	AZESERT HALAL MMC		Sənəd No	HS-PR-06		
	ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU		Qüvvəyə Minmə Tarixi	01.09.2023		
			Yenilənmə Tarixi		No	00

1. MƏQSƏD

Bu prosedur AZESERT HALAL tərəfindən həyata keçirilən Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri ilə bağlı mümkün etiraz və şikayətləri qiymətləndirmək üçün hazırlanmışdır.

2. MƏZMUN

Bu prosedur AZESERT HALAL tərəfindən həyata keçirilən Halal Sertifikatlaşdırma xidməti fəaliyyətləri və nəticələri, müvafiq qurumların qərarları və s. əlaqəli mümkün etiraz və şikayətlərin qiymətləndirilməsi ilə bağlı prosedur və prinsipləri əhatə edir.

3. MƏSUL ŞƏXSLƏR

DİREKTOR
HALAL SERTİFİKATLAŞDIRMA MÜTƏXƏSSİSİ
ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏTLƏR KOMİTƏSİ

4. TERMİN VƏ TƏRİFLƏR

4.1. Etiraz

Etiraz : AZESERT HALAL-dan Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri alan fiziki şəxslər/qurumlar/təşkilatlar tərəfindən AZESERT HALAL-ın müvafiq bölmələri tərəfindən onlara aid məsələlərlə bağlı qəbul edilmiş qərarlara qarşı edilən müraciətdir.

4.2. Şikayət

Şikayət: AZESERT HALAL-ın Halal Sertifikatlaşdırma xidmətlərini təqdim etdiyi şəxslərin/qurumların/təşkilatların məhsulları, xidmətləri, sistemlərindən və s. istifadə edənlərin/faydalananların və ya təsirlənənlərin narazılıqları ilə əlaqəli müraciətləridir.

5. TƏTBİQ

5.1. Etiraz və Şikayətlərin Qəbul Edilməsi

Halal Sertifikatlaşdırma xidmətlərimizlə bağlı aidiyyəti şəxslərdən şikayət və ya etirazlar şifahi, yazılı, elektron poçt və telefon vasitəsilə edilə bilər. Şikayət və etirazı qəbul edən şəxs Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisinə yönləndirilir.


Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi etiraz və şikayət ərizələrini ərizəni verən təşkilatla əlaqə saxlayaraq yazılı şəkildə qəbul edir. Hər bir etiraz və ya şikayətin izlənməsi MÜŞTƏRİNİN ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT İZLƏNMƏ FORMASI ilə təmin edilir.

AZESERT HALAL tərəfindən həyata keçirilən Halal Sertifikatlaşdırma fəaliyyətinin nəticələrinə etirazların müddəti qərarın bildirildiyi tarixdən etibarən 30 (otuz) gündür.

Adı, imzası və ünvanı olmayan və ya əsassız və/və ya saxta ad və imzaya malik olduğu müəyyən edilən müraciətlərə baxılmaz.

5.2. Etiraz və Şikayətlərin Qiymətləndirilməsi

5.2.1 Etirazların Qiymətləndirilməsi

	AZESERT HALAL MMC		Sənəd No	HS-PR-06		
	ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU		Qüvvəyə Minmə Tarixi	01.09.2023		
			Yenilənmə Tarixi		No	00

Müraciətin xidmətin alındığı subyektə aid olub-olmaması, müvafiq göstərişlərdə nəzərdə tutulmuş müddətlərə uyğun edilib-edilməməsi, əməliyyatlarda maddi və/yaxud uçot səhvlərinin olub-olmaması və s. Zəruri hallarda ərizəçidən və digər aidiyyəti şəxslərdən ətraflı məlumat və sənədlər tələb edilməklə İnsan Resursları tərəfindən ilkin qiymətləndirməyə tabe tutulur.

Müraciətə əsasən Halal Sertifikatlaşdırma fəaliyyətində iştirak etmiş işçilər qiymətləndirmə prosesində iştirak edə bilməzlər. Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri ilə bağlı etirazlar sınaqlarla bağlı olanlar üçün aşağıda qeyd edildiyi kimi qiymətləndirilir.

Sınaq nəticələrinə etirazlarla bağlı

a) Halal Sertifikatlaşdırma fəaliyyətləri çərçivəsində, müvafiq qərar qəbul edən orqan tərəfindən qərar qəbul edilməzdən əvvəl, sınaq nəticələri ilə bağlı müraciətlər Halal Sertifikatlaşdırma üzrə Texniki Mütəxəssis tərəfindən qiymətləndirilir və lazım gəldikdə təkrar sınaq üçün müvafiq laboratoriyaya göndərilir. Etirazçıya yazılı məlumat verilir.

