

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	1/7

**“Şikayətlər və etirazlar.”
P R O S E D U R U**

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	2/7

1. MƏQSƏD VƏ TƏDBİQ SAHƏSİ

Bu prosedurun məqsədi, “QSI Azeri Ltd” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyətinin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması orqanının onun sertifikatlaşdırma prosesi ilə əlaqəli daxil olan şikayətlərin və etirazların tərtib edilməsi, onların qəbulu və qeydiyyatı, şikayətlərin və etirazlara baxılması müddəti və aradan qaldırılması qaydalarını təyin etməkdir.

Bu prosedurun istifadəsi aşağıda göstərilənlər tərəflər üçün nəzərdə tutulub:

- keyfiyyət üzrə menecer üçün;
- məsul şəxslər üçün;
- sifarişçilər üçün;
- maraqlı şəxslər üçün.

2. TERMİNLƏR VƏ TƏRİFLƏR

şikayət - hər hansı bir şəxsin və ya təşkilatın uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanının fəaliyyəti ilə bağlı cavabı bildirilməsi gözləməsilə bağlı narazılıq;

etiraz - nəyəsə qarşı narazılığın bəyan edilməsi;

prosedur - fəaliyyətin və ya prosesin yerinə yetirilməsi üçün müəyyən edilmiş üsul;

ərizəçi - şikayət verən təşkilat (şəxs)

2.1. Bu prosedurda istifadə edilən Açıqlamalar:

ŞSK	Şəxslərin Sertifikatlaşdırılması Komissiyası
ŞSO	Şəxslərin sertifikatlaşdırılması orqanı
İH	İdarə Heyəti
KİS	Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi

3. CAVABDEHLİK

3.1. ŞSO-nın bütün heyəti bu prosedurun tətbiqinə və icrasına cavabdehdir.

3.2. Bu prosedurda edilən zəruri dəyişikliklərə ŞSO-nın rəhbəri cavabdehdir.

3.3. Bu prosedurun icrasına həmçinin ŞSO-nun rəhbəri cavabdehdir.

4. ƏLAQƏDAR SƏNƏDLƏR

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	3/7

- AZS ISO/IEC 17000-2012 Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Lüğət və ümumi prinsiplər
- AZS ISO/IEC 2-2012 Standartlaşdırma və oxşar fəaliyyət növləri. Ümumi lüğət
- AZS ISO/IEC 17024:2024 (ISO/IEC 17024:2012, IDT) – “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi – Şəxslərin sertifikatlaşdırılmasını həyata keçirən orqanlara ümumi tələblər”;
- ГОСТ 30488-97 – “Органы по сертификации персонала. Общие требования. Межгосударственный стандарт” (Şəxslərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanlar. Ümumi tələblər);
- AZS ISO/IEC 17011-2012 Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının akkreditasiyası üzrə orqanlara ümumi tələblər.
- ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества Основные положения и словарь. (“Keyfiyyət sisteminin idarə olunması. Əsas müddəalar və lüğət”);
- ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования (“Keyfiyyətin idarə olunması sistemləri”. Tələblər);
- ISO 19011:2011Руководящие указания по аудиту систем менеджмента (“Keyfiyyətin idarə olunması sistemlərinin auditi üzrə rəhbər göstərişlər”).
- PR-10 “Apelyasiyalar” proseduru

5. PROSEDURUN TƏSFİRİ

5.1. Ümumi müddəalar

Şikayətlərin qəbulu və baxılması “QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanın göstərdiyi xidmətlərin istehlakçıların maraqlarının müdafiəsi üsuludur. “Şikayətlər və etirazlar” prosedurun reqlamenti ŞSO-nın istehlakçıları üçün açıq və əlçatandır.

Ərizəçi kimi, onun fikrincə hüququ pozulmuş hər bir təşkilat, sertifikatlaşdırma prosesinin iştirakçısı olan və ya sertifikatlaşdırma nəticələrində maraqlı olan şəxs ola bilər.

