



**Sistem və təşkilatlarda nəzarət sistemi üzrə (SOC) 3
hesabatı**

“Güzəştli mənzil” sisteminin

**Təhlükəsizlik, Əlçatanlıq, Proseslərin bütövlüyü, Məxfilik və
Konfidensiallıq prinsiplərinə uyğunluğu hesabatı**

10 İyul, 2020

EY şirkətinin müstəqil Audit Hesabatı

Azərbaycan Respublikasının Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin Rəhbərliyinə

Yanaşma:

Biz Azərbaycan Respublikasının Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin (bundan sonra "Agentlik") Rəhbərliyinin bəyanatını Amerika Sertifikatlaşdırılmış İctimai Mühəsiblər İnstitutunun (bundan sonra AICPA) TSP-nin (Güvənli Xidmətlərin Prinsipləri) 100-cü bölməsinin *təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), məxfilik və konfidensiallıq üçün güvənli xidmətlərin prinsipləri və meyarları* əsasında yoxladıq və əmin olduq ki, "Güzəştli mənzil" sistemi (bundan sonra "Sistem") 30 iyun 2020 - 7 iyul 2020-cu il tarixlərinə Sistem istifadəçiləri tərəfindən mənzillərin seçimi, o cümlədən gözləmə qaydasında seçimi prosesində:

- ▶ İcazəsiz daxilolma (proqram təminatının və proseduraların məntiqinə zidd olaraq), istifadə və dəyişikliklərə qarşı qorunmuşdur;
- ▶ Sistemin fəaliyyəti onun Əsasnaməsinə uyğun olaraq istifadəçilər üçün əlçatan olmuşdur;
- ▶ Sistemdəki proseslər tam, etibarlı və dəqiq aparılmışdır. O cümlədən, Sistemin Əsasnaməsində qeyd olunan məqsəd və prinsiplər (mənzilləri güzəştlə almaq istəyən şəxslər üçün mənzil seçimi prosesində bərabər şəraitin yaradılması, şəffaflığın və operativliyin təmin edilməsi və istifadəçilərin müraciətlərinin real vaxt rejimində qeydə alınması) tam əhatə edilmişdir;
- ▶ Konfidensial hesab edilən məlumatlar icazəsiz istifadə və dəyişilmədən qorunmuşdur;
- ▶ Fərdi məlumatlar qanunvericiliyə uyğun qaydada toplanılıb, işlənilib, yadda saxlanılıb və qorunmuşdur.

Agentliyin Rəhbərliyi nəzarət sisteminin əməliyyat effektivliyi ilə bağlı bəyanatına görə Sistem haqqında Əsasnamədə nəzərdə tutulmuş qaydada məsuliyyət daşıyır. Bizim öhdəliyimiz apardığımız yoxlama əsasında Rəhbərliyin bəyanatına müstəqil rəyin verilməsindən ibarətdir.

Biz yoxlamamı Amerika Sertifikatlaşdırılmış İctimai Mühəsiblər İnstitutunun (*American Institute of Certified Public Accountants*) qəbul etdiyi attestasiya standartlarına uyğun olaraq apardıq. Bu standartlar rəhbərliyin bəyanatında qeyd olunmuş bütün əhəmiyyətli aspektlərin düzgün təqdim edilməsinə dair əminlik yaratmaq məqsədilə yoxlama planlaşdırılmasını və aparılmasını tələb edir. Rəhbərliyin bəyanatının təsdiq edilməsi üçün aşağıdakı prosedurların yerinə yetirilməsi nəzərdə tutulur:

- (1) Agentliyin təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik) və konfidensiallıq üzrə müvafiq siyasətə, proseslərə və nəzarət sistemlərinə dair anlayışın əldə edilməsi,

- (2) nəzarət sistemlərinin əməliyyat effektivliyinin sınaqdan keçirilməsi və qiymətləndirilməsi,
(3) cari şəraitdə lazım hesab etdiyimiz digər prosedurlar.

Seçilmiş prosedurların xüsusiyyəti, vaxtı və həcmi, o cümlədən məqsədyönlü şəkildə və ya səhv nəticəsində baş verə bilən əhəmiyyətli təhrif olunma riskinin qiymətləndirilməsi bizim mühakiməmizdən asılıdır. Hesab edirik ki, apardığımız yoxlama zamanı əldə etdiyimiz nəticələr rəyimizin formalaşdırılması üçün əsaslıdır və rəyin bildirilməsi üçün kifayət qədər yetərlidir.

