“TƏSDİQ EDİRƏM”

“Azərbaycan Turizm Bürosu”
publik hüquqi şəxsin
İdarə Heyətinin sədri

__________ Florian Sengstschmid

“2” may 2025-ci il

“Apellyasiyalar”

PROSEDURU

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxs		
Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanı	Sənəd №:	ATB/MUKSO/PR-10/25
	Nəşr tarixi:	29.08.2022
	Dəyişiklik №	02
	Dəyişiklik tarixi	02.05.2025
Ünvan:	Bakı, Üzeyir Hacıbəyli 134, AZ 1010	

HAZIRLADI			
A.S.A.	Vəzifə	İmza	Tarix
Qasımlı Mehriban İrza	Keyfiyyət üzrə menecer		02.05.25

Sənədin razılaşdırılma/tanışlıq vərəqəsi

№	Vəzifə	Ad, soyad	Status (vəziyyət)	imza	tarix
1.	Sertifikatlaşdırma orqanın rəhbəri	Florian Sengstschmid	təsdiq etdi		02.05.25
2.	Keyfiyyət üzrə menecer	Mehriban Qasımlı	hazırladı		02.05.25
3.	Qərəzsizlik Şurasının sədri, Qiymətləndirmə və qərarvermə Komissiyasının üzvü	Rəşad Əliyev	tanış oldu		02.05.2025
4.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Kəmalə Hüseynova	tanış oldu		02.05.2025
5.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Azərbaycan Hotel Asossasiyasının nümayəndəsi	tanış oldu		
6.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Dövlət Turizm Agentliyinin nümayəndəsi	tanış oldu		
7.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Orxan Əlili	tanış oldu		02.05.25
8.	Qiymətləndirmə və qərarvermə Komissiyasının üzvü	Nərmin Aktaş	tanış oldu		02.05.25
9.	Apellyasiya komissiyasının sədri	Sevda Əliyeva	tanış oldu		02.05.25
10.	Apellyasiya komissiyasının üzvü	Elvin Əliyev	tanış oldu		02.05.25
11.	Apellyasiya komissiyasının üzvü	Heybət Vəliyev	tanış oldu		02.05.25
12.	Ekspert – auditor	Rəşad Niyazov	tanış oldu		02.05.25
13.	Ekspert – auditor	Ağahüseyn Babayev	tanış oldu		02.05.25

Daxil edilmiş dəyişikliklərin qeydiyyatı

№	Bölmə	Dəyişikliyin qısa məzmunu	tarix	İmza
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

MÜNDƏRİCAT

Səhifə

	Sənədin razılaşdırılma/tanışlıq vərəqəsi	1
	Daxil edilmiş dəyişikliklərin qeydiyyatı	2
1.	Məqsəd və Tətbiq sahəsi	4
2	Terminlər və Qısaltmalar	4
3	Cavabdehlik	4
4	Əlaqəli sənədlər	4
5	Prosedurun təsviri............	5
5.1	Ümumi qaydalar	5
5.2	Apellyasiya Komissiyası (AK)	5
5.3	Digər müraciətlərin apellyasiya müraciətlərindən fərqləndirilməsi qaydaları	6
5.4	Apellyasiyaların qəbul edilməsi və qeydiyyatı	6
5.5	Apellyasiyalara baxılması qaydaları	6
5.6	Ekspert rəyi	7
5.7	Apellyasiya Komissiyasının qərar mərhələsi	7
5.8	Qəbul edilən qərarların rəsmiləşdirilməsi	8
5.9	Qəbul edilmiş qərarların həyata keçirilməsi və onların yerinə yetirilməsinə nəzarət	8
Əlavə 1	Apellyasiya prosedurunun sxemi	9

1. MƏQSƏD və TƏTBİQ SAHƏSİ

Bu prosedurun məqsədi, “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanı (bundan sonra - sertifikatlaşdırma orqanı və ya MUKSO) üçün sertifikatlaşdırma prosesi ilə əlaqəli daxil olan apellyasiya müraciətlərinin tərtibi, qəbulu və qeydiyyatı, apellyasiyalar üzrə komissiyanın formalaşdırılması qaydaları, apellyasiyalara baxılması qaydaları, həmçinin apellyasiyaların baxılmasında tərəflərin hüquq və vəzifələrini müəyyən etmək və tətbiq etməkdən ibarətdir.

Bu prosedurun istifadəsi aşağıda göstərilən tərəflər üçün nəzərdə tutulub:

- Apellyasiya Komissiyası;
- Apellyant;
- Maraqlı tərəflər.

