

شماره: ۶۵۵/۳۷۶۳
تاریخ: ۱۳۹۸/۰۱/۲۶
پیوست: ندارد



جناب آقای مهندس صفوی
مدیر کل محترم امور تجهیزات و ملزومات پزشکی
جناب آقای دکتر عبده زاده
مدیر کل محترم امور دارو و مواد تحت کنترل
سرکار خانم دکتر خانوی
مدیر کل محترم امور فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل
جناب آقای دکتر مفید
مدیر کل محترم امور فرآورده های غذایی و آشامیدنی
جناب آقای دکتر بهفر
مدیر کل محترم امور فرآورده های آرایشی و بهداشتی
جناب آقای دکتر دارائی
مدیر کل محترم آزمایشگاه های مرجع کنترل غذا و دارو و تجهیزات پزشکی
سرکار خانم دکتر خیراندیش
مدیر کل محترم دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت
سرکار خانم دکتر خیراندیش مدیر کل محترم دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت
موضوع: پاسخگویی به مکاتبات حقوقی و رسیدگی به شکایات
با سلام و احترام؛

نظر به ضرورت پیگیری به موقع مکاتبات سازمان های نظارتی، انتظامی، قضایی و شبه قضایی هم چنین لزوم پاسخگویی به شکایات در مراجع مذکور و شکایات وارده سامانه بازرسی کل کشور مقتضی است موارد زیر مورد توجه و رعایت قرار گیرد.

۱- مکاتباتی که نیاز به بررسی حقوقی داشته باشد می بایست برای اعلام نظر به دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی ارسال گردد. بدیهی است بررسی و رسیدگی به موضوع منوط به ارائه نظر اولیه کارشناسی فنی حوزه مربوطه خواهد بود.

۲- دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی سازمان متولی پیگیری و رسیدگی به موضوعات مرتبط برای ارائه پاسخ به اداره کل تخصصی و یا دانشگاه مربوطه می باشد و پاسخ دهی به مرجع پیگیری کننده با تأیید رئیس سازمان و یا با هماهنگی دفتر مذکور خواهد بود. ضمناً در صورت ارتباط مستقیم شکایت وارده با اداره کل مربوطه مراتب توسط واحد مورد نظر رسیدگی و ضمن انعکاس موضوع به مرجع پیگیری کننده، رونوشت به دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی ارسال شود.

۳- اداره کل تخصصی مربوطه موظف است براساس زمان بندی اعلامی دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی سازمان که باتوجه به مهلت پاسخ اعلامی مرجع پیگیری کننده تعیین می شود، نسبت به ارائه پاسخ اقدام نماید تا دفتر مزبور پس از جمع بندی نهایی، مراتب را به مرجع مورد نظر اعلام نماید.

تهران روبروی درب اصلی دانشگاه تهران، خیابان فخر رازی، نبش خیابان شهید وحید نظری، سازمان غذا و دارو

تلفن: ۹-۶۶۴۶۷۲۶۸-۹ شماره: ۶۶۴۶۹۱۲۲ کد پستی: ۱۳۱۴۷۱۵۳۱۱

www.fda.gov.ir

شماره: ۵۱۳۹۸/۵۶۵۵/د
تاریخ: ۱۳۹۵/۰۵/۲۷
پیوست: دارد



جناب آقای دکتر جنت
مدیر کل محترم نظارت و ارزیابی فرآورده های غذایی و آرایشی و بهداشتی
جناب آقای دکتر عبدالهی اصل
مدیر کل محترم نظارت و ارزیابی دارو و مواد مخدر
جناب آقای دکتر رستگار
رئیس محترم مرکز آزمایشگاه های مرجع کنترل غذا و دارو
جناب آقای دکتر جمشیدی
مدیر کل محترم نظارت و ارزیابی فرآورده های طبیعی، سنتی و مکمل
جناب آقای دکتر بیگلر
مدیر کل محترم نظارت و ارزیابی تجهیزات و ملزومات پزشکی
موضوع: پاسخگویی به مکاتبات حقوقی و رسیدگی به شکایات
سلام علیکم؛

احتراماً، با رعایت ماده ۲۵ قانون ارتقای سلامت اداری و ضرورت پیگیری به موقع مکاتبات سازمانهای نظارتی، انتظامی، شبه قضایی و قضایی هم چنین پاسخگویی به شکایات به خصوص شکایات وارده سامد (سامانه ارتباط مردم و دولت) مقرر فرمایید:

۱- مکاتبات مورد نظر که نیاز به بررسی حقوقی داشته و یا باید به مراجع فوق منعکس گردد حتماً به دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی برای اعلام نظر و پیگیریهای بعدی ارسال شود. بدیهی است بررسی و رسیدگی به موضوع منوط به ارائه نظر اولیه کارشناسی و فنی حوزه مربوطه خواهد بود.

