خراسان روزنامه صبح ایران
سه‌شنبه ۹ خرداد ۱۳۹۶ .۴ رمضان ۱۴۳۸ .شماره ۱۹۵۴۸

حقوق مصرف کننده

ممکن نیست روزی از زندگی ما بگذرد و نان نخوریم. نان قرن‌هاست یکی از اقلام سبد خانوار هر ایرانی است. با همین نان ارزشمند است که از کودکی رشد و نمو کرده‌ایم. هر محله‌ای هم امروز برای تامین این قوت روزانه ما چند نانوایی دارد. ممکن است هر کدام از این نانوایی‌ها دچار تخلفی شوند. برای جلوگیری از هر تخلفی در نانوایی‌ها به سراغ وظایف فروشندگان نان رفته‌ایم.

درباره وظایف نانوایی‌ها و مسیر های شکایت از متخلفان

تکالیف نانوایی، حقوق مشتری

سینا واحدی
h.habibi@khorasannews.com

ما ایرانی‌ها از همان ابتدای زندگیمان به اختیار یا به اجبار به نان علاقه‌مند می‌شویم. نان آن قدر برای خانواده ایرانی عزیز است که نمی‌توان از آن دل کند.

با این که هر روز غذاهای برنجی سفره خانوار بیشتر می‌شود، اما هنوز که هنوز است نان ارزشش از خوراک روزانه ما کم نشده است. آمار های کارشناسان می گوید، به طور متوسط هر خانواده ۴ نفری در ایران ۶ نان مصرف می کند. اما اگر روزی سرو کارمان به نانوایی نا اهل کشید و خواستیم حقمان را بگیریم باید چه کنیم، دخل و خرج امروز به سراغ این مسیر ها و وظایف نانوایی ها رفته است.

یک نانوایی خوب چه نانوایی است؟

شاید امروز مانند گذشته ها دیگر از آن صف های عجیب و غریب نانوایی خبری نباشد زیرا هم تعداد نانوایی ها زیادتر شده و هم ظرفیت تولیدشان افزایش یافته اما هنوز هم باید همانند گذشته وظایفشان را به درستی انجام دهند. نانوایی ها به دو صورت آزادپز و با آرد دولتی نان عرضه می کنند که با توجه به عرضه نان با آرد دولتی و آزاد تفاوت قیمتی بین این دو وجود دارد. اما نانوایی آزادپز که با آرد غیر یارانه‌ای فروش نان دارد، باید حتما از تابلوی عرضه نان به صورت آزادپز استفاده کند. این تابلو باید در معرض دید مشتری قرار داشته باشد. نانوایی باید برای تمامی نانواها و شاگردانش گواهی بهداشت داشته باشد، همچنین پروانه بهداشتی برای نانوایی نیز باید در معرض دید عموم قرار داشته باشد. اما تنها نبود این مجوزها و تابلوها تخلفات یک نانوایی محسوب نمی‌شود. موارد دیگر نیز شامل تخلف یک نانوا و یا نانوایی است که در صورت وجود آن می توانید از نانوایی شکایت کرده و تخلفات آن را اعلام کنید.

- **انباشته کردن نان**: هر نانوایی در صورت وجود نان در ساعات کاری خود باید به مشتریان نان عرضه کند. انباشت غیر مجاز نان برای فروش بیرونی از تخلفات نانوایی ها محسوب می شود.
- **کم فروشی از حیث وزن و مقدار**: وزن مصوب هر نان توسط تعزیرات حکومتی از پیش به نانوایی اعلام شده و نانوا موظف است آن را در معرض دید قرار دهد، نباید نان ارائه شده نانوایی کمتر یا بیشتر از مقدار تعیین شده باشد.
- **عدم عرضه نان مرغوب و بهداشتی یا به عمل نیامدن خمیر**
- ایجاد نارضایتی در مردم و اعمال تبعیض در عرضه نان
- اضافه کردن کنجد در پخت نان بدون درخواست مشتری به انگیزه عدم رعایت نوبت
- گران فروشی
- فروش آرد
- هر نوع تغییر غیر مجاز در نوع پخت که باعث افزایش قیمت شود، مثل شیرمال کردن، روغنی کردن و خشکه پزی
- تعطیل خودسرانه نانوایی در ساعات کار
- عدم حضور و تصدی تمام وقت صاحب پروانه در مغازه نانوایی
- واگذاری پروانه به غیر به هر شکل ممکن
- جا به جایی سهمیه آرد دولتی با دیگران
- تبدیل خودسرانه نوع پخت و عدم مطابقت با پروانه
- عدم نصب تابلوی مشخصات نانوایی و عدم اعلام ساعات پخت و ایام کشیک

