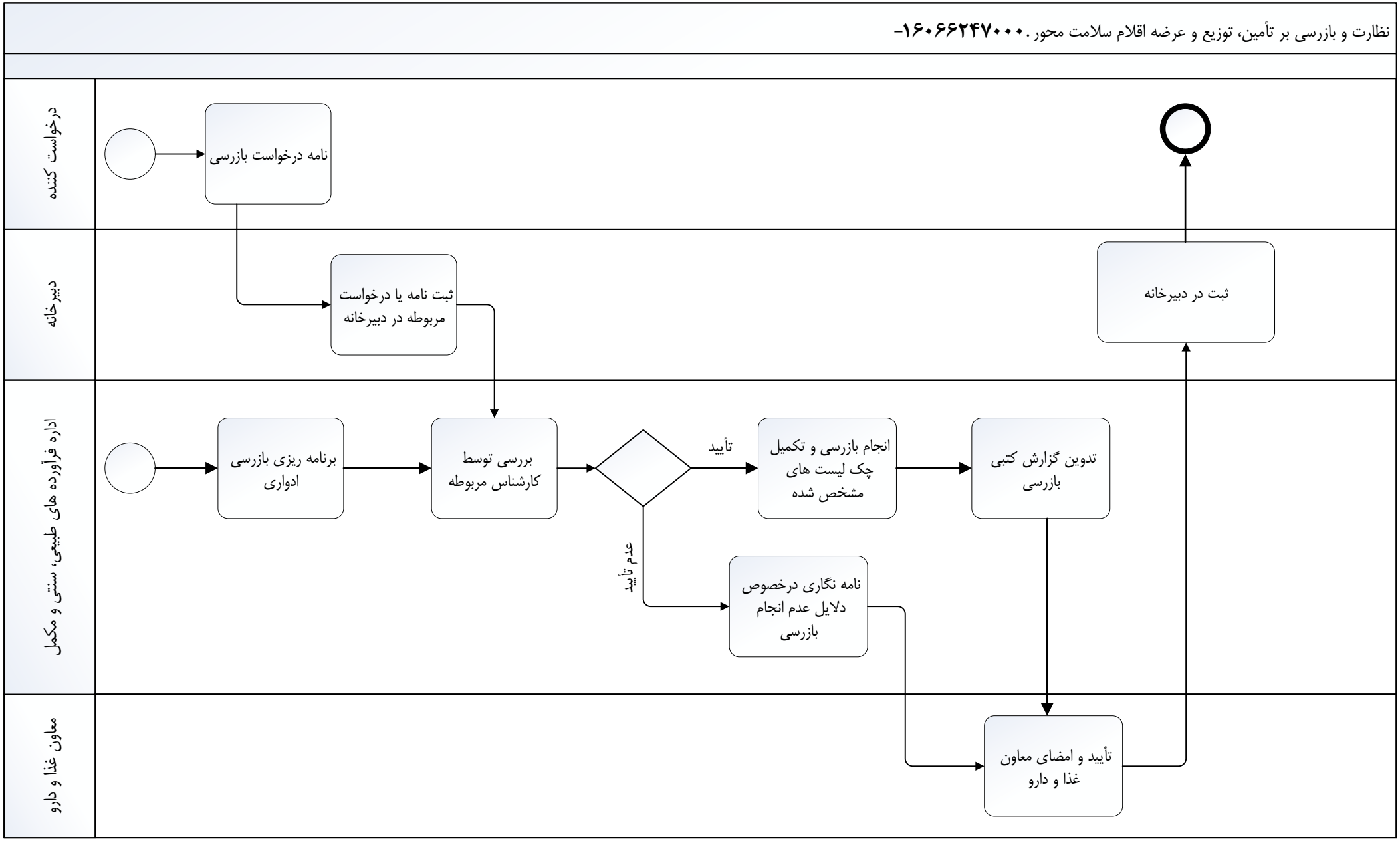
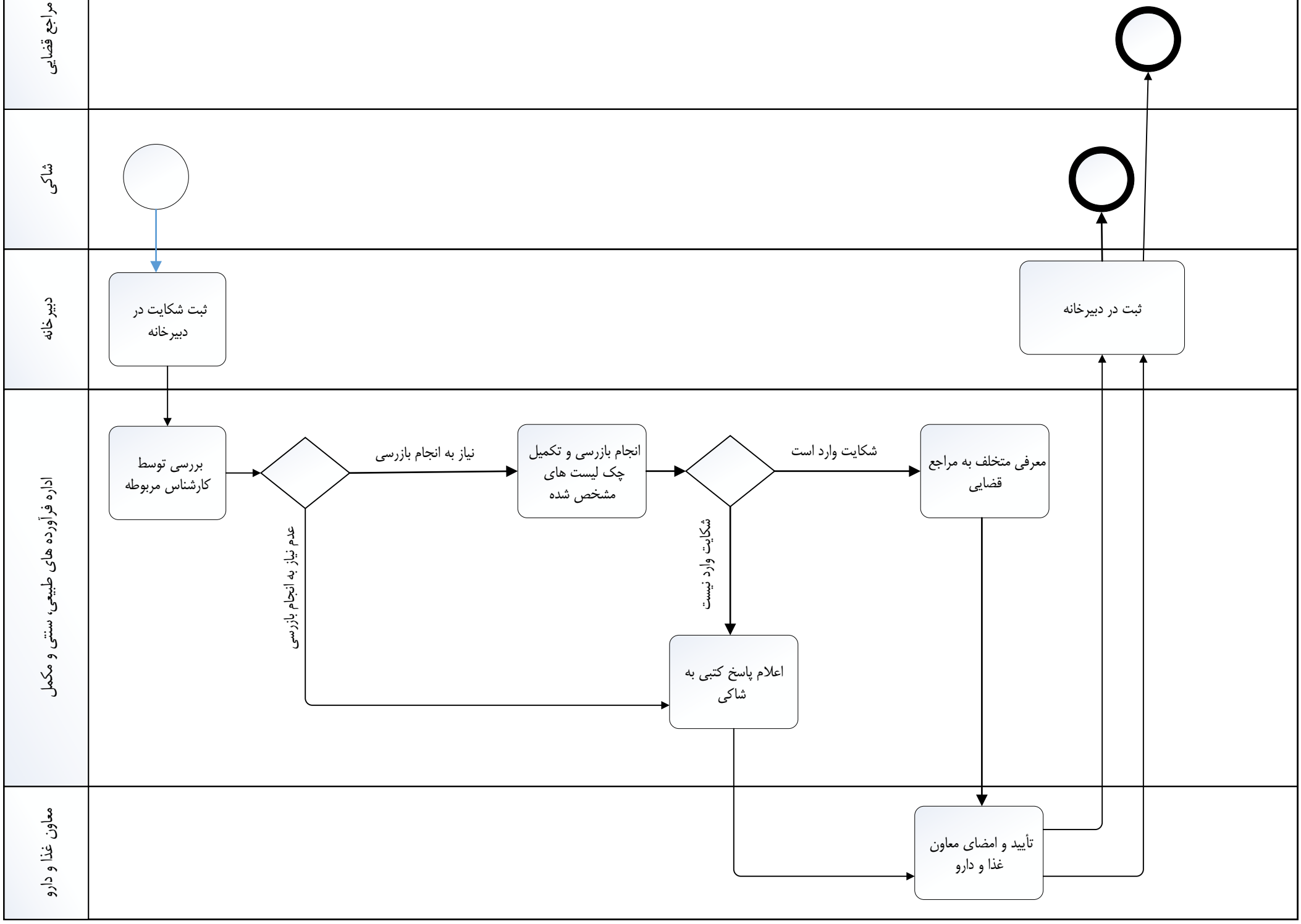
نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور .۱۶۰۶۶۲۴۷۰۰۰-



پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور .۱۶۰۶۲۲۴۸۰۰۰-



۱- عنوان خدمت: نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور	۲- شناسه خدمت: **۱۶۰۶۶۲۴۷۰۰۰**

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: معاونت غذا و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	نظارت و بازرسی واحدهای تولیدی فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل، شرکت ها و انبارهای پخش و سطح عرضه
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) □ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	واحدهای تولیدی شرکت های پخش مسئولین فنی داروخانه ها و متصدیان عطاری و باشگاه
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 های بازرسی ابلاغ شده توسط سازمان غذا و دارو
قوانین و مقررات بالادستی	ماده ۱ قانون تشکیلات و وظایف وزارت بهداشت مصوب ۱۳۶۷/۰۳/۰۳ و اصلاحات بعدی

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل □ سال □
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	یک روز
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: -

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	انجام بازرسی و تکمیل نمودن چک لیست های مربوطه بایستی به صورت حضوری انجام گیرد.	
	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 لینکها	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-نوآوری فرآیندهای خدمت
۱- بازرسی از واحدهای تولید، توزیع و عرضه تحت پوشش

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: حوزه فرآورده‌های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه
نسترن عبادی	۰۹۱۲۴۴۷۳۴۸۵	Inspector_traditional@qums.ac.ir	

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 و دارو

نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	رسیدگی به شکایت واصله مربوط به فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه									
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) □ خدمت به کسب و کار (G2B) □ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)							نوع مخاطبین	عموم جامعه	
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-ها	□ وفات	□ سایر			
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت	□ فرارسیدن زمانی مشخص	■ رخداد رویدادی مشخص							
	□ تشخیص دستگاه	□ سایر: ...								
مدارک لازم برای انجام خدمت	شکایت تلفنی و یا شکایت کتبی ثبت شده در دبیرخانه معاونت غذا و دارو									
قوانین و مقررات بالادستی	دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد ادارات متناظر اداره کل امور فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل به شماره-WIN NTS-NTS-009 تاریخ صدور ۱۴۰۱/۰۵/۱۸									

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ماه ■ فصل □ سال □			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	هفت روز کاری			
تواتر	□ یکبار برای همیشه	میانگین ۲ بار در: ماه ■ فصل □ سال □		
تعداد بار مراجعه حضوری	متوسط ۲ بار درماه			
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

https://vcdf.qums.ac.ir

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	بخش شکایات مردمی در سایت معاونت غذا و دارو

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	بررسی موضوع مورد شکایت و درصورت لزوم انجام بازرسی متعاقب 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:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ■استانی ☐شهرستانی

سامانه ها و لینکها	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-نوآوری فرآیندهای خدمت
۱- رسیدگی به شکایات

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: حوزه فرآورده‌های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه
نسترن عبادی	۰۹۱۲۴۴۷۳۴۸۵	Inspector_traditional@qums.ac.ir	

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) بازرسی از واحدهای تولید، توزیع و عرضه تحت پوشش					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	نظارت و بازرسی بر تأمین، توزیع و عرضه اقلام سلامت محور	**شناسه خدمت تولید شده**	**۱۶۰۶۶۲۴۷۰۰۰**		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	افزایش انطباق کیفی در سطح تولید، توزیع و عرضه با ضوابط مربوطه				
نوع فرایند	■اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	تامین پایدار و رشد تولید دارو، واکسن، فرآورده های سلامت، ملزومات و تجهیزات پزشکی و ارتقای ایمنی و سلامت غذا				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	اهداف استراتژیک دانشگاه				
زیرفرایندهای مرتبط	بازرسی از واحدهای تولیدی فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه بازرسی واحدهای توزیع کننده اقلام فوق بازرسی از داروخانه ها، عطاری ها و باشگاه ها				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی قزوین	زمان بکارگیری: ماهانه			
	گستره استفاده (سایر مناطق):				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناس فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه	واحدمربوطه: واحد نظارت بر فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون غذا و دارو	واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو دانشگاه			
ذینفعان فرایند	عموم جامعه				

محرک (های) فرایند	ساماندهی تولید، توزیع و عرضه
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	ضوابط بازرسی بر مبنای PICS دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد ادارات متناظر اداره کل امور فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل به شماره WIN-NTS-NTS-009 تاریخ صدور ۱۴۰۱/۰۵/۱۸
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سایت سازمان غذا و دارو
تعاریف و اصطلاحات	واحد تولیدی: شرکت های تولید کننده فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه واحد توزیع کننده: شرکت های پخش سراسری یا استانی توزیع فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه سطح عرضه: داروخانه، عطاری و باشگاه ضوابط PICS: ضوابط بین المللی جهت بازرسی از واحدهای تولیدی

دریافتی ها / تامین کنندگان	دانشگاه	**خروجی ها / مشتریان**	شرکت های تولیدکننده، شرکت های پخش، داروخانه، عطاری، باشگاه

