



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

اداره کل تجهیزات پزشکی

### دستورالعمل دریافت شکایت

شماره سند: IN-WI-06

نگارش ۱

تاریخ	شماره صفحات بازنگری شده	امضاء	نام	سمت	
۸۸/۳/۳	-		دکتر رضا مسائلی	مدیر کل تجهیزات پزشکی	تصویب کننده
۸۸/۳/۳	-		مهندس غفوری	رئیس اداره نظارت و ارزیابی	تأیید کننده

## دستور العمل دریافت شکایت افراد حقیقی و حقوقی از فرد / شرکت / واحد / فروشگاه

جهت دریافت شکایت افراد حقیقی و حقوقی از فرد / شرکت / واحد / فروشگاه فرم شکوائیه به شماره IN-FO-07 تهیه شده است . زمانیکه شاکی به اداره نظارت و ارزیابی جهت اعلام شکایت مراجعه می نماید این فرم در اختیار آن قرار گرفته و توسط شاکی به صورت دقیق تکمیل می گردد. و مستندات مرتبط نیز پیوست فرم می گردد. بعد از تکمیل فرم ، فرم تحویل دبیرخانه اداره کل محترم شده و پس از رؤیت مدیر کل محترم به اداره نظارت ارجاع و اقدامات لازم بر روی شکوائیه صورت می پذیرد.

### شکایت براساس زیر تقسیم می شود:

۱. شکایت مراکز درمانی از شرکت ها و صنوف
۲. شکایت شرکت ها از مراکز درمانی و یا صنوف
۳. شکایت افراد حقیقی از شرکت ها و صنوف

### نحوه دریافت شکایت :

اصولاً شکایت باید به صورت مکتوب دریافت گردند که عنوان خطاب شکوائیه، مدیر کل محترم یا ریاست محترم اداره نظارت و ارزیابی می باشد. البته فرمی تهیه شده است به شماره ذکر شده که می توانند افراد با حضور در محل اداره نظارت و ارزیابی آن را تکمیل و شکوائیه را تنظیم نمایند . البته لازم به ذکر است که گزارشات تلفنی مردمی نیز ثبت می گردد و روی آنها هم اقدام صورت می پذیرد.

### نحوه بررسی شکایت :

شکایت باید به صورت کامل دریافت گردد یعنی دارای مستندات از قبیل فاکتور ، قرار داد فروش ، نمونه کالا باشد در غیر این صورت زمان بررسی شکایت طولانی می گردد.

### رسیدگی :

پس از تکمیل نمودن شکایت ، موضوع شکایت راجهت بررسی به ادارات تابعه فرستاده تا در خصوص موضوع شکایت اعلام نظر نمایند . بعد از جمع آوری نظرات ، جمع بندی نهایی صورت می پذیرد . بعد از جمع بندی مراتب به اطلاع مقامات ذیصلاح رسانده می شود.