2. TERMİNLƏR və QISALTMALAR

Apellyasiya — Uyğunluğu qiymətləndirilən obyektin nümayəndəsinin uyğunluğun qiymətləndirilməsi barədə sertifikatlaşdırma orqanının çıxardığı qərara yenidən baxılması üzrə şikayəti;

Apellyant — Apellyasiya müraciəti edən şəxs;

Prosedur — Fəaliyyətin və ya prosesin yerinə yetirilməsi üçün müəyyən edilmiş üsul;

Sifarişçi —Uyğunluğunun qiymətləndirilməsini sifariş edən hüquqi və ya fiziki şəxs.

Bu prosedurda istifadə edilən qısaltmalar:

ATB - “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxs

MUKSO - Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanı

Y/V - Yerləşmə Vasitəsi

AK– Apellyasiya Komissiyası

3. CAVABDEHLİK

3.1. Bu prosedura əməl olunmasına MUKSO-nun rəhbəri cavabdehdir.

3.2. Bu prosedurun dəyişdirilməsinə (yenilənməsinə) MUKSO-nun Keyfiyyət üzrə meneceri cavabdehdir.

3.3. Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanının bütün struktur bölmələrinin rəhbərləri və personalı bu prosedurun tətbiqinə və icrasına cavabdehdir.

1. ƏLAQƏLİ SƏNƏDLƏR

- AZS ISO/IEC 17000-2012 "Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Lüğət və ümumi prinsiplər";
- AZS ISO/IEC 17065-2021 "Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Məhsulların, proseslərin və xidmətlərin sertifikatlaşdırılması orqanlarına tələblər";
- AZS ISO 9000-2012 "Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri əsas müddəalar və lüğət";
- ATB/MUKSO/PR-10/25 "Şikayətlər" proseduru.

5. PROSEDURUN TƏSVİRİ

5.1. Ümumi qaydalar

Bu prosedur MUKSO-nun sertifikatlaşdırma prosesi ilə bağlı verilən apellyasiyaların qəbulu, qeydiyyatı, təhlili və qərarların qəbul edilməsi prosesini müəyyən edir.

Sertifikatlaşdırma prosesi ilə əlaqədar sifarişçi və ya maraqlı olan tərəflər tərəfindən verilən apellyasiya şikayətlərinə bu prosedurda göstərilən qaydalara uyğun olaraq baxılır.

Sertifikatlaşdırma prosesində marağı olan hər hansı bir təşkilat və ya iştrakçı onların hüquqları pozulmasına iddia edən şəxslər apelyant ola bilərlər.

Apellyasiyalara baxılması üzrə fəaliyyətin məqsədi uyğunsuzluqların yaranması səbəblərini müəyyən etmək və apellyasiya şikayəti baxılmağa qəbul edildikdə müvafiq düzəlişedici tədbirlərin görülməsindən ibarətdir.

5.2. Apellyasiya Komissiyası (AK)

MUKSO-ya daxil olmuş apellyasiyalar barədə qərarların qəbulu üçün vaxtaşırı kollegial fəaliyyətdə olan bölmə kimi yaradılır.

AK-nın yaradılmasına və fəaliyyətinin təşkilinə ATB-nin rəhbərliyi məsuliyyət daşıyır.

Komissiyanın tərkibi və sədri MUKSO-nun rəhbəri tərəfindən müəyyən edilir. AK ən azı 3 nəfərdən ibarət tərkibdə fəaliyyət göstərir. AK zəruri olduqda, əlavə ekspert rəyinin əldə edilməsi tələbini MUKSO qarşısında qaldıra bilər. Belə ki, komissiyanın fəaliyyətinə müstəqil ekspertlər cəlb edilə bilər. Ekspertlər sertifikatlaşdırma orqanı tərəfindən müəyyən edilir. Ekspert(lər) bu prosedurla müəyyən edilmiş qaydada apellyasiya şikayətinin baxılmasında və (və ya) araşdırılmasında iştirak edir.

Zəruri olduqda, dinləmə keçirillir. Günü və vaxtı təyin edilir. Bütün əlaqəli şəxslərə məlumat verilərək, dinləmədə iştirakı təmin edilir.

Komissiyanın qərarları səs çoxluğu əsasında qəbul edilir. Əgər, səsvermə zamanı say bərabərliyi yaranarsa, yekun qərar Komissiyanın sədri tərəfindən qəbul edilir.

