



**“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” publik hüquqi şəxsin  
İdarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılması orqanı**

**Təsdiq edirəm:**

**“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”  
publik hüquqi şəxsin Təlim-tədris Mərkəzi  
İdarəetmə sistemlərinin və personalın  
sertifikatlaşdırılması orqanının direktoru**

  
S.Q.Əliyev  
“22” “06” 2017-ci il

**“Apellyasiyalar və şikayətlərin aparılması qaydaları”  
PROSEDURU**

İşlədi  H.R.Ağamalıyev  
“22” “06” 2017-ci il

**2017**

## 1. Ümumi müddəalar

Bu prosedur Sertifikatlaşdırma orqanında (SO) apellyasiyaların, şikayətlərin qeydiyyatı, qiymətləndirilməsi və onlar barədə qərarların qəbulu qaydalarını müəyyənləşdirir. Apellyasiya və şikayətlərin qəbulu, baxılması və onlar haqqında qərarın qəbul olunması və şikayətçinin məlumatlandırılmasının ardıcıl sxemi əlavə 1-də verilmişdir.

## 2. Normativ istinadlar

2.1. ISO/IEC 17021:2015 “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. İdarəetmə sisteminin auditini keçirən və sertifikatlaşdırılmasını aparan orqanlara olan tələblər”.

## 3. Məsuliyyət

### 3.1. Sertifikatlaşdırma Orqanının (SO) rəhbəri

-bütün səviyyələrdə apellyasiya və şikayətlər haqqında qərarın qəbuluna;  
-apellyasiyaların və şikayətlərin baxılması və qəbul olunmuş qərar haqqında apelyant və şikayətçinin məlumatlandırılması.

### 3.2. Apellyasiya və şikayətlər qrupunun rəhbəri

-apellyasiyaların və şikayətlərin qeydiyyatı, təhlili və onlar haqqında qərarın qəbulu üçün təkliflərin hazırlanmasına.

## 4. Apellyasiya

### 4.1. Apellyasiyanı vermə qaydası

4.1.1. Apellyasiya SO-nın qərarının elanından 30 (otuz) gündən çox keçməmək şərti ilə verilə bilər.

4.1.2. Apellyasiya rəsmi formada apelyantın məktubunun SO-na təqdim edilməsidir.

### 4.2. Apellyasiya və şikayətlər qrupu

Apellyasiya və şikayət qrupu SO-nun rəhbəri tərəfindən təyin edilir və 3 (üç) üzvdən ibarətdir. Üzvlərdən biri rəhbər təyin edilir. Qrupun heç bir üzvü verilən işdə iştirak edən şəxs olmamalıdır yəni, müvafiq auditlərdə və sertifikatlaşdırma haqqında qərar qəbul edilməsində iştirak etməməlidir və apellyasiyanın mövzusunda birbaşa marağı heç bir formada olamamalıdır.

### 4.3. Apellyasiyanın baxılması prosesi

4.3.1 Apellyasiya alandan sonra, SO-nun rəhbəri məktubu “Apellyasiya və şikayətlər qrupu”na göndərir. Qrup tərəfindən daxil olan apellyasiya qeydiyyatdan keçirilir. Apellyasiyanın qiymətləndirilməsi üçün SO lazım olan bütün məlumatların toplanması və yoxlanılmasından məsuldur.

“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” publik hüquqi şəxsin İdarəetmə sistemlərinin sertifikatlaşdırılması orqanı apellyasiyanın qəbulu və baxılması qaydalarını müəyyən edən bu proseduru “Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu” publik hüquqi şəxsin [standard.gov.az](http://standard.gov.az) saytında yerləşdirilib və bununla ictimaiyyətin hər bir üzvü istənilən zaman tanış ola bilər.

SO apellyasiyanın baxılmasında qəbul etdiyi bütün qərarlara görə məsuliyyət daşıyır.

Sertifikatlaşdırma auditlərində (inspeksiya nəzarəti də daxil olmaqla) və Sertifikatlaşdırma üzrə qərarların qəbulunda iştirak edən SO-nun işçiləri apellyasiyanın baxılması prosesində iştirak etməməlidirlər.

