

راهنمای ثبت شکایات فرآورده های آرایشی و بهداشتی

مقدمه

در راستای صیانت از حقوق مصرف کنندگان و ارتقای سطح سلامت عمومی، بستر دریافت و پیگیری شکایات مردمی در خصوص محصولات سلامت محور شامل فرآورده های آرایشی، بهداشتی فراهم گردیده است. شهروندان گرامی می توانند هرگونه نارضایتی یا مشاهده تخلف مرتبط با کیفیت، ایمنی، اصالت، برچسب گذاری، تبلیغات، یا عوارض ناشی از مصرف این محصولات از طریق حضوری یا تلفنی ثبت نمایند، اطلاعات ثبت شده پس از بررسی اولیه، به مراجع ذیربط ارجاع داده شده و پیگیری های لازم صورت خواهد گرفت. اطمینان حاصل می شود که کلیه اطلاعات ارائه شده با رعایت اصول محرمانگی و احترام به حقوق گزارش دهندگان مدیریت می گردد. مشارکت مؤثر شما، نقش مهمی در ارتقای سطح نظارت، پیگیری از تخلفات و تضمین سلامت جامعه ایفا خواهد کرد. با توجه به گام های زیر با پروسه ثبت شکایت آشنا خواهید شد.

گام 1: جهت ثبت شکایت از فرآورده مورد نظر میتوانید به صورت حضوری (کتبی) یا تلفنی به معاونت غذا و دارو گزارش خود را ارسال کنید.

گام 2: تکمیل فرم شکایات (موجود در میز خدمت) انتخاب نوع فرآورده (در این مرحله، نوع محصولی که قصد دارید از آن شکایت کنید را انتخاب کنید. مثلاً: فرآورده های آرایشی یا فرآورده های بهداشتی)

گام 3: تکمیل اطلاعات به صورت کامل ما را در جریان پیگیری و بررسی یاری می نماید.

گام 4: تحویل مستندات (اختیاری اما مفید) در صورت امکان، نمونه محصول و تصویر محصول، فاکتور خرید یا عکس عوارض به عنوان مستندات تحویل داده شود تا روند رسیدگی سریع تر و دقیق تر انجام شود.

گام 5: ثبت نهایی پس از تکمیل فرم، شکایت را در میز خدمت ثبت کرده شکایت ظرف 3 روز رسیدگی میشود

نکات مهم: شکایات به صورت محرمانه بررسی می شوند.

پاسخ یا نتیجه بررسی معمولاً از طریق شماره تماس **33156195** اطلاع رسانی می شود.

گردآورندگان: خانم مهندس فرهنگ نیا، خانم مهندس امیدی، خانم مهندس خان احمدلو