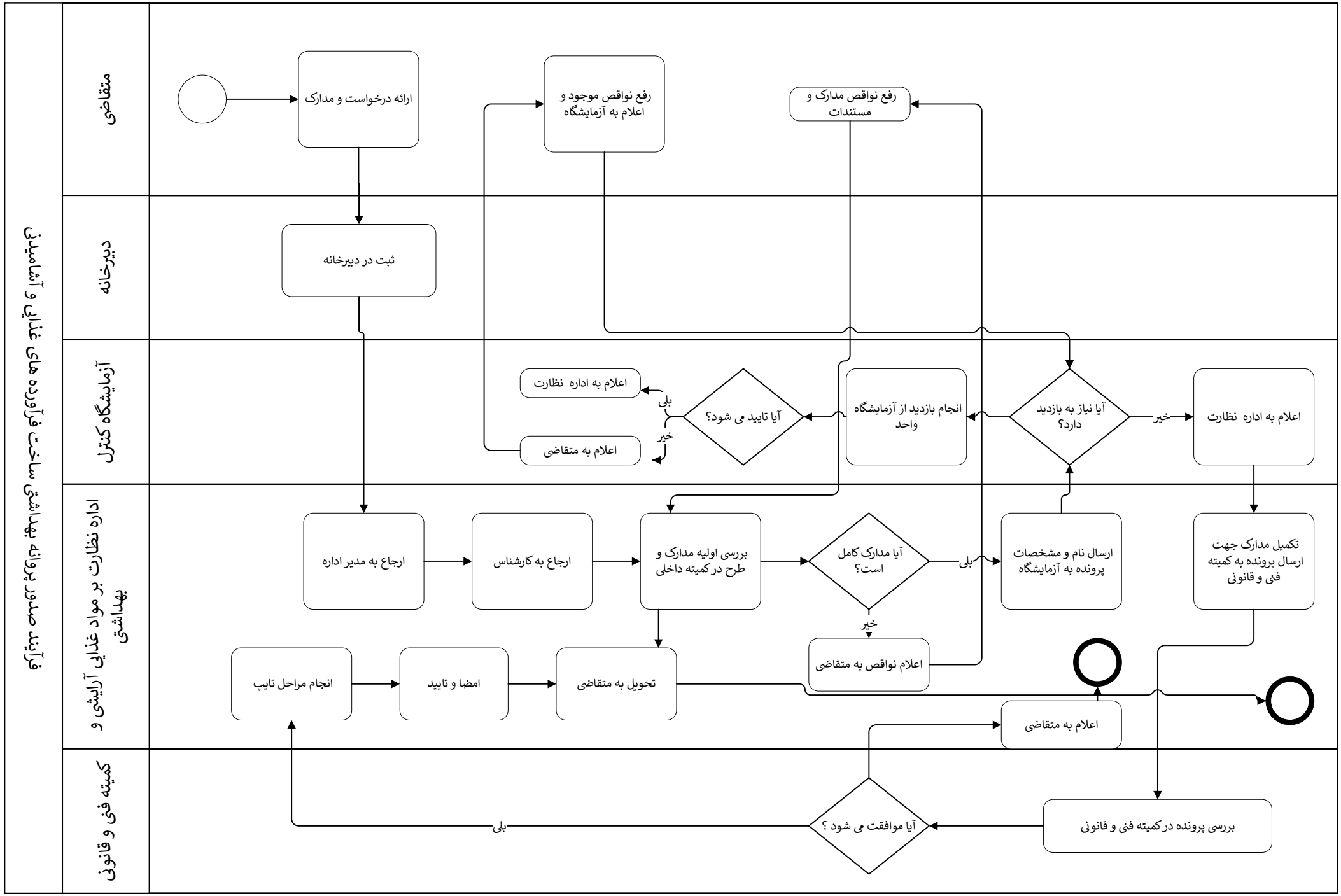

بازدید از واحدهای تولیدی مواد غذایی و آشامیدنی و بسته بندی مرتبط
دبیرخانه
اداره نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی
آزمایشگاه کنترل
ثبت شکایت / درخواست جدید و ارجاع به مدیر اداره
تهیه لیست بازدید با توجه به درخواست ثبت منبع ، شکایات واصله ، برنامه عملیاتی ، طرح تشدید نظارت ، PRPs و رمتسمدیفا ،...
تدوین برنامه بازدید هفتگی و تکمیل فرم های مربوطه
انجام بازدید و تدوین صورتجلسه
آیا نیاز به نمونه برداری می باشد ؟
بلی
نمونه برداری و ارسال به آزمایشگاه کنترل
آیا واحد دارای نقص فنی و بهداشتی می باشد ؟
بلی
انجام اقدامات لازم با توجه به عدم انطباق
خیر
خیر
آیا منطبق می باشد ؟
بلی
اعلام به واحد تولیدی در صورتجلسه آتی
انجام آزمونهای لازم
ارسال نتیجه به اداره نظارت

