

# AzAK P010

## ŞİKAYƏTLƏR VƏ APELLYASIYA ŞİKAYƏTLƏRİ PROSEDURU

## 1. Məqsəd

Bu prosedurun məqsədi şikayət və apellyasiya şikayətlərinin fiziki və hüquqi şəxslər tərəfindən edilməsi, şikayət və apellyasiya şikayətlərinin AzAK tərəfindən qəbul edilməsi, baxılması, həlli ilə bağlı qaydalarını izah etməkdir.

## 2. Əhatə dairəsi

Bu prosedur AzAK-ın fəaliyyəti, qiymətləndirmə və qərar vermə prosesləri ilə bağlı daxil olmuş şikayətlərin, apellyasiya şikayətlərinin idarəedilməsi, həlli ilə bağlı fəaliyyətlərini əhatə edir.

## 3. Termin və təriflər

Bu prosedurda ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17011 standartlarında, AzAK P005 prosedurunda və yerli qanunvericilik aktlarında qeyd olunmuş termin və təriflərdən istifadə edilmişdir.

## 4. Tətbiq

Bu prosedurun əhatə etdiyi sahədə hər cür şikayət və apellyasiya şikayətinin qərəzsizlik baxımından maraq toqquşmasına səbəb ola biləcək halların, bunların yaranmasının qarşısının alınması üçün həyata keçirilən tədbirlərin AzAK tərəfindən idarə edilməsi UQQ-lər, fiziki və hüquqi şəxslər arasında ayrı-seçkiliyə yol vermədən obyektiv sübutlara əsaslanmaqla həyata keçirilir.

### 4.1 Şikayətlər

AzAK-ın fəaliyyəti ilə bağlı şikayətlərə aşağıdakıları göstərmək olar:

- Müraciətlərin qəbulu;
- Qiymətləndirmənin həyata keçirilməsi;
- Akkreditasiya prosesinə sərf olunan müddət;
- Qiymətləndirmə zamanı qiymətləndirmə komissiyasının fəaliyyətinin, davranışının müraciət edən və ya akkreditasiya edilmiş UQQ tərəfindən narazılıqla qarşılanması;
- Müraciət edən və ya akkreditasiya edilmiş UQQ-nin AzAK əməkdaşlarının ümumi fəaliyyətindən razı qalmaması;
- AzAK-ın akkreditasiya üçün müraciətdən qismən və ya tamamilə imtina etməsi;
- AzAK-ın təqdim etdiyi xidmət haqqının məbləği;
- AzAK-ın həyata keçirdiyi qiymətləndirmə nəticəsində aşkar edilmiş tapıntılar və düzəldici fəaliyyətlə bağlı tələbləri;
- AzAK-ın ümumi fəaliyyəti, məsələn, sorğuların, sualların cavablandırılması və s.

Bundan əlavə bu şikayətlərə akkreditasiya edilmiş UQQ-lərin akkreditasiya olunduqları sahələrlə bağlı həyata keçirdikləri xidmətlərlə əlaqəli şikayətləri də aid etmək olar.

Şikayət edənlər akkreditasiya olunmuş UQQ-lər, onların müştəriləri və ya üçüncü tərəflər ola bilərlər.

Şikayətlər AzAK-a kağız üzərində yazılı və ya elektron formada təqdim edilə bilər. Şifahi şəkildə edilmiş şikayət də mütləq yazılı təqdim edilməlidir. Şikayətdə ən azı şikayət edənin soyadı, adı, atasının adı, ünvanı, hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı və ya faktiki ünvanı, əlaqə məlumatları və şikayətin mahiyyəti göstərilməlidir. Şikayət anonimdirsə, qanunvericiliyə uyğun olaraq bu cür şikayətlərə hazırki prosedura əsasən baxıla bilməz.

