

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 1 of 9



Ankesat dhe Apelimet



European Quality & Safety Control

Rr. Luigj Gurakuqi, Pallati 89/A, Kati 10, Nr.
35, Tirana – Albania
Cel: +35569 60 87 402
Tel: +35542227674
info@eqsc-cert.org

Kjo procedurë përcakton mënyrën e trajtimit të ankesave dhe apelimave që lidhen me aktivitetet e EQSC.

Ankesat lidhen me aktivitetet, shërbimet ose personelin e EQSC, ndërsa apelimet lidhen me kundërshtimin e vendimeve të EQSC në lidhje me procesin dhe statusin e certifikimit.

Procedura përcakton mënyrën e paraqitjes, shqyrtimit dhe trajtimit të tyre në mënyrë të paanshme, objektive dhe konfidenciale, si dhe afatet përkatëse të komunikimit me palën që i paraqet.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 2 of 9

Përmbajtja

1. QËLLIMI	3
2. PËRGJEGJËSITË.....	3
3. PËRSHKRIMI	3
3.1 Të përgjithshme.....	3
3.2 Apelimet.....	4
3.2.1 Të përgjithshme	4
3.2.2 Procedura e trajtimit apelimet.....	4
3.3 Ankesat.....	5
3.3.1 Të përgjithshme	5
3.3.2 Trajtimi i ankesave	5
3.3.2.1 Ankesat ndaj stafit	6
3.3.2.2 Ankesat ndaj klientëve.....	6
3.3.2.3 Ankesat ndaj Administratorit të EQSC.....	7
3.4 Komiteti i Apelimeve dhe Ankesave.....	7
3.4.1 Të përgjithshme	7
3.4.2 Qëllimi dhe përgjegjësitë e KAA.....	8
3.4.3 Përbërja.....	8
3.4.3.1 Emërimi i anëtarëve.....	8
3.4.3.2 Kriteret e përzgjedhjes	8
3.4.4 Afatet dhe mbarimi i anëtarësimit.....	9
3.4.5 Organizimi dhe mbajtja e takimit të KAA	9
3.4.6 Konflikti i interesit dhe konfidencialiteti	9

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 3 of 9

1. QËLLIMI

Kjo procedurë përcakton mënyrën e pranimit, regjistrimit, shqyrtimit, trajtimit dhe mbylljes së ankesave dhe apelimeve të paraqitura ndaj aktiviteteve të EQSC. Gjithashtu, ajo përcakton përkufizimet dhe trajtimin e ankesave dhe apelimeve, duke siguruar që ato të trajtohen në mënyrë të paanshme, objektive, konfidenciale dhe brenda afateve të përcaktuara.

2. PËRGJEGJËSITË

Administratori është autoriteti përgjegjës për zbatimin e kësaj procedure. Ai siguron që çdo ankesë ose apelim të regjistrohet, shqyrtohet dhe trajtohet në përputhje me kërkesat e kësaj procedure.

Komiteti Ad Hoc është përgjegjës për shqyrtimin, vlerësimin dhe vendimmarrjen mbi ankesat dhe apelimet, duke siguruar paanshmëri dhe objektivitet gjatë procesit.

Kjo procedurë zbatohet për të gjitha ankesat dhe apelimet që lidhen me aktivitetet e EQSC.

3. PËRSHKRIMI

3.1 Të përgjithshme

EQSC angazhohet të ofrojë shërbime me standard të lartë për klientët dhe palët e tjera të interesuara.

Nëpërmjet kësaj procedure, EQSC siguron që ankesat dhe apelimet të trajtohen në mënyrë të drejtë, objektive, të paanshme, konfidenciale dhe brenda afateve të përcaktuara, duke i përdorur ato si një mundësi për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve dhe proceseve të saj.

EQSC garanton që personat e përfshirë në trajtimin e ankesave dhe apelimeve të jenë të lirë nga çdo konflikt interesi dhe të mos kenë qenë të përfshirë në aktivitetin ose vendimmarrjen që është objekt i ankesës ose apelimit.

Procedura për paraqitjen dhe trajtimin e ankesave dhe apelimeve është e disponueshme për palët e interesuara në faqen zyrtare të internetit të EQSC ose në forma të tjera të përshtatshme.

Administratori është përgjegjës për regjistrimin e ankesave, apelimeve dhe konflikteve, si dhe për mirëmbajtjen e regjistrimeve përkatëse. Ai mund të delegojë këtë përgjegjësi te një person tjetër të autorizuar, duke ruajtur përgjegjësinë për mbikëqyrjen e procesit.