İstənilən daxili nəzarət sisteminin effektivliyində insan faktorundan irəli gələn səhvlər və nəzarət kontrollerinə əməl olunmaması da daxil olmaqla müəyyən məhdudiyyətlər mövcuddur. Müvafiq olaraq, bu nəzarət sistemləri təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü, konfidensiallıq ilə bağlı öhdəliklərin və sistem tələblərinin yerinə yetirilməsinə dair kifayət qədər əminlik təqdim edə bilər.

Rəy:

Apardığımız təhlilin nəticələri göstərir ki, Agentliyin rəhbərliyinin bəyanatı tam, dəqiq və etibarlıdır. Bu bəyanat onlayn Sistemin Əsasnaməsində qeyd olunan məqsəd və prinsiplərini (mənzilləri güzəştə almaq istəyən şəxslər üçün mənzil seçimi prosesində bərabər şəraitin yaradılması, müraciətlərə baxılma zamanı şəffaflığın və operativliyin təmin edilməsi və istifadəçilərin müraciətlərinin real vaxt rejimində qeydə alınması) əhatə edərək, təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), məxfilik və konfidensiallıqla bağlı meyarlara tam cavab verir.

10 iyul, 2020



Adil Sızdıkov
Partnyor, CPA



Nərgiz Kərimova
Partnyor, Audit və Məsləhət xidmətləri



Agentliyin biznes təcrübələri və “Güzəştli mənzil” sistemi üzərində nəzarət ilə bağlı

İdarə Heyətinin bəyanatı

07 İyul 2020-ci il

07 iyul 2020-ci il

Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi (bundan sonra Agentlik) Azərbaycan Respublikasında fəaliyyət göstərən publik hüquqi şəxsdir. Agentliyin əsas məqsədi Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının güzəştli mənzil əldə etmələrinə (uyğun qiymətə mənzil təminatına) şərait yaratmaq üçün onun sərəncamına verilmiş torpaq sahələrində müasir memarlıq üslubunda ekoloji və enerji səmərəliliyi tələblərinə cavab verən yaşayış binalarının və digər tikinti obyektlərinin tikintisini təşkil etmək, habelə həmin torpaq sahələrində ərazi planlaşdırılması, layihələndirmə və memarlıq sahələrində siyasətin həyata keçirilməsində iştirak etmək və fəaliyyəti əlaqələndirməkdir.

Agentliyin “Güzəştli mənzil” sisteminin (bundan sonra “Sistem”) tətbiqinin məqsədi müəyyən olunmuş Qaydaya uyğun olaraq satışa çıxarılan mənzilləri güzəştli almaq istəyən şəxslər üçün mənzil seçimi prosesində bərabər şərait yaradılmasından, onlar üçün mənzilləri güzəştli almaq prosedurunun sadələşdirilməsindən, müraciətlərə baxılma zamanı şəffaflığın və operativliyin təmin edilməsindən, habelə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının imkanlarından faydalanaraq tələb olunan sənədləri real vaxt rejimində əldə etməklə, sərf olunan vaxta və xərclərə qənaət olunmasına, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılmasına nail olmaqdan ibarətdir.

Agentliyin Rəhbərliyi Sistemin fəaliyyətinə aid öhdəliklərin və tələblərin yerinə yetirilməsinə kifayət qədər əminlik əldə etmək üçün Sistem üzərində effektiv nəzarətin təşkil olunması, həyata keçirilməsi və saxlanmasına görə məsuliyyət daşıyır.

İstənilən daxili nəzarət sisteminin effektivliyində insan faktorundan irəli gələn səhvlər və nəzarət kontrollerinə əməl olunmaması da daxil olmaqla müəyyən məhdudiyyətlər mövcuddur. Müvafiq olaraq, bu nəzarət sistemləri təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), konfidensiallıq ilə bağlı öhdəliklərin və sistem tələblərinin yerinə yetirilməsinə dair kifayət qədər əminlik təqdim edə bilər.

