MÜNDƏRİCAT

Səifə

1	Məqsəd və tədbiq sahəsi	2
2	Terminlər və təriflər	2
3	Cavabdehlik	3
4	Əlaqəlidar sənədlər	3
5	Prosedurun təsfiri..	3
5.1	Giriş	3
5.2	Ümumi müddəalar	4
5.3	Apellyasiyaların alınması və qeydiyyatı	4
5.4	Apellyasiyanın baxılması qaydası	5
5.5	Qəbul edilmiş tədbirlərin həyata keçirilməsi və onların yerinə yetirilməsinə nəzarət	6
Əlavə 1	Tanışlıq vərəqi ……………………………………………	7
Əlavə 2	Dəyişikliklərin qeydiyyatı vərəqi	7

1. MƏQSƏD və TƏDBİQ SAHƏSİ

Bu prosedurun məqsədi, “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyətinin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanına onun sertifikatlaşdırma prosesi ilə əlaqəli daxil olan apelyasiyaların tərtibi, qəbulu və qeydiyyatı, apelyasiyalar üzrə komisiyanın formalaşdırılmasını, apelyasiyalara baxılma müddətini və qaydalarını həmşinin apelyasiyaların baxılmasında tərəflərin hüquqları və vəzifələrini təyin etməkdir.

Bu prosedurun istifadəsi aşağıda göstərilənlər tərəflər üçün nəzərdə tutulub:

- apelyasiyalar üzrə komisiyası üçün;
- ərizəçilər üçün;
- maraqlı şəxslər üçün.

2. TERMİNLƏR və TƏRİFLƏR

apellyasiya – uyğunluğu qiymətləndirilən obyek-tinin nümayəndəsinin uyğunluğun qiymətləndirilməsi və ya akkreditasiya orqanı tərəfindən həmin obyektə dair çıxardığı qərara yenidən baxılması üzrə sorğusu;

apellyant – apellyasiyanı vermiş təşkilat (marahı olan şəxs)

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

ərizəçi - şikayət verən təşkilat (şəxs)

sifarişçi –məhsulun və xidmətlərin tədərükçisi olan digər tərəfə sifariş edən hüquqi və ya fiziki şəxs

2.1. Bu prosedurda istifadə edilən Açıqlamalar:

AP	Apelyasiyalar üzrə komisiya
ŞSK	Şəxslərin Sertifikatlaşdırılması Komissiyası
ŞSO	Şəxslərin sertifikatlaşdırılması orqanı
İH	İdarə Heyəti
KİS	Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi
ŞSO	Şəxslərin sertifikatlaşdırılması orqanı

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 ŞSK, ŞSO və İH cavabdehdir.

4. ƏLAQƏDAR SƏNƏDLƏR

- 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 17024-2014 (ISO/IEC 17024:2012, IDT) – “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi – Heyətin 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.
- İSO 9000:2015 Системы менеджмента качества Основные положения и словарь. (“Keyfiyyət sisteminin idarə olunması. Əsas müddəalar və lüğət”);
- İSO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования (“Keyfiyyətin idarə olunması sistemləri”. Tələblər);
- İSO 19011:2011Руководящие указания по аудиту систем менеджмента (“Keyfiyyətin idarə olunması sistemlərinin auditi üzrə rəhbər göstərişlər“).

5. PROSEDURUN TƏSFİRİ

5.1. Giriş

5.1.1. Bu prosedur “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-nin Şəxslərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanında sertifikatlaşdırma fəaliyyəti prosesində yaranan apelyasiyaları ilə bağlı qərarların qəbul edilməsi, qiymətləndirmə və alınması prosesini təsvir edir .

5.1.2. Apelyasiyalara baxılması üzrə fəaliyyətinin məqsədi uyğunsuzluqların yaranması səbəblərinin müəyyən etmək və apelyasiya qəbul edildiyi halda müvafiq təshih edici və düzəldici tədbirlərin görülməsinə yönəlib.

5.2.Ümumi müddəalar

5.2.1. Sifarişçi və ya maraqlı olan tərəflər onların şikayət ərizəsi üzrə ŞSO-nun qərarı ilı razı olmadıqda məsələyə yenidən baxılması üçün “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-yə apelyasiya vermək hüququna malikdirlər.

5.2.2. Şəxslərin sertifikatlaşdırılması prosesində maraqı olan hər hansı bir təşkilat və ya iştikçı onların hüquqları pozulmasına idia edən şəxslər apellyant ola bilərlər.

5.2.3. Apelyasiyalar üzrə komissiya ŞSO-na daxil olmuş apelyasiyalar barədə qərarların qəbulu üçün vaxtaşırı kollegial fəaliyyətdə olan bölmə kimi yaradılır. Apelyasiyalar üzrə komissiya apelyasiya üzrə qəti qərarın verilməsinə gədər fəaliyyət göstərir.

5.2.4. Apelyasiyalar üzrə komissiyanın fəaliyyətinə “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-nin direktoru məsuliyyət daşıyır.

5.2.5. Apelyasiyalar üzrə komissiyaya “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-nin direktorunun əmri ilə təsdiq edilmiş komissiya sədri başçılıq edir.

5.2.6. Komissiyanın tərkibini (apellyasiya predmetinə adiyyəti olmayan şəxslərdən) və işlərin görülməsi müddətini komissiyanın sədri təyin edir.

5.2.7. Komissiyanın sədri komissiyanın üzvlərini, fərqli olaraq, hər apellyası üzrə təyin edir.

5.2.8. Komissiyanın iş fəaliyyətinin nəticəsi yaranmış problemin aradan qaldırılması və ya əsaslandırılmış formada apellyasının təmin edilməməsi barədə qərarın verilməsidir.