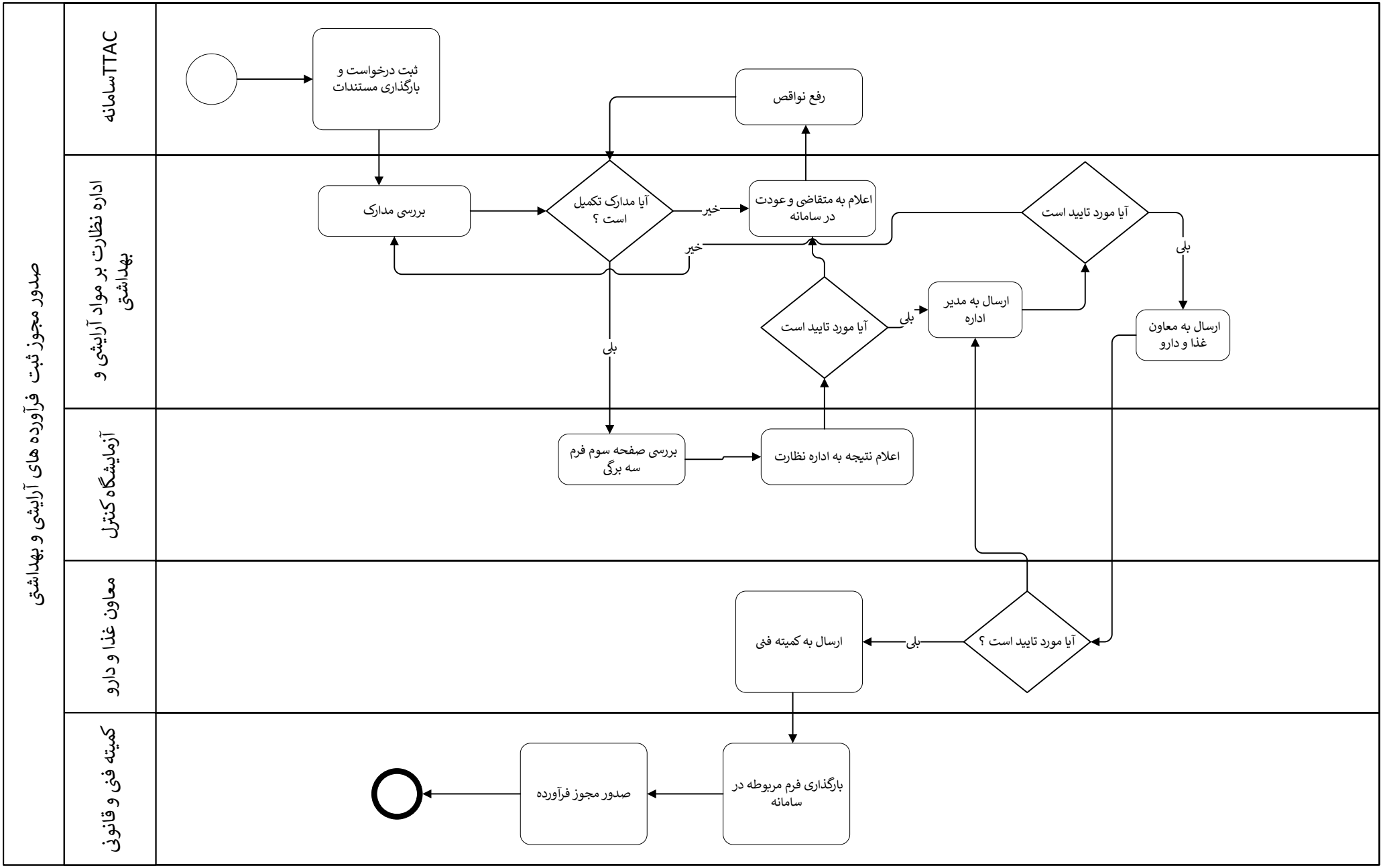

رسیدگی به شکایات مواد غذایی آرایشی و بهداشتی
دبیرخانه
اداره نظارت بر مواد غذایی و آرایشی و بهداشتی
ورود و ثبت شکایت از دانشگاه های علوم پزشکی ، معاونت بهداشتی ، طرح PMS و ارجاع به مدیر اداره و ارائه نمونه در صورت وجود
ارجاع به کارشناس جهت بررسی
آیا واحد تولید کننده محصول مورد شکایت دراستان مستقر می باشد ؟
بلی
انجام بازدید و بررسی شکایت
انجام اقدامات لازم و در صورت نیاز معرفی به مراجع قضایی
اعلام نتیجه به شاکی
خیر
مکاتبه با دانشگاه ناظر وارسال شکایت
دریافت پاسخ و ارسال نتیجه به شاکی


متقاضی
دبیرخانه
سامانه TTAC
اداره نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی
کمیته فنی و قانونی
ارائه درخواست اخذ کد ثبت منبع
رفع نواقص و ارائه تعهد جهت رفع نواقص
ثبت نامه رفع نواقص در دبیرخانه و ارجاع به مدیر اداره
بررسی مدارک توسط کارشناس
درج کامنت در سامانه و بازگشت به کارتابل مسئول فنی
خیر
ارجاع به کارشناس مربوطه
بارگذاری مدارک توسط مسئول فنی
آیا مورد تایید است ؟
بلی
تایید و ارسال به متقاضی توسط کارشناس جهت واریز هزینه های مربوطه
پرداخت توسط متقاضی
صدور کد ثبت منبع
بلی
آیا نیاز به بازرسی از محل می باشد ؟
خیر