AzAK-a təqdim edilən bütün şikayətlər Mərkəzləşdirilmiş Elektron İnformasiya Sisteminə (MEİS) vasitəsilə qeydiyyatla alınır və direktora yönləndirilir. Daxili auditor barədə şikayətlər istisna olmaqla, qəbul edilən şikayətlər direktorun göstərişi əsasında daxili auditora təqdim edilir, keyfiyyət üzrə menecer məlumatlandırılır. Daxili auditor şikayətin əsaslı olub-olmamasını müəyyənləşdirir. Şikayət əsaslı deyilsə, əsaslandırılmış yazılı cavab şikayət edənə təqdim edilir. Şikayət əsaslıdırsa, daxili auditor tərəfindən müvafiq struktur bölmə rəhbərinə yönəldilir, keyfiyyət üzrə menecer məlumatlandırılır. Əgər şikayət qiymətləndirici/texniki ekspert (QTE) barədədirsə, şikayət barədə Qiymətləndirici və texniki ekspert bankının idarə edilməsi sektoruna da məlumat verilir. Müvafiq struktur bölmə rəhbəri şikayətin təhlili üçün həmin struktur bölmədən bir məsul şəxsi təyin edir. Şikayətə baxan şəxs-icraçı əvvəlcə şikayətin araşdırılması üçün məlumatların, sənədlərin kifayət edib-etmədiyini aydınlaşdırır. Əgər sənəd və ya məlumatlar kifayət etmirsə, səbəb göstərməklə yazılı cavab layihəsi hazırlanır, müvafiq struktur bölmə rəhbəri və daxili auditorun razılığı alındıqdan sonra imza edilməsi üçün direktora təqdim edilir, keyfiyyət üzrə menecer məlumatlandırılır. Təsdiq edilmiş cavab məktubu şikayətin icraçısı tərəfindən şikayət edən şəxsə göndərilir, keyfiyyət üzrə menecer məlumatlandırılır. Cavab məktubunun göndərilməsi barədə Sənədlərlə iş və kargüzarlıq sektoruna məlumat verilir. Şikayətin araşdırılması üçün sənəd və ya məlumatlar kifayətdirsə, 4.1.1-4.1.4-cü bəndlərdə müəyyən edildiyi kimi proses davam edir.

Şikayətin araşdırılması prosesində şikayət edilən halla bağlı əlaqəsi olan şəxslərin iştirak etmələrinə yol verilmir. Ehtiyac olduqda direktor və ya daxili auditor şikayətin araşdırılmasını müvafiq struktur bölmə rəhbərinə yönəltmədən hər hansı AzAK əməkdaşına həvalə edə bilər.

#### 4.1.1 UQQ-nin fəaliyyəti ilə bağlı şikayətlərin araşdırılması

UQQ-nin fəaliyyəti ilə bağlı şikayətlər ilk növbədə həmin UQQ-nin özünə edilir. Əgər bu halda nəticə əldə edilməzsə, AzAK-a şikayət edə bilərlər. Lakin UQQ-nin məlumatlandırılmasının uyğun olmadığı hallarda və UQQ akkreditasiya tələblərinə qəsdən əməl etmədiyi hallarla bağlı şikayətlər birbaşa AzAK-a edilə bilər. Şikayətə əsas olan fəaliyyətlə bağlı əsaslı sənədlərin olması və bu sənədlərin UQQ-nin akkreditasiya sahəsində olan fəaliyyətlərlə bağlı olması əsas şərtidir. Əldə edilmiş sənəd və ya məlumatlar araşdırılır, onların düzgün olması təsdiq olunmazsa, hər hansı tədbir həyata keçirilmir.

UQQ-nin ümumi fəaliyyəti və ya xidmət göstərdiyi tərəflərin fəaliyyətləri ilə bağlı olan və UQQ tərəfindən birbaşa həll edilməmiş şikayətlər olduqda və ya AzAK-ın lazım bildiyi hallarda şikayətin UQQ-nin şikayətlərlə bağlı prosedurlarının tətbiq edilməsi və nəticələr barədə AzAK-ın məlumatlandırılması tələb oluna bilər. UQQ şikayətlərlə bağlı həyata keçirdiyi

bütün tədbirlər (yenidən qiymətləndirmə, düzəldici fəaliyyətlər, daxili audit və rəhbərlik tərəfindən təhlil və s.) barədə AzAK-a ən qısa müddət ərzində məlumat verilir.

UQQ-nin şikayətin araşdırılması ilə bağlı tətbiq etdiyi prosedurun nəticəsində problem hələ də aradan qalxmayıbsa, habelə UQQ-nin həyata keçirdiyi tədbirlərin kifayət etmədiyinə dair şübhələr varsa, və ya UQQ-nin akkreditasiya tələblərinə uyğunluğunun yoxlanılmasına ehtiyac yaranarsa, AzAK tərəfindən plandankənar qiymətləndirmə həyata keçirilə bilər.

