



“TƏSDİQ EDİRƏM”



“Azərbaycan Turizm Bürosu”
publik hüquqi şəxsin
İdarə Heyətinin sədri

Florian Sengstschmid

“1” may 2025-ci il

“Şikayətlər”

PROSEDURU

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxs		
Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanı	Sənəd №:	ATB/MUKSO/PR-09/25
	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

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kategoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı				
	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25	
		Nəşr tarixi	29.08.2022	
		Dəyişiklik №	02	
		Səhifə №	1/7	

Sənədin razılaşdırılma/tanışlıq vərəqəsi

Nö	Vəzifə	Ad, soyad	Status (vəziyyət)	imza	tarix
1.	Sertifikatlaşdırma orqanının 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		02.05.25
4.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Kəmalə Hüseynova	tanış oldu		02.05.25
5.	Qərəzsizlik Şurasının üzvü	Azərbaycan Hotel Asosiasiyasının 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	Nərmən 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

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	2/7

Daxil edilmiş dəyişikliklərin qeydiyyatı

Nö	Bölmə	Dəyişikliyin qısa məzmunu	tarix	İmza
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	3/7

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	5
5	Prosedurun təsviri.....	5
5.1	Ümumi qaydalar	5
5.2	Şikayətlərin məzmunu, qeydiyyatı, qəbulu və rəsmiləşdirilməsi qaydaları	5
5.2.1	Vətəndaş/Təşkilat tərəfindən daxil olan şikayətlər	5
5.2.2	Apellyasiya olmayan şikayətlər	6
5.3	Şikayətlərin araşdırılması, cavablandırılması və rəsmiləşdirilməsi qaydaları	6
5.4	Şikayətlərin azalması üçün görülən tədbirlər	7

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	4/7

1. MƏQSƏD və TƏTBİQ SAHƏSİ

Bu prosedurun məqsədi “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanının (bundan sonra - sertifikatlaşdırma orqanı və ya MUKSO) sertifikatlaşdırma fəaliyyəti ilə bağlı daxil olan şikayətlərin qəbulu, qeydiyyatı, onlara baxılması müddətini və çatışmazlıqların aradan qaldırılması qaydalarını müəyyən etməkdir.

Bu prosedurun istifadəsi aşağıda göstərilən tərəflər üçün nəzərdə tutulub:

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

2. TERMİNLƏR və QISALTMALAR

Şikayət — hər hansı bir şəxsin (vətəndaşın) və ya təşkilatın uyğunluğun qiymətləndirilməsi qurumunun fəaliyyəti ilə bağlı narazılığının bildirildiyi və cavablandırılması tələb edilən müraciəti.

Ərizəçi — şikayət ünvanlayan şəxs.

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

Apellyasiya olmayan şikayət – MUKSO tərəfindən sertifikatlaşdırılan və ya audit edilən Y/V tərəfindən daxil olan apellyasiya olmayan müraciətlərdir.

Bu prosedura istifadə edilən qısaltmalar:

ATB - “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxs

MUKSO - Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanı

Y/V - Yerləşmə Vasitəsi

İS – İdarəetmə sistemləri

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.

4. ƏLAQƏLİ SƏNƏDLƏR

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
 azerbaijan TOURISM BOARD	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	5/7

- 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/IEC 17020-2021 “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi İnspeksiya həyata keçirilən müxtəlif növ orqanların fəaliyyətinə dair tələblər”;
- AZS ISO 9000-2012 “Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri əsas müddəalar və lüğət”;

5. PROSEDURUN TƏSVİRİ

5.1. Ümumi qaydalar

Şikayətlərin qəbulu və baxılması Mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma orqanının fəaliyyəti ilə bağlı ərizəçilərin maraqlarının müdafiəsi üsuludur. Bu prosedurunun reqlamenti MUKSO-nun sifarişçiləri və digər ərizəçilər üçün açıq və əlçatandır.

MUKSO-nun xidmətindən istifadə edən hər bir sifarişçi və ya sertifikatlaşdırma prosesinin iştirakçısı və ya sertifikatlaşdırmanın nəticələrində maraqlı olan şəxs ərizəçi ola bilər.

Sertifikatlaşdırma ilə bağlı yerinə yetirilmiş işlərin nəticələrinə görə MUKSO tərəfindən qəbul olunmuş qərarın yenidən baxılması xahişi ilə Ərizəçi “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsə şikayət ərizəsi vermək hüququna malikdir.

Şikayətə baxılarkən “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsi tərəfindən məxfilik, obyektivlik, ədalət, qərəzsizlik prinsiplərinə əməl olunur.

Şikayətin baxılmasında şikayətin predmetinə bilavasitə bağlı olan “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin səlahiyyətli əməkdaşları, həmçinin tərəflərin maraqlı nümayəndələri iştirak edir.

Ərizəçi şikayət üzrə qərarla razı olmadıqda daha yuxarı instansiyalara müraciət etmək hüququna malikdir.

Yuxarı instansiyaların qərarı qətidir.

5.2. Şikayətlərin məzmunu, qeydiyyatı, qəbulu və rəsmiləşdirilməsi qaydaları

MUKSO-ya daxil olan şikayətlər məzmun etibarilə 2 hissəyə ayrılır.

5.2.1. Hər hansı bir şəxs (vətəndaş, turizm bələdçisi və s.) və ya təşkilat tərəfindən daxil olan “şikayət”lərdir. Bu zaman şikayət edən tərəf “ərizəçi”, müraciət edilən və məsələni həll etməli olan tərəf “MUKSO” olur və şikayət edilən isə sertifikatlaşdırılmış hotel və Uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə əlaqədar hər hansı bir narazılıq ola bilər.

Şikayətlər yazılı, konkret, başa düşülən formada MUKSO-nun poçt, faks və ya elektron ünvanına birbaşa və ya bilavasitə daxil olan tarixdə “Vətəndaş/ Qurum şikayətlərinin qeydiyyatı və təhlili” formasına (ATB/MUKSO/F-23/25) əlavə edilir və

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kategoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
 azerbaijan TOURISM BOARD	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	6/7

nömrələnir. Ərizəçi şikayətə dair əsaslandırıcı sənədlər (varsa) təqdim edir. Şikayətə əlavə olunan sənədlərin tərkibini ərizəçi müəyyən edir. Daxil olan şikayət MUKSO-nun rəhbərinə təqdim edilir. Şikayətə baxılma müddəti 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma, təhlil tələb olunduğu təqdirdə 30 iş günü ola bilər.

5.2.2. MUKSO tərəfindən audit edilən Y/V-ləri və ya sertifikatlaşdırılmış mehmanxanalar tərəfindən daxil olan şikayətlərdir. Bu şikayətlər adətən daha yüksək ulduz dərəcəsi iddia edən Y/V ləri ilə əlaqədar şikayətlərdir ki, hər hansı bir qanunauyğunsuzluq, qərəzsizlik və ya prosedur pozuntusu olmadığından bu müraciətlərin apellyasiya müraciəti olaraq qeydə alınması mümkün deyildir. Bu səbəbdən bu tip müraciətlər “apellyasiya olmayan şikayətlər” olaraq adlandırılır.

Y/V-ləri bir çox hallarda “Apellyasiya müraciəti” formasını (ATB/MUKSO/F-27/25) dolduraraq təqdim etdikləri müraciətlərə baxılarkən, onların apellyasiya müraciəti olmadığı aşkarlandığı üçün bu müraciətlər “Apellyasiya olmayan şikayətlərin qeydiyyatı və təhlili” formasında (ATB/MUKSO/F-23/25) daxil olduğu tarixdə qeydə alınır. Ərizəçi şikayətə dair əsaslandırıcı sənədlər (varsa) təqdim edir. Apellyasiya olmayan şikayətlərə əlavə olunan sənədlərin tərkibini ərizəçi müəyyən edir. Daxil olan müraciət MUKSO-nun rəhbərinə təqdim edilir. Müraciətə baxılma müddəti 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma, təhlil tələb olunduğu təqdirdə 30 iş günü ola bilər.

