



ALO 174 Gıda Hattı tüketicinin gıda güvenilirliği ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyette ilgili merciye kolay bir şekilde ulaşabilmesi, iletişimin tek merkezden yönlendirilmesi, tüketiciye en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi ve sonucun takibi amacıyla kurulmuştur. Bu süreçte tamamen gıda güvenilirliğinin sağlanmasına yönelik olarak Bakanlığımızca yapılan çalışmalara vatandaşlarımızın da iştirak etmesi hedeflenmiştir. Türkiye genelinden 7/24 aranabilen ALO 174 Gıda Hattı ülkemizde gıda güvenilirliği bilincinin geliştirilmesinde büyük rol oynar.

14 Şubat 2009 tarihinden itibaren ALO 174 Gıda Hattı tüketiciye gıda güvenilirliğiyle ilgili her türlü ihbar ve şikâyette bulunma olanağı tanımaktadır. Tüketiciler başta olmak üzere ilgili kurum ve kuruluşları gıda denetim ve kontrolünde aktif rol almaya davet ediyoruz.

Süreç nasıl işliyor?

ALO 174 Gıda Hattına gelen her türlü ihbar, şikâyet, bilgi sorma ve gıda zehirlenmesi bildirim ve buna benzer konular çağrı merkezi operatörleri tarafından kaydediliyor. Bunlar web tabanlı yazılımlar sayesinde içeriğine göre ya Bakanlığımıza ya da daha önce 81 ilde belirlenen temas noktalarına değerlendirilmek üzere iletiliyor. Söz konusu başvuruyla ilgili yapılan denetimler ve değerlendirme sonucundaki işlemler aynı web yazılımına kaydediliyor. Tüketiciler ya ALO 174'ü tekrar arayarak ya da kendisine verilen başvuru numarası aracılığıyla www.alo174.gov.tr internet adresi üzerinden talep ve şikâyetlerinin sonucunu öğrenebiliyor. Türkiye'nin her yerinden **Alo 174 Gıda Hattı'nı** çevirerek olumsuzlukları çağrı merkezine bildirebilirsiniz.



- ✓ Etiketsiz, bozulmuş, küflenmiş ve ambalajsız gıda maddesi satışında,
- ✓ Son tüketim tarihi geçmiş ürün satışında,
- ✓ Gıda zehirlenmelerinde/zehirlenme şüphelerinde,
- ✓ Kayıt ve onay belgesi olmayan işyerlerinin gıda üretiminde ve satışında,
- ✓ Gıda ve çalışan hijyeni ile ilgili olumsuzluklarda,
- ✓ Gıdaya has olmayan kötü tat, aroma ve koku olması durumunda,
- ✓ Gıdanın uygun olmayan koşullarda muhafazası ve satışa sunulmasında,
- ✓ Tüketiciyi yanıltıcı reklam ve tanıtım görüldüğünde,
- ✓ Bakanlık izni ve onayı olmayan gıdaların satışında,



ALO 174 Gıda Hattı nasıl çalışıyor?

İhbar-Şikayette bulunmak istediğiniz; işletme adı ve adresini, şikayetçi olduğunuz ürün bilgilerinizi paylaşmanız durumunda kayıtlarınız oluşturulmaktadır.

ALO 174 Gıda Hattına yapılan başvuruların sonuçları vatandaşa nasıl bildiriliyor?

E-posta yoluyla oluşturulan kayıtlarınız için başvuru numaranız e-posta olarak gönderilmektedir. Telefon yoluyla oluşturduğunuz kayıtlarda ise sözlü olarak başvuru numaranız aktarılır. TC Kimlik numaranızla kaydınızı www.alo174.gov.tr adresinden takip edebilirsiniz. Ayrıca e-posta adresi ve/veya GSM numarası bildirmeniz durumunda belirtilen e-posta adresine ve/veya GSM numaranıza başvurunuzun sonuçlandığına dair bilgi mesajı gönderilmektedir.

Kişisel bilgilerimi iletmeden şikâyet kaydında bulanabilir miyim? Kayıt oluştururken sizinle paylaştığımız kişisel bilgiler başkası ile paylaşılıyor mu?

Şikâyet kaydı için Kişisel Bilgileriniz alınmaktadır. Yalnız bildirmiş olduğunuz kişisel bilgiler 3. Şahıslarla kesinlikle paylaşılmamaktadır.

Başvurum ne kadar sürede sonuçlanıyor?

Başvuruların sonlandırılma süresi ortalama 15 gündür. Ancak başvuru ile ilgili numune alma veya işletmeye süre verilmesi durumunda bu süreç uzayabilmektedir.



WHATSAPP GIDA İHBAR HATTI VATANDAŞIMIZIN HİZMETİNDE

Alo 174 Gıda İhbar Hattı'ndan sonra Whatsapp Gıda İhbar Hattını da hizmete aldık. ✓

Sağlığınız ve güvenliğiniz söz konusuysen, kafanızda en ufak bir soru işareti oluşursa;

ALO 174 ya da Whatsapp gıda ihbar numaramız üzerinden mesajla bizlere ulaşabilirsiniz. ✓

 **0 501 174 0 174**

T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI

