

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	QƏRƏZSİZLİK SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/QS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	1/4

1. Giriş

Turizm Bələdçilərinin Sertifikatlaşdırılması Orqanı (TBSO), Azərbaycan Turizm Bürosunun nəzdində müstəqil fəaliyyət göstərən, turizm bələdçilərinin səriştəsini qiymətləndirən və sertifikatlaşdıran qurumdur.

TBSO qərəzsizlik prinsipini fəaliyyətinin ayrılmaz hissəsi hesab edir və bütün sertifikatlaşdırma qərarlarının:

- obyektiv,
- ədalətli,
- müstəqil,
- şəffaf,
- maraq toqquşmasından uzaq,
- ölçüləbilən sübutlara əsaslanan

şəkilə qəbul edilməsini təmin etməyi öhdəsinə götürür.

2. TBSO-nun Qərəzsizlik üzrə Öhdəliyi

TBSO aşağıdakıları qəti şəkildə öhdəsinə götürür:

- Sertifikatlaşdırma fəaliyyətləri hər zaman qərəzsiz aparılacaqdır.
- Heç bir kommersiya, siyasi, şəxsi və ya inzibati təsir sertifikatlaşdırma qərarına təsir göstərə bilməz.
- Bütün namizədlərə bərabər və ədalətli münasibət göstəriləcəkdir.
- Qərəzsizlik riskləri davamlı olaraq müəyyən ediləcək, qiymətləndiriləcək və idarə olunacaqdır.
- Sertifikatlaşdırma prosesi heç bir diskriminasiya elementi daşımayacaqdır. Məlumatlar və qiymətləndirmə nəticələri yalnız sübutlara əsasən qəbul ediləcəkdir.
- Heç bir əməkdaş, qiymətləndirici və ya qərarverən qərəzsizlik prinsiplərini pozan fəaliyyət göstərə bilməz.

3. Qərəzsizliyin idarə edilmə mexanizmi

TBSO qərəzsizliyi təmin etmək üçün aşağıdakı idarəetmə mexanizmini tətbiq edir:

3.1. Məsuliyyət bölgüsü

- Qiymətləndiricilər yalnız qiymətləndirmə aparır, qərar qəbul etmir.
- **Qərarvermə Komissiyası** yalnız qərar verir, qiymətləndirmədə iştirak etmir.
- **Keyfiyyət üzrə Menecer** nə qiymətləndirməyə, nə də qərarverməyə müdaxilə etmir.

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	QƏRƏZSİZLİK SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/QS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	2/4

- **Qərəzsizlik Şurası (QŞ-Ə)** qərəzsizlik risklərini müstəqil olaraq nəzarətdə saxlayır.

3.2. Marağ toqquşmasının qarşısının alınması

TBSO bütün əməkdaşlara, qiymətləndiricilərə və QVK üzvlərinə aşağıdakıları tələb edir:

- Sertifikatlaşdırma prosesində iştirak edən şəxslər **Marağ Toqquşması Bəyannaməsi** imzalamalıdır.
- Namizəd ilə şəxsi, maliyyə, işgüzar əlaqəsi olan əməkdaşlar həmin prosesdə iştirak etməyəcək.
- Qiymətləndirici və ya qərarverən turist bələdçisi fəaliyyəti göstərsə, heç bir halda öz rəqiblərinə dair qərar verməyəcək.
- Assosiasiya ilə əməkdaşlıq yalnız qərəzsizlik prinsipləri çərçivəsində həyata keçiriləcək.

3.3. Qərəzsizlik risklərinin müəyyən edilməsi və təhlili

TBSO PR-012 prosedurunda göstərilən metodologiyaya əsasən:

- bütün risk mənbələri (maliyyə, kommersiya, şəxsi münasibətlər, struktur təzyiqlər, təşkilati əlaqələr və s.) müəyyən edilir,
- **Qərəzsizlik Risk Reyestri** üzərində davamlı monitoring aparılır,
- risklər ehtimal–təsir metodu ilə qiymətləndirilir,
- zərurət olduqda riskləri minimuma endirmək üçün tədbirlər görülür (vəziyyət dəyişikliyi, prosedən uzaqlaşdırma, əlavə nəzarət və s.).