5.3. Şikayətlərin araşdırılması, cavablandırılması və rəsmiləşdirilməsi qaydaları

MUKSO-nun rəhbəri daxil olmuş şikayətləri araşdırır və məsələnin həll olunması üzrə tədbirlərin hazırlanmasına cavabdeh olan keyfiyyət üzrə menecərə müvafiq tapşırıqlar verir.

Keyfiyyət üzrə menecer həm “vətəndaş/təşkilat şikayətləri”-ni, həm də “apellyasiya olmayan şikayətlər”-i müvafiq qeydiyyat reyestrləri vasitəsi ilə izləyir və maraqlı tərəflərlə danışıqlar (ehtiyac olarsa görüş) apararaq məsələni araşdırır. Ehtiyac olduqda keyfiyyət üzrə menecer ərizəçidən mübahisəli məsələlərin həlli üçün zəruri olan əlavə sənəd tələb edə bilər. Keyfiyyət üzrə menecer dəlilləri və sənədləri toplayaraq materialları MUKSO-nun rəhbərinə təqdim edir.

MUKSO-nun rəhbəri şikayətlə əlaqəli öz təkliflərini bildirir. Şikayətlə bağlı son nəticə olaraq aidiyyəti tərəflərlə razılaşdırılmış cavab məktubu (ATB/MUKSO/F-24/25 və ATB/MUKSO/F-26/25) hazırlanır və ərizəçiyə göndərilir. Göndərilən cavab məktubunun tarixi, məzmunu, nömrəsi və s. məlumatlar müvafiq formaya (ATB/MUKSO/F-23/25 və ATB/MUKSO/F-25/25) qeydiyyatı aparılır. Göndərilən cavab məktubları aşağıda qeyd edilənləri özündə əks etdirməlidir:

- Şikayət tam və ya qismən təmin edildikdə, onun yerinə yetirilməsi vasitələrini və müddətini;
- Şikayətin təmin olunmasından tam və ya qismən imtina edildikdə: müvafiq qanunvericilik aktlarına istinad etməklə imtinanın səbəbi, imtinanı əsaslandıran normativ sənədlər və sübutlar.

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Mehmanxanaların Ulduz Kateqoriyaları üzrə Sertifikatlaşdırma Orqanı			
 azerbaijan TOURISM BOARD	“Şikayətlər” proseduru	Sənəd №	ATB/MUKSO/PR-09/25
		Nəşr tarixi	29.08.2022
		Dəyişiklik №	02
		Səhifə №	7/7

Şikayət üzrə qərar elektron poçt, daxili elektron sistem, əlbəəl, , poçt və s. vasitələrlə göndərilir. Göndərilən cavab məktubunun surəti MUKSO-nun keyfiyyət üzrə menecerində qalır və O, hər bir şikayətə dair sənədləri aidiyyəti üzrə Sifarişçilərin qovluqlarında saxlayır. Cavab məktubunun ərizəçiyə göndərildiyi tarixdən 10 gün ərzində heç bir etiraz daxil olmazsa, həmin müraciət təmin edilmiş sayılır və sonradan daxil olan etirazlar əsaslı qəbul edilmir.

5.4. Şikayətlərin azalması üçün görülən tədbirlər

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

- Əvvəllər daxil olmuş şikayətlərin təhlili, düzəlişedici və qabaqlayıcı tədbirlərin təhlili;
- Vaxtaşırı normativ sənədlərin yoxlanılması;
- İS-nin daxili auditləri;
- Personalın təlimi;
- Görülən işlərin nəticələrinə dair verilən sənədlərin yoxlanılması;
- Təhlillərin nəticələrinə görə İS-nin təkmilləşdirilməsi üzrə tədbirlər.

Qeyd: Bütün şikayətlər, onların cavablandırılması illik olaraq Qərəzsizlik şurası tərəfindən baxılır və rəy bildirilir. Ehtiyac olarsa düzəlişedici, qabaqlayıcı fəaliyyətlər tətbiq edilir.