Apellyasiyaların qəbulu, tədqiqi və qərarın qəbulu üzrə fəaliyyət apellyasiyanı verənə qarşı diskriminasiya xarakterli olmamalıdır.

Apellyasiyanın baxılması prosesinə aşağıdakılar daxil olmalıdır:

- apellyasiyanın qəbulu, əsaslandırılmasının tanınması, tədqiqi və cavab tədbirlərinin qəbulu (əvvəllər oxşar apellyasiyaların nəticələri nəzərə alınmaqla);
- apellyasiya üzrə qərarın qəbulu üçün tədbirlərin qeydiyyatı və müşahidəsi;
- apellyasiyanın qərarına uyğun olaraq korreksiya və korreksiyaedici tədbirlərin yerinə yetirilməsinin təmini;

Sertifikatlaşdırma Orqanı apellyasiyanın alınmasını təsdiq etməlidir və onun baxılması gedişi barədə hesabat verməlidir və nəticələr haqqında xəbər verməlidir.

Apellyasiya haqqında qərarın qəbulu və onu təsdiq edən şəxsin apellyasiyanın predmeti ilə əlaqəsi olmamalıdır.

Sertifikatlaşdırma Orqanı apellyasiya prosesinin başa çatması haqqında apellyasiya verənə rəsmi məlumat verməlidir.

4.3.2 Apellyasiya və şikayətlər qrupu şahidləri dinləmək, ekspertlərlə məsləhətləşmək bir və ya çox saylı toplantılar təşkil etmək hüququna malikdir.

4.3.3 Toplantılar apellyasiya daxil olandan sonra 20 (iyirmi) iş günü ərzində keçirilə bilər. Apellyasiya verən təşkilata toplantının yeri, ünvanı və keçirilmə vaxtı 5 (beş) gün qabaqcadan xəbər verilməlidir.

4.3.4 “Apellyasiya və şikayətlər qrupu” apellyasiya verənin şəxsiyyətinə, işin vəziyyətinə, personala aid olan hər bir məxfi məlumata hörmətlə yanaşmağa və onun yayılmamağına məsuldur.

#### **4.4 Apellyasiya və şikayətlər qrupunun qərarı**

**4.4.1** “Apellyasiya və şikayətlər qrupu” ədalətli qərar verməlidir. Üzvlərin qarşısına qrup rəhbəri tərəfindən öhdəliklər qoyulur.

“Apellyasiya və şikayətlər qrupu” Sertifikatlaşdırma haqqında qərarın verilmə tarixindən sonra 10 gün ərzində apellyasiyanı qəbul edir.

**4.4.2** “Apellyasiya və şikayətlər qrupu” apellyasiya verilən tarixdən sonra 2 (iki) ay ərzində apellyasiyaya aid qərar verməyə məsuldur. Vaxtın uzadılmasına ancaq SO-nın rəhbəri icazə verə bilər.

**4.4.3** Apellyasiya haqqında qərar apellyasiya və şikayət qrupunun bütün üzvləri tərəfindən imzalanır və sonra SO-nun rəhbərinə təqdim edilir. SO-nın rəhbəri qərarı təsdiq etdikdən sonra qərarın surətini apellyasiya verən təşkilata göndərir, əslisi isə “apellyasiya və şikayətlər qrupu”nun arxivində saxlanılır.

**4.4.4** Apellyasiya zamanı çəkilən bütün xərclər, apellyasiya verən təşkilat tərəfindən ödənilir.

**4.4.5** Apellyasiya haqqında qərar əldə edilə bilən olması üçün SO-nın elektron poçtuna yerləşdirilir.

**4.4.6.** Apellyasiyanın nəticələri apelyantın razılığı ilə elan edilə bilər.

### **5. Şikayətlər**

Şikayət SO-na qəbul edildikdən sonra qeydiyyatata alınır və SO tərəfindən nəzərdən keçirilir. SO şikayətlərə baxılmasının bütün mərhələləri üzrə verilən qərarlardan məsuldur.

