	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016


PROCEDURA E ANKESES DHE APELIMIT

Hartoi	Miratoi
Menaxheri i Cilësisë	Drejtori i Trupës Çertifikuese

AIE – Austrian Institute of Excellence, Rruga e Dibrës, Kompleksi Halili, 1017 Tiranë, Albania

Tel: +355 (0) 4 2 419 552 | Mobile: +355(0) 68 20 50 673, e-mail: projects@aie.al

Web: www.aie.al

	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016

1.FUSHA E ZBATIMIT

Ky dokument informon në lidhje me procedurën e ankesave të organizmit Austrian Institute of Excellence. Procedura e ankesave është në dispozicion për të gjitha palët e interesuara, të cilët dëshirojnë të shprehin pakënaqësitë e tyre, ndaj organizmit Austrian Institute of Excellence, ose ndaj klientëve të çertifikuar .


Procedura e ankesave dhe apeli meve është burim dhe për përmirësimin e sistemeve të menaxhimit të Austrian Institute of Excellence. Kundërshtimet kundër vendimeve të Austrian Institute of Excellence, të cilat nuk kanë formatin e vendimeve administrative, do të trajtohen si ankesa.

Apelimet kundër vendimeve të Austrian Institute of Excellence, të cilat kanë formatin e vendimeve administrative (p.sh. Njoftimin e çertifikimit, vlerësimet e kostos), do të trajtohen nga një komitet ad – hoc, i cili në përbërje të tij ka anëtarë të Drejtorit të Grupit Çertifikues dhe Komitetit të Paanshmërisë.

Apeli: Gjatë procesit të vlerësimit dhe çertifikimit, konfliktet ndonjëherë ndodh që nuk mund të zgjidhet me anë të proceseve normale. Këto mund të shkojnë nga mosmarrëveshjet mbi moskonformitetet, në vendimet mbi çështje të çertifikimit, ose çertifikatë.

2 REFERENCA

- Standardi ISO 17024 : 2012, Vlerësimi i konformitetit – Rregulla të përgjithshme për organizmat që operojnë në çertifikimin e personit.

	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016

3. PËRSHKRIMI

3.1 Pranimi dhe klasifikimi i ankesës

Ankesat dhe apelimet depozitohen pranë organizmit Austrian Institute of Excellence, në formë të shkruar ose me e-mail, duke përshkruar gjithë informacionin përkatës. Menaxheri i Cilësisë shqyrton nëse ankesa apo apelimi, lidhet direkt apo indirekt me aktivitetin e organizmit Austrian Institute of Excellence, në rast se jo konsiderohet e pavlefshme dhe informohet ankuesi/apeluesi brenda 3 ditëve.

Në raste kur ankesa konsiderohet si e vlefshme, ankuesi, informohet brenda 14 ditëve nga Menaxheri i Cilësisë, në lidhje me konkluzionet.

3.2 Shqyrtimi i apelimit/ankesave

Proçedura e dokumentuar sipas ISO / IEC 17024: 12 Neni 9.8, e cila shërben për të pranuar, vlerësuar dhe marrë vendime për apelimet/ankesat përmban elementet dhe metodat e mëposhtme:

- proçesi i marrjes, vlerësimit dhe investigimit të apelimit, si dhe marrja e vendimit për masat e mëtejshme, duke marrë parasysh rezultatet e apelimeve të ngjashme të mëparshme;
- ndjekja dhe ruajtja e apelimeve, duke përfshirë edhe veprimet e ndërmarra për zgjidhjen e tyre;
- garantimi që të ndërmerren veprime të përshtatshme korigjuese (nëse kërkohet)


Trupa Çertifikuese do të jetë përgjegjës për të gjitha vendimet në të gjitha nivelet e proçesit të trajtimit të ankesave. Trupa Çertifikuese garanton që personeli vendimmarrës është i ndryshëm nga personeli i përfshirë në vendimin që po apelohe.

Gjithashtu, dorëzimi, hetimi dhe vendimi mbi ankesat nuk duhet të rezultojnë në veprime diskriminuese kundër ankuesit.

AIE – Austrian Institute of Excellence, Rruga e Dibrës, Kompleksi Halili,1017 Tiranë, Albania

Tel: +355 (0) 4 2 419 552 | Mobile: +355(0) 68 20 50 673, e-mail: projects@aie.al

Web: www.aie.al

	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016

Apelimet do të trajtohen nga një komitet ad – hoc i cili në përbërje të tij ka anëtarë të Trupës Çertifikuese dhe Komitetit të Paanshmërisë, dhe përbëhet nga 5 persona. Përzgjedhja e tyre vendoset nga një mbledhje e përbashkët e Drejtori i Trupës Çertifikuese dhe Komitetit të Paanshmërisë.