۲- دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی سازمان متولی پیگیری و رسیدگی به موضوع برای ارائه پاسخ اداره کل تخصصی و یا دانشگاه مربوطه و پاسخ دهی به مرجع پیگیری کننده با تأیید رئیس سازمان و یا دفتر مذکور خواهد بود. ضمناً در صورت ارتباط مستقیم شکایت وارده با اداره کل مربوطه مراتب توسط واحد مورد نظر رسیدگی و ضمن انعکاس موضوع به مرجع پیگیری کننده، رونوشت به دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی داده شود.

۳- اداره کل تخصصی مربوطه موظف است براساس زمان بندی تعیین شده نسبت به ارائه پاسخ اقدام نماید.

۴- در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام سازمان از طریق دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و امور حقوقی منعکس می شود.

۵- اداره کل تخصصی مربوطه می بایست در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و حقوقی اعلام نماید تا در صورت صلاحدید مراتب به مراجع ذیصلاح یا شاکی پاسخ داده شود.

۶- دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی پس از دریافت شکایت موضوع را به واحد مربوطه در سازمان منعکس نموده و اداره کل ذیربط پس از یک هفته نتیجه را به دفتر مذکور برای ارائه پاسخ به مرجع پیگیری کننده و یا دانشگاه علوم پزشکی مربوط به محدوده نظارتی مورد شکایت منعکس می نماید. همچنین در صورت نیاز به پیگیری موضوع توسط دانشگاه مربوطه و یا

www.fda.gov.ir

تهران روبروی درب اصلی دانشگاه تهران، خیابان فخر رازی، نبش خیابان شهید وحید نظری، سازمان غذا و دارو
تلفن: ۹-۶۶۴۶۷۲۶۸-۶۶۴۶۹۱۲۲-۶۶۴۶۹۱۲۲-۶۶۴۶۹۱۲۲ کد پستی: ۱۳۱۴۷۱۵۳۱۱

شماره: ۵۱۳۹۸/۵۶۵۵/د
تاریخ: ۱۳۹۵/۰۵/۲۷
پیوست: دارد



بازدید از محل بروز تخلف یا مورد شکایت، یک هفته دیگر به مهلت ارائه پاسخ و رسیدگی به موضوع اضافه می شود. در هر صورت مسئولیت پاسخگویی با اداره کل تخصصی مربوطه است.

۷- کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد.

۸- عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذیصلاح در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

۹- ادارات کل تخصصی موظف به جمع آوری آمار مربوط به شکایات رسیده با قید موضوع و نحوه رسیدگی به آنها و اعلام راهکارهای عدم تکرار موضوع مورد شکایت و ارائه آنها هر ۳ ماه یکبار به دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی می باشند. دفتر مذکور می بایست نسبت به جمع بندی آمار ادارات مربوطه و دانشگاههای علوم پزشکی کشور هر شش ماه یکبار و گزارش دهی به رئیس سازمان اقدام نماید.

۱۰- دفتر بازرسی، رسیدگی به شکایات و امور حقوقی موظف است در تنظیم کلیه قراردادهای امور اداری، مالی و خدماتی و تفاهم نامه های سازمان مشارکت نموده و در صورت نیاز اعلام نظر کارشناسی خود را کتبا به حوزه مربوطه ارسال نماید.

۱۱- ادارات کل تخصصی در صورت ارجاع پرونده ها به کمیته های فنی و قانونی موظف هستند تا نسبت به ارسال فهرست پرونده ها به همراه مشخصات کامل درخواست کننده و نوع درخواست، نتیجه یا رای کمیته مذکور را بلافاصله به دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و امور حقوقی ارسال نمایند.

دکتر رسول دیناروند
معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو

www.fda.gov.ir

تهران روبروی درب اصلی دانشگاه تهران، خیابان فخر رازی، نبش خیابان شهید وحید نظری، سازمان غذا و دارو

تلفن: ۹-۶۶۴۶۷۲۶۸-۹ شماره: ۶۶۴۶۹۱۲۲ کد پستی: ۱۳۱۴۷۱۵۳۱۱

ماده ۲۵ قانون ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد

دستگاههای مذکور در بندهای (الف) ، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند به بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضوری توسط واحدهایی که مسؤولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد.

واحد مزبور موظف است براساس زمانبندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند.

کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذیصلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

تبصره ۱- سازمان بازرسی کل کشور مسؤول نظارت بر حسن اجراء این ماده است.

تبصره ۲- دستگاههای تحت نظر مقام رهبری و نیز دستگاههایی که در قانون اساسی برای آنان حکم خاص وجود دارد از شمول این ماده مستثنی می باشند