

**«Təsdiq edilmişdir»  
“Bakı Fond Birjası” QSC-nin  
İdarə Heyəti  
Protokol № 08  
“30” dekabr 2015-ci il**

**Sədr \_\_\_\_\_ F.Əzizov**

**“Bakı Fond Birjası” QSC-nin İdarə Heyəti və əməkdaşlarının etik davranışı  
və onların xidməti məlumatlardan istifadə etmə Qaydaları**

**1. Ümumi müddəalar**

- 1.1. Bu Qaydalar “Qiymətli kağızlar bazarı haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu”nun 46.1.11.-ci maddəsinə (bundan sonra - Qanun) və Azərbaycan Respublikası Qiymətli Kağızlar üzrə Dövlət Komitəsi (bundan sonra – Komitə) tərəfindən qəbul edilmiş normativ-hüquqi aktlara, “Bakı Fond Birjası” QSC-nin nizamnaməsinə uyğun hazırlanmışdır.
- 1.2. Bu Qaydaların məqsədi “Bakı Fond Birjası” QSC-də (bundan - sonra Birja) nizam-intizamı təmin etmək, peşəkarlıq və dürüstlüyü artırmaq və Birjanın nüfuzunu qorumaqdan ibarətdir.
- 1.3. Bu Qaydalar Birjanın fəaliyyətində əməkdaşların etik və davranış normalarını müəyyən edir, habelə doğru və dürüst şəkildə davranmaq, yüksək keyfiyyətli xidməti təmin etmək məqsədi ilə Birjanın əməkdaşları üçün mühüm təlimatları təsvir edir.

1.4. Bu Qaydalar Birjanın İdarə Heyəti və əməkdaşlarına (bundan sonra - Birjanın əməkdaşı) şamil olunur.

## 2. Əsas anlayışlar

2.1. Bu Qaydalarda isitfadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakılardır:

2.1.1. **Birja üzvü** - Birjanın daxili qaydalarına uyğun olaraq Birja ticarətində bilavasitə iştirak etmək hüququna malik olan, ən azı qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə aparılan əməliyyatlarla bağlı müştəri sifarişlərinin qəbul və icra edilməsi, qiymətli kağızların öhdəlik götürmədən yerləşdirilməsi və anderraytinqi, qiymətli kağızların öhdəlik götürməklə yerləşdirilməsi və anderraytinqi, mərkəzi depozitarın və fond birjasının üzvü qismində öz hesabına qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə əməliyyatlar aparılması üzrə investisiya xidmətlərini özündə əks etdirən investisiya şirkəti fəaliyyəti üçün lisenziyaya sahib olan səhmdar cəmiyyəti formasında yaradılan investisiya şirkətidir;

2.1.2. **Qiymətli Kağızlarla əməliyyatlar** - qiymətli kağızlarla alqı-satqı, bağıslama və digər əməliyyatlar;

2.1.3. **Emitent** - qiymətli kağızların emissiyasını qanunvericiliklə müəyyən edilmiş qaydada həyata keçirən şəxs, müvafiq icra hakimiyyəti orqanı və müvafiq qaydada buna səlahiyyətləndirilmiş dövlət orqanı və ya bələdiyyə;

2.1.4. **Maraqların toqquşması** - Birja əməkdaşının şəxsi marağının birbaşa və bilavasitə Birjanın maraqları ilə toqquşması;

2.1.5. **Yaxın qohumlar** - Birja əməkdaşının əri (arvadı), valideynləri, o cümlədən ərinin (arvadının) valideynləri, babaları və nənələri, övladları, övladlığa götürənləri (götürülənləri), qardaşları və bacıları;

2.1.6. **Qiymətli kağızlar bazarında sui-istifadə**

**hallarının qarşısının alınması qaydaları** - Qiymətli kağızlar bazarında sui-istifadə hallarını və bu halların qarşısının alınması qaydalarını müəyyən edən müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən qəbul edilən Qaydalar;

2.1.7. **İnsayder - aşağıdakı şəxslər aid edilir:**

2.1.7.1. emitentin orqanlarının və audit komitəsinin üzvləri;

2.1.7.2. benefisiarlar;