30 iyun - 7 iyul 2020-ci il tarixlərində Sistem üzərində nəzarətin effektivliyinin Amerika Sertifikatlaşdırılmış İctimai Mühəsiblər İnstitutunun TSP-nin (Güvənli Xidmətlərin Prinsipləri) Təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), konfidensiallıq üçün güvənli xidmətlərin prinsipləri və meyarları adlı 100-cü bölməsində müəyyənləşdirilmiş təhlükəsizlik, əlçatanlıq, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), məxfilik meyarları əsasında qiymətləndirilməsi aparılmışdır. Bu qiymətləndirmə əsasında Agentlik təsdiq edir ki, 30 iyun - 7 iyul 2020-ci il tarixlərinə nəzarət kontrolleri aşağıda qeyd olunanlara kifayət qədər əminlik əldə etmək üçün effektiv olub:

- ▶ Sistem müəssisənin öhdəliklərini və sistem tələblərini yerinə yetirmək məqsədilə icazəsiz daxilolma (həm fiziki, həm məntiqi), istifadə və dəyişikliklərə qarşı qorunmuşdur;
- ▶ Sistemin fəaliyyəti müəssisənin öhdəliklərini və sistem tələblərini yerinə yetirmək məqsədilə istifadəçilər üçün əlçatan olmuşdur;

- ▶ Sistemdəki proseslər tam, etibarlı və dəqiq aparılmışdır. O cümlədən, Sistemin Əsasnaməsində qeyd olunan məqsəd və prinsiplər (mənzilləri güzəştə almaq istəyən şəxslər üçün mənzil seçimi prosesində bərabər şərait yaradılması, şəffaflığın və operativliyin təmin edilməsi və istifadəçilərin müraciətlərinin real vaxt rejimində qeydə alınması) tam əhatə edilmişdir;
- ▶ Konfidensial hesab edilən məlumatlar icazəsiz istifadə və dəyişilmədən qorunmuşdur;
- ▶ Fərdi məlumatlar qanunvericiliyə uyğun qaydada toplanılıb, işlənilib, yadda saxlanılıb və qorunmuşdur.

Sistemin təsviri ilə bağlı aşağıda təqdim edilən məlumat Sistemin bəyanatımızda qeyd edilən aspektlərini müəyyən edir.

İdarə Heyətinin sədri

Sadiq Sadiqov



Azərbaycan Respublikasının Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin təsviri

Agentlik və onun sisteminin məqsədi

Azərbaycan Respublikasının Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyi (bundan sonra "Agentlik") Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 11 aprel tarixli 858 nömrəli Fərmanı ilə yaradılmışdır. Agentlik publik hüquqi şəxs kimi fəaliyyət göstərir. Agentliyin əsas məqsədi Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının güzəştə mənzil əldə etmələrinə (uyğun qiymətə mənzil təminatına) şərait yaratmaq üçün onun sərəncamına verilmiş torpaq sahələrində müasir memarlıq üslubunda ekoloji və enerji səmərəliliyi tələblərinə cavab verən yaşayış binalarının və digər tikinti obyektlərinin tikintisini təşkil etmək, habelə həmin torpaq sahələrində ərazi planlaşdırılması, layihələndirmə və memarlıq sahələrində siyasətin həyata keçirilməsində iştirak etmək və fəaliyyəti əlaqələndirməkdir.

Agentliyin "Güzəştli mənzil" sisteminin (bundan sonra "Sistem") əsas məqsədi Əsasnaməsinə uyğun olaraq satışa çıxarılan mənzilləri güzəştə almaq istəyən şəxslər üçün mənzil seçimi prosesində bərabər şərait yaradılmasından, onlar üçün mənzilləri güzəştə almaq prosedurunun sadələşdirilməsindən, müraciətlərə baxılma zamanı şəffaflığın və operativliyin təmin edilməsindən, habelə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının imkanlarından faydalanaraq tələb olunan sənədləri real vaxt rejimində əldə etməklə, sərf olunan vaxta və xərclərə qənaət olunmasına, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılmasına nail olmaqdan ibarətdir.

Sistem, vətəndaşlar üçün Güzəştli mənzil satışı tədbirlərində iştirak etmək imkanını yaradır və Agentliyin aşağıdakı əsas biznes proseslərini həyata keçirir:

- ▶ Mənzilləri güzəştə əldə etmək hüququ olan şəxslər üçün elektron kabinetin yaradılması;
- ▶ Elektron kabinet əldə etmiş vətəndaşlar üçün elektron qaydada mənzil seçiminin təşkili.