Şikayət UQQ-nin qərəzsizliyi və/və ya səriştəsinin itirilməsi ilə bağlıdırsa, məxfilik şərtlərinə riayət etməklə şikayətə dair sübutların əldə edilməsi istiqamətində işlər görüldükdən sonra, UQQ-yə şikayətin məzmununu bildirmədən əldə olunan sübutların təsdiq olunmasının yoxlanılması üçün AzAK tərəfindən plandankənar qiymətləndirmə həyata keçirilə bilər. Bu halda UQQ qiymətləndirmənin həyata keçirilməsi üçün AzAK-a hər cür imkan yaratmalıdır.

Yuxarıda adı çəkilən qiymətləndirmələr AzAK P005 proseduruna görə aparılır və yekunlaşdırılır.

Şikayətlə bağlı prosesin nəticəsi 4.1.4-cü bəndə görə müəyyən edilir.

#### 4.1.2 AzAK-ın fəaliyyəti ilə bağlı edilmiş şikayətlərin araşdırılması və həlli


Şikayət AzAK-ın siyasətləri, tələbləri (akkreditasiya ilə bağlı müraciətdən imtina, qiymətləndirmə zamanı tapıntılar, düzəldici fəaliyyətlərlə bağlı tələbləri və s.), personalı (qiymətləndirici/tekniki ekspertlər də daxil olmaqla), prosesləri və ya prosedurları haqqındadırsa, ilk növbədə şikayətin yanlış anlamadan qaynaqlanıb-qaynaqlanmadığı müəyyən edilir. Yanlış anlamadan əmələ gələn şikayətlə bağlı izahat verilir və həyata keçirilən tədbirlərlə bağlı müvafiq struktur bölmə rəhbəri, daxili auditor və direktora, keyfiyyət üzrə menecərə məlumat verilir. Şikayətə yazılı cavab hazırlanır və şikayət edənə təqdim edilir.

Şikayətin araşdırılması üçün təyin olunmuş AzAK əməkdaşı şikayəti araşdırır və müvafiq tədbirləri və ya düzəldici fəaliyyətləri müəyyən edir. Araşdırma nəticəsində uyğunsuzluq aşkar edilərsə, düzəldici fəaliyyətlər tətbiq edilir. Ehtiyac olduğu halda AzAK plandankənar daxili audit həyata keçirilə bilər. Şikayət qiymətləndirici/tekniki ekspertlərlə bağlıdırsa, şikayətin təhlili və müvafiq qərarın verilməsi mərhələlərində Qiymətləndirici və texniki ekspert bankının idarə edilməsi sektoruna da məlumat verilir və bu struktur bölmə ilə məsləhətləşərək şikayətlə bağlı qərar verilir.

Yuxarıdakı tədbirlər həyata keçirildikdən sonra müvafiq şikayətlə bağlı proses 4.1.4-cü bəndinə əsasən yekunlaşdırılır.

#### 4.1.3 Xidmət haqqı, qiymətləndirmə planı və ya qiymətləndirmə komissiyası ilə bağlı müraciətlər

Xidmət haqqı, qiymətləndirmə planı və ya qiymətləndirmə komissiyası ilə bağlı UQQ tərəfindən sübutlar əlavə edilmiş müraciətlər AzAK-a təqdim edildikdən sonra bu müraciətə ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən gec 30 iş günü müddətində baxılır. Əvvəlcə müraciətin yanlış anlamadan qaynaqlanıb-qaynaqlanmadığı müəyyən edilir. Əgər müraciət yanlış anlamadan, məlumat çatışmazlığından və ya bu kimi digər səbəblərlə bağlıdırsa, müraciət müvafiq akkreditasiya şöbəsinə araşdırılır və UQQ ilə razılaşdırılaraq həll edilir.

 AZƏRBAYCAN AKKREDITASIYA MƏRKƏZİ	Şikayətlər və apellyasiya şikayətləri proseduru	Sənədin №	AzAK P010
		Yenilənmə №	00
		Qüvvəyə minmə tarixi	19.10.2023
		Səhifə	5 / 9

UQQ ilə razılaşma əldə etmək mümkün olmadığı hallarda müraciət şikayət kimi qəbul edilir və 4.1, 4.1.2-ci bəndlərdə göstərilən tələblər tətbiq edilir.