بارگذاری اسناد لازم و تکمیل فرم مربوطه جهت طرح در کمیته فنی و ارسال به کارتابل مدیر اداره
ارجاع به کمیته فنی و قانونی توسط مدیر اداره
بازدید از واحد
بررسی انطباق با ضوابط
آیا مورد تایید است ؟
بلی
خیر
اعلام به متقاضی در صورتجلسه
طرح پرونده در کمیته فنی و قانونی


صدور/ بازبینی/ تمدید ثبت منبع (IRC) واحدهای تولیدی مواد غذایی و آشامیدنی
متقاضی
دبیرخانه
سامانه TTAC
اداره نظارت بر مواد غذایی و بهداشتی
کمیته فنی و قانونی
ارائه درخواست اخذ کد ثبت منبع
رفع نواقص و ارائه تعهد جهت رفع نواقص
ثبت نامه رفع نواقص در دبیرخانه و ارجاع به مدیر اداره
بارگذاری مدارک توسط مسئول فنی
ارجاع به کارشناس مربوطه
بررسی مدارک توسط کارشناس
آیا مورد تایید است ؟
خیر
دعج کمبود در سامانه و بارگشت به کارتابل مسئول فنی
بلی
آیا نیاز به بازرسی از محل می باشد ؟
تایید و ارسال به متقاضی توسط کارشناس جهت واریز هزینه های مربوطه
پرداخت توسط متقاضی
صدور کد ثبت منبع
بلی
خیر
بارگذاری اسناد لازم و تکمیل فرم مربوطه جهت طرح در کمیته فنی و ارسال به کارتابل مدیر اداره
ارجاع به کمیته فنی و قانونی توسط مدیر اداره
بلی
بازدید از واحد تولیدی و بررسی انطباق با ضوابط
آیا مورد تایید است ؟
خیر
اعلام به متقاضی در صورتجلسه
طرح پرونده در کمیته فنی و قانونی