Müvafiq qərar qəbul edən orqan tərəfindən qərar qəbul edildikdən sonra sınaq nəticələrinə edilən ilk müraciət halal sertifikatlaşdırma üzrə texniki məsul işçi tərəfindən qiymətləndirilir və zəruri hallarda təkrar sınaqlar üçün laboratoriyaya göndərilir. Etirazçıya yazılı məlumat verilir.

b) Sınaq əgər istifadə oluna bilərsə, əvvəlcə laboratoriyadakı nümunə üzərində təkrarlanır. Xüsusiyyətlərinə və/və ya kəmiyyətinə görə sınağı təkrar etmək mümkün olmadıqda, etirazçıdan yeni nümunə və ya şahid nümunəsi, tələb olunur. Sonrakı proses müvafiq prosedurlar əsasında həyata keçirilir.

- Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən edilən ilkin qiymətləndirmə nəticəsində


Bu qiymətləndirmə nəticəsində həllini tapmış müraciətlərin nəticəsi etirazçıya bildirilir. Müraciətlərin qiymətləndirilməsi nəticəsində etirazçı haqlı olduğu halda təkrar incələmə/audit və s. və/və ya sınaq və s. əməliyyatlar üçün heç bir komissiya tutulmur. Əks halda, sözügedən rüsumlar etirazçıdan alınır.

- Etiraz edilən ərizə müvafiq bölmə tərəfindən ilkin qiymətləndirmə nəticəsində həll edilə bilməyən aşağıdakı hallarda:

Etiraz ərizəsi Etiraz və Şikayət Komitəsinin gündəliyinə salınır.

- Qərar qəbul edən orqanın qərarı ilə bağlı etiraz olduqda
- Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən müraciətin həll edilə bilməyəcəyi hallarda,
- Etirazçı ona bildirilən nəticəni qəbul etmədiyi və onun tələbində ısrarlı olduğu hallarda,
- Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisinin vəzifə, səlahiyyət və məsuliyyəti çərçivəsində müraciəti həll etmək mümkün olmayan hallarda,

Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi etirazın və şikayətin ilkin qiymətləndirilməsinin nəticəsini etiraz edilən bütün müvafiq əlavələr (qaimə-fakturalar, ərizələr, yazışmalar, sənədlər, ekspertiza/tədqiqat/eksperiment hesabatları və s.) və qərar təklifi ilə birlikdə komitəyə göndərir.

	AZESERT HALAL MMC		Sənəd No	HS-PR-06		
	ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU		Qüvvəyə Minmə Tarixi	01.09.2023		
			Yenilənmə Tarixi		No	00

Komitənin gündəliyinə daxil olan etiraz ərizələri ilə bağlı gündəm və iclasın fəaliyyəti; Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən həyata keçirilir.

Etiraz və Şikayət Komitəsinin qəbul etdiyi qərarlar, Etiraz və Şikayət Komitəsinin Gündəliyi və Qərar Forması vasitəsilə müraciəti qəbul edən müvafiq bölmə izləyir. Komitənin müraciətlə bağlı qərarı ərizəni qəbul etmiş müvafiq bölmə tərəfindən etirazçıya bildirilir..

5.2.2 Şikayətlərin Qiymətləndirilməsi

5.2.2.1 AZESERT HALAL-dan Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri alan qurum/müəssisələr tərəfindən alınan xidmətlərlə bağlı şikayətlərin qiymətləndirilməsi

AZESERT HALAL-dan Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri alan qurumlar/müəssisələr tərəfindən AZESERT HALAL-dan alınan xidmət proseslərində görülən işlərdən və əməliyyatlardan irəli gələn şikayətlər üçün müraciət; xidmətin predmetə aid olub-olmaması, müvafiq direktivlərin pozulmasının olub-olmaması, əməliyyatlarda keyfiyyət sisteminin sənədləri və s. zəruri hallarda ərizəçidən və digər aidiyyəti şəxslərdən ətraflı məlumat və sənədlər tələb edilməklə Halal Texniki Mütəxəssisi tərəfindən ilkin qiymətləndirməyə tabe tutulur.

Müraciətə əsasən Halal Sertifikatlaşdırma fəaliyyətində iştirak etmiş işçilər qiymətləndirmə prosesində iştirak edə bilməzlər.

Şikayət AZESERT HALAL tərəfindən həll edilə bilərsə, bu barədə ərizəçiyə yazılı məlumat veriləcək.


Şikayət müvafiq bölmə tərəfindən həll edilə bilməyən aşağıdakı hallarda:

- Müraciətin müvafiq bölmə tərəfindən həll edilə bilməyəcəyi hallarda,
- Ərizəçi ona bildirilən nəticəni qəbul etmədiyi və onun tələbində ısrarlı olduğu hallarda,
- Müraciətin müvafiq bölmənin vəzifə, səlahiyyət və məsuliyyəti çərçivəsində həlli mümkün olmayan hallarda,

Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi etirazın və şikayətin ilkin qiymətləndirilməsinin nəticəsini etiraz edilən bütün müvafiq əlavələr (qaimə-fakturalar, ərizələr, yazışmalar, sənədlər, ekspertiza/tədqiqat/eksperiment hesabatları və s.) və qərar təklifi ilə birlikdə komitəyə göndərir.

Komitənin gündəliyinə daxil olan şikayətlərlə bağlı gündəlik və iclas fəaliyyətləri Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən həyata keçirilir.