#### 4.1.4 Şikayətin nəticələrinin bəyan edilməsi

Qanunvericiliyin tələblərinə əsasən şikayətin yazılı olaraq qəbul edilməsindən etibarən ən gec 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən gec 30 iş günü müddətində baxılır.

Şikayətin baxılması ilə bağlı həyata keçirilən fəaliyyətlərin, hazırlanmış cavabın daxili auditor tərəfindən AzAK prosedurlarına uyğunluğu yoxlanılır.

Şikayətin icrasına məsul şəxs şikayət edən şəxsin tələbi ilə ona şikayətin qeydiyyat nömrəsi, tarixi və onun icraçısına dair məlumat verir.

Şikayətin baxılması ilə bağlı fəaliyyətlər yekunlaşdıqdan sonra şikayətin icrasına məsul şəxs tərəfindən cavab məktubu hazırlanır, müvafiq akkreditasiya şöbəsinin müdiri, Hüquq sektoru və daxili auditor ilə razılaşdırıldıqdan sonra imza üçün direktora təqdim edilir, keyfiyyət üzrə menecer məlumatlandırılır. Məktub imzalandıqdan sonra məsul şəxs məktubu şikayət edənin xahişi ilə onun elektron ünvanına göndərir və ya poçt ünvanına göndərilməsi üçün Sənədlərlə iş və kargüzarlıq sektoruna təqdim edir. Şikayətə əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur və bu barədə Sənədlərlə iş və kargüzarlıq tərəfindən müvafiq qeydiyyat aparılır.

AzAK şikayətlərin aidiyyəti üzrə baxılması üçün, razılaşdırılması üçün və imzalaması üçün qanunazidd hərəkətdən (və/və ya hərəkətsizliyindən) şikayət edilən AzAK əməkdaşına və ya onun vəzifəli şəxslərinə təqdim edilməyəcəyinə dair zəmanət verməlidir. Əgər şikayət müvafiq akkreditasiya şöbəsinin müdiri, Hüquq sektoru, daxili auditor və ya direktorun özü barəsindədirsə, cavab məktubunun razılaşdırılması, imzalanması şikayətə aidiyyəti olmayan səlahiyyətli şəxs tərəfindən həyata keçirilir.

#### 4.2 Apellyasiya şikayətlərinin təhlili və həlli

AzAK-ın akkreditasiya qaydalarının pozulmasından, o cümlədən akkreditasiyadan imtina barədə qərardan 30 (otuz) iş günü ərzində kağız üzərində yazılı və ya elektron formada apellyasiya şikayətləri edilə bilər.

Şikayətə daxil olduğu tarixdən 15 (on beş) iş günü müddətində baxılır.

Şikayətdə aşağıdakılar göstərməlidir:

- şikayətin verildiği inzibati orqanın adı və ünvanı;
- şikayəti verən şəxsin soyadı, adı, atasının adı, ünvanı (təşkilatın və ya hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı), inzibati icraatda prosessual vəziyyəti;
- barəsində şikayət verilən inzibati akt və ya hərəkət (hərəkətsizlik);
- şikayəti verən şəxsin tələbi və tələbin əsasları;
- şikayətin tərtib edildiyi tarix;
- şikayəti verən şəxsin imzası.

Şikayətə aşağıdakılar əlavə olunur:



- şikayət edən şəxsin nümayəndəsi haqqında məlumat və səlahiyyətini təsdiq edən sənəd;
- şikayət edən şəxsin tələb və etirazını əsaslandırıdığı dəlillər (istinad edilən materialların surəti).

Apellyasiya şikayətlərinə baxılması məqsədi ilə “Azərbaycan Akkreditasiya Mərkəzi” publik hüquqi şəxs tərəfindən “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 4-cü maddəsinə uyğun olaraq akkreditasiyanın prinsipləri nəzərə alınmaqla akkreditasiya orqanının Apellyasiya Şurası (bundan sonra - Şura) təşkil olunur.

#### 4.2.1 Şuranın strukturu

Şuranın tərkibi Azərbaycan Respublikasının Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidmətinin rəisinin əmri ilə təsdiq edilmişdir.

Şuranın tərkibi 5 (beş) nəfərdən təşkil olunmuşdur. Şuranın fəaliyyətinə Şuranın sədri rəhbərlik edir.

Şuranın katibi:

- Şuranın kargüzarlıq işlərini aparır;
- İclasların keçirilməsini təşkil edir.