صدور پروانه فعالیت مسئولین فنی شرکت های مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی
متقاضی
دبیرخانه
اداره نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی
سامانه TTAC
ارائه درخواست و معرفی مسئول فنی
ثبت در دبیرخانه و ارجاع به مدیر اداره
ارجاع به کارشناس مربوطه
ارائه راهنمایی لازم جهت بارگذاری مدارک در سامانه TTAC
حضور مسئول فنی به همراه مدارک لازم
بررسی مدارک توسط کارشناس مربوطه
آیا مورد تایید است ؟
خیر
بلی
ثبت نام و بارگذاری مدارک در سامانه
تایید مدارک در سامانه
ثبت نام مسئول فنی
جستجوی مسئول فنی درسامانه توسط مدیر عامل و ثبت درخواست همکاری
تقبل مسئولیت فنی
ارسال شماره فعالیت مسئول فنی
پرداخت هزینه از طریق درگاه الکترونیکی
ارسال رمز کاربری
چاپ کارت فعالیت مسئول فنی


فرآیند صدور پروانه بهداشتی ساخت فرآورده های غذایی و آشامیدنی
متقاضی
دبیرخانه
آزمایشگاه کنترل
اداره نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی
کمیته فنی و قانونی
ارائه درخواست و مدارک
ثبت در دبیرخانه
رفع نواقص موجود و اعلام به آزمایشگاه
رفع نواقص مدارک و مستندات
آیا نیاز به بازدید دارد؟
خیر
اعلام به اداره نظارت
انجام بازدید از آزمایشگاه واحد
آیا تایید می شود؟
بلی
اعلام به اداره نظارت
خیر
اعلام به متقاضی
ارجاع به مدیر اداره
ارجاع به کارشناس
بررسی اولیه مدارک و طرح در کمیته داخلی
آیا مدارک کامل است؟
بلی
ارسال نام و مشخصات پرونده به آزمایشگاه
تکمیل مدارک جهت ارسال پرونده به کمیته فنی و قانونی
خیر
اعلام نواقص به متقاضی
تحویل به متقاضی
امضا و تایید
انجام مراحل تایپ
اعلام به متقاضی
بررسی پرونده در کمیته فنی و قانونی
آیا موافقت می شود ؟
بلی


صدور مجوز ثبت فرآورده های آرایشی و بهداشتی
سامانه TTAC
اداره نظارت بر مواد آرایشی و بهداشتی
آزمایشگاه کنترل
معاون غذا و دارو
کمیته فنی و قانونی
ثبت درخواست و بارگذاری مستندات
رفع نواقص
بررسی مدارک
آیا مدارک تکمیل است ؟
خیر
اعلام به متقاضی و عودت در سامانه
خیر
آیا مورد تایید است
بلی
ارسال به معاون غذا و دارو
بلی
آیا مورد تایید است
ارسال به مدیر اداره
بلی
بررسی صفحه سوم فرم سه برگی
اعلام نتیجه به اداره نظارت
آیا مورد تایید است ؟
بلی
ارسال به کمیته فنی
بارگذاری فرم مربوطه در سامانه
صدور مجوز فرآورده