EQSC synon të përfundojë trajtimin e çdo apelimi brenda 30 ditëve kalendarike nga data e regjistrimit të tij. Nëse, për arsye të justifikuara, kërkohet më shumë kohë, pala apeluese njoftohet për vonesën dhe afatin e ri të përfundimit.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 4 of 9

3.2 Apelimet

3.2.1 Të përgjithshme

EQSC konsideron si **apelim** çdo kërkesë me shkrim nga një klient ose palë tjetër e interesuar për rishikimin e një vendimi të marrë nga EQSC lidhur me aktivitetet e certifikimit, siç janë dhënia, refuzimi, pezullimi, tërheqja, kufizimi ose zgjerimi i fushës së certifikimit.

Apelimet pranohen vetëm në formë të shkruar (e-mail, postë ose forma të tjera të dokumentuara). Kërkesat e paraqitura vetëm në mënyrë verbale nuk konsiderohen apelime, përveç rasteve kur dokumentohen zyrtarisht.

EQSC konfirmon marrjen e apelimit brenda 5 (pesë) ditëve pune nga data e marrjes së tij.

EQSC synon të përfundojë trajtimin e çdo apelimi brenda 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike nga data e regjistrimit të tij. Në rast se, për arsye të justifikuara, procesi kërkon më shumë kohë, apeluesi informohet për statusin e trajtimit, arsyet e vonës dhe afatin e pritshëm të përfundimit.

3.2.2 Procedura e trajtimit apelimit

Çdo apelim i paraqitur në EQSC regjistrohet në FP.330_1 Regjistri i Ankesave dhe Apelimeve, ndërsa i gjithë procesi i trajtimit dokumentohet në FP.330_2 Trajtimi i Ankesave / Apelimeve.

Administratori verifikon nëse apelimi lidhet me aktivitetet e EQSC dhe nëse përmban informacion të mjaftueshëm për shqyrtim. Nëse është e nevojshme, apeluesit i kërkohet informacion ose dokumentacion shtesë.

Administratori ose personi i autorizuar prej tij mbledh të gjitha evidencat dhe dokumentacionin që lidhen me apelimin, duke përfshirë, sipas rastit, dosjen e klientit, raportet e auditimit, raportet e jo-konformiteteve, planin e auditimit, vendimin e certifikimit, komunikimet me klientin dhe çdo dokument tjetër që konsiderohet i nevojshëm për shqyrtimin e apelimit.

Komiteti Ad Hoc shqyrton të gjithë dokumentacionin e paraqitur dhe, kur e konsideron të nevojshme, mund të kërkojë informacion ose evidenca shtesë nga apeluesi, auditorët, personeli i EQSC ose palë të tjera të përfshira në proces.

Komiteti Ad Hoc vlerëson nëse procesi i certifikimit është zhvilluar në përputhje me kërkesat e standardeve të aplikueshme, procedurat e EQSC dhe kërkesat e akreditimit, si dhe nëse vendimi i certifikimit është marrë mbi baza objektive dhe të dokumentuara.

Në përfundim të shqyrtimit, Komiteti Ad Hoc merr një vendim të argumentuar mbi apelimin dhe, sipas rastit, vendos për konfirmimin, ndryshimin ose shfuqizimin e vendimit të certifikimit që është objekt i apelimit, si dhe rekomandon çdo masë tjetër të nevojshme.

Vendimi dhe veprimet e ndërmarra dokumentohen në FP.330_2 Trajtimi i Ankesave/Apelimeve, ndërsa Administratori është përgjegjës për zbatimin e masave të vendosura, dokumentimin e tyre dhe monitorimin e efektivitetit të tyre.

Gjatë gjithë procesit, apeluesi informohet për statusin e trajtimit të apelimit dhe, pas përfundimit të shqyrtimit, njoftohet me shkrim për vendimin përfundimtar dhe, kur është e nevojshme, për masat e ndërmarra.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 5 of 9

Kur apelimi rezulton i bazuar, EQSC ndërmerr veprimet korrigjuese të nevojshme dhe verifikon efektivitetin e tyre në përputhje me procedurat përkatëse të sistemit të menaxhimit. Apelimi konsiderohet i mbyllur pasi janë përfunduar të gjitha veprimet e nevojshme, apeluesi është njoftuar për vendimin përfundimtar dhe janë plotësuar të gjitha regjistrimet përkatëse.

Nëse apeluesi nuk është dakord me vendimin përfundimtar të EQSC, ai/a jo ka të drejtë të ndjekë mjetet ligjore në përputhje me legjislacionin në fuqi.

3.3 Ankesat

3.3.1 Të përgjithshme

EQSC konsideron si **ankesë** çdo shprehje të pakënaqësisë nga një person ose organizatë lidhur me aktivitetet, shërbimet, personelin ose vendimet e EQSC, për të cilën pritet një përgjigje.

Ankesat mund të paraqiten nga klientët, palët e interesuara ose çdo palë tjetër që ndikohet nga aktivitetet e EQSC.

Ankesat pranohen në formë të shkruar (e-mail, postë ose forma të tjera të dokumentuara). Në rastet kur ankesa paraqitet në mënyrë verbale (telefon, takim etj.), ajo dokumentohet nga personeli i EQSC përpara se të trajtohet.

EQSC konfirmon marrjen e ankesës brenda 5 (pesë) ditëve pune nga data e marrjes së saj.

EQSC synon të përfundojë trajtimin e çdo ankese brenda 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike nga data e regjistrimit të saj. Në rast se, për arsye të justifikuara, procesi kërkon më shumë kohë, ankuesi informohet për statusin e trajtimit, arsyet e vonës dhe afatin e pritshëm të përfundimit.

Ankesat mund të lidhen, ndër të tjera, me:

- personelin e EQSC;
- Administratorin;
- aktivitetet dhe shërbimet e EQSC;
- klientët e certifikuar nga EQSC.

3.3.2 Trajtimi i ankesave

Administratori verifikon nëse ankesa është e vlefshme, lidhet me aktivitetet e EQSC dhe përmban informacion të mjaftueshëm për shqyrtim. Kur është e nevojshme, ankuesit i kërkohet informacion ose dokumentacion shtesë.

Administratori ose personi i autorizuar prej tij mbledh të gjithë informacionin dhe dokumentacionin përkatës, duke përfshirë, sipas rastit, dosjen e klientit, raportet e auditimit, raportet e jo-konformiteteve, vendimet e certifikimit, komunikimet me klientin, deklaratimet e personelit dhe çdo evidencë tjetër të nevojshme për shqyrtimin e ankesës.

Administratori shqyrton ankesën dhe vendos nëse ajo mund të trajtohet në nivel administrativ ose nëse, për shkak të natyrës së saj, kërkohet shqyrtimi nga Komiteti Ad Hoc. Komiteti Ad Hoc angazhohet në rastet kur ankesa lidhet me paanshmërinë, konfliktin e interesit, aktivitetet e certifikimit, Administratorin ose në çdo rast tjetër kur kërkohet një vendim marrje e pavarur dhe objektive.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 6 of 9

Kur ankesa i paraqitet Komitetit Ad Hoc, ai shqyrton faktet dhe evidencat e disponueshme dhe, kur e konsideron të nevojshme, mund të kërkojë informacion ose evidenca shtesë përpara marrjes së vendimit. Vendimi dhe veprimet e ndërmarra dokumentohen në FP.330_2 Trajtimi i Ankesave dhe Apelimeve.

Kur ankesa rezulton e bazuar, EQSC ndërmerr veprimet korrigjuese të nevojshme dhe verifikon efektivitetin e tyre në përputhje me procedurat përkatëse të sistemit të menaxhimit.

Gjatë gjithë procesit, ankuesi informohet për statusin e trajtimit të ankesës dhe, pas përfundimit të shqyrtimit, njoftohet me shkrim për vendimin përfundimtar dhe, kur është e nevojshme, për masat e ndërmarra.

Ankesa konsiderohet e mbyllur pasi janë përfunduar të gjitha veprimet e nevojshme, ankuesi është njoftuar për vendimin përfundimtar dhe janë plotësuar të gjitha regjistrimet përkatëse.

Çdo ankesë e marrë regjistrohet në FP.330_1 Regjistri i Ankesave dhe Apelimeve, ndërsa i gjithë procesi i trajtimit dokumentohet në FP.330_2 Trajtimi i Ankesave / Apelimeve.

Administratori përgatit një raport përmbledhës vjetor mbi ankesat dhe veprimet e ndërmarra, i cili përfshihet në RR.140_1 Raporti i Rishikimit të Menaxhimit.

