ევროკავშირი
საქართველოსთვის

Brot für die Welt

CSRDG

სურსათის ეროვნული სააგენტოს

ცხელი ხაზი

1501

მომხმარებელი.ge

2024

საქართველოს მთიანი რეგიონების ამბროლაურის რაიონის ფერმერ-მეფუტკრეთა ასოციაცია

1. **ამოწმებს** სურსათის სფეროში მომუშავე **მეწარმეებს:** სურსათის მწარმოებლებს, დისტრიბუტორებს, საზოგადოებრივი კვების ობიექტებს (მათ შორის, საბავშვო ბაღებისა და სკოლების სამზარეულოებს), მაღაზიებს, ბაზრებს და სხვა;

2. **ამოწმებს** სასურსათო პროდუქტებს, მათ შორის **სასმელ წყალს;**

3. **აჯარიმებს** ბიზნესოპერატორს დარღვევის გამოვლენისას;

4. **ავალდებულებს** შეუსაბამობების აღმოფხვრას.

* *ცხელი ხაზი **1501** ოფიციალურად ეკუთვნის გარემოს დაცვისა და სოფლის მეურნეობის სამინისტროს, რომლის დაქვემდებარებაშიც შედის სეს.*

შემოწმება

შემოწმებები ხდება როგორც გეგმურად, ისე დაუგეგმავად.

დაუგეგმავი შემოწმებები ხდება:

ა) გამოვლენილი დარღვევის გამოსწორების გადასამოწმებლად;

ბ) სავარაუდო დარღვევის შესახებ შეტყობინების მიღების შემდეგ.

შეტყობინების გაგზავნა მომხმარებელსაც შეუძლია.

თუ

- მაღაზიაში მალფუჭებადი სურსათი არ დევს მაცივარში;
- იყიდება ვადაგასული სურსათი;
- ჩვენს მიერ შეძენილი სურსათი გაფუჭებული აღმოჩნდა;
- შეძენილი სურსათის მოხმარების შედეგად ადამიანი მოიწამლა;
- ეტიკეტირებულ პროდუქტზე ვარგისიანობის ვადა მითითებული არ არის და სხვა.

რა ინფორმაცია უნდა მივაწოდოთ ცხელ ხაზს?

1. სასურსათო ობიექტის ზუსტი დასახელება და მისამართი

და

2. პროდუქტისა და მისი მწარმოებლის ზუსტი დასახელება.

სხვაგვარად **სეს**-ს გაუჭირდება იმ სასურსათო ობიექტისა, თუ პროდუქტის პოვნა, რომლის მიმართაც პრეტენზია გაგვაჩნია.

მარკეტი... „მარი“, ვაშლოვანის 10, მარინაძის ქუჩის, ქალ. თბილისი

საეჭვო პროდუქტის შესაბამისი პარტიის აღმოსაჩენად ძალზე სასურველია, ასევე, მისი **გამოშვების ან ვარგისიანობის თარიღის მითითება** (ეტიკეტის მიხედვით).

* *ერთი და იმავე პროდუქტის სხვა პარტიას, ანუ სხვა დღეს გამოშვებულ პროდუქტს შეიძლება ჩვენს მიერ გამოვლენილი დარღვევა არ ჰქონდეს.*

სეს-ის ცხელ ხაზზე საჩივრის დაფიქსირებისას ოპერატორი ჩვენს ვინაობასა და საკონტაქტო მონაცემებს გვეკითხება.

თუმცა,

ამის შესახებ **ვერ გაიგებს** ვერც ის მეწარმე, ვის მიმართაც პრეტენზია გვაქვს და ვერც სხვა გარეშე პირი.

ცხელ ხაზზე შეტყობინების მიმწოდებელთა ვინაობა კონფიდენციალურია და იკრძალება გარეშე პირების მიმართ ასეთი ტიპის ინფორმაციის გამჟღავნება.

ცხელ ხაზზე შეტყობინების მიწოდებისას ვინაობის დაფიქსირება კანონითაა გათვალისწინებული, რათა არაკეთილსინდისიერი ადამიანების ანონიმური შეტყობინებების გამო, სახელმწიფო რესურსები არაეფექტურად არ დაიხარჯოს.

სეს

სურსათის ეროვნული სააგენტოს მიერ

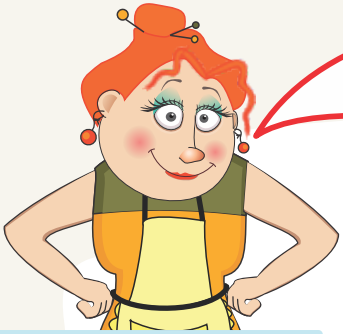
თქვენს შეტყობინებაზე რეაგირების შედეგად ...

ჩვენს მიერ მიწოდებული საკონტაქტო მონაცემების საშუალებით სეს გვაცნობებს ჩვენი შეტყობინების საპასუხოდ მის მიერ განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

რატომ უნდა მივმართო სეს-ს, თუ ისედაც აკონტროლებს სურსათის უვნებლობას?

არც ერთი სახელმწიფოს ხელისუფლებას არ შეუძლია ქვეყანაში მომუშავე ყველა მეწარმისა და სავაჭრო ქსელში არსებული ყველა სასურსათო პროდუქტის ყოველდღიური შემოწმება.

ჩვენ კი, მომხმარებლები, სისტემატურად დავდივართ მაღაზიებსა და კვების ობიექტებში და ყოველდღიურად შეგვიძლია დაკვირვება.



როგორ მოახდენს სეს ჩემს მიმართვაზე რეაგირებას?

კანონით განსაზღვრულია, რომ **სეს-მა** მოქალაქეთა მიმართვებზე **ოპერატიული რეაგირება** უნდა მოახდინოს.

ამავე დროს, უნდა გავითვალისწინოთ, რომ **სეს არ არის საპატრულო პოლიცია** და შეტყობინების მიღებიდან რამდენიმე წუთში მისი თანამშრომლები ჩვენს მიერ მითითებულ ობიექტში ვერ გაჩნდებიან.

თუმცა,

რეაგირება უნდა მოხდეს შეტყობინების მიღებიდან უახლოეს სამუშაო დღეებში.

ხოლოხა წესი,

სეს ორი კვირის განმავლობაში აცნობებს მოქალაქეებს მათი შეტყობინების საპასუხოდ განხორციელებული ღონისძიებების შესახებ.

თუ პასუხი დაგვიანდა, შეგვიძლია კიდევ ერთხელ დავრეკოთ ცხელ ხაზზე და ჩვენს შეტყობინებაზე სეს-ის პასუხი მოვიკითხოთ.

ყურადღება

სეს-მა შეიძლება ვერ აღმოაჩინოს ის დარღვევა, რომელზეც ჩვენ მივუთითეთ:

თუკი ჩვენს მიერ მითითებული პროდუქტი, ან მისი კონკრეტული პარტია (კონკრეტულ დღეს გამოშვებული) უკვე გაყიდულია, სხვა პარტიას კი იგივე დარღვევა არ აღმოაჩნდა;

ასევე შესაძლოა, ერთი და იმავე პარტიის ნიმუშებიდანაც კი ყველა არ აღმოჩნდეს დაბინძურებული;

ან მაღაზიას მაცივრები უკვე ჩართული ჰქონდეს, მაშინ, როდესაც იქ სეს-ის ინსპექტორი მივა.

შესაძლოა, ჩვენს მიერ გამოვლენილი დარღვევა ეხებოდეს უკონტროლო გარე ვაჭრობას, რომლის მოწესრიგებაც არა სეს-ის, არამედ მუნიციპალიტეტის უფლებამოსილებაში შედის და სხვა.

თუ ჩავთვლით, რომ სეს-ის პასუხი შეუსაბამო, ან გაუგებარია, შეგვიძლია კიდევ ერთხელ დავრეკოთ ცხელ ხაზზე და განმარტებები მოვითხოვოთ.

შესაძლებელია, არ მივმართო სეს-ს და თავად სასურსათო ობიექტის პერსონალს ვაცნობო ჩემს მიერ გამოვლენილი ნაკლოვანების შესახებ?

ეს პროდუქტი ვადაგასულია

ჩვენ სრული უფლება გვაქვს მაშინვე მივმართოთ სეს-ის ცხელ ხაზს, როდესაც დარღვევას აღმოვაჩენთ.

ხოლო,

თუ ვთვლით, რომ სასურსათო ობიექტს შეუძლია თავად გამოასწოროს დარღვევა, შეგვიძლია მის პერსონალს ვაცნობოთ ჩვენს მიერ გამოვლენილი დარღვევის შესახებ.

თუმცა,

თუკი ამას შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყვება, ამის შემდეგ მივმართოთ **სეს-ს!**

აუცილებელია

სეს-ის შეტყობინება ჩვენი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობაა, ამით ვიცავთ საკუთარ თავს, ჩვენი ოჯახის წევრებისა და ახლობლების ჯანმრთელობას!

ბუკლეტი მომზადდა საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრის (CSRDG) მიერ, ევროკავშირის „სოფლის მეურნეობისა და სოფლის განვითარების ევროპის სამეზობლო პროგრამის“ (ENPARD – Georgia) მეოთხე ფაზის (ENPARD IV) ფარგლებში, ასევე, ორგანიზაციის „ჰური მსოფლიოს“ (გერმანია) მიერ დაფინანსებული პროექტის „გაზრდილი სასოფლო-სამეურნეო პრაქტიკა და მომხმარებელთა ცნობიერება“ მხარდაჭერით. პროექტს ახორციელებს კოალიცია, რომელშიც შედიან საქართველოს ფერმერთა ასოციაცია (წამყვანი პარტნიორი), საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი და საქარ-თველოს მთიანი რეგიონების ამბროლაურის რაიონის ფერმერ-მეფუტკრეთა ასოციაცია.

ეს პუბლიკაცია შექმნილია ევროკავშირის მხარდაჭერით. მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია CSRDG და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.

საქართველოს სტრატეგიული კვლევებისა და განვითარების ცენტრი

მომხმარებლის უფლებების დაცვის პროგრამა

საქართველო, თბილისი, იოველ ჯებაშვილის I გასასვლელი #5, 0177

ტელ.: (32) 239-90-19, (32) 239-90-18

ელფოსტა: office@csrdg.ge

ვებსაიტი: www.csrdg.ge; www.momxmarebeli.ge
ფეისბუქგვერდი: www.facebook.com/momxmarebeli.ge