2.1.7.3. insayd məlumatı tutduğu vəzifəyə, müqaviləyə əsasən, yaxud emitent və ya digər insayder tərəfindən müvafiq hüququn verilməsi nəticəsində əldə etmək imkanı olan şəxs;

2.1.7.4. emitentin icra orqanının səlahiyyətlərini müqaviləyə əsasən həyata keçirən şəxs;

2.1.7.5. emitentin nizamnamə kapitalının 10 və ya daha çox faizini təşkil edən paya birbaşa və ya dolayı yolla malik olan şəxs;

2.1.7.6. insayd məlumatı qeyri-qanuni yolla əldə etmiş şəxs;

2.1.7.7. insayd məlumatı müqavilə əsasında, yaxud emitent və ya digər insayder tərəfindən müvafiq hüququn verilməsi nəticəsində əldə etmək imkanı olan şəxs;

2.1.7.8. bu Qaydaların 2.1.7.4-cü və 2.1.7.5-ci yarımbəndlərində göstərilən şəxslər hüquqi şəxs olduqda, onun hesabına əqdin bağlanması qərarının verilməsində iştirak edən şəxs;

2.1.7.9. bu Qaydaların 2.1.7.1 - 2.1.7.5-ci yarımbəndlərində göstərilən şəxslərin yaxın qohumları (əri (arvadı), valideynləri, o cümlədən ərinin, arvadının valideynləri, babaları və nənələri, övladları, övladlığa götürənləri, qardaşları və bacıları).

- 2.1.8. **Məxfi və ya kommertiya sirri hesab edilən məlumat** - qanunvericiliklə məxfi və ya kommertiya sirri kimi müəyyən edilmiş məlumat;
- 2.1.9. **Xidməti məlumat** - ümumi qaydada əldə edilə bilməyən, Birja əməkdaşının tutduğı vəzifə ilə əlaqədar olaraq əldə edilən və ya emitentlə bağlanmış müqaviləyə əsasən qiymətli kağızlar bazarının subyektləri, qiymətli kağızlar, onlarla əməliyyatlar, qiymətlər və digər məsələlər üzrə açıqlanmamalı olan və istifadə edildikdə məlumat sahibinə qiymətli kağızlarla əməliyyatların aparılmasında digər iştirakçılardan daha üstün mövqe təmin edən məlumat;
- 2.1.10. **Mübahisələrin həll edilməsi Komissiyası** - Birjanın komitə və komissiyalarının qərarlarına qarşı şikayət mexanizmi, Birja qaydalarının şərh edilməsi və həmçinin Birjada yaranmış mübahisələrin həlli funksiyasını daşıyan komissiyadır;
- 2.1.11. **Mübahisələrin Həll olunması Qaydası** - Mübahisələrin Həll olunması üzrə Komissiya tərəfindən əməl olunması tələb olunan fəaliyyət, tərkib və prosedurları müəyyən edən Qaydalar.

### **3. Birja əməkdaşının etik davranış prinsipləri**

3.1. Birja əməkdaşının etik davranış qaydaları aşağıdakı prinsiplərə əsaslanır:

#### **3.1.1. Vicdanlı davranış:**

3.1.1.1. Birja əməkdaşı cəmiyyətin və dövlətin maraqları naminə öz vəzifələrini səmərəli yerinə yetirməyə borcludur və o, bütün hallarda hər bir şəxs üçün vicdanlılıq nümunəsi olmalıdır.

#### **3.1.2. Peşəkarlıq:**

- 3.1.2.1. Birja əməkdaşı öz fəaliyyətini vəzifə təlimatı, habelə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, QKDK-nın normativ hüquqi aktları ilə müəyyən olunmuş səlahiyyətlər çərçivəsində və peşəkarlıq səviyyəsində yerinə yetirməyə borcludur;
- 3.1.2.2. Birja əməkdaşı Birjanın qaydaları və daxili prosedurları ilə tanış olmalıdır.

### **3.1.3. Loyallıq:**

- 3.1.3.1. Birja əməkdaşı onun vəzifəsinə aid olmadığı hallarda, Birjanın fəaliyyəti ilə əlaqədar (qanunsuz fəaliyyət istisna olmaqla) tənqidi ictimai mülahizələr, çıxışlar etməməli, habelə şayiə yaymamalı, şayiələrin yayılmasına vasitəçilik etməməli və Birjanın fəaliyyətinə ictimai qiymət verilməsindən çəkinməlidir;
- 3.1.3.2. Birjanın əməkdaşı Birjanın fəaliyyəti ilə əlaqədar qanunvericiliyinin tələblərinin pozulması hallarını aşkarladıqda, bu barədə Birjanın birbaşa rəhbərinə bu pozuntu barədə məlumat verməlidir;
- 3.1.3.3. Birja əməkdaşı dürüst və ədalətli şəkildə davranmalı, kapital bazarı ilə bağlı ictimai təsəvvürün formalaşmasına və etibarına, həmçinin Birjanın nüfuzuna xələl gətirə biləcək fəaliyyətlərlə məşğul olmamalıdır.

### **3.1.4. İnsanların hüquq, azadlıq və qanuni maraqlarına, şərəf və ləyaqətinə, hüquqi və fiziki şəxslərin işgüzar nüfuzuna hörmət:**

- 3.1.4.1. Birja əməkdaşı öz fəaliyyətində insanların hüquq, azadlıq və qanuni maraqlarının təmin olunmasına, qorunmasına və müdafiəsinə xidmət etməli, onların şərəf, ləyaqət və işgüzar nüfuzuna, habelə hüquqi şəxslərin işgüzar nüfuzuna hörmətlə yanaşmalı, bu nüfuzu ləkələyə biləcək hərəkətlərə (və ya hərəkətsizliyə) yol verməməlidir.

### **3.1.5. Mədəni davranış:**

- 3.1.5.1. Birja əməkdaşı bütün şəxslərə münasibətdə nəzakətli, xeyirxah, diqqətli olmalıdır;

- 3.1.5.2. Birja əməkdaşı xidməti fəaliyyəti zamanı işgüzar (rəsmi) üslubda geyinməlidir;
- 3.1.5.3. Birja tərəfindən qəbul edilmiş qayda, təlimat və normalara əməl etməli və onlara hörmətlə yanaşmalıdır;
- 3.1.5.4. Birja əməkdaşı xidməti fəaliyyəti zamanı Azərbaycan Respublikasının dövlətçilik ənənələrinə, onun rəmzlərinə hörmət etməlidir;
- 3.1.5.5. Birja əməkdaşları öz aralarında yaranan mübahisələri danışıqlar yolu ilə həll etməlidirlər.

### **3.1.6. Əmr, sərəncam və tapşırıqların yerinə yetirilməsi:**

- 3.1.6.1. Birja əməkdaşı Birjanın sədrinin, Birjanın müvafiq struktur bölmə rəhbərlərinin qanuna uyğun olan və səlahiyyətləri hüdudunda qəbul etdiyi yazılı əmri, sərəncamı və ya verdiyi şifahi tapşırıqları yerinə yetirməyə borcludur;
- 3.1.6.2. Birja əməkdaşının qanuni göstərişləri yerinə yetirməməsi intizam məsuliyyətinə səbəb olur.

### **3.1.7. Qərəzsizlik və Dürüstlük:**

- 3.1.7.1. Birja əməkdaşı öz vəzifəsini yerinə yetirərkən və ya qərar qəbul edərkən qərəzsiz olmalı və bu zaman irqinə, milliyyətinə, dilinə, dininə, cinsinə, sosial mənşəyinə, əmlak və qulluq vəziyyətinə, əqidəsinə, ictimai və ya hər hansı digər birliyə mənsubiyyətinə görə hər hansı bir şəxsin və ya şəxslər qrupunun üstünlüyünə və ya belə üstünlüyün əldə edilməsi üçün şəraitin yaradılmasına yol verməməlidir;
- 3.1.7.2. Birja əməkdaşı öz vəzifəsini yerinə yetirərkən yalan və təhrif olunmuş məlumatlardan bilərəkdən istifadə etməməli, habelə belə hallar yarandıqda və ya bunun üçün əsaslı şübhələr mövcud olduqda struktur bölmə rəhbərinə məlumat verməlidir;
- 3.1.7.3. Birja əməkdaşı öz vəzifəsini yerinə yetirərkən özünün və digər əməkdaşların fəaliyyət nəticələrini bilərəkdən təhrif edəcək hərəkətlər

etməməli, habelə onlar barəsində böhtan və yalan məlumatların (şayiələrin) yayılmasına birbaşa və dolayısıyla vasitəçilik etməməlidir.

