PROÇEDURA PËR APELIMET DHE ANKESAVE

PM-UTS-9.8

1. QËLLIMI

Qëllimi i kësaj procedure është që të manaxhojë të gjitha rastet e apelimeve, ankesave apo konflikteve që UTS mund të ketë gjatë realizimit të aktivitetit të saj.

2. FUSHA E ZBATIMIT.

Kjo procedurë zbatohet në rastet e apelimeve, pwr vendimet e marra nga Trupa Certifikuese UTS shpk dhe ankesat lidhur me konfliktet me të tretë, tw personelit.

3. DOKUMENTAT DHE STANDARTET REFERUESE

- Manuali i Cilësisë së UTS
- ISO 17024:2012;
- Kodi i procedurave civile në Republiken e Shqipërisë.

4. PËRSHKRIMI I AKTIVITETIT

4.1 Apelimet

a) Personi/shoqeria që përdor shërbimet e Trupws Certifikuese UTS shpk, ka të drejten e prezantimit të rekurseve (apeleve) duke ju referuar vendimeve të adoptuara nga Trupa Certifikuese UTS shpk, mbi vleresimin, mirëmbajtjen, ndërprerjen, tërheqjen e certifikimit, me qëllim që motivacionet të cilat kanë ndikuar në ndërmarrjen e veprimeve të rishikohen.

Aplikanti; kandidati dhe personi i certifikuar, që vendos të apelojë njw vendim tw Trupws Certifikuese UTS shpk, duhet të dërgojë një letër rekomande me vertetimin e dorezimit tek Trupa Çertifikuese UTS shpk. Kjo letër duhet të përshkojë të dhenat e personit, objektin e apelimit, motivacionet që e kanë shtyre të bëjë apelimin, dokumentacione të cilat mbështesin apelimin. Theksohet se mungesa e nje prej sa u permend më sipër, pwrbën shkak që apelimi të mos merret në shqyrtim.

Menaxheri i Cilwsisw, njofton Administratorin e Trupës Çertifikuese UTS , dhe së bashku do të ngrenë një komision apelimi, i cili do të shqyrtojë vendimin e apeluar. Ky komision ngrihet nga Administratori dhe në të do marrin pjese persona të cilët nuk kane lidhje me vendimin e apeluar. Ky komision mund të jete i perbere edhe nga ekspertë e jashtem të fushës për të cilën është bërë apelimi.

Analiza e apelimit do të bëhët duke realizuar kontrollin e dokumentacionit të apelimit, si dhe dokumentacion objekt apelimi. Gjithashtu, mund të kerkohen edhe intervistime me personelin e perfshire në aktivitetin e ekzaminimit, ose të vendimarrjes së lëshimit të certifikatës, dhe në fund komisioni do të mbajë parasyesh edhe apelime të ngjashme të prezantuara.

Ku është e mundur, Tupa Çertifikuese UTS shpk , me anën e përgjegjësit të fushës bën njoftimin e apeluesit dhe i jep, atij, njw informacion, mbi hapat qw do tw ndwrmerren pwr trajtimin e apelimit.

Në përfundim të analizimeve, përgjegjësi do të mbledhë rezultatet e shqyrtimit tw apelimit dhe do të informojë apeluesin mbi vendimin pwrfundimitar, mbi apelimin, me anën e nje shkrese e cila do të permbaje:

a) Në rastin kur do të rikonfirmohen vendimet e marra nga Trupa certifikuese UTS shpk, para apelimit, letra do të përshkruajë motivet të cilat kanë bërë të mundur konfirmimin e vendimeve të mëparshme.

b) Në rastin kur vendimi i marrë më parë dhe objekt apelimi modifikohet, letra do të përshkruajë modifikimit e vendosura, motivacionet të cilat kanë bërë të mundur keto modifikime dhe veprimet që kanë për qëllim të merren brenda Trupës Çertifikuese UTS shpk, me qëllim që raste të tilla të mos përsëriten.