Dokumentacioni i dorëzuar nga apeluesi në kompaninë Austrian Institute of Excellence, përcillet nga menaxheri i cilësisë brenda 2 ditësh nga depozitimi i tyre.-Drejtori i Trupës Çertifikuese dhe Administratori i AIEEx–dhe Komiteti i Paanshmërisë, brenda 3 ditësh vendosin përbërjen e Komitetit ad – hoc, të cilet para marrjes në dorëzim të dokumentacionit ju kërkohet të deklarojnë çdo lloj interesi i cili mund të përbëjë konflikt me punën e tyre, si dhe të nënshkruajnë deklaratën konfidencialitetit dhe konfliktit të interesit.

Apeluesi, informohet elektronikisht në lidhje për përbërjen e Komitetit ad – hoc, në rast se do të kenë kundërshtime për përbërjen e tij.

Brenda 5 ditësh e Komiteti ad – hoc përcakton datën e mbledhjes, ku do të shqyrtohet apelimi dhe fton palët të jenë prezente në takim, dhe ju kërkohet të vënë në dispozicion çdo lloj dokumenti që e konsiderojnë të vlefshëm.


Në çdo kohë gjatë takimit, komisioni mund të vendosë pezullimin e takimit nëse ndonjë dokument i paraqitur mund të konsiderohet konfidencial.

Në takim, fillimisht ju kërkohet apeluesit, të argumentojnë arsyet e depozitimit të kërkesës. Në rastet kur pjesë janë përfaqësues të personelit të Austrian Institute of Excellence apo klientë, ftohen dhe ata të jenë prezentë dhe të japin opinionin e tyre. Pas paraqitjes së dokumentacionit nga apeluesi dhe Austrian Institute of Excellence, komiteti terhiqet për marrjen e vendimit. Gjykimi merret me shumice votash brenda 2 ditësh nga data e mbledhjes dhe i përcillet Menaxherit të Cilësisë, i cili nga ana e tij informon apeluesin brenda 2 ditësh me konkluzionet.

AIE – Austrian Institute of Excellence, Rruga e Dibrës, Kompleksi Halili,1017 Tiranë, Albania

Tel: +355 (0) 4 2 419 552 | Mobile: +355(0) 68 20 50 673, e-mail: projects@aie.al

Web: www.aie.al

	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016

Në rastet kur apeluesi apo ankimuesi nuk është dakord me vendimin, ai në përputhje me legjislacionin shqiptar mund ti drejtohet Gjykatës .

Në disa raste në varësi të natyrës së ankesës/ apelimit, afatet e përcaktuar mësipër mund të tejkalohen, pasi kërkohet më shumë kohe për investigimin deri në 60 ditë.

Në përfundim të procesit të ankesave /apelimeve, hartohet një raport nga Menaxheri i Cilësisë, i cili e përcjell rezultate të procesit tek të gjitha palët e përfshira në proces dhe ndërmerr veprimet korrigjuese në përputhje me procedurën PG 10, pasi raporti paraqitetet në mbledhjen e rishikimit të menaxhimit.


3.3 Rregjistrimi

Gjithë korrespondenca do të regjistrohet dhe ruhet në përputhje me kriteret e vendosura në procedurën e kontrollit dhe rregjistrimeve Austrian Institute of Excellence – PG – 08 për një periudhë 5 vjeçare.

Kompanian Austrian Institute of Excellence, do ti konsiderojë aneksat dhe apelimet si gjetje dhe do të ndërmarrë veprime korrigjuese, me qëllim përmirsimin e sistemit të menaxhimit të cilësisë.

3.4 Burime të Ankesës/ Apelimeve

Vlerësimi i klientëve gjatë procesit të çertifikimit nga Kompania Austrian Institute of Excellence dhe depozitimi zyrtar i nëpërmjet email apo me shkresë.

	Procedura E Ankeses Dhe Apelimit	PG.10
Rr. Dibrës, Kompleksi Halili, 1017, Tiranë	Versioni 2	Data 10.10.2016

4. LEGJENDA E NDRYSHIMEVE

Nr. Rishikimit	Seksioni i rishikuar	Detaje të rishikimit	Autori	Datë
1	Kapitulli 3.2	Plotësim sipas kërkesave të standardit ISO 17024	Menaxheri I Cilësisë	28.02.2018