Şuranın üzvlərinin ən azı yarısı (üç nəfərdən az olmamaq şərti) iştirak etdikdə, Şura şikayətə baxılması üçün səlahiyyətli hesab edilir.

#### 4.2.2 Şuranın hüquq və vəzifələri


Şura daxil olmuş şikayətə baxarkən, Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq müstəqil şəkildə fəaliyyət göstərməli, qanunvericiliyə uyğun və əsaslandırılmış rəy verməlidir.

Şuranın vəzifələri aşağıdakılardır:

- daxil olan şikayətlərə baxaraq müvafiq rəy vermək;
- “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində akkreditasiya haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 4-cü maddəsinə uyğun olaraq akkreditasiyanın prinsiplərinə riayət etmək;
- öz fəaliyyətinə dair materialları akkreditasiya orqanının rəsmi nəşrlərində dərc edilməsi üçün təqdim etmək;
- daxil olmuş şikayətlərə 15 (on beş) gün müddətində baxmaq;
- daxil olmuş şikayətlə bağlı maraqlı tərəflərə Şuranın iclasının keçirilmə yeri və vaxtı barədə məlumat vermək;

Şura şikayət etmiş şəxslərdən və şikayətlə əlaqəli uyğunluğu qiymətləndirən qurumlardan, AzAK-dan şikayətə baxılması üçün lazım olan sənədləri tələb etmək hüququna malikdir.

#### 4.2.3 Şurada şikayətlərə baxılması qaydası

 AZƏRBAYCAN AKKREDITASIYA MƏRKƏZİ	Şikayətlər və apellyasiya şikayətləri proseduru	Sənədin №	AzAK P010
		Yenilənmə №	00
		Qüvvəyə minmə tarixi	19.10.2023
		Səhifə	7 / 9

Daxil olmuş şikayət Şuranın katibi tərəfindən qeydiyyatata alınır və daxilolma nömrəsi verilir.

Şuranın iclasının keçirilmə yeri və tarixi Şuranın sədri tərəfindən müəyyən edilir.

Şikayət daxil olduğu gündən 5 (beş) iş günü müddətində Şuranın iclasının keçirilmə yeri və vaxtı barədə maraqlı tərəflərə bildiriş göndərilir.

Şikayətə baxılması prosesində iştirak etmək hüququ olan və Şuranın iclasının günü və yeri barədə xəbərdarlıq edilmiş şəxsin üzrsüz səbəbdən iclasa gəlməməsi şikayətə baxılmaması üçün əsas deyildir.

Şuranın fəaliyyəti üçün yetərsay olmadıqda və ya şikayətə baxılması prosesində iştirak etmək hüququ olan şəxslər üzrlü səbəbdən iclasda iştirak edə bilmədikdə, Şuranın iclası başqa tarixə keçirilir. Bu barədə dərhal maraqlı tərəflərə məlumat verilməlidir.

Şikayətə baxılmazdan əvvəl Şuranın sədri tərəfindən şikayət obyektinə bağlı Şura üzvlərinin özlərinə etirazı olub-olmaması müəyyənləşdirilir. Şikayət edən şəxslə yaxın qohumluq (valideynlər və uşaqlar, baba, nənə və nəvələr, doğma və ögey (ümumi ata və ya anası olan) qardaş və bacılar) və ya şəxsi yaxınlıq münasibəti olduqda və ya obyektiv səsverməyə təsir edə biləcək digər səbəblər olduqda, Şuranın üzvü özünə etiraz etməli və yekun səsvermədə iştirak etməməlidir. Həmçinin şikayət edən şəxs Şuranın hər hansı bir üzvünə etiraz edə bilər. Şuranın üzvü barəsində etirazın təmin edilib-edilməməsi həmin üzvün iştirakı olmadan Şura üzvləri arasında keçirilən səsvermə yolu ilə həll edilir. Etiraz təmin edilərsə, Şuranın həmin üzvü yekun səsvermədə iştirak etmir.

Şikayətə baxılma prosesi Şura sədrinin və ya onun həvalə etdiyi Şura üzvlərinin birinin işin mahiyyətinə aid məruzəsi ilə başlanır və aşağıdakı ardıcılıqla aparılır:

- şikayət edən şəxsin və ya onun nümayəndəsinin çıxışı;
- barəsində şikayət verilmiş şəxsin çıxışı;
- tərəflərin Şura üzvlərinin suallarını cavablandırması.