**3.1.8. Korrupsiyanın qarşısının alınması, maddi və qeyri-maddi nemətlərin, imtiyazların və hədiyyələrin əldə edilməsinə yol verilməməsi:**

- 3.1.8.1. Birja əməkdaşının öz vəzifə səlahiyyətlərindən və ya imkanlarından istifadə etməklə qanunsuz olaraq maddi və ya qeyri-maddi nemətlər, imtiyazlar və ya güzəştlər əldə etməyə yönəlmiş hərəkətlər (və ya hərəkətsizlik) etməsi və ya qərarlar qəbul etməsi qadağandır;
- 3.1.8.2. Birja əməkdaşı öz vəzifələrinin və səlahiyyətlərinin qərəzsiz icrasına təsir edə bilən və ya bu cür təsir təəssüratı yaradan və ya onun vəzifələrinin icrası müqabilində mükafat qismində verilən və ya bu cür mükafat təəssüratı yaradan hədiyyələri özü və ya digər şəxslər üçün tələb edə və ya qəbul edə bilməz.

**3.1.9. Maraqların toqquşmasının qarşısının alınması:**

- 3.1.9.1. Birja əməkdaşı Birjada öz vəzifələrini yerinə yetirən zamanı maraqların toqquşmasına yol verməməli, qanunsuz olaraq öz vəzifə səlahiyyətlərindən şəxsi maraqları üçün istifadə etməməli və onun vəzifələri ilə şəxsi maraqları arasında ziddiyyət yarana biləcəyi hallarda o, qanunvericiliyə müvafiq olaraq, həmin maraqların xarakteri barədə birbaşa rəhbərinə və xüsusi hallarda yuxarı rəhbərinə məlumat verməlidir;
- 3.1.9.2. Birja əməkdaşı digər Birja əməkdaşının öz vəzifə səlahiyyətlərindən şəxsi maraqları üçün istifadə etməsindən xəbərdar olduqda, bu barədə birbaşa rəhbərinə və xüsusi hallarda yuxarı rəhbərinə məlumat verməlidir;
- 3.1.9.3. Ticarətə birbaşa və ya dolayılı yolla çıxışı olan Birjanın əməkdaşı, habelə onun yaxın qohumları Birjada ticarətdə iştirak edə bilməz;

- 3.1.9.4. Birja əməkdaşı qiymətli kağızları kütləvi təklif edilmiş və ya tənzimlənən bazarda ticarətə buraxılmış aidiyyəti olduğu emitentlərin səhmləri ilə və ya baza aktivinin həmin səhmlər olduğu törəmə maliyyə alətləri ilə əqd bağladıqda, bu barədə məlumatı əqdin bağlandığı tarixdən etibarən 1 (bir) iş günü ərzində qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş qaydada Azərbaycan Respublikası Qiymətli Kağızlar üzrə Dövlət Komitəsinə və həmin emitentə təqdim etməlidir;
- 3.1.9.5. Birja əməkdaşı qiymətli kağızları kütləvi təklif edilmiş və ya tənzimlənən bazarda ticarətə buraxılmış aidiyyəti olduğu emitentlərin səhmləri ilə və ya baza aktivinin həmin səhmlər olduğu törəmə maliyyə alətləri ilə əqd bağladıqda, 1 (bir) ay ərzində qeyd olunan qiymətli kağızlar ilə tənzimlənən bazarda əqd bağlamamalıdır.

### **3.1.10. Əmlakdan istifadə:**

- 3.1.10.1. Birja əməkdaşı istifadəsində olan Birjanın əmlakından, maliyyə vəsaitlərindən, rabitə, kompüter, kommunikasiya, nəqliyyat vasitələrindən və digər maddi-texniki avadanlıqlardan qənaətlə və səmərəli istifadə etməli, onlardan şəxsi maraqları naminə, habelə vəzifələrinin icrası ilə əlaqədar olmayan digər məqsədlər üçün istifadə etməməlidir.

