AZERSUN

QİAM
Qlobal İqtisadi
Araşdırmalar Mərkəzi

Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət

(Araşdırma nəticələrinin analitik hesabatı: 2006)

Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM)
tərəfindən hazırlanıb

BAKI – 2007

Müəllif: **Elxan Mikayılov,** ***Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzinin Layihələr və İnnovasiyalar Şöbəsinin müdiri, İSO-nun eksperti***
Rəyçi: **Prof. Məmmədov N.R.,** ***ADİU-nun Standartlaşdırma və Sertifikatlaşdırma kafedrasının müdiri***

Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət: araşdırma nəticələrin analitik hesabatı, Noyabr 2006

Məlum olduğu kimi ölkəmiz Ümumdünya Ticarət Təşkilatına (ÜTT) üzv olmaq ərəfəsindədir. ÜTT-nin üzv olmaq istəyən ölkələr qarşısında əsas tələblərindən biri ölkənin müəssisələri tərəfindən beynəlxalq standartların qəbuluna şərait yaradılmasıdır. Bu baxımdan ölkəmizdə beynəlxalq standartların müəssisələr tərəfindən tətbiqinə şərait yaradılmalıdır. Lakin, bundan əvvəl ölkəmizdə beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində mövcud vəziyyət dərindən araşdırılmalı və əldə olunan nəticələr əsasında müxtəlif tədbirlər görülməlidir. Bunu nəzərə alan Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Agentliyi ilə bağladığı Memorandum çərçivəsində sertifikatlaşdırma firmaları və standartı tətbiq edən müəssisələr arasında geniş araşdırma aparmış və analitik hesabat hazırlamışdır. Araşdırmanın nəticəsində beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində irəliləyişlər, statistik məlumatlar, sertifikatlaşdırma firmalarının Azərbaycanda fəaliyyətinin mövcud vəziyyəti, nöqsanlar, bu sahənin inkişafı üçün dövlətin, sertifikatlaşdırma firmalarının, standartı tətbiq edən müəssisələrin və ictimai təşkilatların görə biləcəkləri işlər, tövsiyə və təkliflər müəyyənləşdirilmişdir. Araşdırmada əks edilmiş statistik məlumatlar 31 Noyabr 2006-cı ilə qədər olan dövrü əhatə edir. Bu araşdırmanın nəticəsindən müvafiq dövlət orqanları, sertifikatlaşdırma firmaları, yerli müəssisələr, elm-təhsil müəssisələri və ictimai təşkilatlar faydalana bilər.

İşçi qrup: **Dos. N.R.Quliyev**
R.B. Atakişiyev
R. R. Fətullayev
F.İ.İsayev

Dizayner: **A.Ə.Rəhimov**

Tərcüməçi: **Elşad Budaqov**

Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi bu hesabatın çapında və təqdimatında göstərdiyi maddi dəstəyə görə "Azersun Holding" Şirkətlər Qrupuna öz təşəkkürünü bildirir.

Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM)
Ünvan: M. Muxtarov küç, 194, ADİU-nun III tədris binası, otaq 3, Bakı, Azərbaycan.
Tel/faks: +994 12 436 86 74
İndeks: Az 1065
E-mail: office@qiam.org
İnternet səhifə: www.qiam.org

MÜNDƏRİCAT

1. Nəzəri məlumatlar.. 4

2. Ümumi vəziyyət... 5

3. Sorğu prosesi.. 8

4. Araşdırmanın əsas nəticələri 9

4.1. Sertifikatlaşdırma firmalarının maddi və qeyri maddi potensialı.... 9

4.2. Beynəlxalq standartların tətbiqi üzrə müxtəlif əlamətlərə görə statistik məlumatlar.. 13

4.3. Sertifikatlaşdırma firmaların apardıqları işlərin və marketinq siyasətlərinin real vəziyyəti.. 17

4.4. Sertifikatlaşdırma firmalarının Azərbaycandakı sertifikatlaşdırmanın mövcud vəziyyətinə münasibəti................ 23

5. Tövsiyə və təkliflər 25

6. Əlavələr.. 29

1. Nəzəri məlumatlar

Sorğunun təhlilindən əldə olunan nəticələrə keçməmişdən əvvəl Sertifikatlaşdırma haqqında ümumi məlumat verməyi məqsədəuyğun hesab edirik və bu sertifikatlaşdırmanın iqtisadiyyatda nə qədər önəm daşıdığını və bu sahənin inkişafının zəruriliyini qısa olsa da oxucuların diqqətinə çatdıracaq.

Azərbaycanda və ümumiyyətlə dünyada baş verən iqtisadi tərəqqi və qloballaşma prosesi bütün sahələrin inkişafına güclü təkan vermişdir. Son zamanlar beynəlxalq ticarətin sürətli inkişafı, əmək bölgüsünün dərinləşməsi və ölkələrin bir-birindən asılılığın artması bu proseslərdə iştirak edən bütün ölkələrin inkişafını zəruri etmişdir. Beynəlxalq ticarətin inkişafı ticarətdə mövcud olan texniki maneələrin aradan qaldırılması istiqamətində görülən tətbirlərin genişləndirilməsinə səbəb olmuşdur ki, bunlardan da biri sertifikatlaşdırmanın aparılması yolu ilə ölkələrin ticarətin asanlaşdırılmasına nail olmaqdır. Burada əsas diqqət beynəlxalq standartlar üzrə aparılan sertifikatlaşdırmaya yönəldilib ki, bu da beynəlxalq standartların milli standartlara nisbətən ticarətdəki maneələrin daha çox aradan qaldırılmasına və diskriminasiya siyasətinə yol verilməməsinə səbəb olmamasıdır. Bütün bunlar ticarət üzrə beynəlxalq təşkilatların-ÜTT, OECD və APEC-in öz fəaliyyətində bu məsələyə xüsusi önəm verməsi ilə nəticələnmişdir. Belə ki, ÜTT fəaliyyətlərində birbaşa və dolayısı ilə 80 %, OECD-in fəaliyyətinin 50%-i, APEC-in fəaliyyətinin 25 %-i standartlarla bağlıdır. ÜTT standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma sahəsində siyasətin eyniləşdirilməsi və beynəlxalq ticarətin asanlaşdırılması üçün 2 rəhbərlik sənədin-TBT və SPS, eləcədə bunlarla bağlı digər sənədin-GATS qəbul etmişdir və bu sənədlərin tətbiqi üzv ölkələr qarşısında qoyulan əsas tələblər sırasındadır.

Müqayisə üçün onu da qeyd edək ki, standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma İngiltərənin iqtisadiyyatına orta hesabla ildə 5 milyard, Almaniyaya 14,5 milyard dollar gəlir gətirir və əmək məhsuldarlığını 13% yüksəldir. Bu cür statistik rəqəmlərdən xeyli istinadlar gətirmək olar ki, bütün bunlar standartların səmərəliliyinin və iqtisadi inkişafdakı əhəmiyyətini göstərir. Standartların tətbiqinin makro və mikro iqtisadi səmərələrə ümumi şəkildə aşağıdakılardan ibarətdir:

1. Rəqabətqabiliyyətliliyin yüksəldilməsi.
2. Xərclərin azaldılması və gəlirlərin artırılması.
3. İstehlakçıların məmnunluğunun və təhlükəsizliyinin təmin olunması.
4. Beynəlxalq ticarətin asanlaşması və transfer xərclərinin azalması.
5. Satışın artırılması və marketinq aləti kimi istifadə olunması.
6. Riskin azaldılması və idarə olunması.
7. Müəssisələrin stabil inkişafının təmin olunması.
8. Müəssisənin partnyorlar və investorlar qarşısında etibarlılığının yüksəldilməsi.
9. İnformasiya yayımı və innovasiyanın inkişafı.
10. Bazara çıxış müddətinin azaldılması, yeni bazarlara çıxışın təmin olunması.
11. İşçilərin peşəkarlığının, əmək məhsuldarlığının və vəzifə bölgüsünün yüksəldilməsi.
12. Bazarın dəyişikliklərinə çevik uyğunlaşmanın təmin olunması.
13. Məhsulların növ müxtəlifliyinin sayının azaldılması və qarşılıqlı əvəz olunmasının təmin olunması.
14. Tənzimləmə işinin bazarın tələblərinə uyğun və öz-özünü tənzimləmə sistemi üzrə formalaşdırılması.
15. İstehlakçıların məlumatlılıq dərəcəsinin yüksəldilməsi.
16. Dövlət, istehlakçı və istehsalçı arasında qarşılıqlı inamın və rəğbətin yaradılması.
17. Ölkənin makro səviyyədə ixrac rəqabətqabiliyyətliliyinin artırılması.
18. Əhalinin rifah halının və təhlükəsizliyinin yüksəldilməsi.

Yuxarıda sadalananlar bir daha sübut edir ki, beynəlxalq standartların tətbiqi hər bir ölkə üçün böyük əhəmiyyətə malikdir və ölkə iqtisadiyyatının inkişafına əhəmiyyətli tövhə verir. Azərbaycanda da bu sahədə aparılan işlərin intensivləşdirilməsinə və yerli müəssisələri

beynəlxalq ticarətə inteqrasiyasının təmin olunmasına zərurət var. Bunu həyata keçirmək üçün ilk növbədə beynəlxalq standartlar üzrə aparılan sertifikatlaşdırmanın səviyyəsi, bu bazarda mövcud olan problemlər və onların həll yolları, bazarda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmalarının fəaliyyəti və onlar arasında olan rəqabətin səviyyəsi öyrənilməli və yerli müəssisələrə beynəlxalq standartları tətbiq etməkdə dəstək olmaq imkanları müəyyənləşdirilməlidir. Yuxarıda sadalananları nəzərə alaraq Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi (QİAM) Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Agentliyi ilə bağladığı Memorandum çərçivəsində sertifikatlaşdırma və sertifikat alan firmalar arasında araşdırma aparmış və bu sahədə olan inkişafı və problemləri müəyyənləşdirmişdir.

2. Ümumi vəziyyət

Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi araşdırma həm sertifikatlaşdırma, həm də sertifikat alan firmalar arasında aparılmışdır. Sertifikatlaşdırma firmaları arasında sorğunun aparılmasında məqsəd onların fəaliyyətinin və qarşılaşdıqları problemlərin müəyyənləşdirilməsi olub. Sertifikatı alan firmalar arasında sorğunun aparılmasında məqsəd isə onların beynəlxalq standart tətbiq etməsinin məqsədini, bundan əldə etdikləri səmərələr və sertifikatlaşdırma firmalarının işinə münasibətlərini öyrənmək olub. Araşdırmanın kompleks aparılması bu bazarda olan problemləri daha dərindən öyrənməyə və Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsi üçün görülməsi zəruri olan tədbirlərin müəyyənləşdirilməsinə imkan verir.

Qeyd edək ki, ölkəmizdə cari dövrdə 9 sertifikatlaşdırma firması fəaliyyət göstərir. Bütün səylərə baxmayaraq yalnız bu firmalardan 6-sı arasında sorğu aparmağa nail olunmuşdur və dəqiq statistika müəyyən etməyə mümkün olmamışdır ki, bu haqda irəlidə ətraflı məlumat veriləcək. Biz burada sorğudan əldə olunmuş ilkin nəticələr haqqında ümumi məlumat verəcəyik.

Sorğunun nəticələri Azərbaycanda beynəlxalq sertifikatlaşdırmanın son illərdə sürətli inkişafının olduğunu müşahidə olunmuşdur. Belə ki, artıq yerli firmalar beynəlxalq standartların tətbiqini öz biznes strategiyalarının tərkib hissəsi kimi qəbul edirlər. Məhz bu səbəbdən son 4 il ərzində beynəlxalq menecment sistemi standartları tətbiq edən firmaların sayı xeyli artmışdır. Belə ki, 2003-cü ilə qədər beynəlxalq standart tətbiq edən firmaların sayı təxminən 5, 2003-cü ildə 30, 2004-də 42, 2005-ci ildə 85, 2006-cı ilin oktyabr ayına qədər 68 firma, ümumilikdə isə 230 firma beynəlxalq standart tətbiq etmişdir. Göstərilən statistik məlumatları qonşu ölkələrlə müqayisədə qənaətbəxş qəbul etmək olar. Lakin inkişaf etmiş və ÜTT-nin üzvü olan ölkələrlə müqayisədə bu rəqəmlər qənaətbəxş deyil. Bunun səbəbi isə bir çox obyektiv və subyektiv problemlərin mövcud olmağı və öz həllini tapmamağıdır.

Qeyd edək ki, Azərbaycanda tətbiq olunan beynəlxalq standartların demək olar hamısı tanınmış menecment sistemi standartlarıdır. Lakin bu o qədər də yaxşı hal deyil. Çünki, menecment sistemi standartlarının tətbiqinin səbəbi müəssisələrin həmin standartların həqiqi üstünlüklərini dərk etmələri deyil, bu standartların digərləri tərəfindən tətbiqi və məşhur olmasıdır. İSO-nun digər menecment sistemi standartları (İSO/TS 16949, İSO 13485-2003 və s.) və məhsula aid bir çox standartları da var ki, müəssisələr onların tətbiqindən böyük səmərələr əldə edə bilərlər. Bu tip standartların tətbiq olunmamasının səbəblərindən biri müəssisələrin onların üstünlükləri haqqında informasiyasının olmamasıdırsa, digər səbəbi isə sertifikatlaşdırma firmalarının bu və digər standartların səmərələri haqqında yetərincə informasiya yaymamağıdır.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmalarının əksəriyyəti bu sahədə böyük təcrübəyə malikdir və dünyanın bir çox ölkələrində fəaliyyət göstərirlər. Baxmayaraq ki, bu firmalar arasında yerli firma yoxdur, onlarda çalışan mütəxəssislərin əksəriyyəti yerli mütəxəssislərdir və bu da ümumilikdə xeyli Azərbaycan vətəndaşının işlə təmin olunması deməkdir. Mütəxəssis-auditorların bir qismi beynəlxalq sistem üzrə akkreditasiyadan keçib və müvafiq sahədə orta hesabla iki illik iş təcrübəsinə malikdirlər. Lakin bu auditorların bilik səviyyəsi və keçirdikləri auditlərin keyfiyyətə beynəlxalq təcrübə ilə müqayisədə hələ istənilən səviyyədə deyil. Ümumiyyətlə əksər firmaların malik olduqları texniki-iqtisadi və əmək

resursları onların keyfiyyətli iş görməsi üçün yetərlidir, baxmayaraq ki, onlardan bəzisi öz potensialına uyğun səviyyədə fəaliyyət göstərmir.

Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqi yeni təcrübə olduğundan və bəzi sertifikatlaşdırma firmalarının bundan öz xeyrinə məharətlə istifadə etməsi bu bazarda bir çox problemlərin mövcudluğuna zəmin yaradır. Bazarda ən böyük problem sağlam rəqabətin olmaması və özbaşınalığın hökm sürməsidir. Belə ki, sorğu keçirilən firmalardan birini çıxmaq şərti ilə (həmin firmada görüş zamanı öz narazılığını bildirmişdir) digərləri rəqiblərin fəaliyyətindən narazı olduqlarını bildirmiş və bir-birlərinə olan qarşılıqlı rəğbətlərinin çox aşağı səviyyədə olmasını nümayiş etdirmişdilər. Səbəb kimi firmalar rəqibləri tərəfindən əks təbliğat edildiyini bildirmişlər ki, bunu da sorğu zamanı biz bir daha müşahidə etdik. Çünki, hər sorğu keçirilən firma digər bir və ya bir neçə firmanın düzgün fəaliyyət göstərmədiyini və müştəriləri aldatdıqlarını bildirirdilər. Onlardan bir neçəsi konkret rəqib adı çəkməklə həmin rəqibin sertifikatlaşdırmanı beynəlxalq sistemə uyğun aparılmadığını, yəni, həm menecment sisteminin yaradılması, həm də sistemin sertifikatlaşdırılmadan keçirilməsi kimi 2 ayrı-ayrı xidmətin bir firma tərəfindən göstərilməsini bildirirdilər. Misal kimi isə World Certification Services (WSC) və digərlərini göstərirdilər. Bu isə həqiqətən beynəlxalq sistemə uyğun gəlməyən və qeyri qanuni fəaliyyətdir. Çünki, bir firma müəssisələrdə müvafiq standart üzrə menecment sistemini yaratmaqla birinci tərəf funksiyasını, firmanı sertifikatlaşdırmadan keçirməklə üçüncü tərəf funksiyasını yerinə yetirir ki, bu da nəticədə birinci və üçüncü tərəfin birləşməsinə və öz-özünü qiymətləndirilməsinə gətirib çıxarır. Ən acınacaqlısı odur ki, sistemin yaradılması üçün minimum 3 ay vaxt tələb olunduğu halda bir sertifikatlaşdırma firması 1 ay ərzində sistem yaratmaqla yanaşı sertifikatlaşdırmanı da aparıb. Bu tip sertifikatlaşdırma zahirən müştərilərə sərf etsə də obyektivliyi və qiymətləndirmədə şəffaflığı şübhə altına alır. Müştərilərə bu cür xidmətin əlverişli olmasının səbəbi iki xidmətin bir yerdə təklif edilməsinə görə ümumi xidmətin ucuz başa gəlməsidir. Bu cür işləyən firmalar aşağı qiymət təklifi etməklə yuxarıdakı pozuntu ilə yanaşı sağlam rəqabət prinsiplərini də pozurlar. Digər tərəfdən sistemi özləri yaratdıqlarından audit zamanı bir çox uyğunsuzluqlara göz yumur və standartın tətbiqinin səmərəlilik səviyyəsini aşağı salırlar. Müştərilər isə başa düşmürlər ki, bu əslində onların xeyrinə deyil və standart almaqla onlar yalnız sənəd və bir qisim uğurlu fəaliyyət əldə edirlər, hansı ki, onlar müvafiq standartın tətbiqindən daha çox fayda əldə edə bilərlər. Bəzi sertifikatlaşdırma firmaları bu cür fəaliyyət göstərmələrini menecment sisteminin yaradılması üzrə xidmət göstərən konsaltinq firmalarının işinin keyfiyyətinin aşağı olmağı və mütəxəssislərin hazırlıq səviyyəsinin istənilən səviyyədə olmamağı ilə əlaqələndirirlər. Lakin bu əsas səbəb kimi göstərilə bilməz. Baxmayaraq ki, Azərbaycanda xidmət göstərən firmaların sayı və təcrübəsi azdır, onlar normal səviyyədə menecment sisteminin tətbiqinə nail olurlar. Əgər bu sistem sertifikatlaşdırma firmasını qane etmirsə bu onun üçün əsas vermir ki, sistemi özü yaratsın. Bu halda həmin firma uyğunsuzluqları müəyyənləşdirməli, müəssisəyə onun aradan qaldırılması üçün müddət verməli və yenidən auditin keçirilməsini təşkil etməlidir.

Sertifikatlaşdırma firmalarının rəqiblərinin fəaliyyətindən narazı olmasının səbəblərindən biri də bəzi rəqiblərinin sertifikatı satması faktının olmasını göstərirlər. Belə ki, onlar Azərbaycanda nümayəndəliyi olmayan bir firmanın – Focus İnternational firmasının sertifikatı pulla satdığını bildirirlər. Bu informasiyanın dəqiqliyinə biz məsuliyyət daşımırıq, ancaq, ölkəmizdə belə bir halın olması istisna olunmur. Çünki, bir neçə sahibkar var ki, onlar tender və digər tədbirlərdə uğur qazanmaq üçün pulla sertifikat almağa hazırdırlar.

Yuxarıda sadalanan problemlərin mövcudluğunun əsas səbəbi sertifikatlaşdırma firmalarının müştəri problemi və müştəri uğrunda aparılan mübarizədir. Bunun da səbəbi sertifikatlaşdırma firmaları marketinq siyasətlərinin və müştərilərin cəlbi istiqamətində gördükləri işlərin aşağı səviyyədə olmasıdır. Araşdırma göstərir ki, sertifikatlaşdırma firmaların müştərilərin cəlbində sivil metodlardan istifadə etmir və ya buna vəsait xərcləmək istəmirlər. Eləcədə onlar göstərə biləcəkləri xidmətləri müştəriyə istənilən səviyyədə təqdim edə bilmirlər. Bu isə onların mütəxəssislərinin kifayət qədər marketinq biliklərinə malik olmamağından irəli gəlir. Beləliklə, hər bir sertifikatlaşdırma firması gəlir əldə etmək istəyir, lakin gəlir əldə etmək

üçün vəsait xərcləmək istəmir. Bu isə sivil metodlar əvəzinə rəqiblərin bir birini qarşılıqlı ittiham etməklə müştəri cəlbi kimi praktikanın formalaşmasına gətirib çıxarır. Onlar bir məsələyə diqqət yetirməlidirlər ki, bazarda müştəri qıtlığı probleminin həlli yolu ayrı-ayrı sahibkarlarla görüş vasitəsilə deyil, makro səviyyədə reklam etməklə (televiziya, radio və s. vasitəsilə) və göstərdikləri xidmətin üstünlüklərini təbliğ etməklə bütün müəssisələrin sertifikatlaşdırmaya axınını təmin etmək lazımdır. Çünki, əvvəlcə yerli müəssisələrə beynəlxalq standartın tətbiqinin üstünlükləri, daha sonra isə hansı firmanın daha yaxşı iş görmək iqtidarında olması ayrı-ayrı firmalar tərəfindən çatdırılmalıdır. Birinci məqsədə nail olmaq üçün bütün sertifikatlaşdırma firmalar səylərini birləşdirməli və ölkə səviyyəsində müəssisələrin buna marağını yaratmalıdırlar. İkinci məqsəd çatmaq isə hər bir sertifikatlaşdırma firmasının öz xidmətlərini nə dərəcədə yüksək təqdim etməsindən və gördükləri işin keyfiyyətindən asılıdır.

Araşdırmanın əsas hədəflərindən biri də beynəlxalq standartları tətbiq edən firmalardır. Belə ki, Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsində sertifikatlaşdırma firmalarının əhəmiyyətli rolu olsa da əsas məsuliyyət müəssisələrin özlərinin üzərinə düşür. Müəssisələr bazar iqtisadiyyatı sistemində uğurlu fəaliyyət göstərmək istəyirlərsə mütləq beynəlxalq standartları, xüsusilə də menecment sistemi standartlarını qəbul etməlidirlər. Məhsul ixrac edən sahibkarlar üçün bu daha çox zərurət kəsb edir. Odur ki, ölkəmizdə beynəlxalq standartların müəssisələr tərəfindən tətbiqinə təkan verilməlidir. Ümumiyyətlə standartların tətbiqinin genişləndirilməsi əsasən 4 tərəfin fəaliyyətindən asılıdır: dövlət, müəssisələr, sertifikatlaşdırma firmaları və ictimai təşkilatlar. İlk növbədə sertifikatlaşdırmanın əsas obyekti olan firmaları şərh edək.

Əvvəldə qeyd etdiyimiz kimi araşdırma sertifikat alan firmalar arasında da aparılıb və onların beynəlxalq standartın tətbiqindən hansı səmərələr əldə etdikləri və sertifikat verən firmalara münasibətləri öyrənilib. Qeyd edək ki, müəssisələrdən bir qismi, xüsusilə iri müəssisələr beynəlxalq standartın tətbiqinin onlara verəcəyi həqiqi səmərələri dərk edirlər, lakin bu tip müəssisələrin sayı olduqca azdır. Əksər müəssisələrin standartı tətbiq etməkdə məqsədi standartın adından reklam aləti kimi istifadə etmək, tenderlərdə qalib olmaq, rəqiblərin həmin standartı qəbul etməsi və bu baxımdan rəqabətə tab gətirmək və s. bu kimi qeyri məqbul yanaşmalardır. Sertifikat alan firmalardan heç biri standartı tətbiq etməklə daxili inkişafa nail olmaq istədiyini qeyd etməyib. Müəssisələrin bu cür yanlış düşüncələri sertifikatlaşdırma firmaları üçün müəyyən problemlər yaradır. Bu problemin mövcudluğunu sertifikatlaşdırma firmaları da qeyd etmişlər. Belə ki, bu tip firmaların demək olar ki hamısı sertifikatlaşdırma zamanı müəssisələrin rəhbərliklərinin və işçilərinin düşüncə tərzinin yanlış olmasını və standartın mahiyyətini düzgün dərk etmədiklərini qeyd etmişlər. Dediklərimizi sertifikatlaşdırma firmalarından bir neçəsinin qeyd etdiyi misallarla əsaslandıraq. Məsələn, sertifikat alan firmalardan bir qismi beynəlxalq standartı QOST standartı ilə müqayisə edirlər və bunun məcburi olub və ya olmamasını soruşurlar. Eləcədə onlar qeyd edirlər ki, əgər onlar həmin standartın tələblərinə riayət etməsələr onda bunun qarşısı necə alınacaq. Lakin, əslində beynəlxalq standartların tətbiqi könüllü xarakter daşıyır və onun tələblərinə əməl etməsə yalnız özü nələrisə itirəcək və kiminsə onlara nəzarət etməsinə ehtiyac yoxdur, baxmayaraq ki, sertifikatlaşdırma firmaları ildə bir dəfə onları təkrar auditdən keçirirlər. Bu isə onu sübut edir ki, hələ də bir çox sahibkarlar “sertifikatlaşdırma məcburidir və bundan yayınma məsuliyyətə cəlb olunma deməkdir” düşüncəsindən çıxa bilməyiblər. Digər tərəfdən sertifikatlaşdırma zamanı bəzi müəssisə rəhbəri keyfiyyət menecerlərinə təzyiq edirlər və həmin menecerlər audit zamanı uyğunsuzluqları aşkar olunmasını düşünərək xeyli gərginlik keçirirlər. Bu da yanlış düşüncənin olmasının digər bir sübutudur.

Beynəlxalq standart tətbiq edən firmalarda əsas problemlərdən biri də standartların tələblərinə yetərincə əməl olunmaması və standartın effektivliyini düzgün qiymətləndirilməməsidir. Bunun da səbəbi yuxarıda qeyd olunan yanlış yanaşmalar və standartın tətbiqinin bəzən formal xarakter danışmasıdır.

Müəssisələrdə standartlarının tətbiqinin genişləndirilməsində dövlətin də xüsusi rolu var. Yeri gəlmişkən qeyd edək ki, sertifikatlaşdırma firmalarının əksəriyyəti Azərbaycanda müvafiq

sahədə mövcud olan qanunvericiliyin vəziyyətindən və müvafiq dövlət qurumunun fəaliyyətində narazı olduqlarını bildirmişlər ki, bunu irəlidə geniş şərh edəcəyik. Burada isə araşdırmaların nəticələrindən çıxış edərək onu qeyd etmək istəyirik ki, müvafiq dövlət qurumu beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsində bir çox işlər görə bilər ki, bu da ölkəmizin ÜTT-yə üzvlüyü üçün götürülmüş öhdəliyin tərkib hissəsi kimi qəbul edilməlidir.

Beynəlxalq standartların tətbiqi istiqamətində ictimai təşkilatların- QHT-lərin roluna gəldikdə isə bu sahə üzrə Azərbaycanda yerli QHT fəaliyyət göstərmir. Lakin Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi məsələnin aktuallığını dərk edərək standartlaşdırmanın inkişafını özünü əsas prioritetləri sırasına daxil etmiş və bu istiqamətdə həm araşdırmaların nəticələrindən, həm də öz təcrübəsindən yararlanaraq bir çox layihələri həyata keçirməyi planlaşdırır. İctimai təşkilatlar əsasən informasiya yayımı və vasitəçilik xidməti kimi işlərin görülməsini təmin edə bilər və bu sahənin digər iştirakçıları-müəssisələr, sertifikatlaşdırma firmaları və dövlət ilə sıx əlaqədə işləməlidir.

3. Sorğu prosesi

Yuxarıda da qeyd etdiyimiz kimi sorğu sertifikatlaşdırma və sertifikat alan firmalar arasında aparılmışdır.

Qeyd edək ki, Azərbaycanda hazırkı dövrdə 9 beynəlxalq sertifikatlaşdırma firması fəaliyyət göstərir ki, onlar da aşağıdakılardır:

1. SGS
2. Moody International (Mİ)
3. Det Norske Veritas (DNV)
4. Bureau Veritas (BVQI)
5. Türk Standartlar İnstitutu (TSE)
6. Ruskiy Registr Kaspiy
7. American Bureau of Shipping (ABS)
8. TÜV Rheinland İnterCert
9. World Certification Services (WSC)

Yuxarıdakı firmalardan 7-nin Azərbaycanda daimi nümayəndəliyi var və rəsmi qeydiyyatdan keçmişlər. İki firmanın (TÜV Rheinland İnterCert və World Certification Services (WSC)) isə rəsmi qeydiyyatı və nümayəndəliyi yoxdur və onlar firmaların özlərinin müraciəti və ya qeyri rəsmi dilerlərin köməyi ilə müştəri tapırlar. Qeyd edək ki, bu firmalar arasında aparılan sorğu prosesi gözlənildiyindən xeyli çətin keçmişdir. Bunun səbəbi isə bəzi sertifikatlaşdırma firmalarının sorğuya laqeyd münasibətidir. Sorğu keçirilən müəssisələrdən yalnız Moody İnternational sorğu blankının doldurulması üçün ayrılan vaxt (1 həftə) ərzində bütün sualları ətraflı və dolğun cavablandırmışdır ki, bu da onların yalnız gəlir götürmək üçün deyil, ictimai məsələlərə diqqətli yanaşdıqlarını və imiclərini qoruduqlarını sübut edir. Buna görə biz Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi olaraq Moody İnternational firmasına öz təşəkkürümüzü bildiririk. Digər firmalar (DNV, Bureau Veritas, Ruskiy Registr) da sorğunu tez, yerdə qalanları isə xeyli gec cavablandırmış, lakin bütün suallara cavab verməmişlər ki, bu da sorğunun nəticələrinin təhlilini çətinləşdirir. Bütün bunlara baxmayaraq biz onlara da öz təşəkkürümüzü bildiririk və bu cür işlərdə fəal olmağa çağırırıq. Lakin World Certification Sevrices (WSC) firmasından sorğu almaq mümkün olmamışdır, baxmayaraq ki, həmin firmanın Türkiyədəki ofisinə 2 dəfə məktubla müraciət olunmuşdur. Onların sorğudan yayınmaması səbəbi fəaliyyətlərində olan nöqsanlar və sertifikatlaşdırmanı beynəlxalq sistemə uyğun aparmamasıdır. Bunu demək olar ki, bütün sertifikatlaşdırma firmaları da qeyd etmişdir. Belə ki, həmin firmanın Azərbaycanda rəsmi qeydiyyatı yoxdur və müştəriləri bir neçə qeyri rəsmi şəxslər cəlb edirlər. Müştəri cəlbini isə yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi sistemin yaradılması və sertifikatlaşdırmanın aparılması kimi ayrı-ayrı xidmətləri bir yerdə təklif etməklə ümumi işin aşağı qiymətə təklifi və işin qısa vaxt ərzində görülməsi vasitəsilə həyata keçirir. Qeyri rəsmi məlumat olsa da həmin firma 1 ay ərzində həm sistem yaratmış, həm də sertifikatlaşdırma aparmışdır. Bu isə tamamilə

qeyri qanuni haldır. Bu cür sertifikatlaşdırma firmasının ölkəmizdə fəaliyyətinin və müəssisələrin aldadılmasının qarşısı alınmalıdır. Burada məsuliyyət yerli müəssisələrin və dövlətin üzərinə düşür.

Sorğu keçirilməyən firmalardan biri də İnterCert olub ki, bunu səbəbi həmin firmanın sorğuya cavab verməməsi deyil, həmin firmanın ölkəmizdə yeni fəaliyyətə başlaması və cəmi 3 firmanı sertifikatlaşdırmadan keçirməsidir.

Sorğu verməkdən imtina edən firmalardan biri də Amerikanın American Bureau of Shipping (ABS) firmasıdır. Bu firma sorğuya qarşı çox biganə münasibət bəsləmiş və sorğunu cavablandırmaqdan yayınmışdır.

