



1. Məqsəd:

Müştərilərdən gələn şikayətlərin toplanması, təsnifi, təhlil edilməsi və gərəkli olan düzəldici işlərin aparılaraq yekunlaşdırılmasıdır.

2. Tətbiq sahəsi:

Daxili, xarici, hər kəsdən və hər bölmədən gələn istək və şikayətləri əhatə edir.

3. Məsul şəxslər:

MEM-də çalışan personal.

3. Tətbiqi

4.1. MEM-də xidmət həyata keçirilməsi ilə bağlı bütün müştərilərdən gələn şifahi və ya yazılı şikayətlər MEM Katibliyi tərəfindən [“MEM-FR-7.9-01 Tələb və şikayətləri izləmə Formu”](#) ilə qeydə alınır. Sözü gedən şikayətlərdə, məsul personal şikayətin mütləq yazılı şəkildə də bildirilməsinin vacib olduğunu şikayətçi şəxsə (quruma) bildirir.

4.2. Şifahi edilən şikayətlər telefonla bildirilsə [“MEM-FR-7.1-01 Telefonla danışıq Protokolu”](#) ilə qeydə alınır. Şifahi şikayət birbaşa Mərkəz rəhbərliyinə söyləndikdə “Vətəndaş qəbulu qeydiyyat Kitabı”nda qeydə alınır.

4.3. Struktur bölmələrindən göndərilən [“MEM-FR-7.9-01 Tələb və şikayətləri izləmə Formu”](#)ları KTB tərəfindən kontrol edilir və yekunda hər hansı bir problemlə qarşılaşılsa məsul struktur bölmə haqqında düzəldici və ya önleyici fəaliyyət başlatılır.


4.4. Yazılı şikayətlər MEM rəisinə bildirildikdən sonra Katibliyə və aid olduğu laboratoriyaya göndərilir. Müvafiq bölmənin rəhbəri, bir ekspert və keyfiyyət menecment təmsilçisindən ibarət komissiya bir həftə içərisində istək və şikayətlərlə bağlı gərəkli araşdırmalar aparır. İstək və şikayətlərə aid nəticələr MEM rəisinin razılığından sonra müvafiq şəxsə (quruma) yazılı şəkildə bildirilir.

4.5. İstək və şikayətlərin dəyərləndirilməsindən sonra sınaq işi və keyfiyyət menecment sisteminin şərtlərinin təsirləndiyinə qərar verilsə, müvafiq laboratoriya rəhbəri gərəkli düzəldici və önleyici fəaliyyəti başlatır və aid olduğu şəxslərə bildirir. Əgər bu halda müştəri çıxılmaz vəziyyətdə qalarsa, MEM tərəfindən müştərinin bu durumdan çıxarılması üçün gərəkli önlemlər alınır.

4.6. Qurumda çalışanların şikayətlərinə [“Ədliyyə orqanlarında qulluq keçmə haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanununa](#) və [“Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi haqqında Əsasnamə”](#)yə uyğun baxılır.

4.7. Prosedurun tətbiqindən sonra nəticələnən istək və şikayətlərə aid qeydlər inzibati bölmənin rəhbərliyi tərəfindən qorunur. İnzibati bölmə rəhbərliyi bununla bağlı nəticələri hər il Rəhbərliyin gözdən keçirmə (RGK) toplantısından bir ay öncə keyfiyyət menecment təmsilçisinə bildirir.

HAZIRLAYAN: Keyfiyyət təminatı bölməsi	KONTROL EDƏN: Keyfiyyət təmsilçisi	TƏSDİQ EDƏN: Mərkəzin rəisi
---	---------------------------------------	--------------------------------

	AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI ƏDLİYYƏ NAZİRLİYİ MƏHKƏMƏ EKSPERTİZASI MƏRKƏZİ	Sənəd No: MEM-PR-7.9-01
	TƏLƏB VƏ ŞİKAYƏTLƏRİ DƏYƏRLƏNDİRMƏ PROSEDURU	Yayım tarixi: 28.07.2019
		Rev.No: 00
		Rev. tarixi: 00.00.0000

İstək və şikayətlərlə bağlı qeydlər müvafiq struktur bölmələrində mühafizə edilir.

5. SƏNƏDLƏR:

- [“Ədliyyə orqanlarında qulluq keçmə haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu](#)
- [“Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi haqqında Əsasnamə”](#)
- [“Dövlət hakimiyyət orqanlarında, idarə, təşkilat və müəssisələrdə vətəndaşların təklif, ərizə və şikayətləri üzrə kərgüzərliqin aparılması Qaydaları”](#)
- [R10.08 Türk Akreditasiyon Kurumu Şikayət və İtirazlar Rehberi](#)
- [“MEM-FR-7.9-01 Tələb və şikayətləri izləmə Formu”](#)
- [“MEM-FR-7.1-01 Telefonla danışıq Protokolu”](#)
- [“MEM-SX-7.9-01Tələb və şikayətləri dəyərləndirmə iş Sxemi”](#)

HAZIRLAYAN: Keyfiyyət təminatı bölməsi	KONTROL EDƏN: Keyfiyyət təmsilçisi	TƏSDİQ EDƏN: Mərkəzin rəisi