



### **ALO 174 GIDA HATTI nedir? Ne amaçla kurulmuştur?**

ALO 174 Gıda Hattı tüketicinin gıda güvenilirliğini ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyetle ilgili mercie kolay bir şekilde ulaşabilmesi, iletişimin tek merkezden yönlendirilmesi, tüketiciye en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi amacı ile kurulmuştur.

### **ALO 174 Hattına nasıl şikâyet başvurusunda bulunulur?**

ALO 174 Hattı 7/24 hizmet vermektedir. Şikâyetler ALO 174 hattını arayarak, alo174@tarim.gov.tr adresine e-posta gönderilerek, ALO 174 mobil uygulaması veya web adresi üzerinden canlı destek yoluyla oluşturulur. ALO 174 Gıda Hattına gıda güvenilirliği ile ilgili her türlü ihbar, şikâyet ve bilgi alma başvuruları yapılabilir.

Şikâyet kaydı oluşturulabilmesi için öncelikle; şikâyet edenin kimlik bilgileri ve şikâyet edilen işletmenin açık adresi, şikâyet edilen işletmenin tabela adı, şikâyetin açık ve net ifade edilmesi gerekmektedir.

Şikâyetlerin sonuçlandırılma süresi; şikâyetin risk durumuna ve şikâyetin iletildiği İl Müdürlüğünün yoğunluğuna göre değişiklik göstermektedir. Bu süre Türkiye genelinde ortalama 15 gündür.

Şikâyetlerin takibi; şikâyet sahibi tarafından ALO 174 hattı aranarak ya da T.C. Kimlik Numarası iletilerek www.alo174.gov.tr adresinden yapılmaktadır. Şikâyetle bulunan başvuru sahibinin kimlik bilgilerini paylaşması gerekmektedir. Şikâyetle bulunan başvuru sahibinin kimlik bilgileri üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.

### **ALO 174 Gıda Hattı ücretli midir?**

ALO 174 Gıda Hattı, asılsız ihbar ve şikâyetlere ve hattın amacı dışında meşgul edilmesine karşı ücretlendirilmektedir. Bu kapsamda Türk Telekom ve GSM firmalarıyla en düşük tarifeden ücretlendirme kapsamında anlaşma sağlanmıştır. Ancak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından kamuoyuna yapılan duyuruya göre 1 Şubat 2013 tarihinden itibaren Sabit Hat ve Mobil Şebeke üzerinden yapılacak olan "1" ile başlayan 3 haneli numara aramaları tarifelerin her yöne görüşme limitlerinden düşecek veya ücretlendirme bu şekilde faturaya yansıtılacaktır. Ayrıca alo174@tarim.gov.tr e-posta adresi, www.alo174.gov.tr adresindeki canlı destek ve mobil uygulama yollarıyla başvurularınızı ücretsiz olarak ALO 174 Gıda Hattı'na bildirebilirsiniz.

### **ALO 174 Gıda Hattı'na yapılan başvuruların sonuçları vatandaşa nasıl bildiriliyor?**

E-posta yoluyla oluşturulan kayıtlarımız 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.

### **Şikâyet ettiğimiz işletmeleri denetime kim/kimler gidiyor?**

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bağlı İl ve İlçe Resmi Kontrol Görevlileri tarafından denetimler yapılmaktadır.

### **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.