Tərəflərin şikayətə baxılması prosesində iştirak etmək, zəruri sənədləri təqdim etmək və izahat vermək hüququ vardır.

Şura şikayətə baxılmasının nəticəsinə uyğun olaraq üzvlərin yarısından çoxu lehinə səs verdikdə, akkreditasiya attestatının olduğu kimi saxlanması, akkreditasiyadan imtina barədə qərarın əsassız olması, akkreditasiya sahəsinin məhdudlaşdırılması və ya akkreditasiya attestatının ləğvi barədə rəy verir.

Şuranın rəyi Şuranın sədri və bütün üzvləri tərəfindən imzalanır, surəti isə şikayət materiallarına əlavə edilir. Şura üzvlərinin xüsusi rəyi olduqda, Şuranın rəyinə əlavə olunur.

Şuranın qəbul etdiyi rəy hər hansı səbəb və şərtədən asılı olmamalıdır. Şərti rəy verilməsinə yol verilmir.

Şuranın iclasları protokolla rəsmiləşdirilir. Protokol Şuranın sədri və katibi tərəfindən imzalanır.

Qəbul edilmiş rəyin surəti 3 (üç) iş günü müddətində işə baxılmasında iştirak edən tərəflərə göndərilir.

Şuranın rəyi əsasında AzAK tərəfindən akkreditasiya attestatının olduğu kimi saxlanması, akkreditasiya attestatının ləğvi və ya akkreditasiyadan imtina barədə qərarın ləğvi, akkreditasiya sahəsinin məhdudlaşdırılması haqqında qərar qəbul edilir və qərarın surəti dərhal işə baxılmasında iştirak edən tərəflərə göndərilir.

Şuranın rəyindən və AzAK tərəfindən qəbul edilmiş qərardan məhkəmə qaydasında şikayət verilə bilər.

#### 4.3 Statistik qeydlərin aparılması

Şikayətlər və apellyasiya şikayətlərinin baxılması ilə bağlı statistik məlumatlar rəhbərlik tərəfindən təhlil iclaslarından öncə keyfiyyət üzrə menecer tərəfindən təhlil edilir, nəticələr rəhbərlik tərəfindən təhlil iclasının gündəliyinə daxil edilir.

### 5. Səlahiyyət, məsuliyyət və prosesin gedişatı

Fəaliyyətlər	D	AP	HS	DA	AŞ	KG	İR	AƏ	KM
Şikayətin qeydiyyatına alınması	M	-	M	M	-	T	-	M	M
Şikayətin təhlili, sübutların toplanması	Ə/M	-	Ə	Ə	Ə	-	Ə/M	T	-
Şikayətə yazılı cavabın hazırlanması	M	-	Ə	Ə	Ə	-	-	T	-
Şikayətə baxılma ilə bağlı fəaliyyətin AzAK prosedurlarına uyğunluğunun yoxlanması	Ə/M	-	Ə	T	M	-	-	M	-
Cavab məktubunun imzalanması	T	-	M	M	M	-	-	M	-
Cavabın şikayət edən şəxsə təqdim edilməsi	M	-	M	M	M	M	-	T	M
Apellyasiya şikayətinin qeydiyyatına alınması	M	T	M	M	M	T	-	M	M
Apellyasiya şikayətlərinin təhlili	Ə	T	Ə	Ə	Ə/M	M	-	-	-
Apellyasiya ilə bağlı rəyin verilməsi	M	T	Ə	M	M	M	-	M	-
Rəyə əsasən qərarın qəbulu	Q	-	M	M	M	-	-	M	M
Qərarın şikayət edən şəxsə təqdim edilməsi	M	-	M	M	M	M	-	T	M

- D: Direktor  
AP: Apellyasiya Şurası  
HS: Hüquq sektoru  
AŞ: Akkreditasiya üzrə şöbə  
İR: İnsan resursları və kadrlarla iş sektoru  
DA: Daxili auditor  
KG: Sənədlərlə iş və kargüzarlıq sektoru  
AƏ: AzAK əməkdaşları  
KM: Keyfiyyət üzrə menecer  
Q: Qərar  
T: Tətbiq  
Ə: Əməkdaşlıq  
M: Məlumat

### 6. Əlaqəli sənədlər