Etiraz və Şikayət Komitəsinin qəbul etdiyi qərarlar, Etiraz və Şikayət Komitəsinin Gündəliyi və Qərar Forması vasitəsilə müraciəti qəbul edən müvafiq bölmə izləyir. Komitənin müraciətlə bağlı qərarı ərizəni qəbul etmiş müvafiq bölmə tərəfindən etirazçıya bildirilir.

	AZESERT HALAL MMC		Sənəd No	HS-PR-06	
	ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU		Qüvvəyə Minmə Tarixi	01.09.2023	
			Yenilənmə Tarixi		No 00

5.2.2.2 AZESERT HALAL-dan Halal Sertifikatlaşdırma xidmətləri alan qurumların/müəssisələrin məhsul və/və ya xidmətlərindən istifadə edən/faydalanan və ya onlardan təsirlənən üçüncü tərəf qurumlarının/müəssisələrin şikayətlərinin qiymətləndirilməsi.

Şikayət mövzusu olan Halal Sertifikatlaşdırma xidmətindən istifadə edən/bəhrələyən və ya ondan təsirlənən üçüncü tərəf qurumlarının/təşkilatlarının şikayətləri ilə bağlı müraciət, şikayətin alınan xidmətlə bağlı olub-olmaması, şikayətin əhatə dairəsi ilə bağlı məlumat, sənədlər, məhsullar və s. zəruri hallarda ərizəçidən və digər aidiyyəti şəxslərdən ətraflı məlumat və sənədlər tələb edilməklə, Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən məzmununa görə ilkin qiymətləndirməyə tabe tutulur.

Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən edilən ilkin qiymətləndirmə nəticəsində; Şikayət olunan halal sertifikatlaşdırma xidmətini göstərən şəxs/qurum/müəssisədən yaranan müştəri şikayətləri halal sertifikatlaşdırma xidmətini göstərən aidiyyəti şəxsə/qurum/müəssisəyə yazılı şəkildə bildirilir və şikayətlə bağlı görülən/görüləcək tədbirlər/proseslər haqqında məlumat tələb olunur.

İlkin qiymətləndirmə nəticəsində müvafiq bölmənin qəbul etdiyi qərara əsasən; Şikayətin əhəmiyyətinə görə müəssisədə audit fəaliyyətləri həyata keçirilə bilər və ya normal yoxlama tarixində təşkilatın audit zamanı müştəri şikayətləri ilə bağlı qeydlərin müntəzəm olaraq saxlanıb\saxlanmaması yoxlanılır.

Müvafiq bölmə tərəfindən aparılan bütün proseslərin qiymətləndirilməsi nəticəsində; Məhsul/xidmət/sınaq şikayəti ilə bağlı görülmüş tədbirlərin nəticəsi şikayətçi qurum/təşkilata/shəxslərə yazılı şəkildə məlumatlandırılır.


Şikayət müvafiq bölmə tərəfindən həll edilə bilməyən aşağıdakı hallarda:

- Müraciətin müvafiq bölmə tərəfindən həll edilə bilməyəcəyi hallarda,
- Ərizəçi ona bildirilən nəticəni qəbul etmədiyi və onun tələbində ısrarlı olduğu hallarda,
- Müraciətin müvafiq bölmənin vəzifə, səlahiyyət və məsuliyyəti çərçivəsində həlli mümkün olmayan hallarda, Başvurunun ilgili birim tərəfindən çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,

Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi etirazın və şikayətin ilkin qiymətləndirilməsinin nəticəsini etiraz edilən bütün müvafiq əlavələr (qaimə-fakturalar, ərizələr, yazışmalar, sənədlər, ekspertiza/tədqiqat/eksperiment hesabatları və s.) və qərar təklifi ilə birlikdə komitəyə göndərir.

Komitənin gündəliyinə daxil olan şikayətlərlə bağlı gündəlik və iclas fəaliyyətləri Halal Sertifikatlaşdırma Mütəxəssisi tərəfindən həyata keçirilir.

Etiraz və Şikayət Komitəsinin qəbul etdiyi qərarlar, Etiraz və Şikayət Komitəsinin Gündəliyi və Qərar Forması vasitəsilə müraciəti qəbul edən müvafiq bölmə izləyir.

	AZESERT HALAL MMC	Sənəd No	HS-PR-06		
	ETİRAZ VƏ ŞİKAYƏT QIYMƏTLƏNDİRMƏ PROSEDURU	Qüvvəyə Minmə Tarixi	01.09.2023		
		Yenilənmə Tarixi		No	00

Etiraz və şikayətlərlə bağlı qərarlar səs çoxluğu prinsipi ilə deyil, yekdillik prinsipi əsasında qəbul edilməlidir. Komissiya ən azı üç (3) nəfərdən ibarət olmalıdır, onlardan ən azı biri İslam məsələləri üzrə ekspert olmalıdır.

6. ƏLAQƏDAR SƏNƏDLƏR

- Etiraz və Şikayət Komitəsinin Gündəm və Qərar Forması
- Müştərinin Etiraz və Şikayət İzlənmə Forması