

نحوه رسیدگی و پاسخگویی به اخبار

موارد اخطار کتبی: به متشاکي حداکثر تا ۶۰ روز در مورد نواقص غير بحراني برای رفع نقص مهلت داده می شود. لذا به شاکي اعلام نمائيد، حداقل یک ماه تامل بفرمائيد تا رفع نقص صورت پذيرد. در صورت عدم رفع نقص یک ماه بعد قابل پيگيري مجدد می باشد. و در مورد نواقص بحراني از یک روز يا چند روز (۴۸ ساعت) بنا به صلاحديد بازرس و برطبق قوانين، مهلت برای رفع نقص داده می شود که در اين موارد حداقل ۱۵ روز بعد قابل پيگيري مجدد می باشد.

موارد رفع نقص: در اين موارد مشکل بهداشتی مرتفع می گردد. در زمان بازرسی در محل رفع نقص صورت می پذيرد(نواقص قابل رفع در محل) یا در فرصت کوتاهی با صلاحديد بازرس مهلت داده می شود و اين اطمینان داده می شود که کلیه موارد بهداشتی مرتفع می گردد و در صورت عدم رفع نقص به متشاکي اخطار کتبی داده می شود. در صورت درخواست شاکي برای پيگيري مجدد حداقل ۱۵ روز بعد از پايان یافتن خبر قابل پيگيري مجدد می باشد.

موارد معرفی به تعزیرات حکومتی بهداشت و درمان: در اين موارد مراجع قضایی بر طبق قوانين با متشاکي برخورد قضایی می نماید تا رفع نقص بهداشتی صورت پذيرد که از جریمه نقدی تا پلمب محل را شامل می شود. و برای پيگيري مجدد اين موارد حداقل یک تا دو ماه بايد از زمان پايان یافتن خبر گذشته باشد تا قابل پيگيري مجدد باشد.

موارد پلمب محل: در اين موارد از طریق مراجع قضایی با توجه به اخطار تعطیلی ۴۸ ساعته به متشاکي، مهلت ۴۸ ساعته داده می شود تا مواد غذایی فاسد شدنی را از محل خارج نماید. بعد از پايان یافتن اين زمان، محل پلمب می شود و اين زمان پلمب حداقل به مدت یک هفته می باشد. بعد از درخواست متشاکي برای رفع نقص اجازه فک پلمب داده می شود تا رفع نقص بهداشتی صورت گیرد و بعد از بازرسی مجدد اجازه فعالیت و بازگشایی به متشاکي داده می شود.

موارد معرفی به دادسرا يا مراجع قضایی: در اين موارد دادگاه صالحه نسبت به حل مشکل بهداشتی بر طبق قوانين قضایی اقدامات لازم را انجام می دهد و اين نوع اخبار حداقل دو ماه بعد از پايان یافتن خبر قابل پيگيري مجدد می باشد.

موارد نمونه برداری مواد غذایی يا نمونه میکروبی يا شیمیایی آب: در اين موارد محل در اولویت نمونه برداری قرار می گیرد که نمونه بصورت استريل برداشت می شود(معمولا نیز نمونه از طرف شاکي، تحویل گرفته نمی شود) و از طریق مراکز بهداشتی به صورت مدعی العموم قابل پيگيري می باشد و نیازی به پيگيري از طریق شاکي نبوده و جواب نمونه معمولا به غير از موارد خاص به شاکي داده نمی شود. با اين حال اگر شاکي خواهان پيگيري بود خبر را برای پيگيري مجدد ارسال می نماييم و یک ماه بعد جواب آزمایشگاه قابل پيگيري می باشد.

موارد عدم صحت خبر: در اين موارد به شاکي اعلام شود که بازيديد صورت پذيرفته و آموزشهای لازم برای رعایت بهداشت و همچنین اخطار و هشدار شفاهی به متشاکي جهت رعایت موازين بهداشتی داده می شود و در لحظه بازيديد موارد شکایتي مشاهده

نمی شود. اگر شاکی اعلام کند که همچنان تخلف صورت می پذیرد و از نتیجه بازرسی رضایت ندارد، بلافاصله خبر قابل پیگیری مجدد است.

موارد اعلام به دستگاه های برون بخشی: شاکی برای حصول نتیجه، بهتر است که بصورت مستقیم از طریق این مراجع پیگیری نماید. این اخبار با توجه به نوع خبر به دیگر دستگاه های اجرایی نظیر سازمان غذا و دارو، شهرداری، دامپزشکی، سازمان محیط زیست، شورای حل اختلاف یا مراجع قضایی، نیروی انتظامی و ... ارجاع داده می شود و رسیدگی از طریق این مراجع می باشد. برای پیگیری مجدد حداقل یک یا دو ماه باید از پایان نتیجه خبر سپری شده باشد که پیگیری مجدد از طریق سامانه ۱۴۹۰ صورت پذیرد.

اعلام به دستگاه های درون بخشی: در این موارد اخبار به دیگر مراکز داخلی معاونت بهداشت یا درمان (نظارت بر درمان، معاونت درمان، ۱۵۹۰، شبکه بهداشت و درمان شهرستان و...) برای رسیدگی و پیگیری ارجاع داده می شود. و برای پیگیری مجدد شاکی از طریق این مراجع بطور مستقیم پیگیری نماید.

موارد عدم اجازه بازرسی: در این موارد با توجه به مراکز و اماکن با اخذ حکم ورود به محل از مراجع قضایی برای بازرسی اقدامات صورت می گیرد. که اخذ حکم ورود حداکثر یک هفته زمان نیاز دارد. در این موارد خبر برای پیگیری مجدد ارسال شود و برای پیگیری ۱۵ روز بعد شاکی تماس بگیرد.

موارد آدرس اشتباه: در این موارد آدرس شناسایی نشده است. و اگر شاکی اطمینان دهد که آدرس صحیح می باشد خبر برای پیگیری مجدد ارسال شود. در غیر این صورت با آدرس صحیح مجدداً ثبت شکایت شود.

در صورت در دست اقدام قرار داشتن خبر از طریق مراکز بهداشتی و تماس شاکی برای گرفتن نتیجه نهایی، لطفاً اعلام شود خبر در دست اقدام و در حال بررسی بیشتر می باشد. لذا یک هفته بعد برای اطلاع از نتیجه نهایی تماس بگیرند.

لازم به ذکر است کدهای در دست اقدام که با گذشت زمان بالا، مختومه نشده اند با ذکر کد خبر و مرکز بهداشت مربوطه بر روی کاغذ به کارشناس پیگیری، خانم مهندس حیدری، تحویل گردند.

با تشکر از توجه شما