Sertifikatlaşdırma firmaları üçün tərtib edilmiş sorğu blankı 31 sualdan ibarət olmuşdur. İlk 9 sual vasitəsilə bu firmaların malik olduğu potensial, 10-15-ci suallar vasitəsilə statistik məlumatlar, 16-25-ci suallar vasitəsilə firmaların işinin keyfiyyəti, 26-31-ci suallar vasitəsilə isə firmaların ölkədə bu istiqamətdə aparılan işlərə münasibəti müəyyənləşdirilmişdir.

Sertifikat alan firmalar üçün isə 15 sualdan ibarət sorğu blankı tərtib olunmuşdur. Bu suallardan ilk 4-ü müəssisələrin potensialını, növbəti 7 sual firmaların sertifikatı tətbiq etməkdə məqsədini, son 4 sualı isə müəssislərin standartın tətbiqindən əldə etdiyi iqtisadi səmərələri və perspektiv planları qiymətləndirməyə imkan verir. Bu cür sorğu Ata Holding, Zygon Caspian Consulting, Temz İnsurance, Atəşgah Sığorta, Dəvəçi Broyler və s. firmalar arasında keçirilmişdir. Növbəti bölmələrdə sertifikatlaşdırma və sertifikat alan firmalar arasında keçirilən sorğuların nəticələri şərh olunacaq.

4. Araşdırmanın əsas nəticələri

Sertifikatlaşdırma firmalar arasında aparılan sorğunun təhlili aşağıdakı yarımbölmələr üzrə aparılmışdır.

1. Sertifikatlaşdırma firmalarının maddi və qeyri maddi potensialı.
2. Beynəlxalq standartların tətbiqi üzrə müxtəlif əlamətlərə görə statistik məlumatlar.
3. Firmaların apardıqları işlərin və marketinq siyasətlərinin real vəziyyəti.
4. Firmaların Azərbaycandakı sertifikatlaşdırmanın mövcud vəziyyətinə münasibəti.

4.1. Sertifikatlaşdırma firmalarının maddi və qeyri maddi potensialı

Azərbaycanda sertifikatlaşdırma üzrə firmaların fəaliyyəti 1993-cü ildən başlayıb.
Lakin bu firmalar uzun müddət sertifikatlaşdırma apara bilməyiblər. Azərbaycanda beynəlxalq standartlar üzrə sertifikatlaşdırma demək olar ki, 2000-ci ildən etibarən başlayıb. Aradan keçən 7 il müddətində sertifikatlaşdırmanın aparılmamasının əsas səbəbi əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi sertifikatlaşdırma firmalarının öz xidmətlərini tanıda bilməməsi, informasiya yayımının olmaması və müəssisələrin müasir bazar sisteminə uyğun təfəkkürünün formalaşmamağıdır. 2000-ci ildən etibarən artıq bu bazarda dirçəliş hiss olunmağa başladı və 3 yeni firma da sertifikatlaşdırma firması kimi fəaliyyətə başladı.

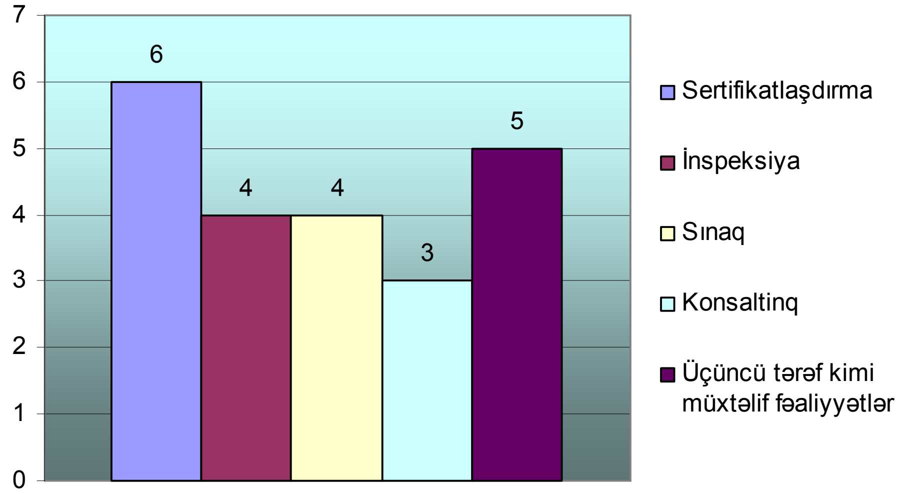
Sertifikatlaşdırma firmalarının kadr məsələlərinə gəldikdə isə fəaliyyətlərin ilkin dövrlərində demək olar ki, onların sertifikatlaşdırma üzrə yerli auditorları olmayıb. Onlar müştərilərlə razılığa gəldikdən sonra yaxın və uzaq ölkələrdən (Rusiya, Qazaxıstan, Türkiyə və digər uzaq ölkələr) auditorları dəvət edərək sertifikatlaşdırmanı aparırdılar. Lakin xarici auditorların dəvət olunması həmin auditorların nəqliyyat, qalmaq və digər xərclərini yaranması ilə əlaqədar sertifikatlaşdırmanın qiyməti bahalaşdırırdı. Bu cür fəaliyyətin isə obyektiv səbəbləri var. Çünki, sertifikatlaşdırma firmalarının müştərilərinin sayı ilkin dövrlərdə az olduğundan onlara daimi işçi kimi auditor işə götürmək iqtisadi cəhətdən əlverişli deyildi. Digər səbəb isə ümumiyyətlə yerli auditorların olmamağı idi. Qeyd edək ki, hələ də bəzi firmalar bu sistem üzrə işləyir, yəni, firmanın daimi auditor kimi işçisi yoxdur. Bu isə həmin firmanın müştərilərinin sayının az olması və uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə digər fəaliyyət növləri (inspeksiya, sınaq, üçüncü tərəf kimi müxtəlif fəaliyyətlər) üzrə daha geniş fəaliyyət göstərməsidir.

Son zamanlar sertifikatlaşdırma sahəsində müşahidə olunan inkişaf tendensiyası yerli auditorların hazırlanması zərurətini yaratdı. Məhz bu səbəbdən sertifikatlaşdırma firmaları yerli mütəxəssislərin hazırlanması və işə cəlb olunması istiqamətində müəyyən iş apardılar.

Ümumiyyətlə işçilərin sayına görə SGS digərlərindən xeyli fərqlənir və ən çox işçiyə malik olan firmadır. Lakin işçilərin çoxu sertifikatlaşdırma deyil, uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə digər fəaliyyətlərdə çalışırlar. Digər firmaların işçilərinin sayı təxminən bərabər səviyyədədir. Qeyd edək ki, sorğu keçirilən firmalarda ümumilikdə sertifikatlaşdırma üzrə 11 mütəxəssis çalışır. Firmaların 6-dan 5-i mütəxəssislərinin müvafiq sahədə baza təhsilinin olmasını qeyd etmişlər. Lakin, bu sualı qoymaqda məqsəd sertifikatlaşdırma firmalarında çalışan mütəxəssislərin ali təhsilinin olub-olmamasını müəyyənləşdirmək idi. Çünki, Azərbaycanda fəaliyyət göstərən 6 Universitetdə Standartlaşdırma və Sertifikasiya ixtisası üzrə ildə təxminən 150-dən çox mütəxəssis hazırlanır. Bu sualı qoymaqla biz müəyyənləşdirmək istəyirdik ki, sertifikatlaşdırma firmalarında çalışanlar arasında nə qədər həmin ali təhsil müəssisələrinin tələbləri var. Sorğu keçirilən firmalardan 5-i işçilərinin müvafiq sahədə baza təhsilinin olmasını qeyd etməklə həmin mütəxəssislərin hər hansı treninqlərdə iştirakını nəzərdə tuturlar. Lakin yuxarıda qeyd olunan 11 mütəxəssisdən yalnız biri həqiqi ali təhsilə malikdir. Bunun səbəbi ya Universitetlərin təhsilinin keyfiyyətinin aşağı olması, ya da həmin Universitetlərlə sertifikatlaşdırma firmalarının əlaqələrinin zəif olmasıdır. Firmalar Universitetlərlə əlaqə qurub potensial tələbələri seçməklə onları himayə edə və öz tələblərinə uyğun şəkildə hazırlaya bilərlər. Ümumiyyətlə universitetlərlə həmin firmalar arasında şəbəkənin yaradılmasına böyük zərurət duyulur. Firmaların təcrübəli mütəxəssisləri universitetlərdə seminarlar təşkil etməklə həm özlərini daha yaxşı tanıda bilər, həm də tələbələrin praktik biliklərini inkişaf etdirərlər. Bu baxımdan biz qeyri-hökumət təşkilatı olaraq gələcəkdə belə bir şəbəkənin yaradılması istiqamətində iş aparmağı planlaşdırırıq.

Sertifikatlaşdırma firmalarının mütəxəssislərinin beynəlxalq standartlar üzrə audit aparması üçün onların beynəlxalq sistemdə tanınmasına da ehtiyac var. Sorğu aparılan firmalardan 5-i mütəxəssislərinin beynəlxalq sertifikatları olduğunu qeyd etmişdir. Onlardan da 3-ü öz mütəxəssislərinə beynəlxalq dərəcəli audit statusu verən İRCA (İnternational Registr of Certified Auditors) tərəfindən, 3-ü öz firmalarının baş ofisindən (bir firma iki variant seçib), 1 isə EOQ (European Organization for Quality) tərəfindən sertifikatın verildiyini qeyd etmişdir. Ümumiyyətlə, mütəxəssisin beynəlxalq dərəcəli auditor statusu alması prosedurasını İSO 19011 standartı təyin edir. Həmin standartda beynəlxalq dərəcəli auditor (Aparıcı Auditor) statusu almaq üçün ilk növbədə baza biliyin olması (ali təhsilin olması vacib deyil), ümumi və müvafiq sahədə 1-5 il iş təcrübəsi, minimum 40 saatlıq treninqdə iştirak, 20 audit günü iş təcrübəsinin olması lazımdır. Orta məktəb təhsili baza təhsil kimi qəbul edilə bilər. Mütəxəssisin ümumi iş təcrübəsi istənilən sahədə fəaliyyəti, ali təhsili və s. götürülə bilər. Müvafiq sahədə (keyfiyyət və ətraf mühit) iş təcrübəsi 1-2 il, ümumilikdə isə 5 illik təcrübənin olması vacibdir. Treninqlərə gəldikdə isə bu cür treninqlər İRCA tərəfindən həyata keçirilir. Ölkəmizdə İRCA-nın treninqlərini Moody İnternational təşkil edir. Treninqdən keçən mütəxəssislər hər hansı sertifikatlaşdırma firmasında assistent –auditor kimi minimum 4 sertifikatlaşma auditində (cəmi 20 audit günü etmək şərti ilə) iştirak etməlidir. Bundan sonra həmin mütəxəssis İRCA-dan Aparıcı Auditor statusunu alır və beynəlxalq reyestrə daxil edilir. Ölkəmizdə bu cür 5-ə yaxın auditor var. Keyfiyyət menecerləri və auditorların hazırlanmasını seçim əsasında Azərbaycan Layihələrin İdarəedilməsi Təşkilatı (AzPMA) da Avropa Keyfiyyət Təşkilatı (EOQ) ilə birlikdə həyata keçirir və treninqlərdən keçən mütəxəssislər Avropa Komissiyasının tanıdığı EOQ tərəfindən reyestrə daxil edilir.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmalarının əksəriyyəti sertifikatlaşdırma ilə yanaşı uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə digər fəaliyyətlərlə (inspeksiya, sınaq, verifikasiya, konsaltinq və üçüncü tərəf kimi digər fəaliyyətlər) də məşğul olurlar. Bunu aşağıdakı diaqramdan da müşahidə etmək olar.



Diaqramdan göründüyü kimi sertifikatlaşdırma firmalarının 4- ü sınaq və inspeksiya fəaliyyəti ilə də məşğuldur. Lakin bunlardan yalnız ikisi digər sualda laboratoriyasının olmasını qeyd etmişdir. Digər 2 firmanın laboratoriyası olmadığı halda sınaq xidmətini göstərməsi nisbətən təəccübləndirici haldır. Qeyd edək ki, ölkəmizdə laboratoriyaya malik olan, lakin sertifikatlaşdırma ilə məşğul olmayan aşağıdakı firmalar da fəaliyyət göstərir:

1. İTS İntertek Testing Services
2. Inspectorate International
3. Furmanite İnternational
4. MAG-Pİ Complex
5. Saybolt-Azerbaijan
6. Wakefield İnspection
7. AZƏEKSPERTİZA birliyi
8. Azərbaycan Respublikasında Rusiya Dəniz Gəmiçiliyi Registri (Russian Maritime)
9. Dövlət Sınaq Mərkəzləri və s.

Ölkəmizdə neft sənayesinin inkişafı, ixracın artımı və xarici ölkələrlə əməkdaşlıqların genişlənməsi üçüncü tərəf kimi sınaq xidmətlərinin inkişafına və yeni sınaq laboratoriyalarının yaradılmasına təkan vermişdir. Onu da qeyd edək ki, firmaların çoxu sınaq və üçüncü tərəf kimi fəaliyyətlərin sertifikatlaşdırmaya nisbətən gəlirlilik səviyyəsi daha yüksək olmasını və bu tip fəaliyyətlərə daha çox üstünlük vermələrini qeyd edirlər. Bu isə sertifikatlaşdırmanın inkişafına mənfi təsir göstərir.

Firmalardan 3-ü konsaltinq xidməti ilə məşğul olduqlarını qeyd etmişlər. Yuxarıdakı sualda konsaltinq variantını qoymaqda məqsədimiz dolası ilə firmaların sertifikatlaşdırma ilə yanaşı sistemin yaradılması işini həyata keçirib-keçirmədiyini müəyyənləşdirmək olmuşdur. Bəzi firmalar bunu düzgün başa düşmədiyindən həmin variantı seçmiş və beləliklə özləri də bir daha əvvəldə qeyd etdiyimiz kimi həm birinci tərəf, həm də üçüncü tərəfin funksiyaların yerinə yetirdiklərini etiraf ediblər.

"Müəssisənizin hansı əlavə üstünlükləri var" sualına sertifikatlaşdırma firmaları müxtəlif dərəcədə cavab vermişlər və həqiqətən də böyük potensiala malik olduqlarını sübut etmişlər. Hər bir firmanın ayrılıqda bu suala verdikləri cavablar və QİAM-ın ekspertləri tərəfindən onlara cavabları və aparılan müşahidələr əsasında müəyyənləşdirilən reytinqi aşağıdakı kimidir.