4.2) Ankesa ne kundershtim me Trupën Çertifikuese UTS .

Trupa Çertifikuese UTS shpk, merr në konsiderate ankesat dhe sinjalizimet që vijnë nga klientet, ose edhe nga burime të tjera, me kushtet e meposhtme:

- Duhet të formalizohen në të shkruar (pranohet cfardo lloj me leter, fax, e-mail) dhe duhet të pershkruajnë në detaje situaten objekt ankese;
- Duhet të përmbajë emrin, nr tel, adresa të tjera të ankimuesit;
- Duhet të formalizohen motivet e ankeses.

Në rastin se në ankese mungojnë informacionet e plota, ankimuesi kontaktohet për qartësime të nevojshme. Ankesat dhe sinjalizimet manaxhohen me anen e nje rregjistri **“ Rregjistri i apelimeve/ankesave”** dhe për secilin nga keto do ti niset një përgjigje e pare brenda 10 diteve nga marrja e saj.

Ankesat ekzaminohen nga përgjegjësi i fushës së testimeve, i cili realizon edhe investigimet e duhura, (psh me anen e inervistave me personelin e perfshire etj).

Kur është e mundur përgjegjësi i fushës, konfirmon marrjen e ankeses dhe i jep informacione atij që ka dorëzuar ankesen, mbi vazhdimesine e saj.

Në momentin në të cilin një situatë specifike kërkon, në vecanti kur një ankesë evidenton një paperputhshmeri të nje personi të certifikuar, ose në përdorimin e markës së konformitetit ose të tjera, Administratori procedon si me poshtë:

- Realizon një analizë të ankesës me qëllim që të përcaktojë mënyrën e thellimit të problemit dhe të vendosë që të vazhdojë në një rast të vleresimit periodik, rezultatet e një vleresimi të

tille, në funksion të situatave të gjetura, në rastet kur ky vleresim evidenton jokonformitete, administratori mund të procedojë më ndërprerjen ose heqjen e certifikatës.

- Në rastet, që sipas mendimit të tij, dhe në bazë të dokumentacionit, nuk është e nevojshme thellimi i analizave mund të vendosë direkt dhe t'i komunikojë personit të certifikuar nevojen e marrjes së veprimeve korrigjuese, për tu verifikuar ne vleresimin periodik ose të pa programuar.

Trupa Çertifikuese UTS shpk, në perfundim të procesit të manaxhimit të ankeses i dergon një komunikim me shkrim ankimuesit rreth rezultateve të analizimeve dhe masave eventuale të marra.

4.3. Konfliktet

Klientet e Trupës Çertifikuese UTS shpk, kanë të drejtën, lidhur me cdo kundershtim ose konflikt që mund të lindë rreth interpretimit korrekt, vleresimit dhe efikacitetit të rregollores së certifikimit, të përdorin organet gjyqesore.

Në momentet që shoqeria nuk ndjek në rruge gjyqësore, duke konsideruar te mbyllur raportin e besimit me UTS , do të autorizojë në heshtje Trupës Çertifikuese UTS shpk, që të bëjë tërheqjen.

Konflikti mund të zgjidhet, në mungesë të akordeve, ndërmjet paleve,nga gjykata e rrethit Tirane.

5. ARKIVIMI.

Trupa Çertifikuese UTS shpk, ka përgjegjësine e manaxhimit dhe të arkivimit të të gjithë dokumentacionit lidhur me reklamat, apelimet dhe konfliktet. Për këtë arsye hapen kartela të vecanta dhe ruhen të gjitha aktet sipas legjislacionit dhe procedures së manaxhimit te dokumentacionit.

6. RREGJISTRIMET

FO-UTS-9.8.1 - Rregjistri i apelimeve,

FO-UTS-9.8.6 - Apelimi,

FO-UTS-9.9.3 - Regjistri i ankesave,

FO-UTS-9.9.4 - Ankesa.