5.3. Digər müraciətlərin apellyasiya müraciətlərindən fərqləndirilməsi qaydaları

MUKSO-ya daxil olan müraciətlər "Müraciətlərin qəbulu və idarə edilməsi" (ATB/MUKSO/PR-04/25) və "Şikayətlər" (ATB/MUKSO/PR-09/25) prosedurlarına uyğun

olaraq ATB-nin Sertifikatlaşdırma sektoru tərəfindən araşdırılır və aidiyyəti üzrə yönləndirilir. Belə ki, apellyasiya forması doldurularaq göndərilən hər müraciət apellyasiya müraciəti olaraq qəbul edilmir. Daxil olan müraciətlərin apellyasiya müraciəti olması üçün aşağıda qeyd edilənləri əhatə etməlidir:

- Audit zamanı auditorun qərəzli mövqeydə olması ilə əlaqədar;
- Audit prosesinin və ya sertifikatlaşdırma prosesinin qanunvericiliyə zidd olaraq aparılması ilə əlaqədar;
- Audit prosesinin və ya sertifikatlaşdırma prosesinin müvafiq standart və sertifikatlaşdırma prosedurlarına uyğun aparılmaması ilə əlaqədar;
- Auditin “Ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları”nın yanlış tətbiqi ilə əlaqədar

Əgər audit aparılmış Y/V və ya ulduz təyin edilmiş mehmanxana sertifikatlaşdırma barədə qərarla razı deyilsə, O, təkrar audit üçün müraciət etmək hüququna malikdir. Bu hüquqdan yararlanaraq MUKSO-ya daxil olan müraciətlər apellyasiya müraciəti olaraq qəbul edilmir, “Apellyasiya müraciətlərinin qeydiyyatı” formasında (ATB/MUKSO/F-28/25) qeydiyyatı aparılmır və apellyasiya komissiyasının gündəliyinə daxil edilmir. Bu tip müraciətlər “Müraciətlərin qəbulu və idarə edilməsi” (ATB/MUKSO/PR-04/25) və “Şikayətlər” (ATB/MUKSO/PR-09/25) prosedurlarına müvafiq olaraq “Apellyasiya olmayan şikayətlərin qeydiyyatı və təhlili” formasında (ATB/MUKSO/F-23/25) qeydiyyatı aparılır.

5.4. Apellyasiyaların qəbul edilməsi və qeydiyyatı

Apellyasiyalar müxtəlif üsullarla - faksla, poçtla, elektron formada və ya şəxsən təqdim olunan apellyantlar tərəfindən doldurulmuş “Apellyasiya müraciəti” forması (ATB/MUKSO/F-27/25) əsasında daxil olur. Daxil olan müraciətlərdən apellyasiya şikayəti olaraq qəbul edilən müraciətlər “Apellyasiya müraciətinin qeydiyyatı” reyestrində (ATB/MUKSO/F-28/25) qeydiyyata alınır. MUKSO elektron poçt vasitəsi ilə apellyasiyanın qəbul edildiyini apellyanta bildirir.

Qəbul edilən apellyasiya müraciətlərinin məzmunun müəyyənləşdirilməsi məqsədilə MUKSO-nun rəhbəri ilkin olaraq qiymətləndirir. Belə ki, bu prosedurun 5.3-cü bəndinə əsasən ilkin qiymətləndirmədən keçən apellyasiya şikayətlərinə MUKSO rəhbəri aşağıdakıları əks etdirən dərkənar qoyur:

- Apellyasiya Komissiyası tərəfindən birbaşa qaydada araşdırılsın;

Qəbul edilən apellyasiya MUKSO-nun rəhbərinin dərkənarı ilə məsul şəxslərə və AK üzvlərinə təqdim edilir.

5.5. Apellyasiyalara baxılması qaydaları

Apellyasiyaya 1 nömrəli Əlavə ilə müəyyən edilən Apellyasiya sxeminə uyğun olaraq AK tərəfindən baxılır.

Apellyasiyanın AK-nın iclasında baxılmaq üçün hazırlıq işlərinə sertifikatlaşdırma sxemi üzrə qəbul edilən prosedurlara uyğun olaraq Komissiyanın sədri rəhbərlik edir.

Apellyasiya müraciətlərinə baxılması müddəti daxil olduğu tərixdən etibarən 30 iş günü, əlavə ekspert rəyinə və araşdırmaya ehtiyac olarsa, 3 ay (90 təqvim günü) ola bilər.

Apellyasiyanın baxılması üçün MUKSO-nun Keyfiyyət üzrə meneceri araşdırmanın səbəbi olan bütün qiymətləndirmə və sertifikatlaşdırma materiallarını və digər dəlilləri AK-ya təqdim edir. MUKSO apellyasiyanın baxılması üçün zəruri olan məlumatın toplanılmasına, məlumatların etibarlılıq və həqiqiliyinə görə məsuliyyət daşıyır.