Apellyant Komissiyanın qəbul etdiyi qərar ilə razı olmadıqda yuxarı instansiyalara müraciət etmək hüququna malikdir

Yuxarı instansiyalarının qərarı qətidir.

5.3. Apellyasiyaların alınması və qeydiyyatı

5.3.1. Apellyasiya müxtəlif üsullarla - faksla, poçtla, elektron məlumatlar şəklində əldə edilə bilər və ya şəxsən təqdim oluna bilər. Daxil olunmuş apellyasiyalar “Daxil olan korrespondensiyalar” jurnalında (AQCC/J-05) qeydiyyatıa alınır və baxılmaq üçün “ŞSO-nın rəhbərinə göndərilir. “ŞSO-nın rəhbəri telefon, poçt və ya elektron poçt vasitəsi ilə apellyasiyanın aldıgını apellyanta təsdiq edir.

5.3.2. Apellyasiyanın səbəblərini müəyyənləşdirmək məqsədilə ŞSO-nın Rəhbəri ilkin qiymətləndirilməsini aparır:

- ŞSO-nın məsuliyyət daşıdığı sertifikatlaşdırma üzrə fəaliyyətə aiddir və ya sertifikatlaşdırılmış sifarişçiyə;
- apellyasiyanın baxılması üzrə təxirəsalınmaz tədbirlər keçirmək imkanları;
- apellyasiya ilə əlaəqli iş üzrə konkret addımlar.

5.3.3. İlkin qiymətləndirilmədən sonra ŞSO-nın rəhbəri şikayətin üzərinə, özündə aşağıdakılarə əks etdirəm, dərkənar qoyur:

- Şikayətin araşdırılmasına cavabdeh olan şəxslərin siyahısı (nəzərə almaq lazımdır ki, şikayətin təhlilini şikayətə adiyəti olmayan şəxslər tərəfindən aparılmalıdır);
- onun araşdırılması üzrə tədbirlər (zərurət olduqda);
- Həlli üçün tələb olunan vəsait (zərurət olduqda). Şikayət ŞSO-nın rəhbərinin dərkənarı ilə məsul şəxslərə və Apellyasiya komissiyasına verilir.

5.4. Apellyasiyanın baxılması qaydası

5.4.1. Apelyasiyanın Apelyasiya Komissiyasının iclasında baxılmaq üçün hazırlıq işlərinə, “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-nin daxili prosedurlarına uyğun olaraq Komissiyanın sədri rəhbərlik edir.

5.4.2. Komissiya “Azerbaijan Quantum And Coaching Cooperation” MMC-nin Rəhbərinin əmri ilə təyin edilir.

5.4.3. Komissiyanın işinin təşkili və qərarın qeydiyyatı müəyyən olunmuş reqlament əsasında aparılır.

5.4.4. Apellyasiyanın baxılması üçün ŞSO-nın rəhbəri araşdırmanın səbəbi olan bütün sertifikatlaşdırma materialları təqdim edir. ŞSO-nı apellyasiyanın baxılması üçün zəruri olan məlumatın toplanılmasına, məlumatların etibarlılıq və həqiqiliyinə görə məsuliyyət daşıyır. Komissiya bütün mübahisəli məsələləri konfidensial nəzərdən keçirir.

Bir qayda olaraq Komissiya tərəfindən aşağıdakı qərarlar qəbul olunur:

- şikayəti əsassız hesab etməketmək;
- şikayəti əsasslı hesab etməketmək;
- teshihedici tədbirlərin hazırlanması və onları yerinə yetirilməsi müddətlərini müəyyən etmək;
- səriştəlik sertifikatın fəaliyyətinin dəyandırılması;
- verilmiş səriştəlik sertifikatın fəaliyyətini ləğv etmək.

5.4.4. Ərizəçi və ya sertifikatın sahibi, ŞSO-nın komissiysının qərarı ilə razı olmadığı halda, Azərbaycan Akkreditasiya Mərkəzinə və ya Azərbaycan Respublikasının Apelyasiya komissiyasına müraciət edə bilər.

5.5. Qəbul edilmiş tədbirlərin həyata keçirilməsi və onların yerinə yetirilməsinə nəzarət.

5.5.1. Apelyasiyalar üzrə qəbul edilmiş tədbirlər, onların icrasına və icra müddətinə cəvabdeh olan şəxslər müvafiq jurnalda qeydə alınır.

5.5.2. ŞSO-nı rəsmi olaraq, apellyasiyanın baxılması prosesinin qutardığı və prosesin nəticələrin görə qəbui edilmiş qərar barədə apelyantı məlumatlandırır. Bildiriş sərbəst yazılı şəkildə iddiaçının apelyasiya şikayətinə cavab şəklində rəsmiləşdirilir. Məktub, ŞSO-nın rəhbəri tərəfindən imzalandıqdan sonra, “Çıxan korrespondensiyalar” jurnalında (AQCC/J-06) qeydiyyata alınır və apellyantın ünvanına göndərilir.

5.5.3. Qəbul olunmuş tədbirlərin Yerinə yetirilməsinə və yerinə yetirilmə müddətinə nəzarəti ŞSO-nın rəhbəri tərəfindən təyin edilmiş şəxs aparır.

5.5.4. ŞSO-nın rəhbəri sertifikatlaşdırılmış sifarişçi və apellyantla birlikdə şikayət və qəbul olunmuş qərarların yayılması dərəcəsini və zəruriliyini müəyyən edir.Qəbul olunmuş qərar qeydiyyat jurnalında qeydə alınır.

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				
9				
10				
11				
12				