Firmanın adı	Üstünlükləri	Üstünlüklərə görə dünyada reytinqi *(10 balla)*	Üstünlüklərə görə Azərbaycanda reytinqi *(10 balla)*
1. Bureau Veritas	• 1828-ci ildən fəaliyyət göstərməsi; • Dünyan;n 140 ölkəsində fəaliyyət göstərməsi; • 36 ölkədə akkreditasiyadan keçməsi; • dünyada 200.000 müştəriyə malik olması; • uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə əksər fəaliyyətlərlə məşğul olması; • Azərbaycanda yerli və ali təhsilli auditorlara malik olması; • İSO, İAİA (İnternational Association of Classification Societies), EFQM (European Foundation for Quality Management) və s. tanınmış beynəlxalq təşkilatların işində aktiv iştirak etməsi.	**9**	**7**
2. SGS	• Dünyanin 145 ölkəsində fəaliyyət göstərməsi; • dünyada 76 000 müştəriyə malik olması; • uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə əksər fəaliyyətlərlə məşğul olması; • İSO-nun və digər beynəlxalq təşkilatların işində aktiv iştirak etməsi; • Azərbaycanda neft və kənd təsərrüfatı məhsulları üzrə laboratoriyaya malik olması; • uzun müddətli təcrübənin olması.	**8**	**8**
3. DNV	• 1874-cü ildən fəaliyyət göstərməsi • dünyanın 130 ölkəsində fəaliyyət göstərməsi; • 100 ölkənin milli orqanda akkreditasiyadan keçməsi; • dünyada 80.000 müştəriyə malik olması; • menecment standartları üzrə ən çox sertifikatlaşdırma aparan firma olması; • uzun müddətli iş təcrübəsi; • işinin keyfiyyəti; • ən böyük sertifikatlaşdırma və klassifikasiya orqanlardan biri olması; • Azərbaycanda yerli auditorlara malik olması; • işə unikal yanaşma metodu (Riskə əsaslanan sertifikatlaşdırma) və s.	**7**	**8**
4. Moody İnternational	• dünyanın 50 ölkəsində 80 ofisin olması; • İRCA akkreditasiyasına malik yerli auditorların olması; • Azərbaycanda, eləcədə dünyada geniş müştəri kütləsinə malik olması.	**6**	**7**

5. TSE	• 1954-ci ildən fəaliyyətdə olması; • dövlət orqanı olması; • İSO-da Türkiyəni təmsil edən rəsmi qurum olması; • kifayət qədər təcrübəyə malik olması; • güclü kadr ehtiyatına və maddi-texniki bazaya malik olması; • Azərbaycanda geniş müştəri kütləsinə malik olması; • Azərbaycanda laboratoriyasının olması.	**7**	**7**
6. Ruskiy Registr	• dünyada yeganə şəbəkə olan İnternational Quality Network (İQT) –in üzvü; • Azərbaycanda yerli partnyor təşkilatla işləməsi.	**6**	**7**
7. TUV Rheinland İnterCert	• Almaniyanın ən tanınmış sertifikatlaşdırma təşkilatı olması; • işi keyfiyyətli görməsi; • geniş müştəri kütləsinə malik olması.	**7**	**8**
8. ABS	• nisbətən uzun müddətli təcrübənin olması; • işi keyfiyyətli görməsi.	**6**	**7**
9. WCS	• Dünyanın 6 ölkəsinin birləşdirən müştərək firma olması; • Azərbaycanda digər üstünlükləri yoxdur.	**6**	**2**

Qeyd edək ki, yuxarıdakı qiymətləndirmə təkcə firmaların təcrübələri, müştərilərin sayı kimi göstəricilərinə görə deyil, həmçinin onların apardıqları işin keyfiyyəti, müştərilərlə münasibətlərinin səviyyəsi, işdə obyektivlikləri, fəaliyyətlərinin beynəlxalq sistemə uyğunluq dərəcəsi, biznеslə yanaşı, biznesin inkişafına təkan verən digər tədbirlərdə iştirakı (sorğularda, konfranslarda, müxtəlif təşkilatların işində və s.) da nəzərə alınmaqla aparılmışdır. Lakin bütün bu qiymətləndirmələr də kifayət qədər dəqiq deyil və hər hansı sertifikatlaşdırma firmasını qane etməyə bilər.

4.2. Beynəlxalq standartların tətbiqi üzrə müxtəlif əlamətlərə görə statistik məlumatlar

Azərbaycanda tətbiq olunan beynəlxalq standartların hamısı demək olar ki, menecment sistemi standartlarıdır və aşağıdakılardan ibarətdir:

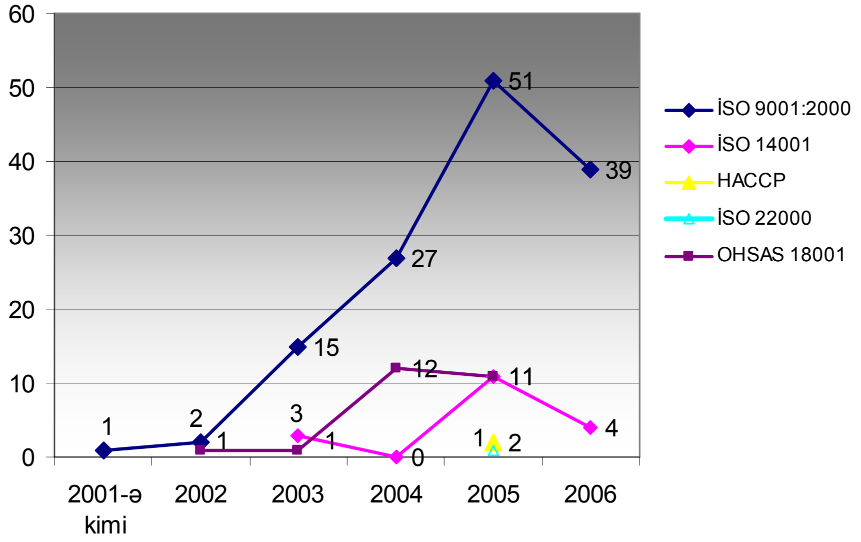
1. İSO 9001:2000 –Keyfiyyət Menecment Sistemi
2. İSO 14001- Ətraf mühit üzrə Menecment Sistemi
3. HACCP- Ərzaq Təhlükəsizliyi standartı
4. İSO 22000- Ərzaq təhlükəsizliyi üzrə Menecment Sistemi (HACCP və İSO 9001-in birləşməsi)
5. OHSAS 18001- Peşə sağlamlığı və təhlükəsizlik üzrə Menecment Standartı

Əvvəldə də qeyd edildiyi kimi yalnız menecment sistemi standartların tətbiqi o qədər də yaxşı hal deyil və bu həmin standartların məşhur olması ilə bağlıdır. Azərbaycanda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmaların bir çox beynəlxalq standartlara üzrə də akkreditasiyaları var ki, bu haqda irəlidə məlumat veriləcək.

Sorğu zamanı dəqiq statistik rəqəmlər müəyyənləşdirmək mümkün olmamışdır ki, bunun da səbəbi əvvəldə qeyd etdiyimiz kimi firmaların bir qisminin statistik suallara dolğun cavab

verməməsidir. Odur ki, statistik məlumatlar sualları cavablandıran müəssisələrin sayına görə veriləcək.

Azərbaycanda illər üzrə beynəlxalq standartların tətbiqi 5 firmanın [1] nəticələrinə görə aşağıdakı diaqramdakı kimi olmuşdur.

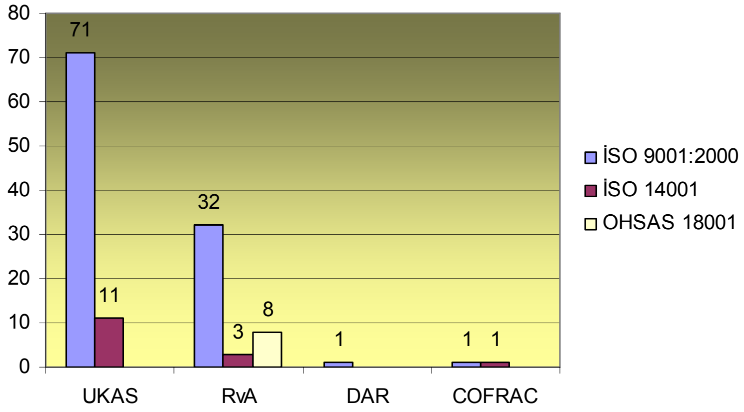


Qeyd edək ki, sorğu nəticəsində əldə olunmuş statistik məlumatlar İSO tərəfindən 2005-ci ildə aparılan sorğu nəticələri ilə müəyyən ziddiyyət təşkil edir. Belə ki, həmin hesabatda 2002-ci ildə İSO 9001 üzrə heç bir firmanın, 2003-cü ildə isə 2, 2004-cü ildə 203 firmanın, İSO 14001 üzrə isə 2002-ci ildə 3, 2003-cü ildə 5, 2004-cü ildə isə 32 firmanın sertifikatlaşdırıldığı qeyd edilib. Lakin bizim araşdırmadan tamamilə fərqli rəqəmlər alınıb. 6 firmanın apardığı sertifikatlaşdırma nəticələrinə görə İSO 9001 üzrə 2002- ci ildə 2, İSO 14001 üzrə heç bir, 2003-cü ildə İSO 9001 üzrə 15, İSO 14001 üzrə isə 3 firma sertifikatlaşdırmadan keçmişdir. Nəzərə alsaq ki, bu nəticələr 5 firmadan alınan məlumat əsasında əldə olunmuş və digər 2 firmanın apardığı sertifikatlaşdırma bura daxil deyil, onda İSO-nun göstərdiyi rəqəmlərin həqiqi rəqəmlərdən xeyli fərqləndiyi ortaya çıxır. Eləcədə İSO-nun statistikasında göstərildiyi kimi 2004 cü ildə Azərbaycanda 201 firmanın İSO 9001 standartın tətbiq etməsi inandırıcı deyil və praktik cəhətdən də mümkün deyil. Bütün bunlar İSO-nun verdiyi statistik rəqəmlərin qeyri dəqiq olmasını göstərir ki, bu da İSO-ya təqdim olunan informasiyaların qeyri dəqiqliyindən irəli gəlir.

İSO-nun statistikaları əsasında müqayisə apardıqda məlum olur ki, Azərbaycanda beynəlxalq standartların, xüsusilə də İSO 9001 və İSO 14001 standartların tətbiqi o qədərdə yüksək olmasa da Azərbaycanın iqtisadi inkişafı ilə müqayisədə normal səviyyədədir. MDB və qonşu ölkələrlə müqayisə üçün qeyd edək ki, 2005-ci ilin sonunadək İSO 9001 standartlarının tətbiq edən firmaların sayı Gürcüstanda 24, Ermənistanda 55, Moldovada 33, Özbəkistanda isə 57-dir. Lakin Azərbaycandan xeyli irəlidə olan ölkələr də mövcuddur. Belə ki, bu cür firmaların sayı Qazaxıstanda 320, Ukraynada 1375, Rusiyada 4883, Türkiyədə isə 10929-dur. Ümumiyyətlə, standartların tətbiqini ölkələrin böyüklüyü ilə deyil, orada olan firmaların sayı və inkişaf səviyyəsi ilə müqayisə etmək lazımdır. Məsələn, İsrail Rusiyadan dəfələrlə kiçik olduğu halda bu ölkədə İSO 9001 standartını tətbiq edənlərin sayı 7657, yəni Rusiyadan 1.7 dəfə çoxdur. Bütün bunlar isə ölkəmizdə beynəlxalq standartların tətbiqinin hələ də istənilən səviyyədə olmamasını sübut edir.

Beynəlxalq standartlar üzrə aparılan sertifikatlaşmanın sayı akkreditləşdirmə orqanlarına görə təsnifatı sualına yalnız 3 firma cavab vermişdir və nəticələr aşağıdakı kimi olmuşdur.

[1] Sualı 5 firma cavablandırmışdır.



Diaqramdan göründüyü kimi ən çox sertifikatlaşdırma Böyük Britaniyanın Akkreditləşdirmə Xidmətləri (UKAS) təşkilatının akkreditləşdirməsi üzrə aparılmışdır ki, bu da onun dünyada olan yüksək imicindən irəli gəlir. Ümumiyyətlə Azərbaycanda aparılan sertifikatlaşdırmalar aşağıdakı orqanların akkreditləşdirməsi üzrə aparılmışdır.

1. Böyük Britaniyanın Akkreditləşdirmə Xidməti (UKAS)
2. Hollandiyanın Akkreditləşdirmə Təşkilatı (RvA)
3. Fransanın Akkreditləşdirmə Təşkilatı (Cofrac)
4. İsveçrənin Akkreditləşdirmə Təşkilatı (SAS)
5. Almaniya Akkreditləşdirmə Təşkilatı (DAR)
6. Türkiyənin Akkreditləşdirmə Təşkilatı (Turkak)

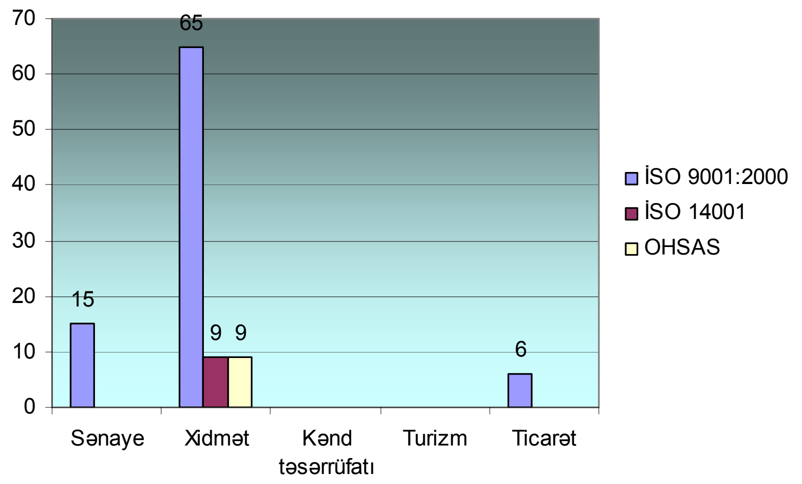
Göründüyü kimi yuxarıdakı akkreditləşdirmə təşkilatları beynəlxalq təşkilat deyil, milli orqandır. Bu isə həmin milli orqanların böyük nüfuzu və yüksək keyfiyyətli işi nəticəsində beynəlxalq təşkilat kimi fəaliyyət göstərməsi deməkdir. Ölkəmizdə də milli akkreditləşdirmə orqanın yaradılmasına böyük zərurət vardır ki, bunu irəlidə şərh edəcəyik.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmaların yuxarıda qeyd olunan standartlardan başqa aşağıdakı standartlar üzrə akkreditləşdirmədən keçmişlər ki, onlar hələ də ölkəmizdə tətbiq olunmamışdır.

1. İSO 27001, İSO 17799-İnformasiya Təhlükəsizliyinin Menecment Sistemi
2. İSO/TS 16949- Avtomobil sənayesində keyfiyyət idarəetmə sisteminin sertifikatlaşdırılması
3. SA 8000- Sosial məsuliyyətlərin idarəetmə sisteminin sertifikatlaşdırılması
4. İSO 13485, İSO 14971- Tibbi ləvazimat istehsalında keyfiyyət idarəetmə sisteminin sertifikatlaşdırılması
5. TL 9000- Telekommunikasiya sahəsində keyfiyyət idarəetmə sisteminin sertifikatlaşdırılması
6. FSC-STD-40-004- İstehsal-istehlak zəncirinin" (meşəçilikdə) sertifikatlaşdırılması
7. Halal- Halal məhsulun istehsalı qaydaları

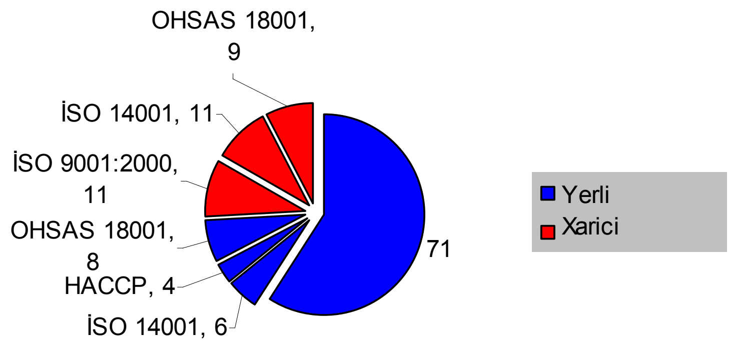
Qeyd edək ki, yuxarıda göstərilən standartlardan bir neçəsi dünyada geniş tətbiqə malikdir. Məsələn, avtomobil sənayesində keyfiyyəti idarəetmə sistemi standartı olan İSO/TS 16949 dünyanın 80 ölkəsində 17 mindən çox müəssisə tərəfindən, tibb ləvazimatların istehsalında keyfiyyəti idarəetmə standartı olan İSO 13485 isə 67 ölkədə 5 mindən çox müəssisə tərəfindən tətbiq olunmaqdadır. Ölkəmizdə bu standartların tətbiq olunmamasının əsas səbəbi ilk növbədə avtomobil və tibbi ləvazimatlar istehsalı sənayesinin zəif inkişaf etməsidir. Lakin hazırda bu sahədə bir neçə müəssisə fəaliyyət göstərir ki, həmin standartları tətbiq etməsi onların inkişafına xeyli təkan verə bilər.

Beynəlxalq standartların tətbiqi sahəsində maraqlı məsələlərdən biri də standartları tətbiq edən müəssisələrin hansı sahədə fəaliyyət göstərmələridir. Bununla dolayısı ilə də olsa Azərbaycanda iqtisadiyyatın hansı sahəsinin daha çox inkişaf etdiyini və beynəlxalq sistemə uyğunlaşdığını qiymətləndirmək olar. Təəssüflər olsun ki, bununla bağlı sualı yalnız iki firma cavablandırıb ki, onların da nəticəsi aşağıdakı kimi olub.