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	4/7

Şəxslərin sertifikatlaşdırılması ilə bağlı yerinə yetirilmiş İşlərin nəticələrinə görə ŞSO tərəfindən qəbul olunmuş qərarın yenidən baxılması xahişi ilə Ərizəçi “QSI Azeri Ltd” MMC-ni şikayət vermək hüququna malikdir.

Şikayətə baxılarkən ərizəçi və “QSI Azeri Ltd” MMC arasında məxfilik obyektivlik, ədalət, qərəzsizlik prinsipləri təmin və əməl edilir.

Şikayətin baxılmasında şikayətin predmetinə bilavasitə bağlı olan “QSI Azeri Ltd” MMC-nin səlahiyyətli əməkdaşları, həmçinin tərəflərin maraqlı nümayəndələri iştirak edir.

“QSI Azeri Ltd” MMC tərəfindən şikayətin baxılması işinin nəticəsində yaranmış problemin həlli və ya dəlil göstərilmiş imtina edir.

Ərizəçi şikayəti üzrə qərarla razı olmadıqda, “QSI Azeri Ltd” MMC-yə apelyasiya təqdim edərək şikayət vermək hüququna malikdir, və ya yuxarı instansiyalara müraciət etmək.

Apelyasiya ilə iş qaydası ŞSO-nun PR-10 “Apelyasiyalar” prosedurunda təsfi olunur.

5.2. Şikayətin (etirazın) qeydiyyatı, qəbulu və rəsmiləşdirilməsi qaydası

ŞSO-nun sertifikatlaşdırma fəaliyyəti ilə bağlı fikir ayrılığı yarandığı hallarda ərizəçi (sifarişçi) mübahisəli məsələlərə dair şikayət ərizəsi ilə “QSI Azeri Ltd” MMC -nin direktoruna müraciət etmək hüququna malikdir.

Şikayətdə ərizəçi fikir ayrılığı şikayətin mahiyyəti, yaranma tarixini şərh edir.

Ərizəçiyə qarşı şikayət ərizəsi əsaslı olduğunu təsdiq edən sənədləri göstərmək lazımdır. Ərizəçi öz ərizəsində verdiyi şikayətin əsaslı olduğunu təsdiq edən sənədləri göstərməlidir. Şikayətə əlavə olunan sənədlərin tərkibi, ərizəçi müəyyən edilir.

Şikayətçi ŞSO-nun adından müvafiq sənədin alındığı vaxtdan ən geci 30 təqvim günü müddətində şikayəti yazılı, konkret, başa düşülən formada ŞSO-nun poçt, faks və ya elektron ünvanına göndərir.

Daxil olan sənədlərin qeydiyyatı qaydalarına uyğun olaraq şikayət daxil olduğu gündə qeydiyyatdan keçirilir və ŞSO-nun rəhbərinə verilir.

Şikayətin qeydiyyata alınması barədə bildiriş poçt, faks, elektron poçtla ərizəçiyə göndərilir. Bidirişdə aşağıdakılar bildirilir:

- qeydiyyat nörsi:
- şikayətin baxılması müddəti (25 iş günündən çox olmayan).

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	5/7

5.3. Şikayətlərin araşdırılması

ŞSO-nın rəhbəri daxil olmuş şikayəti araşdırır və bu şikayətlərin aradan qaldırılması üzrə tədbirlərin hazırlanmasına cavabdeh olan keyfiyyət üzrə meneceri verir.

Keyfiyyət üzrə menecer şikayəti J-01 “Şikayətlərin (iradların) qeydiyyatı” jurnalında qeyd alır və şikayətlə bilavasitə əlaqəsi olan iştirakçı-şəxslər ilə şikayətin təhlilini aparır və yaranmış vəziyyətin səbəblərini müəyyən edir.

Ehtiyac olduqda keyfiyyət üzrə menecer ərizəçindən mübahisəli məsələlərin həlli və şikayət üzrə qərarın qəbul edilməsi üçün zəruri olan əlavə sənəd tələb edə bilər.

Keyfiyyət üzrə menecer şikayətlə əlaqəli məlumatları araşdırır, daha sonra səbəbləri və dəlilləri toplayır, F-33 “Şikayətin təhlili” formasını doldurur və ŞSO-nun direktoru təqdim edir.

ŞSO-nun rəhbəri şikayətlə əlaqəli öz təkliflərini “Şikayətin araşdırılması” formasına qeyd edib Appelyasiya komitəsinə təqdim edir. Apelyasiya komitəsi tərəfindən şikayətlə bağlı verilən qərar 15 gün ərzində ŞSO tərəfindən sertifikatlı şəxsə çatdırılır. Şikayətlər haqqında verilən qərar sertifikatlı şəxsin şəxsi qovluğuna əlavə olunur. Qərar əlaqəli bütün tərəflərə bildirilənə qədər nəzarətdə saxlanılır.

Keyfiyyət üzrə menecer şikayət müraciət formasının əslini şikayətlər ilə əlaqəli qovluqda saxlayır.

Şikayətin araşdırılması müddəti şikayətin qeydiyyatına alınan tarixdən 25 iş günü təşkil edir.

5.4. Şikayət üzrə qərarın rəsmiləşdirilməsi qaydası və müddəti

Keyfiyyət üzrə menecer şikayətin qeydiyyatına alındığı tarixdən 30 iş günü ərzində şikayət üzrə qərarı rəsmiləşdirilir.

Şikayət üzrə qərar aşağıdakıları əks etdirməlidir:

- şikayət tam və ya qismən təmin edildikdə, onun yerinə yetirilməsi vasitələrini və müddətini,

- Şikayətdən tam və ya qismən imtina etdikdə: müvafiq qanunvericilik aktlarına istinadən imtinanın səbəbi, imtinanı əsaslandıran normativ sənədlər və sübutlar;

- qərarların əsaslılığını təsdiq edən sənədlərin siyahısı.

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	6/7

Ərizəçi qəbul olunmuş qərar ilə razı olmadıqda, “QSI Azeri Ltd” MMC -yə apelyasiya vermək , və ya yuxarı instansiyalara müraciət etmək hüququna malikdir
Yuxarı instansiyalarının qərarı qətidir.

5.5. Şikayətlərə baxılmasının yekunları üzrə cavabların göndərilməsi qaydası və müddəti

Şikayət üzrə qərar, yazılı şəkildə, rəsmiləşdirilməsi andan beş iş günü ərzində, göndəriməsini dəqiq təmin edən Rabitə vasitələrindən istifadə etməklə və ya imza almaqla ərizəçinin ünvanına göndərilir.

Şikayət üzrə qərarın surəti ŞSO-nın keyfiyyət üzrə menecerində qalır.

Əgər göndərilmə andan 30 təqvim günü ərzində, şikayət üzrə qərardan ərizəçinin adından etirazlar daxil olmamışdır, o, qəbul edilmiş sayılır.

Şikayətlərin yaranmasının səbəblərinin aşkar edilməsi və qarşısının alınması üçün mütəmadi olaraq keçirilir:

- əvvəllər daxil olmuş şikayətlərin təhlili, təshihedici və qabaqlayıcı tədbirlərin təhlili;
- vaxtaşırı normativ sənədlərin yoxlanılması;
- KİS-nin daxili auditləri;
- şəxslərin təlimi;
- görülən işlərin nəticələrinə dair verilən sənədlərin yoxlanılması;
- təhlillərin nəticələrinə görə KİS-nin təkmilləşdirilməsi üzrə tədbirlər

“QSI Azeri Ltd” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması Orqanı	Sənəd №	PR-09
	Nəşr tarixi:	
	Dəyişiklik №	00
“Şikayətlər və etirazlar.” P R O S E D U R U	Dəyişiklik tarixi:	-
	Səhifə №	7/7

Əlavə 1

Dəyişikliklərin qeydiyyatı vərəqi:

Dəyişik- liyin nömrəsi	Bölmə nömrəsi bənd.səhifə	Təsdiq tarixi	Dəyişikliyin edilmə tarixi	Dəyişikliyin qısa məzmunu	Dəyişiklik edənin A.S.A
1	2	3	4	5	6

Əlavə 2

Tanışlıq vərəqi

Sıra №	Əməkdaşın a.a.s.	Vəzifəsi	Tarix	İmza
1	2	3	4	5
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				