عناوین خدمات واحد نظارت بر مواد غذایی ، بهداشتی و آرایشی

مدیریت	واحد	عنوان خدمت	عنوان فرآیند
نظارت بر مواد غذایی ، بهداشتی و آرایشی	نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی	ارائه پروانه های فرآورده های سلامت محور (۱۶۰۶۱۶۵۴۰۰۰)	صدور پروانه بهداشتی ساخت فرآورده های غذایی و آشامیدنی
	نظارت برمواد بهداشتی و آرایشی	ارائه پروانه های فرآورده های سلامت محور (۱۶۰۶۱۶۵۴۰۰۰)	صدور مجوز IRC فرآورده‌های آرایشی و بهداشتی در سامانه TTAC
	نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی	نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰)	بازدید از واحدهای تولیدی مواد غذایی و آشامیدنی و بسته بندی مرتبط
	نظارت برمواد بهداشتی و آرایشی	نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰)	بازدید از واحدهای تولیدی مواد بهداشتی و آرایشی و بسته بندی مرتبط
			بازدید از واحدهای عرضه اقلام آرایشی و بهداشتی
	رسیدگی به شکایات	پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۸۰۰۰)	رسیدگی به شکایات مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی
	نظارت بر مواد غذایی و آشامیدنی	ارائه پروانه های فعالیت حوزه فرآورده های سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰)	صدور پروانه فعالیت (ثبت منبع) شرکت های حوزه فراورده های غذایی و آشامیدنی
	نظارت برمواد بهداشتی و آرایشی	ارائه پروانه های فعالیت حوزه فرآورده های سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰)	صدور پروانه فعالیت (ثبت منبع) شرکت های حوزه فراورده های آرایشی و بهداشتی
	صدور پروانه ها	ارائه پروانه های فعالیت حوزه فرآورده های سلامت محور (۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰)	صدور پروانه فعالیت مسئولین فنی شرکت های حوزه فرآورده های سلامت محور

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : رسیدگی به شکایات مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۲۲۴۸۰۰۰**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	رسیدگی به شکایت واصله مواد غذایی آرایشی و بهداشتی بسته بندی شده				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) □ پشتیبانی □ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: کشوری		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): کشوری				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی شاکیان دانشگاههای علوم پزشکی معاونت بهداشتی دانشگاه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو استانداردهای ملی و بین المللی				

سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	استانداردهای ملی		
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- بازدید از واحدهای تولیدی در صورتی که واحد تولیدی تحت پوشش حوزه باشد ۴- مکاتبه با دانشگاه ناظر درصورتی که واحد تولیدی در خارج استان باشد ۵- دریافت پاسخ و مکاتبه با شاکی			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
کمیته فنی و قانونی			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
استاندارد ها و ضوابط مربوطه	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**اعضای کمیته فنی و قانونی**	سالانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرآیند بازدید از مراکز عرضه اقلام آرایشی و بهداشتی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**نظارت و بازرسی بر تامین ، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	کنترل مستمر ، تکمیل چک لیست های مربوطه				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: مراکز عرضه		زمان بکارگیری: دائمی		
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی کنترل مستمر				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط					

تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان دانشگاههای علوم پزشکی	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- برنامه ریزی بازدید هفتگی ۲- هماهنگی با واحد امور عمومی جهت هماهنگی وسایل نقلیه ۳- انجام بازدید و تنظیم صورتجلسه			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
حضور دو کارشناس در بازدید های فنی وبهداشتی گردشی بودن بازدید با کارشناسان مختلف			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
استاندارد ها و ضوابط مربوطه	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی**	سالانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرآیند بازدید از واحدهای تولیدی مواد غذایی ، آشامیدنی / آرایشی و بهداشتی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**نظارت و بازرسی بر تامین ، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۲۲۴۷۰۰۰**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	کنترل مستمر ، تکمیل چک لیست های مربوطه				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: شرکت های تحت پوشش استان		زمان بکارگیری: دائمی		
	گستره استفاده (سایر مناطق): استانی				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی دریافت شکایات دریافت صدور / تمدید و اصلاح پروانه های بهداشتی (حسب نیاز) کنترل مستمر				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط					

تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان دانشگاههای علوم پزشکی	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- برنامه ریزی بازدید هفتگی ۲- هماهنگی با واحد امور عمومی جهت هماهنگی وسایل نقلیه ۳- انجام بازدید و تنظیم صورتجلسه ۴- ارسال نمونه به ازمایشگاه (درصورت نیاز)			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
حضور دو کارشناس در بازدید های فنی وبهداشتی گردشی بودن بازدید با کارشناسان مختلف			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
استاندارد ها و ضوابط مربوطه	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی**	سالانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرآیند صدور ، تمدید و اصلاح پروانه بهداشتی ساخت کارخانه / کارگاه مواد غذایی و آشامیدنی / آرایشی و بهداشتی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**ارائه پروانه های فرآورده های سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**	**۱۶۰۶۱۶۵۴۰۰۰**	
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	تولید مواد غذایی ، آشامیدنی / آرایشی و بهداشتی بسته بندی شده				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: کشوری		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): کشوری				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	کلیه افراد جامعه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی متقاضیان				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو اسانداردهای ملی و بین المللی				

سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	استانداردهای ملی		
تعاریف و اصطلاحات	پروانه ساخت مجوزی است که بهموجب آن به واحدهای تولیدی مواد غذایی آرایشی و بهداشتی اجازهداده می شود اقلام مواد غذایی آرایشی و بهداشتی را تولید ، بسته بندی و عرضه نمایند.		
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- اخذ درخواست از متقاضی
۲- ارائه مدارک لازم جهت تکمیل
۳- دریافت مدارک تکمیل شده
۴- بررسی مدارک ارائه شده
۵- دریافت نظر آزمایشگاه کنترل استان درخصوص آزمایشگاه مستقر در واحد تولیدی
۶- طرح در کمیته فنی وقانونی
۷- انجام امور مربوط به تایپ و امضا پروانه

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

کمیته فنی و قانونی

شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
استاندارد ها و ضوابط مربوطه	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**اعضای کمیته فنی و قانونی**	سالانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرآیند صدور ، تمدید و بازبینی ثبت منبع واحدهای تولیدی مواد غذایی و آشامیدنی / آرایشی و بهداشتی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**ارائه پروانه فعالیت حوزه فرآوردههای سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	ارائه کد ثبت منبع (IRC) به واحدهای تولیدی				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: کشوری		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): کشوری				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	متقاضیان مربوطه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی متقاضیان				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	استانداردهای ملی				

تعاریف و اصطلاحات	کد ثبت منبع (IRC) به منزله پروانه بهره برداری واحدهای تولیدی می باشد		
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- اخذ درخواست از متقاضی ۲- بررسی مدارک بارگذاری شده در سامانه ۳- انجام بازدید در صورت نیاز ۴- طرح در کمیته فنی و قانونی ۵- بارگذاری فرم ها و صورتجلسات بازدید در سامانه ۶- پرداخت آنلاین و اخذ کد توسط متقاضی			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
کمیته فنی و قانونی			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
استاندارد ها و ضوابط مربوطه	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**اعضای کمیته فنی و قانونی**	سالانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرآیند صدور ، تمدید پروانه مسئول فنی					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**ارائه پروانه فعالیت حوزه فرآوردههای سلامت محور**		**شناسه خدمت تولید شده**		**۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰**
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	ارائه کارت فعالیت و پروانه مسئول فنی به مسئولین فنی واحدهای تولیدی				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	□ پشتیبانی	□ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: کشوری		زمان بکارگیری:		
	گستره استفاده (سایر مناطق): کشوری				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیر نظارت بر مواد غذایی آرایشی و بهداشتی		واحدمربوطه: مدیریت نظارت بر مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو		واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو		
ذینفعان فرایند	متقاضیان مربوطه				
محرک (های) فرایند	درخواست شخصی متقاضیان و بارگذاری در سامانه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	استانداردهای ملی				

تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	متقاضیان	**خروجی ها / مشتریان**	متقاضیان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- اخذ درخواست از متقاضی و در سامانه ۲- بررسی صحت مدارک بارگذاری شده در سامانه ۳- صدور کارت فعالیت			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
کمیته فنی و قانونی			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
	انطباق با استاندارد ها و ضوابط مربوطه	**اعضای کمیته فنی و قانونی**	سالانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

۱- عنوان خدمت: ارائه پروانه های فرآورده های سلامت محور	۲- شناسه خدمت : ۱۶۰۶۱۶۵۴۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: سازمان غذا و دارو

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	صدور پروانه ساخت اقلام غذایی ، آشامیدنی ، بهداشتی و آرایشی و بسته بندی
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	صاحبان واحدهای تولیدی مواد غذایی آرایشی و بهداشتی
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 ☐ زنشستگی ☐ 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	چک لیست مدارک به پیوست می باشد .
قوانین و مقررات بالادستی	قوانین ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو استانداردهای ملی و بین المللی مربوطه