Göründüyü kimi İSO 9001 standartını tətbiq edən firmaların əksəriyyəti xidmət sektorunda fəaliyyət göstərir. Bu onunla bağlıdır ki, xidmət göstərən firmalar müştərilərdən bir başa asılıdırlar və müştəri məmnunluğu onların biznesində əsas amildir. Odur ki, müştərilərin tələblərini və standartı tətbiq edən firmalara üstünlük vermələrini nəzərə alaraq xidməti müəssisələr beynəlxalq standartı tətbiq edirlər. Lakin istehsal müəssisələrinin də beynəlxalq standartları tətbiq etməsi böyük əhəmiyyət kəsb edir və bu onlara böyük üstünlüklər verir.

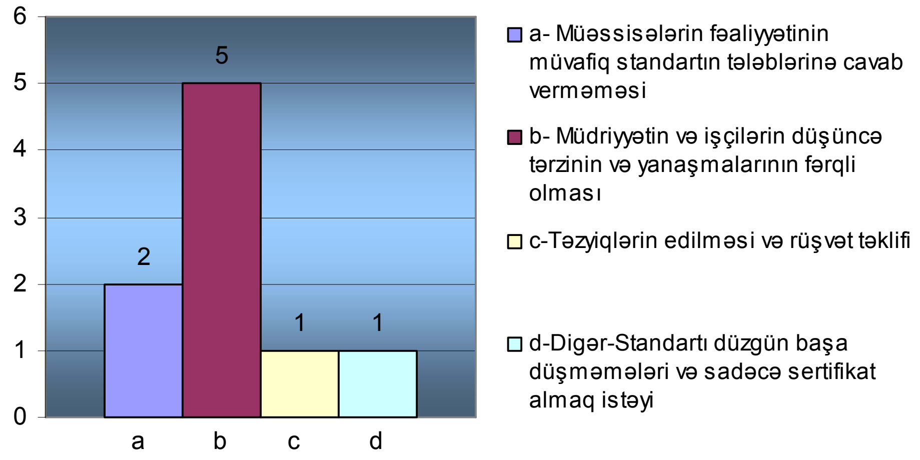
Azərbaycanda beynəlxalq standartların əksəriyyəti yerli firmalar tərəfindən tətbiq olunur və bu müsbət haldır. Lakin xarici firmaların sayı da az deyil. Sertifikatlaşdırılan xarici və ya yerli firmaların sayı 4 sertifikatlaşdırma firmasının cavablarına görə aşağıdakı kimidir.



4.3. Sertifikatlaşdırma firmalarının apardıqları işlərin və marketinq siyasətlərinin mövcud vəziyyəti

Əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi, beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsi sertifikatlaşdırma firmalarından əhəmiyyətli dərəcədə asılıdır. Bu isə əsasən sertifikatlaşdırma firmalarının marketinq siyasətinin və təqdim etdikləri xidmətin keyfiyyətinin səviyyəsinə bilavasitə bağlıdır. Bu baxımdan sorğu zamanı sertifikatlaşdırma firmalarının müştərilərlə münasibəti, yeni müştəri cəlb etmə siyasətləri və göstərdikləri xidmətin keyfiyyəti əsas araşdırma obyektləri kimi seçilmişdir.

Sertifikatlaşdırma zamanı hansı problemlə qarşılaşırsınız sualını firmalar aşağıdakı kimi cavablandırmışdılar.



Göründüyü kimi sertifikatlaşdırma firmalarından ikisi müəssisələrin fəaliyyətinin müvafiq menecment sistemi standartlarının tələblərinə cavab verməməsi problemini qeyd etmişdir. Onlar bu problemin mövcudluğunu Konsaltinq firmalarının göstərdikləri xidmətin keyfiyyətinin aşağı olması və müəssisələrdə sistemləri tam tətbiq etməmələri ilə əlaqələndirirlər. Yeri gəlmişkən qeyd edək ki, Azərbaycanda Konsaltinq xidməti göstərən 4 firma fəaliyyət göstərir ki, onlarda aşağıdakılardır:

1. Zygon Caspian Consulting
2. ASPİ Engineering
3. Azstandartservis

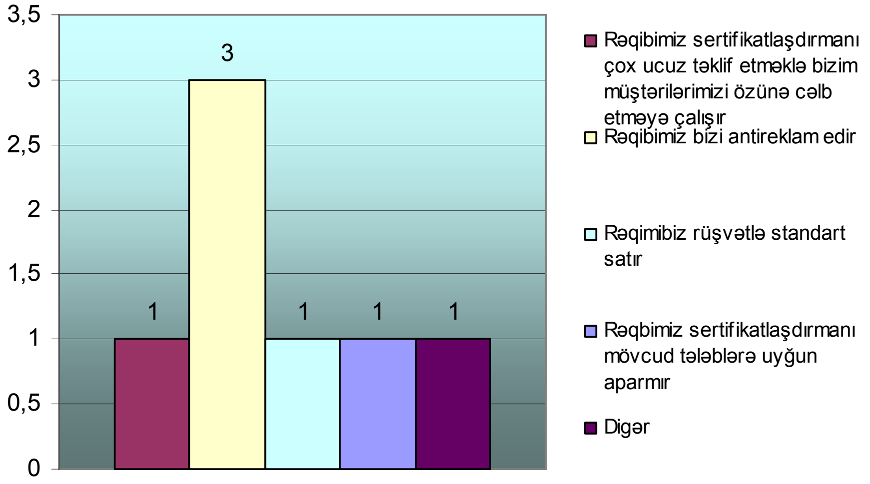
Bu firmalar içərisində ən çox müştəriyə və təcrübəyə malik olan Zygon Caspian Consulting firmasıdır. Firmanın bazarda liderliyi ələ almasının səbəbi beynəlxalq kompaniyanın-Zygon Group of Companies-in tərkibinə daxil olması, mütəxəssislərinin əksəriyyətinin xarici təhsilə və müxtəlif dillərdə danışmaq qabiliyyətinə malik olması, müştəriləri arasında yüksək imic qazanması və sairdir. Lakin, firmanın üstünlüklərə malik olması onun keyfiyyətli iş görməsini labüd etmir. Bunun üçün firmanın düzgün marketinq siyasəti olmalı və müştərilər aldadılmamalıdır. Sevindirici hal odur ki, sertifikatlaşdırma bazarına artıq xarici firma ilə yanaşı konsaltinq firması kimi ASPİ və Azstandartservis də daxil olub. Həmin firmaların bazarda inkişafına və yeni firmaların bu bazara daxil olmasına böyük zərurət mövcuddur. Çünki, bazarda firmaların sayının artması və rəqabətin güclənməsi həm göstərilən xidmətin keyfiyyətinin yüksəlməsinə, həm də xidmətin qiymət təklifinin aşağı düşməsinə səbəb olar. Lakin hazırda xarici firma ilə yerli firmalar arasında əsaslı fərq olduğundan rəqabətdə istənilən səviyyədə deyil. Məsləhət xidmətini firmalarla yanaşı bir neçə müstəqil şəxslər də göstərir və onlar göstərdikləri xidmətin qiymətini firmalara nisbətən aşağı səviyyədə təklif edirlər.

İki sertifikatlaşdırma firmasının konsaltinq firmalarının işinin keyfiyyətindən şikayətlənməsi və onların buna görə audit zamanı problemlə qarşılaşması sübut edir ki, hələ də konsaltinq firmaları istənilən səviyyədə menecment sistemi yarada bilmirlər. Odur ki, konsaltinq firmalarındakı mütəxəssislərin səviyyəsi yüksəldilməli, yeni mütəxəssislər hazırlanmalı və auditor kimi konsultantların da reyestrdən keçirilməsi təmin olunmalıdır.

Sertifikatlaşdırma firmalarının qarşılaşdıqları ən əsas problem standart tətbiq olunan müəssisələrin rəhbərlik və işçilərinin standartın mahiyyətini düzgün dərk etməməyidir. Yəni, müəssisələr standartın tətbiqinin onlara hansı faydalar verəcəyini, bunun məcburi olmayıb müəssisənin daxili və xarici inkişafı üçün lazım olmasını, aparılan auditlərin dövlət orqanı tərəfindən aparılan müfəttiş nəzarətindən fərqliliyini və sadəcə sistemin standarta uyğunluğunun qiymətləndirilməsindən ibarət olmasını, sistem standartlarının məhsula deyil, sistemə aid olduğunu, dövlət standartı ilə heç bir əlaqəsinin olmamasını və s. bu kimi məsələləri düzgün qəbul edə bilmirlər. Bütün bunlar isə həm konsaltinq firmalarına sistemin yaradılması zamanı, həm sertifikatlaşdırma firmalarına auditin aparılması zamanı böyük maneçilik törədir. Bu cür problemlərin mövcudluğunun səbəbi Azərbaycan sahibkarlarının uzun müddət Sovet idarəetmə

sistemində yaşaması və bazar iqtisadiyyat təfəkkürlərinin hələ də formalaşmamağıdır. Bu problemlərin aradan qaldırılması üçün ilk növbədə sahibkarlar arasında geniş təbliğat işlərinin aparılmasına ehtiyac duyulur.

Əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi sertifikatlaşdırma firmaları arasında sağlam rəqabətin formalaşmamağı bu sahənin inkişafına maneçilik törədir. Sorğu aparılan 6 firmanın hamısı demək olar ki, rəqibinin fəaliyyətindən narazıdır və bunun səbəbi aşağıdakı kimi göstərilir.



Ümumiyyətlə bu sualı hesabatın əvvəlində geniş şərh etdiyimizdən burada təkrarlılığa yol verməyəcəyik. Lakin bir neçə məsələni qeyd etməyi məqsədəuyğun bilirik. İlk növbədə onu qeyd edək ki, sertifikatlaşdırma firmalarından yalnız biri rəqibinin onu antireklam etməsini qeyd etsə də araşdırma zamanı sorğu aparılan firmaların demək olar ki hamısı bir və ya bir neçə rəqibi haqqında mənfi fikirlər söyləyirdi. Biz bunu standartları tətbiq edən müəssisələr arasında apardığımız araşdırma zamanı da müəyyənləşdirdir. Belə ki, müəssisələrdən müvafiq sertifikatlaşdırma firmasını seçmələrinin səbəbini soruşduqda onlar bunu digər firmaların keyfiyyətsiz iş görməsi ilə əsaslandırırdılar. Deməli sertifikatlaşdırma firmaları öz müştərilərində digər firmalar haqqında mənfi fikir formalaşdırıblar. Əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi bu cür fəaliyyətlə sertifikatlaşdırma firmaları istədiklərinə nail ola bilməzlər. Odur ki, onlar öz səylərini birləşdirərək müəyyən konsensusa gəlməli və ümumi bazarın inkişafına can atmalıdırlar.

Sertifikatlaşdırma firmalarının reklam fəaliyyətinin onların inkişafında və ümumiyyətlə müəssisələrin beynəlxalq standartı qəbul etməsində mühüm rolu vardır. Lakin, Azərbaycanda fəaliyyət göstərən sertifikatlaşdırma firmaları demək olar ki, reklam fəaliyyəti ilə məşğul olmurlar. Bunun səbəbi isə onların reklamdan hansısa nəticələri əldə etməsinə inamlarının olmaması və ya bunun üçün vəsait xərcləmək istəyinin olmamasıdır. Əvvəldə də qeyd etdiyimiz kimi Azərbaycanda beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirmək üçün ilk növbədə informasiya yayımı fəaliyyətləri həyata keçirilməlidir. Ümumiyyətlə sertifikatlaşdırma firmaları müştəri cəlbi üçün aşağıdakı reklam fəaliyyətlərini reallaşdırırlar.

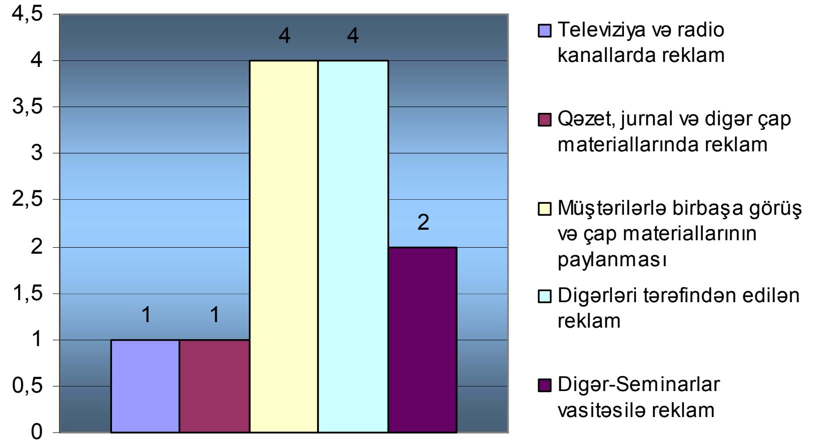
Göründüyü kimi yalnız bir firma televiziya və radio kanalları vasitəsilə reklam verdiyini bildirmişdir. Lakin biz televiziya izləyicisi kimi belə bir reklamın telekanallarda göstərildiyini müşahidə etməmişik. Qəzet, jurnal vasitəsilə reklam isə xeyli ucuz başa gəldiyi halda firmalardan yalnız biri bu fəaliyyətlə məşğul olur. Göründüyü kimi firmalar arasında ən geniş yayılmış praktika müştərilərlə birbaşa görüş və çap materiallarının paylanması və digərləri tərəfindən edilən reklamdır. Müştərilərlə birbaşa görüş daha effektiv olsa da nisbətən çox vaxt və enerji tələb edən fəaliyyətdir. Həmçinin xidmətin bu cür təqdim edilməsi yalnız görüş keçirilən müəssisələrin sertifikatlaşdırmaya cəlbinə imkan verir və digərləri bundan faydalanmır. Ümumiyyətlə sertifikatlaşdırma firmalarının bu cür fəaliyyəti əslində reklam deyil, gündəlik işlərinin tərkib hissəsidir. Digərləri tərəfindən edilən reklama gəldikdə isə bu sertifikatlaşdırma firmaları üçün spesifik olub çox effektiv reklam vasitəsidir. Belə ki, sertifikatlaşdırma

firmalarının müştəriləri tətbiq etdikləri standartı və onun sertifikatlaşdırmasının aparan firmanın emblemini (əmtəə nişanını) bütün məhsullarının, nəqliyyat vasitələrinin və çap materiallarının üzərində həkk edirlər. Həmçinin telekanallarda öz məhsullarının reklam etdikdə hansı firmadan sertifikat aldıqlarını da qeyd edirlər. Beləliklə sertifikatlaşdırma firmaları digərləri tərəfindən reklam edilir və bu müştərilərdə daha çox inam yaradır. Bu tip reklam yalnız sertifikatlaşdırma firmalarına malikdir. Lakin bu özü özlüyündə baş verən reklam olduğundan sertifikatlaşdırma firmaları bunun üçün heç bir vəsait xərcləmirlər. Daha strateji reklamlar təşkil etmək üçün telekanallar və digər vasitələrlə reklam etmək olar. Biz apardığımız araşdırmalar əsasında reklam xərclərinin bölüşdürülməsi üçün sertifikatlaşdırma firmalarına aşağıdakı reklam təbliğat vasitələrindən istifadə etməyi təklif edirik.

1. Sertifikatlaşdırma firmalarının birgə reklamı.
2. Sertifikatlaşdırma firmalarının öz müştəriləri ilə birgə reklamı.
3. Sertifikatlaşdırma firmalarının dövlətlə birlikdə reklamı.
4. Seminarlar, konfranslar və digər sponsorluq tədbirləri vasitəsilə reklam .