Şəffaflığın təmin olunması, bərabər şəraitin yaradılması prinsipinin qorunub saxlanması və "Güzəştli mənzil" sisteminin təhlükəsizliyinin daha da möhkəmləndirilməsi məqsədilə mənzil seçimi zamanı "CAPTCHA" (simvollarından ibarət avtomatlaşdırılmış kod) texnologiyasından istifadə olunur.

"Azərbaycan Respublikasının Mənzil İnşaatı Dövlət Agentliyinin sərəncamında olan mənzilləri vətəndaşların güzəştə əldə etməsi Qaydası"na uyğun olaraq seçilməsi imkanı məhdudlaşdırılmış mənzil müəyyən edilmiş müddətdə həmin elan çərçivəsində mənzil seçməyən elektron kabinet verilmiş iki şəxs tərəfindən ardıcıl olaraq gözləmə qaydasında seçilə bilər.

"Güzəştli mənzil" sistemində barəsində elan verilmiş mənzilin seçimi zamanı mənzilin dəyərinin ipoteka krediti hesabına ödəniş üsulunu yalnız ilkin razılıq qərarını almış və sistemindəki elektron kabinetində yerləşdirilməsini təmin etmiş şəxs seçə bilər.



Agentliyin nəzarət sisteminin əsas komponentlərinin təsviri aşağıda verilib:

İşçi heyəti

Agentliyin təşkilati strukturu onun fəaliyyətinin planlaşdırılması, yerinə yetirilməsi, idarə olunması və yoxlanmasını təmin edir. Agentliyin rəhbərliyi hesab edir ki, müvafiq təşkilati strukturun yaradılması səlahiyyət, məsuliyyət və hesabat istiqamətlərinin əsas sahələrini əhatə etməlidir. Agentlik, tələblərinə uyğun təşkilati struktur hazırlamışdır. Agentlik tərəfindən səlahiyyət və məsuliyyətin təyin edilməsi əməliyyat fəaliyyətlərinin xarakteri, hesabatlıq, səlahiyyət iyerarxiyaları, eləcə də hesabat münasibətləri və səlahiyyət iyerarxiyalarının necə qurulması kimi amillərə əsaslanır. Agentliyin bütün işçi heyətinə ötürülmüş informasiya təhlükəsizliyi siyasəti mövcuddur. Qayda və prosedurlar ehtiyac yarandıqda nəzərdən keçirilir və yenilənir.

Sistemin dizaynı və fəaliyyəti ilə bağlı təlimat və qaydalar Agentliyin rəsmi saytında aşağıdakı linklərlə ictimaiyyət üçün açıq şəkildə yerləşdirilmişdir. Qayda və təlimatlar Sistemin istifadəçilərinə Sistem vasitəsilə güzəştli mənzilin alınması qaydaları haqqında informasiyalar təqdim edir.

- Sistemin Əsasnaməsi:
(https://mida.gov.az/documents/Sistemin_esasnamesi.pdf).
- Sistemin “Qeydiyyat” modulu haqqında istifadəçi təlimatı:
(<https://mida.gov.az/documents/Qeydiyyat%20modulu%20telimat.pdf>)
- Sistemin “Satış” modulu haqqında istifadəçi təlimatı:
([https://mida.gov.az/documents/GM%20sistem%20telimat%20\(sale\).pdf](https://mida.gov.az/documents/GM%20sistem%20telimat%20(sale).pdf))
- Sistemin “İlkin razılıq qərarı” modulu haqqında istifadəçi təlimatı:
(https://mida.gov.az/documents/telimat-ilkinraziliq_03.06.2019_v2.pdf)
- Sistemin “Gözləmə qaydasında mənzil seçimi” modulu haqqında istifadəçi təlimatı:
(https://mida.gov.az/documents/telimat-gozleme_03.06.2019_v3.pdf)

Agentlik işçilərə informasiya təhlükəsizliyi, konfidensiallıq və fərdi məlumatların qorunması üzrə mütəmadi təlimlər, həmçinin işə yeni daxil olmuş əməkdaşlar üçün sistemin dizaynı və fəaliyyəti ilə bağlı ilkin təlimlər keçirir. Təlimin effektivliyi test nəticələrinə əsasən qiymətləndirilir.

