

P.330

Ankesat dhe Apelimet

EQSC

European Quality & Safety Control

Management Systems Certification Body

1 Ankesat dhe Apelimet

EQSC angazhohet të sigurojë një shërbim me standard të lartë për klientët, personelin dhe palët e tjera.

EQSC nëpërmjet kësaj procedure ka mundësinë të trajtojë apelimet dhe ankesat në mënyrë efektive; të mësojë nga procesi dhe të përmirësojë performancën e ofrimit të shërbimeve si dhe të aktiviteteve të tij.

Gjithashtu, EQSC angazhohet të mos kryejë veprime diskriminuese ndaj apeluesit.

Personeli i EQSC i caktuar për të trajtuar Apelimet dhe Ankesat, është i lirë nga konflikti i interesit dhe EQSC siguron se nuk ka ofruar konsulencë ose nuk ka qenë punësuar nga klienti, brenda dy viteve pas përfundimit të konsulencës ose të punësimit. Procedura se si mund të apelohej dhe ankohet pranë EQSC është publik në faqen e internetit të EQSC ose në çdo formë tjetër të konsideruar të nevojshme.

Personi përgjegjës për regjistrimin e Apelimeve, Ankesave apo Konfliktëve të ndryshme të zgjidhura, është Administratori i EQSC. Ai ka të drejtë të caktojë një person tjetër për këtë regjistrim.

2 Apelimet

2.1 Të përgjithshme

EQSC konsideron si "apelim" çdo lloj komunikimi nga klientët ose palët e tjera për të kundërshtuar apo kërkuar rishikimin zyrtar të një vendimi certifikimi, tërheqjeje apo pezullim certifikimi, të marrë nga personeli përkatës i EQSC.

Apelimet trajtohen nga EQSC vetëm në rast se merren nëpërmjet formës së shkruar (email, faks, etj). Çdo kundërshtim apo kërkesë për rishikim të një vendimi certifikimi, marrë nëpërmjet telefonatave, takimeve në të cilat nuk janë mbajtur minuta, etj., nuk konsiderohet nga EQSC si apelim.

EQSC ka për qëllim të trajtojë çdo apelim të marrë brenda një afati prej katër javësh nga data e apelimit. Në rast se do të ketë arsye për vonesa në përgjigje, EQSC do të njoftojë palën apeluese.

2.2 Procedura e trajtimit apelimit

Çdo apelim i marrë në formë të shkruar në EQSC, regjistrohet në FP.330_1. Regjistri i ankesave dhe apelimeve dhe do t'i paraqitet Administratorit. Administratori është struktura përgjegjëse brenda EQSC për të marrë apelimin dhe ndërmarrjen e të gjitha masave për organizimin e takimit të Komitetit të Apelimeve dhe Ankesave (KAA).

Administratori ose çdo personel tjetër i caktuar nga ai, është përgjegjës për mbledhjen e të gjithë informacionit relevant mbi apelimin e paraqitur. Ky informacion së bashku me dokumentacionin përkatës i paraqitet KAA, i cili përcakton nëse apelimi është i drejtë (pra konsiderohet si apelim ndaj një vendimi certifikimi), dhe nëse EQSC duhet të ndërmarrë masa të tjera (rishikojë vendimin e certifikimit, etj.) për të plotësuar përcaktimet e KAA.

Pasi KAA ka marrë vendimin, kryetari i KAA nënshkruan minutat e takimit dhe cakton Administratorin e EQSC si personin përgjegjës për ndërmarrjen e masave të përcaktuara.

Administratori pas marrjes së masave të nevojshme, dokumenton procesin dhe mban regjistrime të cilat do ti paraqiten KAA në takimin e radhës. Ndërkohë, në formë elektronike Administratori do të njoftojë KAA për çdo masë të marrë dhe rezultatin e saj. Gjithashtu Administratori do të vlerësojë efektivitetin e çdo mase të marrë, nëpërmjet auditimeve shtesë, auditimeve të brendshme, raporteve të personelit përkatës, etj.