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۱۱۰ خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بعد از تکمیل مدارک از طرف متقاضی : ۳۰ روز
تواتر	☐ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐ صدور پروانه حداکثر ۱ سال و تمدید آن حداکثر ۵ سال اعتبار دارد (وابسته به امتیاز PRPs)
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
	۲۸۲۰۰۰۰ ریال (صدور پروانه ساخت مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی)		■
	۸۴۰۰۰۰ ریال (تمدید و اصلاح پروانه مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی)		■

۶- نحوه دسترسی به خدمت

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

http://vcdf.qums.ac.ir/Portal/Home/WWW.TTAC.IR

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

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه
		☐ 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) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه
		■ 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) ☐ پست الکترونیک	☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	بررسی امکانات و تجهیزات تولید – بررسی فرم ها و مدارک ارائه شده – تشکیل کمیسیون های تخصصی فنی و قانونی – تایید فرم
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه

		■ 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

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	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- صدور / تمدید و اصلاح پروانه بهداشتی ساخت کارخانه / کارگاه فرآورده های غذایی و اشامیدنی
	۲- صدور / تمدید و اصلاح پروانه های بهداشتی ساخت فرآورده های آرایشی و بهداشتی
	۳-

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:

۱- عنوان خدمت: ارائه پروانه های فعالیت حوزه فرآورده های سلامت محور	۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۶۲۲۴۵۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی:معاونت غذا ودارو دانشگاه	
نام دستگاه مادر: سازمان غذا و دارو	

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	صدور،اصلاح و تمدید پروانه های مسئولین فنی کارخانجات تولیدی غذایی بهداشتی و .. . جهت کنترل فنی و بهداشتی خطوط تولید و یا صدور ، تمدید و بازبینی کد ثبت منبع واحدهای تولیدی مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی	
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار(G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین: متقاضیان تولید فرآورده های غذایی آرایشی و بهداشتی متقاضیان سمت مسئول فنی

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	☐ بازنشستگی	مدارک و گواهینامه ☐	☐ وفات	☐ سایر
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت	■ فرارسیدن زمانی مشخص	■ داد رویدادی مشخص			
	☐ تشخیص دستگاه	☐ سایر: ...				
مدارک لازم برای انجام خدمت	فرم های مربوطه					
قوانین و مقررات بالادستی	کلیه دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو					

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	۲۵۰ خدمت گیرندگان در: ماه ☐ فصل ☐ سال ■		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	در صورت تکمیل مدارک و واریز هزینه لازم ۱-۲ روز		
تواتر	☐ یکبار برای همیشه ۱ بار در: ماه ☐ فصل ☐ ۵ سال ☐		
تعدادبار مراجعه حضوری	یکبار		
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	۸۴۰۰۰۰ (صدور و تمدید پروانه مسئول فنی)		■
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:فرم های مرتبط	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	Vcdf.qums.ac.ir

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ من همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ سال 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) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐سال پستی	
	☐ 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) ☐ پست الکترونیک	■ رانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐بر(باذکرنحوه دسترسی)	
	■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	بررسی اصالت مدارک توسط سازمان	
درمرحله ارائه خدمت	■ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	☐ن همراه (برنامه کاربردی) ☐سال پستی	
	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ■ استانی ☐شهرستانی

۷- ارتباط خدمت باسایرسا ما نه ها (بانکهای اطلاعاتی) دردستگاه

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
		برخط online	دسته‌ای (Batch)	
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت باسایر دستگاههای دیگر

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

۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱-انجام هماهنگیهای اولیه با سازمان توسعه تجارت، سفارت ایران و رایزن بازرگانی کشور مودر نظر ، اتاق بازرگانی و مسوولین کشور مورد نظر و تکمیل فرم توجیهی (فرم شماره یک) اعزام هیدت و اخذ مجوز اولیه از سازمان توسعه تجارت
	۱- تعیین مجری اعزام هیأت و اطلاع رسانی هیأت و ثبت نام از متقاضیان
	۲- تکمیل فرم شماره ۲ (فرم مشخصات مشارکت کنندگان هیأت) و ارسال به سازمان توسعه تجارت و اخذ مجوز هیأت
	۴. انجام سفرو تهیهی گزارش سفر و راسال به سازمان توسعه تجارت ایران

