

 AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU	AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU SERTİFİKASIYA ŞÖBƏSİ ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU	Sənəd № :	P-10
		Nəşr tarixi :	08.01.2024
		Dəyişiklik tarixi :	-
		Dəyişiklik № :	00
		Səhifə № :	1 / 5

ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU

K. Şərifli Keyfiyyət nəzarət departamentinin böyük mütəxəssisi	G. Bağirova Keyfiyyət nəzarət departamentinin böyük mütəxəssisi	V. İsmayilzadə Keyfiyyət nəzarət departamentinin müdiri
Hazırladı	Yoxladı	Təsdiq etdi

« Bu sənəd AQTI mülkiyyətidir və hüquqları qanunun mülki müddəalarına uyğun olaraq qorunur »

	AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU SERTİFİKASIYA ŞÖBƏSİ ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU	Sənəd № :	P-10
		Nəşr tarixi :	08.01.2024
		Dəyişiklik tarixi :	-
		Dəyişiklik № :	00
		Səhifə № :	2 / 5

MÜNDƏRİCAT

1.	MİQYAS VƏ MƏQSƏDLƏR _____	3
2.	ƏLAQƏLİ SƏNƏDLƏR _____	3
3.	TERMİNLƏR _____	3
4.	CAVABDEHLƏR _____	3
5.	FƏALİYYƏTİN TƏSVİRİ _____	3

 AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU	AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU SERTİFİKASIYA ŞÖBƏSİ ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU	Sənəd № :	P-10
		Nəşr tarixi :	08.01.2024
		Dəyişiklik tarixi :	-
		Dəyişiklik № :	00
		Səhifə № :	3 / 5

1. MİQYAS VƏ MƏQSƏDLƏR

Bu prosedurun məqsədi, AQTI-nin Sertifikasiya şöbəsinin xidmətləri ilə bağlı müştəri şikayətlərinin qəbulu, təhlili, qiymətləndirilməsi, həlli, təkrarlanmasının qarşısını almaq, müştəri məmnuniyyətini artırmaq mexanizmini özündə əks etdirir.

2. ƏLAQƏLİ SƏNƏDLƏR

- OIC/SMIIC 2:2019 “Uyğunluğun Qiymətləndirilməsi – Halal sertifikatlaşdırma təmin edən təşkilatlara dair tələblər” standartının 9.7-ci bəndi
- Etiraz və şikayətlərin qeydiyyat forması (F-027)

3. TERMİNLƏR

AQTI – Azərbaycan Qida Təhlükəsizliyi İnstitutu

Etiraz - Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri alan müştərilərin Sertifikasiya şöbəsinin qəbul etdiyi qərarlara qarşı narazılıqlarını ifadə etdikləri müraciətdir.

Şikayət –Sertifikasiya şöbəsinin fəaliyyəti, prosedurları, siyasəti, personalı ilə bağlı müştəri tərəfindən şifahi və ya yazılı narazılığı ifadə edən müraciətdir.

4. CAVABDEHLƏR

- Keyfiyyətə nəzarət mütəxəssisi
- Etiraz və şikayətlərin dəyərləndirilməsi komitəsi
- Şöbə müdiri

5. FƏALİYYƏTİN TƏSVİRİ

5.1 Ümumi

5.1.1 Müştəridən etiraz/ şikayətin aydın təsviri, varsa, etiraz/ şikayətin obyektiv sübutu, ad, soyad və əlaqə məlumatları tələb olunur. Etiraz və şikayətin qəbulundan onun yekunlaşmasına qədər prosesin bütün mərhələlərində rəyi alınan bütün şöbə personalı islam etikasına, məxfilik və qərəzsizlik prinsipinə uyğun davranır

5.1.2 Etirazın mənbələri:

- Müştəri tərəfindən edilən müraciətlər əsasında Sertifikasiya şöbəsinin qəbul etdiyi qərarlara etirazlar;
- Uyğunluğun qiymətləndirilməsindən əvvəl texniki personalın təyin edilməsinə etirazlar;
- Uyğunluğun qiymətləndirilməsi zamanı texniki personal tərəfindən aşkarlanan uyğunsuzluqlara və qəbul etdikləri qərarlara etirazlar;
- Sertifikasiya şöbəsinin xidmətləri ilə bağlı edilən etiraz/ şikayətdən sonra alınan qərara etirazlar.

