



T.C.
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
İŞ SÜRECİ FORMU

Doküman No/ Süreç No:

46336987-SUR-028

Revizyon Tarihi:

Revizyon No:

000

Yayın Tarihi :

21/01/2020

SÜREÇ SORUMLUSU	ÜST BİRİM:	GIDA KONTROL GENEL MÜDÜRLÜĞÜ		
	ALT BİRİM:	TARIM VE ORMAN İL MÜDÜRLÜĞÜ		
SÜREÇ UYGULAYICILARI				
SÜREÇ ADI:	174 Alo Gıda Hattı Süreci			
SÜRECİN AMACI:	Gıda Hattı tüketicinin gıda güvenilirliğini ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyetle ilgili merciye kolay bir şekilde ulaşabilmesi, iletişimin tek merkezden yönlendirilmesi, tüketiciye en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi ve sonucun takibi			
SÜREÇ GİRDİSİ:	174 Alo Gıda Hattına yapılan her türlü şikayet, ihbar			
SÜREÇ TEDARİKÇİSİ:	İl Müdürlükleri			
SÜREÇ ÇIKTISI:	Kontrol tutanağı			
SÜREÇ MÜŞTERİLERİ:	Vatandaş			
SÜRECİN DAYANAĞI:	Alo 174 şikayet hattı yönetmeliği			
SÜRECİN PERİYODU:	Sürekli			
İLİŞKİLİ SÜREÇLER:				
BAŞVURUDA İSTENEN EVRAKLAR	Şikayet Formu			
SÜREÇ HEDEFİ	PERFORMANS GÖSTERGESİ	ÖLÇÜM YÖNTEMİ	DEĞER ÖLÇÜTÜ (Azami/Asgari)	PERFORMANS DEĞERİ



174 ALO GIDA ŞİKAYET HATTI

174 Alo Gıda Hattı Temas Noktası

İl/ilçe Müdürlüğü

174 Alo Gıda Hattı web sayfasına gelen şikayetlerin İl/ilçe Müdürlüğüne iletilmesi

Şube Müdürü tarafından şikayetin konu sorumlusuna havalesi

Bildirilen yere gidilerek gerekli kontrolün zamanında yapılması

Uygunsuzluk var mı ?

Tutanak tutulması ve alo 174 birimine resmi yazı ile sonucun 15 gün içinde bildirilmesi

Gelen bildirimin temas noktası tarafından web sayfasından güncellenmesi

Yapılan işlemin alo gıda temas noktasına resmi yazı ile bildirilmesi

Yasal işlem uygulanması veya işletmede tespit edilen eksikliklerin giderilmesi için süre verilmesi ilgili laboratuvara gönderilmesi

Numune alınacak mı?

Numunenin ilgili laboratuvara gönderilmesi

Takip kontrol denetiminin yapılması

Tespit edilen eksiklikler giderilmiş mi?

Tutanak tutulması ve alo 174 birimine resmi yazı ile sonucun bildirilmesi

H

E

H

E

H