Şikayət Sertifikatlaşdırmaya aid olduğu halda ona baxılır. Əgər şikayət sertifikatlaşdırılan təşkilata aiddirsə, onda təşkilat bu barədə məlumatlandırılmalıdır, yəni şikayət 5 (beş) gün ərzində təşkilata göndərilməlidir.

SO şikayətin qiymətləndirilməsi üçün lazım olan bütün məlumatların toplanılması və yoxlanılmasına məsuldur.

#### **5.1 Şikayətin qəbulu**

**5.1.3** Şikayət yazılı formada təqdim olunur, şikayətçi tərəfindən imzalanır və SO-nın rəhbərinə ünvanlanır.

**5.2.3** “Apellyasiya və şikayətlər qrupu”, şikayətçi tərəfindən imzalanmış ASI/F/016 forması üzrə şikayəti qeydiyyatata alır.

## **5.2 Şikayətin baxılması**

**5.2.1** Poçt vasitəsi ilə daxil olan sənəd ancaq SO-nın rəhbəri tərəfindən şikayət formasında təsdiq edilə bilər. Şikayəti qəbul etməmişdən qabaq, SO-nın rəhbəri şikayətin kifayət qədər sübut edici olmağını təyin edir.

**5.2.2** Əgər şikayət SO-nın fəaliyyətinə aiddirsə, onda SO rəhbəri şikayəti “Apellyasiya və şikayətlər qrupu”nun rəhbərinə göndərir.

**5.2.3** Şikayət qeydiyyatı alındıqdan sonra 3 (üç) gün ərzində “Apellyasiya və şikayətlər qrupu”nun işçiləri tərəfindən hərtərəfli araşdırılır və şikayət haqqında təkliflər hazırlanır və SO-nın rəhbərinə təqdim edilir. SO-nın rəhbəri şikayət barədə hazırlanan təklifləri nəzərdən keçirir və lazım bildiyi halda şikayətin müzakirəsini keçirir. SO-nın rəhbəri tərəfindən şikayətin qəbul və ya qəbul edilməməsi haqqında qərar qəbul edildikdən sonra şikayətçiyə bu barədə rəsmi məlumat verilir.

**5.2.4.** Əgər şikayət sertifikatlaşdırılmış sifarişçinin fəaliyyətinə aiddirsə, onda SO şikayətin təhlili prosesində, diqqəti sertifikatlaşdırılmış Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin səmərəliliyinə istiqamətləndirilməlidir.

### Apellyasiya və şikayətlərin baxılması Prosesinin ardıcıl sxemi

Mərhələlər	Cavabdeh icraçı	İstifadə edilən sənəd
Apellyasiya və şikayətlərin Sertifikatlaşdırma Orqanına daxil olması, qeydiyyatı və SO-nun rəhbərinə təqdim edilməsi	SO-nun Rəhbəri	ASİ/P/009 ASİ/F/016
↓		
Apellyasiya və şikayətlərin araşdırılması	Apellyasiya və şikayətlər qrupunun rəhbəri	ASİ/P/009
↓		
Apellyasiya və şikayətlərin baxılması, təhlili və təkliflərin hazırlanması.	Apellyasiya və şikayətlər qrupu	ASİ/P/009
↓		
SO-nun rəhbərliyi tərəfindən təkliflərə baxılması, qiymətləndirilməsi və müvafiq qərarın qəbul edilməsi	SO-nun rəhbərliyi	ASİ/P/009
↓		
Apellyasiya və şikayətlər üzrə qəbul olunmuş qərarla şikayətçinin məlumatlandırılması	SO-nın rəhbəri	ASİ/P/009
↓		
Apellyasiya və şikayətlər üzrə qəbul edilmiş qərarların təhlilinin keçirilməsi və SO tərəfindən Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin sənədlərində müvafiq korreksiyaedici tədbirlərin həyata keçirilməsi (lazım olan hallarda)	Auditorlar və ekspertlər qrupunun rəhbəri	ASİ/P/009
↓		
Apellyasiya və şikayətlərin baxılması prosesində bütün fəaliyyətlər haqqında qeydlərin aparılması və işlək vəziyyətdə saxlanılması	Bütün cavabdeh icraçılar	ASİ/P/009