### **3.1.11. Məlumatlardan istifadə:**

- 3.1.11.1. Birja əməkdaşı Birjanın sərəncamında olan məlumatların Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi, Birjanın qaydaları ilə müəyyən olunmuş qaydada əldə olunması və yayılmasını təmin etməli və fəaliyyəti zamanı əldə etdiyi məlumatları şəxsi maraqları üçün istifadə etməməlidir;
- 3.1.11.2. Birja əməkdaşı qanunvericiliklə məxfi və ya kommersiya sirri hesab edilən məlumatı ictimaiyyətə açıqlamamalı, üçüncü şəxslərə göndərməməli, ondan sui-istifadə etməməlidir.



3.1.11.3. Xidməti vəzifələrin həyata keçirilməsi ilə əlaqədar xidməti məlumatın açıqlanması halları istisna olmaqla, Birja əməkdaşı tərəfindən digər şəxslərə xidməti məlumatın təqdim edilməsinə yol verilmir.

### **3.1.12. İctimai və ya siyasi fəaliyyət:**

3.1.12.1. Birja əməkdaşının ictimai və ya siyasi fəaliyyəti, yaxud ictimai və ya siyasi birliyə mənsubiyyəti onun vəzifələrini qərəzsiz və obyektiv yerinə yetirməsinə ictimai şübhə doğurmamalıdır;

3.1.12.2. Birja əməkdaşına Birjada ictimai və siyasi birliklərin (həmkarlar ittifaqı istisna olmaqla), dini təşkilatların struktur bölmələrini yaratmaq və onların yaradılmasına yardım etmək qadağandır.

## **4. Birjanın etik davranış prinsipləri**

4.1. Birjanın etik davranış qaydaları aşağıdakı prinsiplərə əsaslanır:

### **4.1.1. Dürüst iş fəaliyyəti:**

4.1.1.1. Birja dürüst iş fəaliyyətinə əməl etməli və qeyri-etik, qeyri-qanuni iş fəaliyyəti vasitəsi ilə rəqabət üstünlüyü güdməməlidir;

4.1.1.2. Birja tərəfindən həyata keçirilən fəaliyyət və strategiya məlumatın təhrif və ya sui-istifadə olunmasına, məlumatın manipulyasiyasına, şəxsi maraqlara və ya qeyri-obyektivliyə və ya istənilən oxşar ədalətsiz davranış və fəaliyyətə əsaslanmamalıdır.

### **4.1.2. Ayrı-seçkiliyin olmaması**

4.1.2.1. Birja əməkdaşları ilə olan münasibətdə dürüstlüyü təmin etməlidir, iş rejimini ədalətli şəkildə təşkil etməli və ayrı-seçkiliyə yol verməməlidir. Birja qərar qəbul edən zamanı şəxsi keyfiyyətlərə, bacarığa, səriştəyə, peşəkar təcrübəyə əsaslanmalıdır;

4.1.2.2. Birja öz fəaliyyətində cinsiyyət, irq, yaş, siyasi mövqe və dinlə əlaqədar heç bir qeyri-obyektivliyə və ya ayrı-seçkiliyə yol verməməlidir.

### **4.1.3. Qısnamanın qarşısının alınması:**

4.1.3.1. Birja tərəfindən hər hansı qayda və üsulla zor işlətməklə, həmçinin əmək müqaviləsinə xitam veriləcəyi hədə-qorxusu ilə əməkdaşın əmək funksiyasına daxil olmayan işin (xidmətin) yerinə yetirilməsinə məcbur edilməsi qadağandır.

### **4.1.4. Siyasi bitərəflik:**

4.1.4.1. Birja siyasi partiya və təşkilatlara dəstək təmin etməyən, siyasi cəhətdən bitərəf bir qurumdur.

4.1.4.2. Əməkdaşların siyasi baxışları daxili qayda və siyasətə zidd olmamalı, iş yerində peşəkar fəaliyyətə dair qərar qəbul olunmasına və ya onun icra olunmasına təsir göstərməməli və ya Birjanın əməkdaşı və biznes tərəfdaşlarının siyasi baxışını təhqir etməməlidir.