5.1.3 Şikayətin mənbələri:

- Müraciət zamanı Sertifikasiya şöbəsi tərəfindən həyata keçirilən fəaliyyətlərdən (müraciətin qəbulu, təklifin verilməsi, əlaqədar personalla bağlı və s.) irəli gələn şikayətlər;
- Uyğunluğun qiymətləndirilməsi zamanı texniki personal tərəfindən həyata keçirilən fəaliyyətlərdən (texniki personalın davranışı, uyğunluğun qiymətləndirilməsinin əhatə dairəsi, müddəti, metodu, sertifikatlaşdırma qərarları və s.) yaranan şikayətlər;

 AQTI AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU	AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU SERTİFİKASIYA ŞÖBƏSİ ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU	Sənəd № :	P-10
		Nəşr tarixi :	08.01.2024
		Dəyişiklik tarixi :	-
		Dəyişiklik № :	00
		Səhifə № :	4 / 5

- Uyğunluğun qiymətləndirilməsindən sonra Sertifikasiya şöbəsi tərəfindən həyata keçirilən fəaliyyətlərdən (mühasibatlıqla əlaqəli, sertifikatların çatdırılması və s.) yaranan şikayətlər;
- Sertifikasiya şöbəsi tərəfindən sertifikatlaşdırılmış müəssisələrlə bağlı üçüncü tərəflərdən daxil olan şikayətlər.

5.2 Etiraz/ şikayətin qəbulu, dəyərləndirilməsi və qərar verilməsi

5.2.1 Etiraz/ şikayətin qəbulu və ilkin dəyərləndirilməsi

Müştəridən və ya əlaqədar şəxslərdən gələcək bütün etiraz/ şikayətlər aşağıda qeyd olunan yollarla AQTI-ə ünvanlana bilər:

- Telefonla (qaynar xətt): 1003, Ümumi şöbə: (012) 377-00-20, (012) 377-00-21.

Gələn zənglər ilk olaraq çağrı mərkəzi əməkdaşları tərəfindən qeydiyyatla alınır və Sertifikasiya şöbəsinə yönləndirilir.

- Elektron poçtla- info@afsa.gov.az
- Website – <https://afsi.gov.az>

Şöbəyə daxil olan bütün şikayələrin qeydiyyatları Keyfiyyət nəzarət mütəxəssisi tərəfindən “Etiraz və şikayətlərin qeydiyyat forması”nda (F-027) aparılır.

İlkin dəyərləndirmənin nəticəsi: daxil olan etiraz/ şikayət əsaslı olduğu halda müştəriyə “Etiraz/ şikayətinizin araşdırılır” məzmunlu məlumat etiraz/ şikayətin daxil olduğu tarixdən ən gec 3 gün müddətində məktub/ elektron poçt vasitəsilə yazılı şəkildə bildirilir. Daxil olan etiraz/ şikayət əsassız olduğu halda isə etiraz/ şikayətin əsassız olmasının səbəbləri ilə bağlı məlumatlar ən gec 3 gün müddətində məktub/ elektron poçt vasitəsilə müştəriyə yazılı şəkildə bildirilir. Sertifikasiya şöbəsi tələb etdiyi təqdirdə şikayətçinin anonimliyini qoruyur.

5.2.2 Etiraz/ şikayət zamanı Sertifikasiya şöbəsinin öhdəlikləri

Sertifikasiya şöbəsi:

- şöbə tərəfindən sertifikatlaşdırılmış müəssisələrin halal sertifikatı ilə bağlı istehlakçıdan etiraz/ şikayət olarsa, onun dəyərləndirilməsindən,
- qərar vermək üçün zəruri bütün məlumatların toplanması və yoxlanmasından,
- şikayətçilərin etiraz/ şikayətin dəyərləndirilməsinin gedişi barədə məlumatlandırılmasından,
- Etiraz/ şikayət ilə bağlı yekun qərar qəbul etdikdən sonra müştəriyə məlumat verilməsindən cavabdehdir

5.2.3 Etiraz/ şikayətin dəyərləndirilməsi

Keyfiyyət nəzarət mütəxəssisi “Etiraz və şikayətlərin qeydiyyat forması”na (F-027) qeyd etdiyi etiraz/ şikayəti dəyərləndirilməsi üçün “Etiraz və şikayət Komitəsi”nə göndərir və prosesi müvafiq forma vasitəsi ilə izləyir. Zəruri hallarda “Etiraz və şikayət Komitəsi” etiraz/ şikayətin mövzusu ilə bağlı mütəxəssislərdən və/ya mübahisə edən tərəflərdən məlumat və yardım alır.

“Etiraz və şikayət Komitəsi” Azərbaycan Qida Təhlükəsizliyi İnstitutunun İdarə Heyətinin sədrinin əmri ilə təsdiq edilir və biri İslami məsələlər üzrə mütəxəssis olmaqla ən azı 3 (üç) şəxsdən ibarətdir. Şikayət predmeti olan məlumatların toplanmasına və nəticələrin müvafiq bölmələrə ötürülməsini Keyfiyyət nəzarət mütəxəssisi həyata keçirir. Hər hansı zəruri məlumat tələb olunduqda, şikayətə aidiyyəti olmayan və şöbə müdiri tərəfindən seçilən texniki mütəxəssislər və digər işçilər də komitənin tərkibinə daxil edilə bilər. Qərarların qərəzsizliyi baxımından üzvlərin seçilməsinin şikayətə səbəb olan məsələnin

 AQTI AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU	AZƏRBAYCAN QIDA TƏHLÜKƏSİZLİYİ İNSTITUTU SERTİFİKASIYA ŞÖBƏSİ ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR PROSEDURU	Sənəd № :	P-10
		Nəşr tarixi :	08.01.2024
		Dəyişiklik tarixi :	-
		Dəyişiklik № :	00
		Səhifə № :	5 / 5

tərkib hissəsi olmaması təmin edilir. Etiraz/ şikayətlə bağlı bütün məlumatlar komitə tərəfindən nəzərdən keçirilir. Bu tip etiraz/ şikayətlərin əvvəllər daxil olub-olmaması və əgər daxil olubsa, nəticələrinin nə olduğu dəyərləndirilir. Şikayətçi məsələnin müzakirəyə çıxarılacağı tarix və komitədə olan şəxslərin adları barədə məlumat verilir. Şikayətçi etiraz/ şikayəti ilə bağlı qərar qəbul edəcək komissiya üzvlərinin seçilməsinə etiraz edərsə, ondan əsaslandırmasını yazılı şəkildə bildirməsi xahiş olunur. Şöbə müdiri onun əsaslandırmasında haqlı olduğunu müəyyən edərsə, komitə üzvləri yenidən müəyyən edilir.

Etiraz/ şikayət halal sertifikatlaşdırılmalı olan məhsulun analiz nəticəsi ilə bağlıdırsa, həmin məhsulun analizi müvafiq tələblərə cavab verən başqa laboratoriyada həyata keçirilir. Analiz nəticələri birinci ilə eyni olarsa, analiz xərcləri müştəri tərəfindən ödənilir. Analiz nəticəsində müştəri şikayəti/ etirazının əsaslı olduğu aşkar edilərsə, müştəridən hər hansı ödəniş tələb olunmur.

İstehlakçılardan halal məhsul/xidmətlə bağlı şikayət/etiraz daxil olarsa, zəruri araşdırmaları həyata keçirməyə cavabdeh olan Sertifikasiya şöbəsi tərəfindən dəyərləndirilir. Əgər dəyərləndirmə nəticəsində şikayətin əsaslı olması halında sertifikatlaşdırılmış müştəri bağlanmış müqavilə qaydalarına uyğun olaraq yarana biləcək zərərlərin ödənilməsinə məhsuliyət daşıyır.

Sertifikasiya şöbəsi sertifikatlaşdırılmış müştəri və şikayətçi ilə birgə daxil olmuş şikayət həll edilməsi barədə məlumatın ictimaiyyətə açıqlanıb-açıqlanmayacağını müzakirə edir və tərəflərlə açıqlanacaq məlumat və məlumatın həcmi razılaşdırılır.

5.2.4 Etiraz/ şikayətlə bağlı qərarın verilməsi

Komitənin verdiyi yekdil qərara əsasən Keyfiyyət nəzarət mütəxəssisi tərəfindən düzəldici fəaliyyət başlanılır və izlənilir. Etiraz/ şikayətlə bağlı qərar müştəriyə yazılı şəkildə (məktub və ya elektron poçt) bildirilir. Etiraz/ şikayət və nəticəsinin ictimaiyyətə açıqlanıb-açıqlanmaması şikayətçi və komitə ilə birlikdə müəyyən edilir. Komitə etiraz/ şikayətin nəticəsindən aslı olaraq müəssisədə təkrar yoxlamanın keçirilməsi barədə qərar qəbul edə bilər. Təkrar yoxlamanın aparılması barədə qərar qəbul edildikdə yeni yoxlama planlaşdırılır. Yeni yoxlama komissiyasının üzvləri öncəki yoxlama komissiyasının üzvlərindən fərqli şəxslər təyin edilir və yoxlama təkrarlanır. Təkrar yoxlama nəticəsində müştəri etiraz/ şikayətinin əsaslı olduğu aşkar edildikdə müştəri tərəfindən heç bir ödəniş alınmır, şikayət əsassız olduğu təqdirdə isə təkrar yoxlama haqqı müştəri tərəfindən ödənilir.

Yekun olaraq komitənin qəbul etdiyi qərar tətbiq edilir. Daxil olan etiraz/ şikayətlərin nəticələri haqqında Rəhbərlik tərəfindən təhlil iclasında müzakirə edilir.

Dəyişiklik cədvəli

Dəyişiklik №	Dəyişiklik tarixi	Dəyişiklik edilən bənd/ səhifə	Dəyişikliyin səbəbi