نام ونام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحدمربوط:

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور	۲- شناسه خدمت : ۱۶۰۶۲۲۴۸۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا ودارو دانشگاه

نام دستگاه مادر: سازمان غذا و دارو

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	رسیدگی به شکایات و گزارشات واصله در خصوص عدم انطباق مشاهده و گزارش شده (توسط مراجعین حقیقی یا حقوقی) از محصولات خوردنی ، آشامیدنی ، آرایشی ، بهداشتی ، ظروف و بسته بندی
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار(G2B) ■ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	تمام گروه های درج شده در تعریف نوع مخاطبین
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 ☐ بازنشستگی مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☐ سایر
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ■ سایر: با توجه به وصول شکایات و گزارشات واصله مبنی بر مشاهده هر نوع عدم انطباق در محصولات مطابق دستورالعمل مربوطه
مدارک لازم برای انجام خدمت	مکاتبات ، جوابیه آزمایشگاه ، بازدید فنی و بهداشتی ، نمونه برداری از واحد تولیدی ، نمونه برداری از سطح عرضه ،سایر بر حسب نیاز
قوانین و مقررات بالادستی	ضوابط , دستورالعمل ها واستانداردهای ملی وبین المللی

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	۳۰ خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بسته به نوع اقداماتی دارد که بر حسب نوع و موضوع شکایت یا گزارش مورد نیاز باشد .		
تواتر	☐ یکبار برای همیشه بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
تعدادبار مراجعه حضوری	در تمام موارد الزامی به مراجعه حضوری نمی باشد		
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	رایگان		☐
	رایگان		☐
	رایگان		☐

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) ☐ 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: اطلاع رسانی تلفنی یا کتبی درصورت لزوم	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: امکاتبه ، تلفنی ، حضوری	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(استفاده از سیستم یکپارچه اتوماسیون اداری		
	■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	ارائه حضوری محصول موضوع شکایت	
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: استفاده از سیستم یکپارچه اتوماسیون اداری ، تلفنی	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ■ استانی ■ شهرستانی

۷- ارتباط خدمت باسایرسامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) دردستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

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

						☐	دستگاه ☐ مراجعه کننده
۵- عناوین فرایندهای خدمت	۱- فرآیند رسیدگی به شکایات مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی و بسته بندی						
	۱-						
	۲-						

نام ونام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحدمربوط:

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 واحدهای تولیدی مواد غذایی و آشامیدنی و آرایشی و بهداشتی و مراکز عرضه اقلام آرایشی و بهداشتی به منظور نظارت های مستمر ، رسیدگی به شکایات ، صدور پروانه های بهداشتی و ...	
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین: صاحبان واحدهای تولیدی مواد غذایی آرایشی و بهداشتی صاحبان مراکز عرضه اقلام آرایشی و بهداشتی
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	چک لیست مدارک به پیوست می باشد .	
قوانین و مقررات بالادستی	حداقل ضوابط فنی وبهداشتی سازمان غذا و دارو ، دستورالعمل ها و بخشنامه های سازمان غذا و دارو	

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۲۵۰ خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل ☐ سال ☐
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	
تواتر	☐ یکبار برای همیشه میانگین ۲ 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 AUDIT در TTAC

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 AIUDIT	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	بررسی امکانات و تجهیزات ، نحوه تولید و شرایط فنی و بهداشتی بررسی اقلام موجود در فروشگاه از نظر مجوزهای بهداشتی	
	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 یا بانک 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 تولیدی مواد غذایی ، آشامیدنی و بسته بندی مرتبط
۲- بازدید از واحدهای تولیدی مواد بهداشتی ، آرایشی و بسته بندی مرتبط
۳- بازدید از واحدهای عرضه اقلام آرایشی و بهداشتی

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: