

الإدارة المركزية للرقابة الدوائية

## آليات الإستفسارات و الشكاوي بالادارة المركزية للرقابة الدوائية سنة ٢٠٢٢

الكود: **EDEREX: NP.CADC.002**

رقم الاصدار: **1/2022**

تاريخ الاصدار: **14/11/2022**

تاريخ التفعيل: **14/11/2022**

## اولاً التواصل من خلال البريد الالكتروني :

يتم الاستفسار عن مستحضر واحد بالبريد الالكتروني

### 1. الخطوة الاولى التواصل من خلال البريد الإلكتروني الخاص بالاداره المختصة :

#### • اداره التقييم والاعتماد (التسجيل سابقاً)

<a href="mailto:dc.regrev@edaegypt.gov.eg">dc.regrev@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص الملفات (تحت الفحص)
<a href="mailto:dc.reg@edaegypt.gov.eg">dc.reg@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص المستحضرات البترية (تحت للتليل)
<a href="mailto:dc.reg2@edaegypt.gov.eg">dc.reg2@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص عينات البيطري والمطهرات والاعذيه والتصدير والتجميل (تحت التليل)

#### • اداره الرقابه بعد الاعتماد محلي (التفتيش سابقاً)

<a href="mailto:dc.inspectrev@edaegypt.gov.eg">dc.inspectrev@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص الملفات (تحت الفحص)
<a href="mailto:dc.inspect@edaegypt.gov.eg">dc.inspect@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص العينات (تحت للتليل)

#### • اداره الرقابه بعد الاعتماد مستورد (المراقبه سابقاً)

<a href="mailto:dc.importrev@edaegypt.gov.eg">dc.importrev@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص الملفات (تحت الفحص)
<a href="mailto:dc.import@edaegypt.gov.eg">dc.import@edaegypt.gov.eg</a>	خاص باستقبال جميع الإستفسارات التي تخص العينات (تحت للتليل)

يتم افادة سيادتكم بالرد خلال خمسة ايام عمل من تاريخ ارسال الاستفسار

## 2. الخطوة الثانية التواصل من خلال البريد الإلكتروني للشكاوى الخاص بإدارة الدعم الفني :

إذا لم يتم الرد على الاستفسار في المدة المقررة أو كان الرد غير مرضي، يتم إرسال بريد إلكتروني مباشر إلى الإدارة العامة للدعم الفني على أن يحتوي على رابط أو صور للمراسلات السابقة مع الإدارات المختصة وذلك من خلال البريد الإلكتروني الآتي:

[Dc.complain@edaegypt.gov.eg](mailto:Dc.complain@edaegypt.gov.eg)

على أن يكون الاستفسار المرسل مستوفياً للبيانات الآتية : اسم المستحضر – رقم المستحضر – الإدارة المختصة بالمستحضر – موضوع الاستفسار – اسم الشركة – اسم مقدم الطلب وصفته – رقم تليفون للتواصل.

على أن يتم الرد خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إرسال الاستفسار

## 3. الخطوة الثالثة التواصل من خلال البريد الإلكتروني الخاص بمكتب رئيس الإدارة المركزية للرقابة الدوائية :

في حالة عدم تلقي رد مرضي خلال المدد المقررة على استفسارات الشركة واستفلاً جميع الخطوات السابقة , يتم التواصل على البريد الإلكتروني الخاص بالمكتب الفني :

[dc.tech@edaegypt.gov.eg](mailto:dc.tech@edaegypt.gov.eg)

مع إرسال جميع المخاطبات والمراسلات السابقة.

على أن يتم الرد خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إرسال الاستفسار.

## ثانياً آليات أخرى للتواصل :

### 1. طلب تحديد موعد مقابلة لبحث مشكلة:

- يتم تقديم طلب تحديد موعد مقابلة من خلال اللينك التالي

<https://forms.gle/MAG7FUNphYcrxCKR8>

على أن يحتوي الطلب على تفاصيل المشكلة المطلوب الاستفسار عنها كاملة

- يتم دراسة الطلب والتواصل مع الشركة لحل المشكلة او تحديد موعد لمقابلة المسؤول من الشركة مع ممثل الدعم الفني لمناقشة الشكوي وذلك خلال ثلاثة ايام عمل من تقديم طلب المقابلة.
- في حالة تم تحديد موعد للمقابلة مع الشركة يتم ارسال ايميل للشركة لتنسيق موعد المقابلة وتلتزم الشركة بارسال ايميل رسمي لتأكيد الموعد خلال ٢٤ ساعة.
- في حالة عدم تأكيد الموعد عن طريق ايميل رسمي خلال ٢٤ ساعة او عدم التزام الشركة بموعد المقابلة يتم الغاء المقابلة مع تأجيل تحديد موعد جديد بحد أدنى ١0 أيام عمل من الموعد المحدد سابقاً.
- يتم الرد على موضوع المقابلة خلال خمسة ايام عمل من تاريخ إجراء المقابلة.
- بعد عقد المقابلة تلتزم الشركة بتنفيذ ما تم الاتفاق عليه اثناء المقابلة (تقديم مستندات /انهاء اجراءات) خلال 5 أيام عمل.

## 2. تقديم التماسات و مخاطبات ورقية للادارة العامة للدعم الفني :

- يتم تقديم مخاطبات ورقية مختومة من الشركة للتماسات او الطلبات او أي شكوي اخري علي ان تكون المخاطبة الورقية المقدمة مستوفاه البيانات الاتيه : اسم المستحضر -رقم المستحضر - الادارة المختصة بالمستحضر - موضوع الطلب - اسم الشركة - اسم مقدم الطلب و صفته - الرقم القومي لمقدم الطلب - رقم تليفون للتواصل - البريد الالكتروني الرسمي للشركة - اصل ايصال الرسوم ( الخاصة بالالتماس فقط)
- يتم التواصل تليفونيا مع ممثل الشركة و يتم الرد رسميا عن طريق البريد الالكتروني

برجاء الالتزام باليات و طرق التواصل المعلنة و ذلك حفاظا علي حسن سير العمل