Për të minimizuar pasojat e jo-konformiteteve dhe për të parandaluar apelimet, një raport përmbledhës mbi apelimet përgatitet nga Administratori me veprimet/masat e marra gjatë vitit. Ky raport do të jetë pjesë e RR.140_1 Raportit të Rishikimit të menaxhimit dhe do t'ju shpërndahet anëtarëve të KAA në çdo fund viti kalendarik.

Pala apeluese merr vendimin e Komitetit të Apelimit dhe Ankesave me shkrim çdo dokument tjetër të nevojshëm, brenda 4 javësh nga data e apelimit. Administratori ose çdo person i caktuar nga ai, është personi përgjegjës për të kryer njoftimin e palës apeluese.

Në rast se pala apeluese nuk është dakord me vendimin e marrë, ai/ajo mund ta paraqesë çështjen në Gjykatën e Tiranës.

3 Ankesat

3.1 Të përgjithshme

Ankesat janë një shprehje e pakënaqësisë lidhur me aktivitetet e inspektimit dhe certifikimit të EQSC, ku pritet një përgjigje. Ankesat mund të paraqiten nga çdo palë e dytë ose e tretë, si p.sh, klientët, konsumatorët, tregtarët ose personeli i trupave të tjerë certifikues. Ankesat e trajtuara nga EQSC do të jenë si ato të marra me shkrim ashtu edhe ankesat e marra nëpërmjet takimeve apo bisedave telefonike, kur nuk janë mbajtur minuta.

EQSC ka për qëllim të trajtojë çdo ankesë të marrë brenda një afati prej katër javësh nga data e ankimit. Në rast se do të ketë arsye për vonesa në përgjigje, EQSC do të njoftojë palën ankuese.

EQSC konsideron ankesat e marra për çështje të ndryshme, të tilla si:

- Ankesa ndaj personelit,
- Ankesat ndaj Administratorit,
- Ankesa mbi shërbimet e ofruara,
- Ankesat ndaj klientëve.

3.2 Trajtimi i ankesave

Çdo ankesë e marrë nga personeli i EQSC, regjistrohet në FP.330_1 Regjistri i ankesave dhe apelimeve. Dokumenti i shkruar do t'i kalohet Administratorit për të vendosur për hapat e mëtejshëm. Administratori është struktura përgjegjëse brenda EQSC për të marrë ankesat dhe ndërmarrjen e të gjitha masave për organizimin e takimit të Komitetit të Apelimeve dhe Ankesave (KAA).

Administratori ose një person i caktuar nga ai, zhvillon një hetim mbi ankesën dhe rezultatin e tij, së bashku me dokumentet përkatëse, do t'ia njoftojë KAA. Çdo ankesë e marrë, në rast se nuk konsiderohet si urgjente, trajtohet duke organizuar njoftim elektronik të të gjithë anëtarëve të KAA. Dhe diskutimi mbi këtë ankesë kryhet nëpërmjet një takimi të të gjithë anëtarëve. Procesi i takimit të KAA është i njëjtën me rastet e takimit në rastin e apelimeve (shih pikën 3.2.1 më sipër)

Në pamundësi të organizimit të takimit, komunikimi i ankesës, hetimit të ndërmarrë, etj, mund kryhet në formë elektronike (email, konferencë skype, etj). I gjithë komunikimi dhe vendimet e marra regjistrohet si minuta takimi (në formatin normal të protokollit të takimeve) dhe do të jetë pjesë e dosjes së takimeve të KAA.

Administratori është personi përgjegjës për të ndërmarrë të gjitha masat korrigjuese si dhe regjistrimet përkatëse të këtij procesi, po si në rastin e takimeve normale.

Ankesi informohet për hapat e ndërmarrë, rezultatin dhe përfundimin e procesit të ankimit, pas finalizimit të trajtimit të çështjes nga EQSC. Administratori ose çdo person i caktuar nga ai, është personi përgjegjës për të kryer njoftimin e palës ankuese .

Edhe në këtë rast Administratori do të vlerësojë efektivitetin e çdo mase të marrë.