### **4.1.5. İctimai əlaqələrin şəffaflığı:**

4.1.5.1. Birja digər bazar iştirakçılarna öz xidmətində lazımı qədər şəffaflığı təmin etməlidir;

4.1.5.2. Birja aşağıdakıları açıqlamalıdır:

4.1.5.2.1. qanunvericilikdə müəyyən edilmiş qaydada maliyyə hesabatlarını;

4.1.5.2.2. emitent, üzv və ya istənilən digər biznes və bazar iştirakçısının hüquq və öhdəliklərini müəyyən edən Birja qaydalarını;

4.1.5.2.3. qanunvericiliyin müddəalarına əsasən ictimaiyyətə və üçüncü tərəfə açıqlanmalı olan məlumatları.

4.1.5.3. İctimai çıxışlar Birjanın əməkdaşları və ya Birjanın səlahiyyətli nümayəndələri tərəfindən Birjanın İdarə Heyəti sədrinin razılığı ilə edilir.

## **5. Etik davranış qaydalarının pozulmasına görə məsuliyyət**

5.1. Bu Qaydaların pozulması Birja əməkdaşının intizam məsuliyyətinə cəlb edilməsi üçün əsasdır.

- 5.2. Birja əməkdaşı etik davranış qaydalarını pozduqda, ona qarşı aşağıdakı intizam tənbeh tədbirləri tətbiq oluna bilər:
- 5.2.1. töhmət vermək;
  - 5.2.2. sonuncu xəbərdarlıqla şiddətli töhmət vermək;
  - 5.2.3. kollektiv müqavilələrdə nəzərdə tutulmuşdursa, aylıq əmək haqqının 1/4-i məbləğindən çox olmamaq şərtilə cərimə etmək;
  - 5.2.4. əmək müqaviləsini ləğv etmək.
- 5.3. Birja əməkdaşına intizam tənbeh tədbirləri tətbiq edilərkən onun şəxsiyyəti, kollektivdə nüfuzu, peşəkarlıq səviyyəsi, pozduğu etik davranış qaydasının xarakteri nəzərə alınmalıdır. İntizam tənbeh tədbirlərindən hər hansı biri tətbiq olunmadan Birja əməkdaşı yazılı və ya şifahi qaydada xəbərdarlıq edilə bilər.

## **6. İntizam tənbehinin verilməsi qaydaları**

- 6.1. İntizam tənbehi verilməmişdən əvvəl Birja əməkdaşından yazılı izahatın verilməsi tələb edilir. Birja əməkdaşının yazılı izahat verməkdən imtina etməsi ona intizam tənbehi verilməsini istisna etmir.
- 6.2. İntizam tənbehi Birja əməkdaşı tərəfindən etik davranış qaydalarının pozulduğu aşkar edildiyi gündən bir ay keçənədək verilə bilər. Birja əməkdaşının xəstə olduğu, yaxud məzuniyyətdə, ezamiyyətdə olduğu vaxt həmin müddətə daxil edilmir.
- 6.3. Etik davranış qaydalarının pozulduğu gündən altı ay keçdikdən sonra Birja əməkdaşına intizam tənbehi verilə bilməz.

## **7. İntizam tənbehi vermək səlahiyyəti olan vəzifəli şəxs**

- 7.1. Birja əməkdaşına etik davranış qaydalarının pozulmasına görə intizam tənbehi Birjanın İdarə Heyətinin sədri tərəfindən verilir.

- 7.2. Birjanın İdarə Heyətinin sədri Birja əməkdaşına intizam tənbehi vermək səlahiyyətini öz əmri ilə müavininə həvalə edə bilər.

### **8. Verilmiş intizam tənbehinin vaxtından əvvəl götürülməsi**

- 8.1. Birja əməkdaşı intizam tənbehinin qüvvədə olduğu müddət ərzində əmək funksiyasını yüksək peşəkarlıqla yerinə yetirərsə, intizam qaydalarına əməl edərsə Birjanın İdarə Heyətinin sədri işdə mükafatlandırma qaydasında (fərdi və ya kollektiv mükafatlandırma siyahısına aid edilməsi ilə) intizam tənbehini vaxtından əvvəl götürə bilər.

### **9. İntizam icraatının başlanması**

- 9.1. İntizam icraatı aşağıdakı hallarda başlanıla bilər:
- 9.1.1. Bu Qaydaların müddəalarının Birja əməkdaşı tərəfindən pozulması barədə hüquqi və fiziki şəxslər tərəfindən şikayət və ya məlumat verildikdə.