Infrastruktur

Sistemin infrastrukturunu bulud texnologiyalarına əsaslanan “İnfrastruktur xidmətlər kimi” həllər (virtual şəbəkə, virtual saxlama, virtual infrastruktur və s.) təklif edən üçüncü tərəfə məxsus Data Mərkəzdə yerləşdirilmişdir. Agentlik infrastrukturunun idarə edilməsi və məlumat mərkəzinə girişin



məhdudlaşdırılması da daxil olmaqla nəzarət üzrə qayda və prosedurlara dair rəsmi müqaviləyə əsaslanır.

Şəbəkəyə nəzarət və təhlükəsizlik

İnternet şəbəkəsindən daxil olan sanksiya olunmamış trafikə aşkarlanması və zərərsizləşdirilməsi üçün şəbəkə qoruyucusu qurğularından (firewall) istifadə olunur. Əsas şəbəkə qoruyucusu qurğularının (firewall) sıradan çıxması halında təhlükəsizliyin davam etdirilməsi və yüksək əlçatanlıq yaradılması üçün Agentlik alternativ şəbəkə qoruyucusu qurğuları (firewall) ilə təmin edilmişdir.

Əməliyyat serverləri və iş stansiyalarını qorumaq məqsədilə antivirus proqramından istifadə edilir. Antivirus proqramı yeni virusların skan edilməsi üçün quraşdırılıb.

Şəbəkənin arxitekturası və idarəedilməsi

Agentlik Sistem şəbəkəsini xarici hücumlardan qorumaq məqsədilə kifayət qədər qurğularla təmin edilmişdir. Şəbəkənin monitorinqi mexanizmi sanksiya olunmamış qurğulardan sistmə icazəsiz girişin qarşısını almaq üçün istifadə edilir.

Qaydalar və Prosedurlar

Rəsmi prosedur və qaydalar Sistemin təhlükəsizliyi, əlçatanlığı, proseslərin bütövlüyü (tamlıq, etibarlılıq, dəqiqlik), məxfiliyini təmin edən prinsipləri və tələbləri təmin edir. Agentlik bütün işçi heyətin qayda və prosedurlara riayət etməsini tələb edir. Qayda və prosedurlar Agentliyin aidiyyəti işçilərinin girişinin təmin olunduğu ümumi qovluqda yerləşir.

Agentlik aşağıdakı sahələr üzrə bir sıra qayda və prosedurları sənədləşdirib tətbiq etmişdir:

- İstifadəçi səlahiyyətlərinin idarə olunması ;
- Dəyişikliklərin idarə olunması;
- Hadisələrin və problemlərin idarə olunması;
- Ehtiyat surətinin yaradılması və bərpasının idarə olunması;
- Fövqəladə bərpa siyasəti/planı;
- İnformasiya təhlükəsizliyi üzrə siyasət;
- Keyfiyyətin və əlçatanlığın idarə olunması;
- Risklərin idarə olunması prosesi;
- Daxili Nəzarət proseduru.



Ehtiyat surətin yaradılması və bərpasının idarə olunması

Agentliyin Sistemin ehtiyat surətlərinin yaradılması və bərpasının idarə olunması üzrə sənədləşdirilən və tətbiq olunan proseduru mövcuddur. Sənədə Sistemin komponentləri üçün surətlərin yaradılması və bərpası cədvəli, surətlərin yaradılması və monitorinqinə dair rollar və öhdəliklər, surətlərin saxlanması üzrə tələblər daxildir.

Sistemin verilənlər bazasının avtomatik olaraq gündəlik inkremental və həftəlik tam surətləri çıxarılır. Ehtiyat surətlərinin bərpa olunma qabiliyyətinin yoxlanılması üçün ehtiyat surətləri ayda bir dəfə test mühitində bərpa olunaraq test edilir.

Dəyişikliklərin idarə olunması

Sistemə edilmiş dəyişikliklərin icazəli şəkildə tətbiq edilməsi və funksionallığının yoxlanılması məqsədilə bütün test ssenarilər ilə sınaqdan keçirilməsinə əminlik əldə etmək üçün Agentlik dəyişikliklərin idarə olunması prosedurunun sənədləşdirib tətbiq etmişdir.