Sertifikatlaşdırma firmalarının telekanallarda birgə reklamı beynəlxalq standartların tətbiqinin zəruriliyi və səmərələri üzrə olmalıdır. Burada hər hansı sertifikatlaşdırma firmasının reklamı deyil, ümumiyyətlə müəssisələri sertifikatlaşdırmaya cəlb edəcək məzmuna malik reklamlar verilməlidir. Sertifikatlaşdırma firmalarının öz müştəriləri ilə birgə reklam hazırlaması daha məqsədəuyğun olardı. Belə ki, firmalar reklam zamanı müştəriləri kimi tanınmış müəssisələrin adını çəkməklə onları da reklam xərclərinin ödənilməsinə cəlb edə və beləliklə də həm özünü, həm də müştərilərini reklam edə bilər. Sertifikatlaşdırma firmalarının dövlət orqanı ilə təbliğat xarakterli birgə reklamı təşkil etməsi nisbətən çətin olsa da daha yaxşı səmərə verə bilər. Müəssisələri sertifikatlaşdırmaya cəlb edəcək seminarların keçirilməsi praktikası artıq tətbiq olunmaqdadır. Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi SGS sertifikatlaşdırma firması ilə birlikdə Lənkəran və Masallıda fəaliyyət göstərən sahibkarların iştirakı ilə İSO 9001 standartının üstünlükləri üzrə seminar keçirmişdir. Bununla yanaşı Bureau Veritas və TSE firmaları da Bakı və bir neçə rayonda bu tip seminarlar təşkil edib. Bu cür tədbirlərin genişləndirilməsi böyük zərurət kəsb edir. Lakin seminarların təşkilində dövlətin və ictimai təşkilatların da üzərinə böyük məsuliyyət düşür.

Sertifikatlaşdırma firmalarının öz müştəriləri ilə əlaqələrinin səviyyəsini qiymətləndirilməsi üçün sorğu blankında bununla bağlı suallar qoyulmuşdur. "Müştərilərinizin sertifikatlaşdırmadan əvvəl və sonrakı iqtisadi göstəriciləri ilə bağlı araşdırma aparmısınız" sualına yalnız bir firma müsbət cavab verib. Lakin həmin firmada hansı nəticələri əldə etdiyi barəsində məlumat verməyərək bunun müştərilərin özündən alınmasının mümkünlüyünü qeyd edib. Lakin bu çox mühüm məsələdir. Çünki, firmaları sertifikatlaşdırmanın onların müştərilərinə nə qədər səmərə verdiyini müəyyənləşdirməklə öz işlərinin keyfiyyətini qiymətləndirməlidirlər. Digər tərəfdən firmalar bu cür informasiya əldə etməklə həmin informasiyadan yeni müştəri cəlbində istifadə edə bilərlər. Həmçinin belə araşdırmaların aparılması sertifikatlaşdırma firmalarının müştərilərinin inkişafında maraqlı olduqlarının göstəricisi ola bilər.



Standartları tətbiq edən müəssisələrin bəziləri sertifikatlaşdırmadan əvvəlki və sonrakı iqtisadi göstəricilərinin müqayisə təhlilini apardıqlarını qeyd etmişlər. Onlar sertifikatlaşdırmadan sonra əvvəlki dövrlə müqayisədə gəlirlərinin müəssisədən asılı olaraq 15-68 faiz artığını qeyd etmişlər. Bəzi firmalar isə bu cür hesablama aparmadığını qeyd etmiş və bunu standartı yeni tətbiq etməsi ilə əsaslandırmışdır. Əldə olunan səmərə kimi isə onlar aşağıdakıları qeyd etmişdir:

- daxili menecment sistemi mükəmməlləşib;
- işçilərin peşəkarlığı artıb;
- işçilərin vəzifə bölgüləri və məsuliyyətləri düzgün müəyyənləşdirilib;
- konkret işçidən asılılıq azalıb;
- müştərilərin sayı çoxalıb;
- yeni müqavilələr bağlanılıb;
- istehsal prosesinə nəzarət və itkilərin qarşısının alınması sistem şəklinə gətirilib;
- qərar qəbul etmə sistemi faktlara əsaslanan bir formada işlənib;
- şirkətin imici artıb;
- daxili kommunikasiya və əlaqələr sistemi yaradılıb;
- riskin səviyyəsi azalıb;
- davamlı təkmilləşmə sistemi formalaşıb və s.

Azərbaycanda fəaliyyət göstərən və beynəlxalq standartı tətbiq edən firmalar isə İSO 2003-cü ildə dünyanın 15 ölkəsində 5396 müəssisə arasında İSO 9001:2000 və İSO 14001: 2000 standartlarının səmərələri ilə bağlı geniş araşdırma aparmışdır. Həmin araşdırmada standartın tətbiqindən əldə olunan səmərələri müəssisələrin fəaliyyət sahələri və ölkələr üzrə təsnifləşdirilmişdir.

Əldə olunan səmərələr isə firmaların sayına uyğun olaraq aşağıdakı kimi müəyyənləşdirilmişdir:

- keyfiyyətin yüksəldilməsi;
- ətraf mühitin mühafizəsi;
- xərclərin azaldılması;
- satışın artması;
- gəlirlərin artması;
- məhsuldarlığın yüksəlməsi;
- müştəri məmnunluğu;
- işçilərin biliklərinin yüksəldilməsi;
- prosedураların düzgün qurulması;
- vaxtında daşınma;
- dövlət orqanları ilə əlaqələrin qurulması;
- cəmiyyətlə əlaqələrin qurulması;
- imicin formalaşması.

Yuxarıdakı variantlar içərisində ən çox üstünlük təşkil edənlər (hər birin 1000-dən çox müəssisə tərəfindən seçilənlər) “keyfiyyətin yüksəldilməsi”, “müştəri məmnunluğu”, “təkmilləşdirilmiş proseduralar” və “yüksək imic” variantlarıdır. Göründüyü kimi Azərbaycandakı müəssisələrin də çoxu əsasən həmin səmərələri qeyd etmişlər. Deməli, onların standartdan əldə etdiyi səmərələr dünyanın 15 ölkəsindəki müəssisələrin seçdiyi variantlarla üst-üstə düşür və bu onların standartın düzgün dərk etmələri deməkdir.

Sertifikatlaşdırma firmalarının öz xidmətlərini təklif edən zaman bunun nə qədər cəlbedici və müştəri cəlbi üçün yetərli olmasını qiymətləndirmək üçün onlara xidmətlərini necə təklif etmələri ilə bağlı sual verilmişdir. Menecment sistemləri üzrə sertifikatlaşdırmanın onlara verə biləcəyi səmərələrlə bağlı onlar aşağıdakıları qeyd etmişlər.

1. Məhsula, xidmətə və fəaliyyətə nəzarət edən sənədləşmə sisteminin yaradılması.
2. Səlahiyyətlərin, məsuliyyətlərin müəyyən yazılı proseduraların yaradılması.
3. Məhsulun, xidmətin və fəaliyyətin müəyyən edilmiş tələblərə uyğunluğunun təmin edilməsi.
4. Müştəri məmnunluğu vasitəsilə bazarda etibarın formalaşdırılması .

5. Uyğunsuzluqları, səhvləri, nöqsanları və digər keyfiyyət problemlərini vaxtında müəyyən edən, nəzarət edən və daimi idarə edən sistemin yaradılması.
6. Məhsul, xidmət və ya fəaliyyətdə baş verən dəyişikliklərin səmərəli idarə edilməsi.
7. Əks əlaqə analizi vasitəsilə məhsul, xidmət və ya fəaliyyətin səviyyəsi üzrə məlumat bazasının yaradılması.
8. Treninqlərə olan ehtiyacların müəyyən edilməsi və nəzarəti.
9. Kommunikasiyanın inkişafı.
10. Biznesin optimallaşdırılması.
11. Xarici bazara çıxış imkanının yaranması.

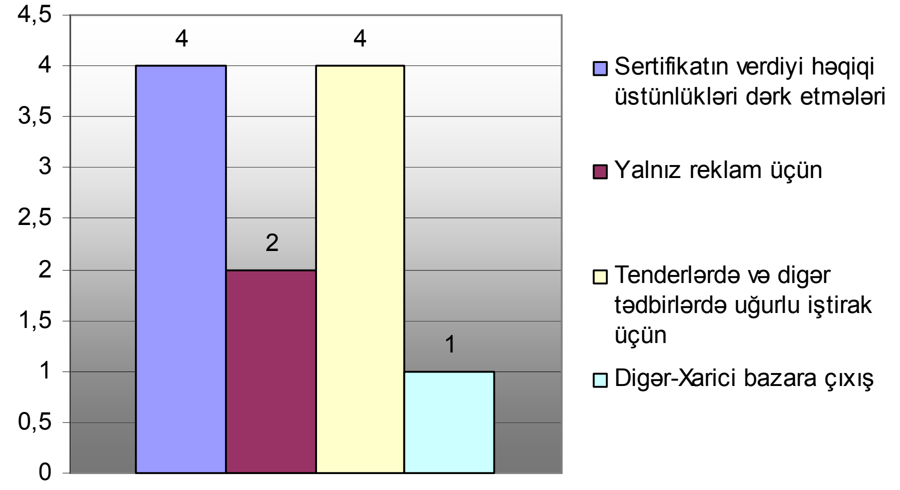
Standartın tətbiqindən əldə olunan səmərələr yuxarıdakıları əhatə etsə də onlarla bitmir. Yaxşı olar ki, firmalar konkret standartın, məsələn İSO 9001:2000-in müştərilərə hansı səmərələr verəcəyini daxili və xarici amillərə, işçilərə, müştərilərə və müəssisələrin özünə verəcəyi faydalara, eləcədə digər müştərilərə verdiyi iqtisadi səmərələrə görə təsnifləşdirsinlər. Firmaların özlərinin üstünlüklərini qeyd etdikdə isə onlar müxtəlif faktorları qeyd edirlər. Məsələn DNV müştərinin onunla işləməsini təmin etmək üçün aşağıdakıları qeyd edir:

- təşkilatın müstəqilliyi (fond formasında yaradılması), nüfuzu, işinin keyfiyyəti, kvalifikasiyası;
- riskin idarə olunması üzrə aparıcı təşkilat olması;
- hər bir işə özünün unikal yanaşma tərzi, sertifikatlaşdırma prosesinə riskə əsaslanan yanaşma tərzi;
- məqsədi-insanların həyatının, əmlakının və ətraf mühitin qorunması;
- istəyi müştərilərin bir nömrəli seçimi olması və s.

Moody İnternational isə üstünlüklər kimi aşağıdakıları qeyd edir:

- beynəlxalq sistemdə tanınan sertifikat verməsi;
- UKAS, COFRAC, RAB, RvA, TGA-DAR və SİNCERT kimi beynəlxalq akkreditasiya təşkilatlarında akkreditasiyalarının olması;
- İRCA-nın təsdiq etdiyi və Azərbaycan, Rus və İngilis dillərində danışan yerli auditorların olması.

Sertifikatlaşdırma firmaları müştərilərinin sertifikat almasının səbəblərini aşağıdakı kimi göstərirlər.



Göründüyü kimi 4 firma səbəb kimi firmaların sertifikatın onlara verə biləcəyi həqiqi üstünlükləri dərk etməsini qeyd etmişlər. Lakin həmin firmalardan ikisi müştərilərin sertifikatı yalnız reklam üçün, üçü isə tender və digər tədbirlərdə uğurlu iştirakı üçün aldığını qeyd etmişdir. Müəssisələrin həqiqi üstünlükləri dərk etməsini qeyd edən digər bir firma isə sertifikatlaşdırma zamanı qarşılaşdığı problem kimi müəssisələrin standartın tələblərini düzgün başa düşməməsi və sadəcə sertifikat alması kimi cavab seçərək ziddiyyətli cavablandırma aparıb.

Beləliklə, müştərilərin arasında beynəlxalq standartın tətbiqinin onların daxili inkişafına verə biləcəyi tövhələri dərk edənlər də, standartı yalnız digərləri rəqibləri tərəfindən tətbiq olunduğundan və tenderlərdə iştirak üçün tələb qoyulduğundan qəbul edərək onların həqiqi üstünlüklərini dərk etməyənlər də vardır. Lakin ikinci qrup müəssisələr daha çox üstünlük təşkil edir. Bu haqda əvvəllərdə geniş məlumat verildiyindən burada həmin məsələlər yenidən şərh olunmayacaq. Ancaq onu qeyd edək ki, həqiqətən Azərbaycanda tenderlərdə uğurlu iştirak və maliyyə cəlbi üçün beynəlxalq standart tətbiq etmək təcrübəsi geniş yayılmışdır. Belə olduqda isə müəssisələr qısa müddət ərzində həm standartı tətbiq edirlər, həm də sertifikatlaşdırmadan keçirlər. Bu isə standartın tətbiqinin əslində formal xarakter daşıması ilə nəticələnir. Bu cür yanaşma təkcə Azərbaycanda deyil, digər ölkələrdə də fəaliyyət göstərən sahibkarlar arasında geniş yayılmışdır. Yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi İSO dünyanın 15 ölkəsində araşdırma aparmış və standartların verildiyi səmərələrlə yanaşı müəssisələrin standartları tətbiq etməsinin səbəblərini də müəyyənləşdirmişdir. Həmin araşdırmada müəssisələr İSO 9001:2000 və İSO 14001 üzrə sertifikatlaşdırılmasının səbəblərini aşağıdakı kimi göstərirlər:

- xərclərin azaldılması;
- keyfiyyəti yüksəldilməsi;
- ətraf mühitin qorunması;
- marketinq üstünlüyü əldə etmək;
- müştərilərin təzyiqi;
- rəqiblərin sertifikatlaşması;
- digərləri tərəfindən əldə olunan səmərələr;
- potensial ixrac maneələrinin aradan qaldırılması;
- işçilərin peşəkarlığını artırmaq;
- mövcud əlaqələrin inkişaf etdirilməsi;
- korporativ imicin yaradılması.

Yuxarıda göstərilən səbəblər içərisində ölkəmizdə üstünlük təşkil edəni "rəqiblərin sertifikatlaşması" və "potensial ixrac maneələrinin aradan qaldırılması"dır. Lakin dünyada ən çox müəssisə səbəb kimi "keyfiyyətin yüksəldilməsi" və "korporativ imicin yaradılması"nı göstərirlər. Əvvəlki şərhdən göründüyü kimi Azərbaycandakı müəssisələrin beynəlxalq menecment sistemi standartların tətbiq etməkdən əldə etdiyi səmərələr İSO-nun araşdırmasında göstərildiyi kimi dünyanın digər ölkələrindəki müəssisələrin əldə etdikləri səmərələrlə üst – üstə düşür. Buradan belə bir nəticəyə gəlirik ki, Azərbaycanda fəaliyyət göstərən müəssisələrin əksəriyyəti beynəlxalq standartı tətbiq etdikdə yanlış yanaşmaya malik olsalar da sonradan standartın tətbiqindən əldə etdikləri səmərələr daha düzgün qiymətləndirirlər və bu xarici müəssisələrlə üst-üstə düşür. Deməli, Azərbaycanda beynəlxalq standartları tətbiq edən müəssisələr standartı tətbiq etməyə başladıqda əldə edəcəkləri səmərələri yetərincə bilmirlər. Bu isə yerli müəssisələr arasında beynəlxalq standartlara dair kifayət qədər informasiyanın olmaması deməkdir. Bu da sübut edir ki, sertifikatlaşdırma firmaları öz müştərilərinə müvafiq beynəlxalq standartın səmərələri haqqında yetərincə məlumat verə bilmirlər. Odur ki, ölkəmizdə fəaliyyət göstərən və beynəlxalq standartları tətbiq etməyən müəssisələr arasında geniş maarifləndirmə işləri aparmaqla onların beynəlxalq standartları tətbiq etməsi təmin olunmalıdır.

Sorğu keçirilən firmalar İSO 9001:2000 standartının biznesdən fərqli müxtəlif sahələrdə də tətbiqini məqbul hesab edirlər. Belə ki, onların hamısı İSO 9001:2000 standartının dövlət orqanlarda tətbiqinin zəruriliyini qeyd ediblər. Ümumiyyətlə inkişaf etmiş ölkələrdə İSO 9001:2000 standartının dövlət orqanlarda tətbiqi təcrübəsi geniş vüsət almışdır. Məsələn, Türkiyə və Kanadada Parlament, Meksikada isə Prezident Aparatı İSO 9001:2000 standartı üzrə sertifikatlaşdırmadan keçmişlər. Bu da həmin orqanların işçilərinin məsuliyyətlərinin artırılması və sənədləşmənin səmərəli təşkili zərurətindən irəli gəlir. Ölkəmizdə hələlik heç bir dövlət orqanı adı çəkilən standartı tətbiq etməmişdir. Avropa ölkələrində ən geniş yayılan təcrübələrdən biri də dövlətin ictimai xidmət (kommunal, istilik, elektrik və s.) göstərən təşkilatları tərəfindən İSO 9001:2000 standartının tətbiqidir. Bunun nəticəsində həmin dövlət orqanları əhaliyə

özlərindən asılı insanlar kimi deyil, müştəri kimi yanaşır və onların tələblərinə uyğun fəaliyyət göstərməyə çalışırlar.