اقتصاد

نانوایی باید برای تمامی نانواها و شاگردانش گواهی بهداشت داشته باشد، همچنین پروانه بهداشتی برای نانوایی نیز باید در معرض دید عموم قرار داشته باشد

شکایت را کجا ببریم؟

دستگاه های مرتبط از جمله تعزیرات حکومتی، بازرسان سازمان صنعت، معدن و تجارت، شرکت غله و بهداشت با همکاری نیروی انتظامی با گشت های مشترک برای پیشگیری از هر گونه تخلف به مقابله با واحدهای نانوایی که در پخت نان کم کاری یا کم فروشی می کنند، می پردازند.

اما تعزیرات حکومتی نهاد اصلی رسیدگی کننده به تخلفات نانوایی هاست که با انجام گشت‌های مشترک با دستگاه‌های مسئول مانند سازمان صنعت، معدن و تجارت وضعیت کیفیت نان، گرانفروشی، کم فروشی، تقلب در فروش، عرضه خارج از شبکه آرد دولتی و ... را به صورت دائمی کنترل می کند. در صورتی که بخواهید گزارشی از تخلف واحد نانوایی ارسال کنید می توانید با شماره تماس ۱۲۴ سازمان صنعت، معدن و تجارت یا به شماره پیامک ۳۰۰۰۹۶۵۱ تعزیرات حکومتی گزارش خود را ارسال کنید.

هیات های رسیدگی به تخلفات صنفی تعزیرات حکومتی برای بررسی شکایات کتبی و حضوری شما در بخش بازرسی سازمان تعزیرات حکومتی آماده دریافت شکایات شماست. توجه داشته باشید که تعزیرات حکومتی با استفاده از گشت های بازرسی به بررسی محل نانوایی پرداخته و موارد شکایت شده را پیگیری می کند. با تعیین میزان تخلف، واحد صنفی ملزم به پرداخت وجه مورد نظر و نیز پاسخگویی در برابر تخلف خود است. اگر جرم واحد صنفی مشخص شود، به واسطه جرم عمومی، فرد متخلف متعهد به پرداخت جریمه به دولت نیز می باشد.

نظارت در حوزه گندم و آرد و نان از کارخانجات آرد آغاز می شود. بازرسان معاونت نظارت و بازرسی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان در خود کارخانجات آرد مستقر هستند و بر آردی که تحویل نانوا داده می شود نظارت می کنند تا درست و به اندازه به دست نانوا برسد از طرفی بازرسان در نانوایی ها به میزان آرد ورودی و پخت روزانه نیز نظارت می کنند. بازرسان این سازمان علاوه بر نظارت هایی که به دنبال پیام های تلفنی ۱۲۴ از شکایت مردم دارند به صورت نوبتی و دوره ای نیز به نانوایی ها و کارخانجات سر می زنند. اغلب شکایات انجام شده به طور معمول مربوط به نانوایان سنتی است.

تجربیات شما

سوالات و ایده های خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

سبوس گندم به جای جو

باسلام یه بار از یک نانوایی که هم نان فانتزی دارد. هم سنتی پرسیدم، ببخشید شما با چه فرمولی نان جو می پزید؟ ایشون در کمال صداقت فرمودند: کدوم جو..... ما یه مقدار سبوس گندم به همین آردها می زنیم و به جای نان جو به ملت می فروشیم. لطفا جلوی این کار را بگیرید. ممنون

***جریمه ۵۰۰ هزار تومانی یک نانوایی کم‌فروش**

یک نانوایی سنگکی که در نزدیکی منزل ما بود، نان عرضه شده اش همیشه کمتر از وزن مصوب بود بعد از شکایت به تعزیرات حکومتی، به اتهام کم فروشی ۵۰۰ هزار تومان جریمه شد.

***تغییر نانوا برای تغییر کیفیت**

نانوایی واقع در ... بسیار با کیفیت ضعیف نان سوخته به مردم می دهد. بعد از پیگیری از ۱۲۴ حالا بعد از یک ماه تازه نانوایش را عوض کرده که تغییر کیفیت بدهد! امیدوارم این اتفاق بیفتد.