Sistemə dəyişikliklərin edilməsi və ya proqramlaşdırılması kənar şirkət tərəfindən həyata keçirilir. Dəyişikliklərin sistemin real mühitinə tətbiq edilməsi proqramçılar tərəfindən Agentliyin nəzarəti altında həyata keçirilir.

Məntiqi girişin idarə edilməsi

İstifadəçiyə sistemə giriş səlahiyyətinin verilməsi xidməti məlumat əsasında müvafiq struktur bölmənin rəhbəri və Agentliyin rəhbərliyinin təsdiqi əsasında həyata keçirilir. Xidməti məlumatda işçiyə tələb olunan istifadəçi hüququ qeyd olunur və bu təsdiqlənmiş məktub əsasında İT üzrə struktur bölmənin əməkdaşları sistemdə istifadəçiyə hüquqlar təqdim edir.

İşdən azad olunan işçilərin istifadəçi hesabları sistemdə vaxtında blok olunur. İstifadəçi səlahiyyətlərinin işçinin yeni vəzifəyə keçməsi ilə əlaqədar dəyişməsi yuxarıda qeyd olunan prosedura uyğun həyata keçirilir.

Sistemin proqram, verilənlər bazası və əməliyyat sistemləri səviyyəsində yüksək səlahiyyətlər yalnız vəzifə öhdəliklərini yerinə yetirmək üçün məhdud sayda istifadəçi hesablarına verilmişdir.

Hadisə və problemlərin idarə olunması prosesi

Agentlik hadisə və problemlərin aşkarlanması və həll edilməsi üçün prosedurlar sənədləşdirib tətbiq etmişdir. İşçilərin hadisələr barədə Texniki dəstək xidmətinə xəbər vermək üçün telefon, elektron poçt və qaynar xətt kimi müxtəlif kommunikasiya kanalları mövcuddur. Texniki dəstək xidməti alınmış sorğunun ilkin diaqnostikasını və təhlilini aparır və sorğu "hadisə" kateqoriyasına uyğun gəldikdə qəbul olunmuş sorğunu texniki xidmət sistemində həll olunması üçün qeydiyyat alır.

Təkrar olunan və ya böyük təsirə malik hadisələr problemlərin idarə olunması proseduruna əsasən



idarə olunur. Agentliyin müəyyən edilmiş problemlərin, onların səbəblərinin və bu problemlərin aradan qaldırılması üçün hərəkət planlarının izlənməsi üçün rəsmi reyestri mövcuddur.

Risklərin idarə olunması

Agentlik qəbul edir ki, risklərin qiymətləndirilməsi məlumatların düzgün və təhlükəsiz şəkildə idarə olunması və qorunmasının əsas prosedurlarından biridir. Agentlik risklərinin idarə olunması təşəbbüsü üçün aşağıdakı yanaşmanı tətbiq etmişdir:

- Agentlik daxilində Sistemin fəaliyyətinə təsir edən risklərin müəyyənləşdirilməsi, qiymətləndirilməsi və idarə edilməsi üçün qayda və prosedurların hazırlanması;
- Risklərin idarə olunması çərçivəsində rolların və öhdəliklərin müəyyən edilməsi.

Müəyyən edilmiş və qiymətləndirilmiş risklər izlənilir və gələcək monitorinq və idarəetmə üçün Risk reyestrində qeydə alınır.

Fövqəladə hallar qayda və proseduru

Agentliyin fəvqəladə hallar zamanı Sistemin işləkliyinin qaytarılması və biznesin fasiləsizliyinin təmin edilməsi üçün rol və öhdəliklər daxil olmaqla qayda və prosedurları mövcuddur.

Məxfilik bildirişi

Agentlik məxfiliyə hörmətlə yanaşır və toplanmış fərdi məlumatların gizliliyini qoruyur. Məxfilik bildirişinin məqsədi Sistem vasitəsilə fərdi məlumatları Agentliyə təqdim edən şəxslərin məlumatlarının qorunmasına sadiqliyini nümayiş etdirməkdir. Qeyd edilən bildiriş Agentliyin rəsmi internet saytında yerləşdirilib.