Digər geniş yayılmış təcrübələrdən biri də təhsil və səhiyyə ocaqları tərəfindən İSO 9001:2000 standartının tətbiqidir. Bu zərurəti 4 sertifikatlaşdırma firması da vurğulamışdır. Qeyd edək ki, ölkəmizdə yalnız bir təhsil müəssisəsi (Qafqaz Universiteti) İSO 9001:2000 keyfiyyəti idarəetmə sisteminə malikdir. Digər dövlət və özəl təhsil müəssisələrinin bu standartı tətbiq etməsi təhsilin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edə bilər. Ümid edir ki, yaxın gələcəkdə istər dövlət orqanları, istərsə də təhsil və səhiyyə müəssisələrin İSO 9001:2000 standartının tətbiqinə nail olacaqlar.

4.4. Sertifikatlaşdırma firmalarının Azərbaycandakı sertifikatlaşdırmanın mövcud vəziyyətinə münasibəti

Bu bölmədə əsasən sertifikatlaşdırmanın ölkə səviyyəsində mövcud vəziyyəti, problemlər və onların həll yolları haqqında məlumat veriləcək. Ümumiyyətlə sorğu keçirilən 6 firmadan 5-i Azərbaycanda sertifikatlaşdırmanın mövcud vəziyyətindən razı olmadıqlarını bildiribdir. Səbəb kimi isə aşağıdakıları göstərirlər:

1. Məsləhətçi təşkilatların işinin keyfiyyətinin zəifliyi.
2. Mütəxəssislərin səviyyəsinin aşağı olması.
3. Sertifikatlaşdırma orqanlarının işinin aşağı keyfiyyətdə olması (bəzən hətta ikili standartlarla yanaşma, sertifikatlaşdırma orqanlarına layiq olmayan iş metodları, qeyri-qanuni fəaliyyət).
4. Sağlam rəqabətin olmaması.
5. Müəssisələrin bazar iqtisadiyyatı təfəkkürünün tam formalaşmaması.
6. Bazarda özbaşınalığın hökm sürməsi və hər hansı tənzimləmə sisteminin olmaması.
7. İnformasiya qıtlığı.
8. Dövlətin sertifikatlaşdırma firmaları ilə hər hansı əməkdaşlığının olmaması.
9. Dövlətin beynəlxalq standartların tətbiqinin genişləndirilməsi istiqamətində iş aparmaması.
10. Bir çox zərurət kəsb edən tədbirlərin görülməməsi və s.

Yuxarıda qeyd olunan problemlərdən irəli gələrək sorğu keçirilən sertifikatlaşdırma firmalarının 4-ü Azərbaycanda bu sahədə mövcud olan qanunvericiliyin vəziyyətindən və müvafiq dövlət orqanının fəaliyyətindən narazı olduqlarını bildirmişlər. Həmin orqanın və sertifikatlaşdırmanın fəaliyyətinin inkişafı ilə bağlı firmalar bir neçə təklif qeyd etmişdir ki, onlar növbəti bölmədə veriləcək.

Azərbaycanda milli akkreditləşdirmə orqanının yaradılması zərurətinin 5 sertifikatlaşdırma firması da qeyd etmişdir. Onlar bu zərurəti bir neçə amillə əsaslandırırlar. İlk növbədə akkreditləşdirmə orqanının yaradılması onların biznes maraqlarına xidmət etmiş olar. Adətən beynəlxalq sertifikatlaşdırma firmaları fəaliyyət göstərdikləri ölkələrin milli akkreditləşdirmə orqanlarında akkreditləşdirmədən keçirlər və bunu bir üstünlük kimi qeyd edirlər. Akkreditləşdirmədən keçdikdə onlar həm akkreditləşdirməyə görə vəsait ödəyirlər, həm də həmin orqanın akkreditləşdirməsi ilə aparılan hər sertifikatlaşdırmaya görə gəlirin müəyyən faizini akkreditləşdirmə orqanına ödəyirlər. Azərbaycanda akkreditləşdirmə orqanın yaradılmasını onlar gəlirlərin milli orqana verilməsi və Azərbaycanın coğrafi mövqeyi ilə əlaqələndirirlər. Belə ki, onlar qeyd edirlər ki, Azərbaycanın yerləşdiyi coğrafi məkan çox əlverişli olduğundan gələcəkdə yerli müəssisələrlə yanaşı qonşu və xəzəryanı ölkələrin müəssisələri də həmin orqanın akkreditləşdirməsi üzrə sertifikatlaşdırmadan keçmək istəyəcəklər. Odur ki, bu cür akkreditləşdirmə orqanının yaradılması həm sertifikatlaşdırma firmalarının maraqlarına xidmət edə bilər, həm də Azərbaycana bu sahədə əlavə gəlirlərin daxil olmasına imkan yarada bilər. Lakin akkreditləşdirmə orqanının yaradılması xeyli vaxt, vəsait və əmək tələb edən bir prosesdir. Beynəlxalq sistemdə bu tip milli orqanının yaradılması və beynəlxalq sistemdə tanınması minimum 4 il vaxt tələb edir. Lakin praktikada bu müddət 8-10 il olur. Bu müddət ərzində milli akkreditləşdirmə orqanın beynəlxalq akkreditləşdirmə

standartlarının tələblərinə uyğun yaradılmalı və beynəlxalq sistemdə tanınması əməliyyatlarından keçməlidir. Beynəlxalq standartların tətbiqi akkreditləşdirmə orqanın hansı fəaliyyətləri akkreditləşdirmədən keçirməsindən asılı olaraq müəyyənləşdirilir. Bu standartlar fəaliyyət sahələrinə görə aşağıdakılardan ibarətdir:

- İSO/İEC 17025, İSO 15189-Sınaq və kalibrləmə fəaliyyəti ilə məşğul olan laboratoriyaların akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC Guide 65- Məhsulun sertifikatlaşdırılmasın aparan orqanların akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC 17024- Personalın sertifikatlaşdırılması üzrə orqanların akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC Guide 62- Keyfiyyət Menecment Sistemlərinin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanların akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC Guide 66- Ətraf Mühitin Menecment Sistemini sertifikatlaşdırılmasın aparan orqanların akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC 17020- İnspeksiya orqanlarının akkreditləşdirilməsi üçün;
- İSO/İEC 17011 "Uyğunluğun qiymətləndirilməsi-uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarını akkreditasiyadan keçirən akkreditasiya orqanlarına ümumi tələblər".

Yuxarıda göstərilən standartları qəbul etməklə yanaşı milli akkreditləşdirmə orqanı beynəlxalq sistemdə tanınma əməliyyatlarından keçməlidir. Bunun üçün həmin milli orqan Beynəlxalq Akkreditləşdirmə Forumu (İAF) və Laboratoriyaların Akkreditləşdirilməsi üzrə Beynəlxalq Konfransın (İLAC) üzvü olmalıdır. Bunun üçün ilk növbədə həmin orqanların tələblərinin əks etdirən sənədləri, məsələn, İAF/İLAC A2:2005 "Çoxtərəfli qarşılıqlı tanınma sazişləri- akkreditləşdirmə orqanlarının qiymətləndirilməsinə tələblər" sənədini qəbul və tətbiq etməlidir. Bundan sonra milli orqan adı çəkilən təşkilatlara daxil olan ölkələrlə iki tərəfli sazişlər bağlamalı və çoxtərəfli sazişlərə qoşulmalıdır. Elə əsas vaxt aparan proses də məhz həmin sazişlərin bağlanmasıdır. Sazişlərin bağlanması nəticəsində tərəflər uyğunluğun qiymətləndirilməsi nəticələrinin qarşılıqlı tanınması üzrə razılığa gəlirlər ki, bu da təkrar sınaq və yoxlamaların qarşısını alır. Beləliklə, ölkəmizdə milli akkreditasiya orqanının yaradılması məqsədəuyğun olsa da mürəkkəb bir proses olub xeyli xərc tələb edir. Bu cür orqan yaradılmamışdan əvvəl həmin orqanın yaradılmasını iqtisadi səmərəliliyi qiymətləndirilməlidir.

Sorğu blankında əks olunan sonuncu sualı Azərbaycanın ÜTT-yə üzvlüyü istiqamətində standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində görülməsi zəruri olan tədbirlərlə bağlı təkliflərin verilməsi ilə bağlı idi. ÜTT üzv olmaq istəyən ölkələrin qarşısında beynəlxalq standartların tətbiqini genişləndirilməsini əsas şərt kimi qoyur. Belə ki, Ticarətdə Texniki Maneələr sazişində göstərilir ki, üzv ölkələr mümkün olduğu hallarda beynəlxalq standartların tətbiqini təmin etməli, yeni hazırlanan milli standartları müvafiq beynəlxalq standarta uyğunlaşdırmalı və "Standartların hazırlanması, qəbulu və tətbiqi üçün haqlı fəaliyyət məcəlləsi"ni qəbul etməlidir. Eləcədə həmin sənəddə hökumət orqanının qarşısında uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə müstəqil fəaliyyət göstərən firmalarla qarşılıqlı əlaqədə işləməsi, onların fəaliyyətinə nəzarət etməsi və fəaliyyətlərinin nəticələrinin tanınması kimi tələblər də qoyulur.

Ümumiyyətlə ÜTT standartların tətbiqinə dair verdiyi önəmi 2005-ci ildə hazırladığı "Dünya Ticarət Hesabatı: Standartlar, ticarət və ÜTT arasında əlaqələrin təhlili" adlı 377 səhifəlik hesabatında geniş şərh etmişdir. Ölkəmizdə də bu istiqamətdə bir çox işlərin görülməsinə ehtiyac vardır ki, bu işlər kimi sertifikatlaşdırma orqanları müxtəlif tədbirlər təklif edirlər. Təkliflər mahiyyətcə dövlət orqanının fəaliyyətinin və sertifikatlaşdırmanın inkişafı ilə bağlı qeyd olunan təkliflərlə eynidir. Belə ki, burada da onlar akkreditasiya orqanının yaradılması, sertifikatlaşdırma orqanlarına nəzarətin gücləndirilməsi, informasiya yayımı işlərinin aparılması və s. tədbirlərin görülməsini təklif edirlər.

5. Tövsiyə və təkliflər

Əvvəldə qeyd etdiyimiz kimi Azərbaycan Ümumdünya Ticarət Təşkilatına (ÜTT) üzv olmaq ərəfəsindədir. Bu baxımdan ölkəmizdə mövcud olan standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sistemi beynəlxalq təcrübəyə uyğunlaşdırılmalıdır. Uyğunlaşdırma yalnız ÜTT-yə üzvlük aspektindən deyil, ümumiyyətlə standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sisteminin standartlaşdırma üzrə beynəlxalq (İSO, BEK) və regional təşkilatların tələblərinə uyğunlaşdırılmalıdır. Bu bölmədə verilən tövsiyə və təkliflər standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sisteminin inkişaf etdirilməsi və ÜTT-nin tələblərinə uyğunlaşdırılması ilə bağlıdır.

Sertifikatlaşdırma firmaları və QİAM müvafiq dövlət orqanının və ümumiyyətlə sertifikatlaşdırmanın inkişafı üçün aşağıdakı tədbirlərin görülməsini məqsədəuyğun hesab edir:

- müəssisələrin beynəlxalq standartın üstünlükləri üzrə maarifləndirilməsi;
- beynəlxalq standartların tətbiqi üzrə Konsaltinq Mərkəzinin yaradılması;
- sertifikatlaşdırma firmaları ilə əməkdaşlığın qurulması və onların fəaliyyətinin təşviq edilməsi, birgə tədbirlərin təşkili;
- sertifikatlaşdırma firmalarının birliyinin (assosiasiyasının) yaradılması və birliyin fəaliyyətinin koordinasiyası;
- beynəlxalq standartların satışının təşkil edilməsi;
- beynəlxalq standartlar üzrə informasiya mərkəzinin yaradılması;
- beynəlxalq standartların tətbiqinin səmərələri, tətbiqi qaydaları və s. məsələlər üzrə kitabların, bukletlərin və digər informasiya materiallarının çap edilməsi və paylanması;
- beynəlxalq standartların milli dilə audentik tərcümə edilməsi və milli standart kimi qəbul edilməsi;
- həmin milli standartlar əsasında akkreditasiyanın və könüllü sertifikatlaşdırmanın aparılması;
- müəssisələrin sertifikatlaşdırma xərclərinin azaldılması üçün müvafiq sistemin müəssisələrdə yaradılması üçün pulsuz konsaltinq xidmətinin göstərilməsi, eləcədə müəssisələr üçün yardım fondunun yaradılması;
- bu istiqamətdə beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlığın qurulması və xarici ölkələrin təcrübələrinin ölkəyə tətbiq edilməsi;
- müxtəlif həvəsləndirici tədbirlərin - seminarların, konfransların təşkili, eləcədə müxtəlif reklam vasitələrindən istifadə olunması
- qeyri-hökumət təşkilatları və ictimai birliklərlə əməkdaşlıq edərək beynəlxalq standartların tətbiqini genişləndirəcək müxtəlif layihələrin həyata keçirilməsi;
- sertifikatlaşdırma və sertifikatı tətbiq edən firmalar üçün ayrılıqda keyfiyyətli işə görə mükafatlandırma sisteminin tətbiq edilməsi;
- ödənişsiz keyfiyyət menecerlərinin və auditorların hazırlanması;
- hazırlanan mütəxəssislərin reyestrinin yaradılması və reyestrdən keçirilməsi;
- beynəlxalq standartları tətbiq edən firmaların reyestrdən keçirilməsi;
- müəssisələrin standartlaşdırma işlərinə cəlb edilməsi üçün üzvlük sisteminin yaradılması;
- beynəlxalq standartlarının tətbiqinin genişləndirilməsi üzrə dövlət proqramının hazırlanması və icrası;
- ixrac olunan məhsullara məcburi sertifikatlaşdırmanın tətbiq edilməsi;
- məcburi sertifikatlaşdırılmalı məhsulların sertifikatlaşdırılmasının aparılması üçün beynəlxalq sertifikatlaşdırma firmalarının müqavilə əsasında cəlb edilməsi və beləliklə dövlətin işinin daha effektiv və asan təşkil edilməsi (autsoursinq)
- milli akkreditasiya orqanın yaradılması və beynəlxalq standartlar üzrə akkreditasiya xidmətinin təşkili;
- sertifikatlaşdırma üçün akkreditasiya sxemlərinin yaradılması;
- sxemlərin tələblərinin ictimaiyyət üçün münasib edilməsi.

ÜTT standartlarla bağlı iki yanaşmanın formalaşdırılmasını təklif edir. Birinci, mümkün olduğu qədər üzv ölkələr beynəlxalq standartların tətbiqini təmin etməlidir. Çünki, beynəlxalq standartların tətbiqi ticarətdə mövcud olan texniki maneələri daha çox aradan qaldırmaqla məhsul ixracını asanlaşdırır. İkinci, milli standartlar hazırlanarkən həm mövcud beynəlxalq standartlara uyğun olmalı, həm də digər üzv ölkələr üçün diskriminasiya yaratmamalıdır. Eləcədə standartların işlənməsi üçün üzv ölkələr çox tərəfli sazişlərə qoşulmalı və standartların harmonizasiyasını təmin etməlidir. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi nəticələrinin qarşılıqlı tanınması da ÜTT-nin əsas tələblərindəndir. Çünki, ticarətə maneə yaradan əsas vasitələrdən biri məhsulların idxal ixracı zamanı təkrar sınaqlara məruz qalmasıdır ki, bu da əlavə xərclərin yaranmasına səbəb olur. Bunu aradan qaldırmaq üçün üzv ölkələr uyğunluğun qiymətləndirilməsi nəticələrinin qarşılıqlı tanınması üzrə beynəlxalq və regional ikitərəfli və çoxtərəfli sazişlərə qoşulmalı və standartlaşdırma üzrə beynəlxalq təşkilatların tövsiyələrini nəzərə almalıdır.