5.6. Ekspert rəyi

Ekspert rəyinin təqdim olunması barədə qərarın verilməsi AK-nın ekspert rəyinin əldə edilməsinin zəruriliyi ilə bağlı qərarın MUKSO-ya təqdim edilməsi zamanı təsdiq edilir. Sertifikatlaşdırma orqanının keyfiyyət üzrə meneceri audit nəticələrinə dair hesabatları, şəkilləri və digər sənədləri ekspertə təhlil etməsi üçün baxışdan öncə təqdim edir. Sertifikatlaşdırma orqanın təyin etdiyi ekspert (MUKSO-nun ekspert bazasından MUKSO rəhbəri tərəfindən hoteldə audit aparmayan və hər hansı bir marağı olmayan eksperti təyin edir) mehmanxanaya və ya Y/V-də baxış keçirir və müşahidə etdiklərini qeyd etdiyi “Ekspert rəyi” forması (ATB/MUKSO/F-30/25) ilə rəsmiləşdirilir. Həmin rəy təyin edilən ekspert tərəfindən MUKSO-ya təqdim edilir. MUKSO-nun Keyfiyyət üzrə meneceri qeyd edilən rəy də daxil olmaqla bütün digər sənədləri və dəliiləri MUKSO-nun rəhbərinə təqdim edir.

MUKSO tərəfindən müstəqil ekspert baxış keçirəcəyi yerləşmə vasitəsi ilə heç bir əlaqəsi olmayan, qəzərsizlik prinsipinə uyğun olaraq seçilən şəxs olaraq təyin edilir.

5.7. Apellyasiya Komissiyasının qərar mərhələsi

AK bütün mübahisəli məsələləri konfidensiallığı qorumaqla nəzərdən keçirir. Bir qayda olaraq, AK tərəfindən aşağıdakı qərarlardan biri qəbul olunur:

- Apellyasiya müraciətini əsassız hesab etmək, ulduz dərəcəsinin təyin edilməsi barədə qərarın qüvvədə qalması barədə qərar qəbul etmək;
- Apellyasiya müraciətinin əlavə mütəxəssis rəyinə ehtiyac olması barədə qərar qəbul etmək;
- Apellyasiya müraciətini əsaslı hesab etmək, bununla bağlı müvafiq tərbirlərin görülməsi üçün MUKSO-ya məlumat vermək.

AK-nın bütün iclasları iclas katibinin tərtib etdiyi İclas protokolu ilə qeydə alınır və iclas iştirakçılarının imzası ilə təsdiq edilir.

5.8. Qəbul edilən qərarların rəsmiləşdirilməsi

MUKSO-nun Keyfiyyət üzrə meneceri AK tərəfindən qəbul edilmiş qərarları, müstəqil ekspert rəylərini (varsa), bütün hesabat və materlllarıı, şəkillər və digər dəlilləri

toplayaraq MUKSO-nun rəhbərinə təqdim edir. MUKSO-nun rəhbəri bütün qeyd edilən materialları nəzərə alaraq aşağıda qeyd edilən qərarlardan birini verir:

- Ulduz dərəcəsinin təyin edilməsi barədə qərar qüvvədə qalsın - apellyasiya əassız hesab edildiyi hallarda,
- Hoteldə (Y/V-də) yeni auditorlardan ibarət tərkibdə MUKSO hesabına təkrar audit keçirilsin – ekspert auditorun qərəzli yanaşması və ya qanunvericiliyə, müvafiq satandartlara və sertifikatlaşdırma prosedurlarına zidd davranışı sübut edildiyi hallarda,
- Hoteldə (Y/V-də) MUKSO hesabına təkrar audit keçirilsin – MUKSO-nun müvafiq satandartlara və sertifikatlaşdırma prosedurlarına zidd davranışı sübut edildiyi hallarda.

5.9. Qəbul edilmiş qərarların həyata keçirilməsi və onların yerinə yetirilməsinə nəzarət

Apellyasiyalar üzrə qəbul edilmiş qərarlar, onların icrasına dair tapşırıqlar və s. qeydlər "Apellyasiya müraciətinin qeydiyyatı" formasında (ATB/MUKSO/F-28/25) qeydiyyatı aparılır.

MUKSO apellyasiyanın baxılması prosesinin yekunlaşması və qəbul edilmiş qərar ilə apellyantı rəsmi qaydada məlumatlandırır. Belə ki, MUKSO tərəfindən apellyanta elektron poçt vasitəsi ilə qəbul edilən qərar və müvafiq alt sənədləri (rəylər və s.) göndərilir.

Qəbul olunmuş düzəlişedici və ya qabqalayıcı tədbirlərin sertifikatlaşdırma orqanı tərəfindən yerinə yetirilməsinə və yerinə yetirilmə müddətinə nəzarəti MUKSO-nun rəhbəri tərəfindən təyin edilmiş şəxs aparır.

Əlavə 1

"Apellyasiyalar" prosedurunun sxemi