Për të minimizuar pasojat e jo-konformiteteve dhe për të parandaluar apelimet, një raport përmbledhës mbi ankesat përgatitet nga Administratori me veprimet/masat e marra gjatë vitit. Ky raport do të jetë pjesë e RR.140_1 Raportit të Rishikimit të menaxhimit dhe do t'ju shpërndahet anëtarëve të KAA në çdo fund viti kalendarik.

Çdo informacion mbi ankuesin që paraqet një ankim pranë EQSC, mbahet konfidencial, përveç kur ankuesi vetë kërkon ta bëjë atë publik.

Në rastet kur ankuesi nuk është dakord me vendimin e marrë mbi ankimin, ai/ajo mund të paraqesë ankesën e tij në Gjykatën e Tiranës.

3.3 Ankesat ndaj stafit

Ankesat ndaj stafit ose performancës së përgjithshme të EQSC shqyrtohen së brendshmi, dhe Komiteti i Paanshmërisë informohet mbi çdo ankesë dhe mbi masat respektive të marra. Këto lloj ankesash trajtohen nga Administratori. Nëse do të jetë e nevojshme, staf tjetër me eksperiencë mund të përfshihet në procesin e trajtimit të ankesave. Për regjistrimin e këtyre ankesave përdoret FP.330_1 Regjistri i ankesave dhe apelimeve.

Në rast se ankesa nuk zgjidhet në këtë nivel, ajo i paraqitet KAA për shqyrtim final, sipas procedurës së përcaktuar në 3.3.2.

3.4 Ankesat ndaj klientëve

Këto lloj ankesash trajtohen nga KAA siç është përshkruar në pikën 3.3.2. Klienti njoftohet me shkrim për ankesën e marrë, por informacioni konfidencial lidhur me ankuesin nuk do të transmetohet. Këto lloj ankesash verifikohen gjatë auditimeve vlerësuese të kryera te klienti.

3.5 Ankesat ndaj Administratorit të EQSC

Këto lloj ankimesh do t'i paraqiten KAA dhe trajtohen siç është përshkruar në pikën 3.3.2. Çdo vendim i marrë do t'i informohet ankuesit.

4 Konfliktet

Gjatë ushtrimit të aktivitetit të tij EQSC ose personeli i tij, mund të hasen me konflikte të ndryshme, lidhur me shërbimin e auditimit apo certifikimit.

Çdo konflikt midis EQSC dhe klientëve ose palëve të treta do t'i bëhet i ditur Administratorit të EQSC. Administratori vendos nëse duhet informacion i mëtejshëm ose nëse është e nevojshme marrja e masave përkatëse për zgjidhjen e konfliktit.

Në rastet kur Administratori gjen veten në vështirë për trajtimin e konfliktit, ai ka të drejtën të drejtohet Komitetit të Apelimeve dhe Ankesave ose Komitetit të Paanshmërisë, për trajtimin e konfliktit.

Në çdo rast, Administratori ose çdo person i caktuar nga ai, mban regjistrime mbi konfliktin dhe mënyrën e trajtimit të tij.

5 Komiteti i Apelimeve dhe Ankesave (KAA)

5.1 Të përgjithshme

Çdo apelim apo ankesë e marrë brenda EQSC (me përjashtim të ankesave për personelin) trajtohet nga KAA. EQSC angazhohet t'i sigurojë këtij komitet të gjitha informacionet dhe dokumentet e nevojshme për një trajtim normal dhe të paanshëm të çdo anekse dhe/ose apelimi.

5.2 Qëllimi dhe përgjegjësitë e KAA

KAA ka si qëllim të trajtojë çështje të cilat nëse trajtohen vetëm nga Administratori i EQSC nuk sigurojnë paanshmërinë dhe objektivitetin e nevojshëm për një trupë certifikimi.

KAA ka përgjegjësitë e mëposhtme:

- Të trajtojë me paanshmëri dhe objektivitet çdo ankesë apo apelim të marrë,
- Të kërkojë dhe sigurojë vlefshmërinë e gjithë informacionit të marrë nga EQSC lidhur me apelimin apo ankesën e paraqitur,
- Të imponojë masat e nevojshme për t'u ndërmarrë nga EQSC mbi apelimet apo ankesat e trajtuara, refuzojë ose të konfirmojë vendimin e certifikimit ose tërheqjes së certifikimit.