***پیگیری مستمر از ۱۲۴**

یک نانوایی بربری در محله مان در ... است که ماه رمضان سال گذشته بالای ۱۰ مرتبه به ۱۲۴ زنگ زدم گفتم نانوایی نان را به اجبار کنجدی و قیمت بالا به مردم می دهد و دفعه نهم اپراتور گفت آقا شما چه همتی داری این همه تماس می گیری. تمام کدهای پیگیری را تا همین ماه پیش پیگیری می کردم می گفتند هنوز جوابی برای کد پیگیری شما نیامده. یکبار هم که تماس گرفته بودم پیگیری کنم گفتم آقا چرا رسیدگی نمی کنید. یک آقایی با لحن بسیار زننده گفت به شما ربطی ندارد. شما وظیفه ات اینه که اعلام کنی ما خودمون می دونیم چه کار کنیم. گفتم من وظیفه ای ندارم شما وظیفه داری که اونجا نشستی. من به نمایندگی از یک محل زنگ زدم.

***نان اجبارا کنجدی!**

سلام یک نانوایی در محدوده ... هست که در هر تنور که ۴۰ قرص نان پخته می شود فقط ۲ قرص نان ساده می دهد و هیچ وقت به حرف مردم گوش نمی کند که چرا باید همش کنجدی باشه و مردم هم به اجبار کنجدی می خرند.

پذیرش آگهی های گردشگری خراسان ۰۵۱-۳۸۴۵۲۷۵۶ ۰۹۱۵ ۳۱۶ ۸۵ ۰۳

تمام اقساط بدون پیش پرداخت
تایلند استثنائی
QATAR Mahan Air Iran Air
ایمان ۳۸۴۶۶۰۰۰ (۲۰ خط) ابوذرغفاری ۱۳

تمام اقساط بدون پیش پرداخت
کیش ـ قشم نرخ ویژه
همه روزه پرواز های چارتر
ایمان ۳۸۴۶۶۰۰۰ (۲۰ خط) ابوذرغفاری ۱۳

فرزانگان اشگذری
تور نجف کربلا بلیط ویزا تحت نظارت سازمان حج وزیارت
۳۶۱۰۸۰۳۰
www.ashgezari24.ir

نرخ استثنائی ۶ روز
پاریس
فرانسه-ایتالیا
ایتالیا آلمان هلند
ایتالیا فرانسه اسپانیا
تفاوت در قیمت و خدمات
ویزا کانادا/پرواز خارجی/ویزا شنگن
جم سیر ۰۹۳۵۵۳۵۹۰۹۱ | ۳۸۴۸۱۰۹۰

گارانتی سالیانه
کیش
مستقیم از مشهد روسیه
پرواز روزانه از مشهد دبی
مستقیم از مشهد گرجستان
هتل آرامیس
هتل خاتم
مستقیم از مشهد
سواحل مدیترانه
هواپیمایی سان اکسپرس
شرکت خدمات مسافرتی بینالود ۳۷۶۵۹۳۰۰ @binaloodagency

شرکت خدمات مسافرتی و جهانگردی
آریا پرواز
جهت تکمیل واحد فروش و حسابداری خود از افراد واجد شرایط ذیل دعوت به همکاری می نماید.
- کارمند فروش هتل با سابقه
- کارمند فروش تور و پرواز خارجی با سابقه
- حسابدار با سابقه مرتبط
۰۵۱-۳۸۰۶۳ داخلی ۱۰۱ و ۱۰۲ (روابط عمومی)
it.ariamhd@yahoo.com

تور ترکیه ویژه تعطیلات خرداد
۷ روزه ۹ روزه
با هواپیمایی ترکیش TURKISH AIRLINES
تور ترکیبی ۱۱ خرداد به ۱۹ خرداد
تور ۷ روز ۱۱ خرداد به ۱۷ خرداد
تور ۷ روز ۹ خرداد به ۱۵ خرداد
استانبول + سواحل مدیترانه
استانبول + کوش آداسی
استانبول + بدروم
استانبول + فیرس شمالی
@radaagency Radantravel
۳۸۴۳۱۱۱۵ www.radantravel.ir آنلاین خرید کنید

آخرین مهلت ثبت نام ۱۰ خرداد
زاگرب. زادار. دوبرونیک
تور گروهی کرواسی
لهستان. آلمان. چک. اتریش
اروپا
کره. ژاپن
TURKISH AIRLINES QATAR AIRWAYS
سفربا آهنگ سفر
telegram.me/ahangsafar
۳۸۴۵۸۳۳۳