3.4. Qərəzsizlik Şurasının rolu

QŞ-Ə aşağıdakı funksiyaları icra edir:

- qərəzsizliklə bağlı bütün riskləri nəzərdən keçirir;
- illik fəaliyyət hesabatı hazırlayır;
- şikayət və apellyasiyalarda qərəzsizlik aspektini qiymətləndirir;

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	QƏRƏZSİZLİK SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/QS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	3/4

- qərarvermə strukturunun müstəqilliyini təsdiqləyir;
- lazım olduqda prosesə müdaxilə edib qərəzsizlik pozuntusunun qarşısını alır.

QŞ-Ə üzvləri TBSO-nun gündəlik əməliyyatlarında iştirak etməyən, maraq toqquşması olmayan şəxslərdir.

3.5. Qərəzsizliyin qorunması üzrə əsas prinsiplər

- Namizədlərin bərabərliyi: Sertifikatlaşdırma heç bir sosial, etnik, dini, siyasi, iqtisadi və ya digər statusa görə məhdudlaşdırılmır.
- Ədalətli qiymətləndirmə: Hər qiymətləndirmə əvvəlcədən müəyyən edilmiş və bərabər tətbiq olunan səriştə meyarlarına əsasən aparılır.
- Obyektiv qərarvermə: Qərarlar yalnız sübutlara və səriştə nəticələrinə əsaslanır.
- Komissiya müstəqilliyi: QVK-a edilən hər bir təsir cəhdinin qarşısı dərhal alınır.
- Şəffaflıq: Sertifikatlaşdırma meyarları və prosedurları ictimaiyyət üçün açıqlanır.

4. Qərəzsizliklə bağlı məlumatların qorunması

- Qərəzsizlik pozuntusu barədə daxil olan məlumatlar məxfi saxlanılır.
- Qərəzsizlik qaydalarının pozulması ciddi intizam məsuliyyəti yaradır.
- Bu məlumatlar yalnız qanuni tələblər olduqda üçüncü tərəfə açıqlana bilər.
- QŞ-Ə qərəzsizlik pozuntusu haqqında tam hesabat tələb edə bilər.

5. Xarici təsirlərdən azad etmə

TBSO aşağıdakıların sertifikatlaşdırma fəaliyyətinə təsirini qəti şəkildə qəbul etmir:

- siyasi təzyiqlər
- kommersiya maraqları
- üçüncü tərəflərin yönləndirmələri
- reklam, sponsorluq, təşviq ödənişləri
- sertifikat alan şəxslərlə şəxsi münasibətlər
- turizm şirkətlərindən gələn yönləndirmə təzyiqləri

TBSO peşəkar müstəqilliyini qoruyur və heç bir halda kənar təsir əsasında qərar vermir.

6. Qərəzsizliyin pozulması şübhəsi və tədbirlər

Əgər əməkdaş, qiymətləndirici və ya namizəd qərəzsizlik pozuntusuna dair şübhə yarandığını düşünürsə, bu barədə:

- Keyfiyyət üzrə Menecerə,
- QŞ-Ə-yə və ya

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırma orqanı			
	QƏRƏZSİZLİK SİYASƏTİ	Sənəd №	ATB/TBSO/QS-001
		Nəşr tarixi	28.11.2025
		Nəşr №	02
		Səhifə №	4/4

• TBSO rəhbərinə
dərhal məlumat verməlidir.

Şübhə təsdiqlənərsə:

- Məsul şəxs prosesdən dərhal uzaqlaşdırılır.
- Hadisə araşdırılır.
- Zərurət olduqda təkrar qiymətləndirmə həyata keçirilir.
- QŞ-Ə yekun qərar qəbul edir.

7. Davamlı inkişaf

TBSO qərəzsizlik sistemini mütəmadi olaraq təkmilləşdirir:

- Daxili auditlərin nəticələri
- Şikayət və apellyasiya rəyləri
- QŞ-Ə tövsiyələri
- Beynəlxalq təcrübə
- Risk analizlərinin nəticələri

əsasında yenilənmiş idarəetmə modeli tətbiq olunur.

Hazırladı:

Təsdiq etdi:

Nikita Trarov
Keyfiyyət Üzrə Menecer

Sengtschmid Florian
Sertifikatlaşdırma orqanının rəhbəri