Ky komitet ka të drejtën të kontrollojë çdo dokument, regjistrim, etj, që kanë lidhje me apelimet apo ankesat, edhe për dokumente apo regjistrime të klasifikuara si konfidenciale.

5.3 Përbërja

KAA përbëhet nga minimumi tre anëtarë, një ose disa prej të cilëve mund të jenë personel i EQSC. Në çdo rast MCI i EQSC është një nga anëtarët e KAA, për çdo rast apelimi.

Anëtarët e KAA nuk duhet të kenë konflikt interesi dhe nuk duhet të ketë qenë të përfshirë në auditimin ose certifikimin e rastit që po trajtohet.

Anëtarët e KAA nuk janë anëtarë fiks (përveç MCI në rastet e apelimeve). Përzgjedhja dhe emërimi i tyre bëhet rast pas rasti, në varësi të çështjes për tu trajtuar dhe ekspertizës së nevojshme për çështje specifike.

5.3.1 Emërimi i anëtarëve

Emërimi i anëtarëve të KAA kryhet nga Administratori i EQSC.

5.3.2 Kriteret e përzgjedhjes

Anëtarët e këtij komiteti janë persona jo fiks, për shkak se në këtë komitet mund të trajtohen çështje të cilat kërkojnë një nivel ekspertizë të thelluar në çështjet specifike. Kriteret e përzgjedhjes së anëtarëve të KAA janë:

- Të jenë të kualifikuar dhe me eksperiencë të paktën 3 vjeçare, në fushën për të cilën japin ekspertizë;
- Niveli arsimor të jetë minimumi mbarimi i Universitetit;
- Të kenë eksperiencë minimalisht 3 vjeçare me njohjen e standardeve.

Anëtarësimi është personal dhe zëvendësimi nuk është i mundur.

5.3 Afatet dhe mbarimi i anëtarësimit

Pas çdo takimi, anëtarësimi i çdo anëtari mbaron. Për çdo takim tjetër, është Administratori i EQSC që përcakton anëtarësimin respektiv.

5.4 Organizimi dhe mbajtja e takimit të KAA

KAA duhet të mbledhet kur ka raste apelimi, brenda një periudhe maksimale prej katër javësh nga data që apelimi është regjistruar.

Që një mbledhje të jetë e vlefshme të gjithë anëtarët e KAA të emëruar nga Administratori duhet të jenë të pranishëm. Takimi mund të mbahet nëpërmjet prezencës fizike të anëtarëve ose prezencës nëpërmjet komunikimit elektronik (skype, e-mail, etj). Votimi është me shumicë të thjeshtë.

Ftesat për mbledhje duhet të dërgohen mundësisht një javë para takimit nga Administratori. Minutat mbahen në çdo takim dhe firmosen nga të gjithë anëtarët e KAA dhe mbajtësi i tyre. Minutat mbahen nga një anëtar i KAA, i cili është caktuar i tillë në fillim të takimit.

5.5 Konflikti i interesit dhe konfidencialiteti

Anëtarët e KAA janë subjekt ndaj politikave të EQSC mbi konfidencialitetin dhe konfliktin e interesave.

Kërkesat e konfidencialitetit respektohen në lidhje me klientin dhe me EQSC si entitet ligjor.

KAA nuk ka të drejtë të informojë struktura jashtë EQSC për informacionin apo regjistrime e marra gjatë takimeve të tij. Në rast se KAA merr informacion apo një proces i EQSC lë të nënkuptojë se në punën e EQSC dhe trajtimin e ankesave apo apelimeve ka parregullsi, atëherë KAA ka të drejtë të njoftojë anëtarët e Komitetit të Paanshmërisë (KP) së EQSC dhe të dokumentojë informacionin apo ankesën e përçuar.

KP do të ndërmarrë masat e tij, sipas procedurës së përcaktuar në P.240 Komiteti i Paanshmërisë.