Azərbaycanın standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sistemi Sovet idarəetmə sisteminə məxsus struktura malikdir və bu istiqamətdə aparılan işlərin çoxu məcburi xarakter daşıyır. Odur ki, bu sistem yeniləşdirilərək beynəlxalq təcrübəyə uyğunlaşdırılmalıdır. Yeniləşmənin aparılması istiqamətində son bir il ərzində xeyli irəliləyişlər əldə edilmişdir. Lakin görüləsi işlər də çoxdur.

Biz Qlobal İqtisadi Araşdırmalar Mərkəzi olaraq Azərbaycanda ÜTT-yə üzvlüklə və beynəlxalq sistemə inteqrasiya baxımından standartlaşdırma, metrologiya və sertifikatlaşdırma sahəsində əlavə olaraq aşağıdakı tədbirlərin də görülməsini təklif edirik:

1. Azərbaycan Standartlar İnstitutunun yaradılması. Qeyd edək ki, ölkəmizdə bu İnstitutun yaradılması istiqamətində iş aparılmaqdadır. Lakin İnstitutun fəaliyyəti ilə bağlı bizim bir neçə təkliflərimiz var. Belə ki, İnstitut vasitəsilə ilk növbədə beynəlxalq standartların milli standart kimi qəbul olunması və ya onlar əsasında yeni standartların işlənməsi təmin olunmalıdır və bu instituta elmi tədqiqat institutu kimi yanaşılmamalıdır. Standartların işlənməsi prosesinə üzvlük sistemi yaratmaqla müstəqil firmalar və digər maraqlı tərəflər cəlb edilməlidir. Sonra həmin standartlar əsasında həm İnstitut tərəfindən, həm də akkreditləşdirilmiş sertifikatlaşdırma orqanları tərəfindən könüllü sertifikatlaşdırmanın aparılmalıdır. İnstitut həmçinin bir çox materiallar çap etdirməklə, məsləhət xidməti göstərməklə, tədris mərkəzi yaratmaqla öz fəaliyyətini genişləndirə bilər. Əsas maliyyələşmə mənbələri isə dövlət büdcəsindən deyil (dövlət maliyyələşməsinin ümumi büdcənin 30%-dən çox olmaması təmin edilmək şərti ilə), göstərdiyi sertifikatlaşdırma xidmətindən (40 %), standartların və digər çap materiallarının satılmasından (20%), maraqlı müəssisələrin, təşkilatların üzvlük haqlarından və verilən ianələrdən (10 %) formalaşmalıdır. Qeyd edək ki, Britaniya Standartlar İnstitutunun maliyyələşməsi təxminən yuxarıda göstərilən mənbələr hesabına həmin faizlər üzrə təmin olunur. Bu vəsaitlə Britaniya Standartlar İnstitutu digər xərclərini ödəməklə yanaşı 5100-dən çox işçinin də əmək haqqını ödəyir. Bu cür maliyyələşmənin formalaşması həmin standartlar institutunun daha səmərəli və bazar sisteminə uyğun fəaliyyət göstərməsinə şərait yarada bilər.
2. Məcburi standartların sayının azaldılması və köhnəlmiş standartların istifadədən çıxarılması. Məcburi standartlar və onlar üzrə aparılan sertifikatlaşdırma yalnız təhlükəsizlik və ətraf mühitin mühafizəsi göstəriciləri üzrə aparılmalıdır. Keyfiyyət göstəriciləri üzrə isə könüllü sertifikatlaşdırma aparılmalıdır.
3. Milli standartların işlənməsi zamanı onların iqtisadiyyat üçün zəruriliyinin qiymətləndirilməsi və bazarın maraqlarına xidmət edən standartların işlənməsi. Standartlar işlənərkən ÜTT-nin digər üzv ölkələrinin, eləcədə həmin standartla əlaqəsi olan yerli müəssisələrin standarta rəy verməsi təmin olunmalıdır. Eləcədə standartlar hazırlanarkən ÜTT-nin şəffaflıq, açıqlıq, ədalətlilik və konsensus, effektivlik və münasiblik, uzlaşma, birgə işləmə kimi prinsiplərinə riayət olunmalıdır. Milli standartlar

o halda işlənməlidir ki, həmin standarta oxşar beynəlxalq standart olmasın və ya beynəlxalq standartın tətbiqi milli maraqlara uyğun gəlməsin.

4. Məcburi sertifikatlaşdırılan məhsulların siyahısının mütəmadi olaraq ictimaiyyətə açıqlanması.
5. İstehlakçılarla əlaqələrin gücləndirilməsi və istehlakçı sorğu mərkəzinin yaradılması. Bununla istehlakçıların məhsullara, standartlara olan irad və təklifləri öyrənilərək gələcək işlərdə nəzərə alına bilər.
6. Beynəlxalq standartların işlənməsində aktiv iştirak edilməsi yolu ilə milli maraqların beynəlxalq standartlara daxil edilməsi və ticarətdə texniki maneələrin azaldılmasının təmin olunması.
7. Standartın tələblərinə nəzarət funksiyalarının bir orqanda cəmləşdirilməsi və nəzarətin şəffaflığının təmin olunması üçün qanunvericilik bazasının təkmilləşdirilməsi, eləcədə texniki tənzimləmə, məhsulların təhlükəsizliyi, standartlaşdırma, məhsul və xidmətlərin sertifikatlaşdırılması, akkreditləşdirmə və metrologiyaya dair beynəlxalq təşkilatların tələblərinə uyğun yeni qanunların hazırlanması. Qeyd edək ki, Azərbaycan Respublikasında texniki tənzimləmənin əsasları haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanun layihəsi artıq hazırlanmış və müzakirə üçün Milli Məclisə göndərilmişdir.
8. "Texniki reqlamentlərin hazırlanması, qəbulu və tətbiqi qaydaları haqqında", "Azərbaycan Respublikası standartlarının hazırlanması, qəbulu və tətbiqi qaydaları haqqında", "Məlumat mərkəzlərinin təsis edilməsi və onların fəaliyyəti qaydaları haqqında", "Uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə texniki reqlamentlərin hazırlanması, qəbulu və tətbiqi qaydaları haqqında", "Məcburi sertifikatlaşdırılmalı məhsulların siyahısının təsdiq edilməsi haqqında", "Uyğunluq nişanının tətbiqi qaydalarının təsdiq edilməsi haqqında", "Uyğunlaşdırma prosedurunu keçmiş məhsulların dövriyyəsinə nəzarət qaydalarının təsdiq edilməsi barədə" və "Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının akkreditasiyası qaydalarının təsdiq edilməsi barədə" Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərar layihələrinin hazırlanması və təsdiqi.
9. Dövlət yalnız tənzimləmə və qanunların icrasını təmin etmə funksiyasını özündə saxlamalı və uyğunluğun qiymətləndirilməsi funksiyalarını yaratdıqları institutlara və üçüncü tərəf kimi fəaliyyət göstərən orqanlara verməlidir.
10. Beynəlxalq standartlar üzrə biliklərə malik yeni mütəxəssislərin hazırlanması və onların xarici ölkələrdə təcrübədən keçməsinin təmin olunması. Məlum olduğu kimi Azərbaycanda standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sahəsində mütəxəssislərin sayı olduqca azdır və mövcud mütəxəssislərin çoxu beynəlxalq sistemi yetərincə bilmir. Odur ki, mütəxəssislər yeni biliklər yiyələnməli və müxtəlif ölkələrdə təcrübədən keçməlidir.
11. Standartlara dair Sorğu-məlumat mərkəzlərinin yaradılması yolu ilə istər digər ölkələr tərəfindən, istərsə də ölkəmizin müəssisələri və istehlakçıları tərəfindən yeni informasiyaların əldə olunmasının asanlaşdırılması.
12. Milli Standartlaşdırma Strategiyasının işlənməsi və icrası. Qeyd edək ki, inkişaf etmiş ölkələrin əksəriyyətində bu cür strategiyalar hər il işlənir və tətbiq edilir. Odur ki, həmin strategiyalardan istifadə edərək milli strategiya işlənməlidir.
13. Standartlaşdırma və uyğunluğun qiymətləndirilməsi sisteminin beynəlxalq sistemə harmonizasiyası üzrə milli strategiyanın işlənməsi. Strategiyanın hazırlanması üçün aşağıdakı əməliyyatlar həyata keçirilməlidir:
    - standartların işlənməsi üçün prioritet sektorların (standartlaşdırma obyektlərinin) müəyyənləşdirilməsi. Burada o sektorlar nəzərdə tutulur ki, həmin sektorlar üzrə beynəlxalq ticarət zamanı standartların və uyğunluğun qiymətləndirilməsi qaydaları fərqli olması əlavə xərclər yaradır;
    - harmonizasiya ilə bağlı aparılan işlərin digər ölkələrin təcrübələri ilə uyğunlaşdırılması;
    - strategiya üzrə aparılan islahatların müəyyənləşdirilməsi;

- islahatlar üzrə hər bir orqanın səlahiyyətlərinin müəyyənləşdirilməsi;
- harmonizasiya islahatlarının aparılması üçün zəruri maddi və qeyri maddi resursların müəyyənləşdirilməsi;
- islahatların icrası planının müəyyənləşdirilməsi və icrası.

14. Azərbaycan Metrologiya İnstitutunun yaradılması. İnstitutun maddi texniki potensialı gücləndirilməli və metroloji fəaliyyətlə yanaşı biznes əsaslı xidmət də göstərməlidir. Metrologiya sahəsində milli etalonlar hazırlanmalı, mütəxəssislərin bilikləri yüksəldilməlidir.
15. Azərbaycan Akkreditləşdirmə Assosiasiyasının yaradılması. Bu haqda əvvəldə ətraflı məlumat verilmişdir.
16. Standartlaşdırma, akkreditləşdirmə, sertifikatlaşdırma və metrologiyaya dair ölkədəki vəziyyətlə bağlı araşdırmaların aparılması və hesabatların ictimaiyyətə açıqlanması.
17. Alimlərin və elmi-tədqiqat institutlarının potensialından səmərəli istifadə olunması. Bunu təmin etmək üçün standartların işlənməsi üzrə yaradılan texniki komitələrin işinə alimlərin cəlb olunması təmin olunmalıdır.
18. Konfransların, seminarların və digər tədbirlərin təşkil edilməsi, eləcədə jurnalların, qəzetlərin çap edilməsi yolu ilə ictimai məlumatlılığın artırılması.
19. Müxtəlif ictimai birliklərin, eləcədə Standart və Ticarət İnformasiya Mərkəzinin, Sertifikatlaşdırma Cəmiyyətinin, Azərbaycan Keyfiyyət Mərkəzinin yaradılması. Bu təşkilatlar müxtəlif həvəsləndirici tədbirlər görə bilər, eləcədə konfransların təşkili və xarici ölkələrin konfranslarında iştirak, treninqlərin təşkili, kitab, qəzet və jurnalların çapı, keyfiyyətli məhsulların kataloqunun çapı və keyfiyyətli məhsula görə mükafatın verilməsi və s. işlər görə bilər ki, bunların da ictimai məlumatlılığın artırılmasında böyük rolu var.
20. Sertifikatlaşdırma sisteminin təkmilləşdirilməsi və sxemlərlə yanaşı Avropa Birliyi modullarının tətbiq olunması.
21. Məhsul standartları ilə yanaşı turizm, konsaltinq, bank və sığorta işi, təmir və s. xidmət sahələrinə, eləcədə menecment sistemlərinə aid də milli standartların hazırlanması və könüllü əsasda tətbiq edilməsi və s.

Yuxarıda qeyd olunan tədbirlərin reallaşdırılması xeyli vaxt və vəsait tələb etsə də ÜTT-yə üzvlük baxımından və ümumiyyətlə bu sahənin inkişafı üçün mühüm zərurət kəsb edir və gec-tez icra olunmasına ehtiyac vardır.

6. ƏLAVƏLƏR

ƏLAVƏ A. Azərbaycanda fəaliyyət göstərən Sertifikatlaşdırma firmaları

1. Bureau Veritas Azeri MMC
   İsmayıl Qutqaşınlı küç. 2
   Tel: 497 35 26
   Faks: 497 35 26, 493 07 56
   E-mail: office@bureauveritas.az.com
   İnternet sayt: www.bureauveritas.com

2. Det Norske Veritas
   İçəri Şəhər, V. Məmmədov küç. 10/12
   Tel: 497 43 35, 497 43 37
   Faks: 497 43 40
   E-mail:baku@dnv.az
   İnternet sayt: www.dnv.com

3. SGS Azəri Ltd**.**
   Tbilisi prospekti, 3001
   Tel: 430 33 80, 430 33 81
   Faks: 430 33 79
   E-mail: sgs.azeri@sgs.com
   İnternet sayt: www.sgs.com

4. Moody İnternational
   İçəri Şəhər, Böyük Qala küç, 22
   Tel: 497 18 80, 497 79 89
   Faks: 497 18 87
   E-mail: certification@moodyint.az
   İnternet sayt: www.moodyint.az

5. World Certification Service
   WCS TRK Kervangeçmez Sok.
   Eser Apt. No:20/8 Mecidiyeköy/İst.
   Tel: +90 212 213 82 32-33
   Faks:+90 212 213 82 34
   www.wcs-turkey.com

6. TÜV Rheinland InterCert
   Neftçilər pros, 143
   Tel: 4982063
   Friedrichstr. 136 | 10117 Berlin
   Tel.: +49 (0) 30 - 84 71 24 69 - 100
   Fax: +49 (0) 30 - 84 71 24 69 - 102
   www.tuv.hu
   www.rheinland-tuv.com/tr

7. TSE-AZS Ltd.
   Mərdanov Qardaşları küç, 124, Az 1000, Bakı
   Tel/faks: 440 03 96
   441 48 53

8. Neptun Co (Ruskiy Registr)
   Neftçilər Pros, 143
   Tel: 437 20 78
   E-mail: mbs@neptunco.com, guliyev@register.baku.az
   İnternet sayt: www.neptunco.com, www.rs-head.spb.ru

9. American Bureau of Shipping
Azadlıq pr. 153, Bakı
Tel: 436 10 42, 436 10 46
E-mail: abs@abs3.baku.az
İnternet sayt: www.eagle.com

ƏLAVƏ B. Azərbaycanda fəaliyyət göstərən Konsaltinq firmaları

1. Zygon Caspian Consulting Ltd.
"Caspian Plaza" Biznes Mərkəzi
C. Cabbarlı küç., 44, Az 1065
Bakı, Azərbaycan
Tel: 436 86 10
Faks: 436 86 11
E-mail: zygon@zygon.az
İnternet sayt: www.zygon.az

2. STS Azstandartservis
Hidayətzadə küç, 11, Bakı, Azərbaycan
Tel/faks: 566 59 14, 566 16 25
E-mail: office@sts.az
İnternet sayt: www.sts.az

3. ASPİ Consulting
Bül-Bül pr. 54, Az 1014
Tel: 495 11 30
Faks: 495 12 40
E-mail: astp@aspi.az
İnternet sayt: www.aspi.az

ƏLAVƏ C. Azərbaycanda menecment sistemləri və audit üzrə treninq təşkil edən müəssisələr

1. Moody İnternational
İçəri Şəhər, Böyük Qala küç, 22
Tel: 497 18 80, 497 79 89
Faks: 497 18 87
E-mail: certification@moodyint.az
İnternet sayt: www.moodyint.az

2. Zygon Caspian Consulting Ltd.
"Caspian Plaza" Biznes Mərkəzi
C. Cabbarlı küç., 44, Az 1065
Bakı, Azərbaycan
Tel: 436 86 10
Faks: 436 86 11
E-mail: zygon@zygon.az
İnternet sayt: www.zygon.az

3. Azərbaycan Layihələrin İdarəedilməsi
Assosiasiyası - AzPMA
AZ1005, Bakı, Azərbaycan, Əziz
Əliyev küç. 9, 3-cü mərtəbə, ofis 8
Tel/faks: 492 95 82
E-mail: info@ipma.az
İnternet sayt: www.ipma.az