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- ثبت نامه درخواست بازرسی در دبیرخانه معاونت و یا برنامه‌ریزی جهت انجام بازرسی ادواری

۲- بررسی درخواست واصله توسط کارشناس مربوطه

۳- انجام بازرسی براساس چک‌لیست‌های ابلاغی سازمان غذا و دارو

٤- تدوین گزارش بازرسی

٥- ارسال گزارش بازرسی به فرد یا مرجع درخواست‌کننده

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**
سامانه برنامه عملیاتی(hop) **سامانه ارزیابی عملکرد معاونت های غذا و دارو**	صحت مدارک بارگذاری شده در سامانه	**سازمان غذا و دارو**	ماهیانه سالیانه
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			

<table>
<tr><td colspan="6">نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور</td></tr>
<tr><td>کد فرآیند</td><td></td><td>شماره بازنگری</td><td></td><td>تاریخ بازنگری</td><td></td></tr>
<tr><td>خدمت تولید شده</td><td colspan="2">پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور</td><td>شناسه خدمت تولید شده</td><td colspan="2">۱۶۰۶۲۲۴۸۰۰۰</td></tr>
<tr><td>هدف فرایند
(نیازها و انتظارات مشتری فرایند)</td><td colspan="5">رسیدگی به موضوع مورد شکایت و پاسخگویی درخصوص آن</td></tr>
<tr><td>نوع فرایند</td><td colspan="5">■اصلی (تحقق محصول یا خدمت) □پشتیبانی □ مدیریتی</td></tr>
<tr><td>اهداف استراتژیک مرتبط</td><td colspan="5">ارتقا پاسخگویی، حفظ شأن و کرامت مردم و حقوق گیرندگان خدمت در نظام سلامت</td></tr>
<tr><td>فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)</td><td colspan="5">اهداف استراتژیک دانشگاه</td></tr>
<tr><td>زیرفرایندهای مرتبط</td><td colspan="5">ثبت شکایت، انجام بازرسی متعاقب شکایت، اعلام نتایج بررسی به شاکی</td></tr>
<tr><td rowspan="2">دامنه کاربرد</td><td colspan="3">محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی قزوین</td><td colspan="2">زمان بکارگیری: ماهانه</td></tr>
<tr><td colspan="5">گستره استفاده (سایر مناطق):</td></tr>
<tr><td>متولی و پاسخگوی نتایج فرایند
(صاحب فرایند)</td><td colspan="3">سمت: کارشناس فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه</td><td colspan="2">واحدمربوطه: واحد نظارت بر فرآورده های طبیعی، سنتی، مکمل، شیرخشک های رژیمی و غذای ویژه</td></tr>
<tr><td>ناظر (ناظرین) فرایند</td><td colspan="3">سمت: معاون غذا و دارو</td><td colspan="2">واحدمربوطه: معاونت غذا و دارو دانشگاه</td></tr>
<tr><td>ذینفعان فرایند</td><td colspan="5">عموم جامعه</td></tr>
</table>

محرک (های) فرایند	انجام شکایت توسط شاکی		
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد ادارات متناظر اداره کل امور فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل به شماره WIN-NTS-NTS-009 تاریخ صدور ۱۴۰۱/۰۵/۱۸		
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سایت سازمان غذا و دارو		
تعاریف و اصطلاحات	شاکی: فرد مراجعه‌کننده که نارضایتی خود از یکی از حوزه های تحت نظارت را اظهار و ثبت می‌کند. شکایت تلفنی: در این شکایت فرد به صورت غیرحضوری شکایت خود را مطرح نموده و تقاضای رسیدگی می کند. شکایت کتبی: در این مورد فرد متن شکایت خود را در دبیرخانه معاونت به ثبت می رساند.		
دریافتی ها / تامین کنندگان	دانشگاه	**خروجی ها / مشتریان**	عموم جامعه
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- ثبت شکایت در دبیرخانه معاونت ۲- بررسی اولیه شکایت و مستندات ارائه شده ۳- انجام بازرسی متعاقب شکایت ٤- بررسی نهایی و نتیجه گیری ٥- اعلام نتیجه به شاکی			
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**
سامانه ارزیابی عملکرد معاونت های غذا و دارو	صحت مدارک بارگذاری شده در سامانه	**سازمان غذا و دارو**	سالیانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)