حرکت ۳/۱۲ ۶ روزه
مشهد سفر
شمال چارتری
جنگل ابر ۲ روزه
تور مکانات ماجراجویی
کشت ها: کلاردشت، آبگرم رامسر، جنگل عباس آباد، تله کابین، بازار
۰۹۱۵۱۱۸۴۸۳۱
۳۸۹۰۴۳۳۳

کیش قشم
پاژ سیر ۳۱۸۱۰ اقساط دلخواه

چین
آیحارال
گوانگجو ویزا+بلیط
۳۶۰۶۶۱۰۹ ۰۹۱۵ ۵۸۸ ۵۰۹۰

ویزا شنگن
فرانسه
بدون ضمانت نامه بانکی
بدون سند ملکی
بدون ترجمه مدارک
۰۵۱ ۳۸ ۷۰ ۴۰ ۷۰

کیش. تایلند. مالزی
ترکیه. روسیه
جیسا
۳۶۰۸۶۰۱۱

اقساط دلخواه
نازلترین قیمت
کیش
مالزی تایلند دبی ترکیه گرجستان
فلامینگو ۳۶۰ ۹۹۹ ۳۴

چارتر هفتگی پرواز
تایلند
نماینده شرکت فیواوشن، کارگزار حمل های تایلند در ایران
مالزی ترکیه دبی گرجستان
آسمان آبی ۳۸۴۷۱۰۱۵

ترکیه دبی مالزی
۳۸۴۲۰۴۲۰
WWW.PARMISTOUR.IR
نماینده انحصاری هتل ۵ ستاره پارمیس کیتر
پارمیس سیر

خط اختصاصی ۵۱۵۶ ۰۵۱
تورهای اروپایی ویژه تابستان ۱۳۹۶
لهستان. مجارستان / آلمان. اسلواکی. اتریش. چک
مجارستان. اسلوونی. ایتالیا
جمهوری چک. ایتالیا. فرانسه
اسکاندیناوی: فنلاند. سوئد. دانمارک. نروژ
دور سوئیس
جمهوری چک. فرانسه. اسپانیا
آدرس جدید: بلوار سجاد / بین بزرگمهر جنوبی ۹ و ۱۱ / نبش جامی / پلاک ۱۷۵
@abtintravel
37 600 540
آبتین سیر توس

سفر آتی با آتی
www.atitravel.com
ATI آتی
Tour & Travel Agency
شرکت خدمات مسافرت هوایی، جهانگردی و زیارتی

تابستان ۹۶

۱	کانادا	۳ شب مونترال +۵شب ونکوور ۲ شب نیاگارا + ۳ شب تورنتو+۱ شب اتاوا	۶مرداد
۲	فرانسه	۶ شب پاریس	۲۵ مرداد و ۲۲ شهریور
۳	فرانسه و ایتالیا	۵ شب پاریس +۳شب رم+ ۲ شب ونیز	۱۴ تیر
۴	فرانسه و اسپانیا	۴شب پاریس +۳شب بارسلون+ ۳ شب نیس	۲۱ تیر
۵	فرانسه، بلژیک، هلند و آلمان	۴شب پاریس+۲شب بروکسل ۳شب آمستردام+۳شب هامبورگ	۱۱ مرداد
۶	اسکاندیناوی	۳شب هلسینکی+۱ شب کروز+ ۳شب استکهلم ۳شب اسلو+ ۳شب کپنهاک	۲۵مرداد
۷	سوئیس، آلمان، اتریش و چک	۳شب زوریخ +۳شب مونیخ ۳شب وین+۳شب پراگ	۹ شهریور
۸	پرتغال، اسپانیا و فرانسه	۴شب لیسبون+۴شب بارسلون+۴ شب نیس	۱۵ شهریور
۹	آفریقای جنوبی	۲شب ژوهانسبورگ+۲شب پارک جنگلی ۳شب سان سیتی+ ۴شب کیپ تاون	۱۳ شهریور
۱۰	چین	۴شب پکن+۳ شب هانگزو ۱شب ووزن+۳شب شانگهای	هر ماه
۱۱	روسیه	۴شب سنت پترزبورگ + ۴شب مسکو	یکشنبه هر هفته

تورهای گروهی مستقیم از مشهد
۲۵ سال تجربه و خدمت
۳۸۸۰۸-۳۸۴۳۱۹۱۹-۳۸۶۸۹۲۴۶
م/۹۶۰۳۸۸۹۵