Çdo informacion lidhur me ankuesin trajtohet në mënyrë konfidenciale, përveç rasteve kur publikimi kërket nga legjislacioni në fuqi ose autorizohet nga vetë ankuesi.

Nëse ankuesi nuk është dakord me vendimin përfundimtar të EQSC, ai/ajo ka të drejtë të ndjekë mjetet ligjore në përputhje me legjislacionin në fuqi.

3.3.2.1 Ankesat ndaj stafit

Ankesat ndaj stafit ose performancës së përgjithshme të EQSC trajtohen fillimisht nga Administratori. Gjatë shqyrtimit të ankesës, Administratori mund të përfshijë persona të tjerë kompetentë, të cilët nuk kanë qenë të përfshirë në çështjen objekt ankese dhe nuk kanë konflikt interesi.

Kur ankesa lidhet me çështje që mund të ndikojnë në paanshmërinë e EQSC ose kur kërket një shqyrtim i pavarur, ajo i paraqitet Komitetit Ad Hoc për trajtim në përputhje me procedurën e përcaktuar në pikën 3.3.2.

Komiteti i Paanshmërisë informohet për ankesat që lidhen me paanshmërinë dhe për masat e ndërmarra, në kuadër të funksionit të tij mbikëqyrës.

3.3.2.2 Ankesat ndaj klientëve

Ankesat që lidhen me klientët e certifikuar nga EQSC trajtohen sipas procedurës së përcaktuar në pikën 3.3.2.

Pas marrjes së ankesës, klienti njoftohet me shkrim për ekzistencën e saj. Identiteti i ankuesit mbahet konfidencial, përveç rasteve kur publikimi kërket nga legjislacioni në fuqi ose autorizohet nga vetë ankuesi.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 7 of 9

Administratori ose personi i autorizuar prej tij vlerëson nëse ankesa lidhet me aktivitetet ose fushën e certifikimit të klientit dhe nëse përmban informacion të mjaftueshëm për t'u shqyrtuar. Nëse konstatohet se ankesa nuk lidhet me aktivitetet ose fushën e certifikimit, ankuesi informohet me shkrim dhe çështja mbyllet, duke dokumentuar arsyet përkatëse në FP.330_2 Trajtimi i Ankesave / Apelimeve.

Kur është e nevojshme, klientit dhe/ose ankuesit u kërkohen informacion ose evidenca shtesë. EQSC shqyrton të gjithë informacionin dhe evidencat e disponueshme. Kur ankesa lidhet me përmbushjen e kërkesave të certifikimit, Administratori ia paraqet rastin Komitetit Ad Hoc. Komiteti Ad Hoc shqyrton rastin dhe vendos mbi mënyrën e trajtimit të ankesës, duke përcaktuar, sipas rastit, kërkimin e informacionit, sqarimeve ose evidencave shtesë nga klienti dhe/ose ankuesi, rishikimin e dokumentacionit ose aktivitete të tjera të nevojshme të verifikimit.

Nëse, pas shqyrtimit të evidencave dhe informacionit të disponueshëm, Komiteti Ad Hoc vlerëson se këto nuk janë të mjaftueshme për të arritur në një përfundim lidhur me pretendimet e paraqitura në ankesë, ai mund të vendosë kryerjen e një auditimi të jashtëzakonshëm në përputhje me procedurën P.310 Auditimi.

Komiteti Ad Hoc nuk merr vendime lidhur me statusin e certifikimit.

Nëse vendoset kryerja e një auditimi të jashtëzakonshëm ose aktiviteteve të tjera të verifikimit, këto realizohen në përputhje me procedurën P.310 Auditimi. Rezultatet e aktiviteteve të verifikimit dokumentohen dhe i vihen në dispozicion personave përgjegjës për procesin e certifikimit. Çdo vendim lidhur me statusin e certifikimit merret në përputhje me procedurën P.320 Certifikimi.

Ankuesi dhe klienti informohen për përfundimin e procesit, në masën e lejuar nga kërkesat e konfidencialitetit.

3.3.2.3 Ankesat ndaj Administratorit të EQSC

Ankesat ndaj Administratorit i paraqiten drejtpërdrejt Komitetit Ad Hoc për shqyrtim dhe trajtohen sipas procedurës së përcaktuar në pikën 3.3.2.

Administratori nuk merr pjesë në asnjë fazë të shqyrtimit, vlerësimit ose vendimmarrjes për këto ankesa. Komiteti Ad Hoc shqyrton ankesën në mënyrë të paanshme dhe objektive, duke siguruar që personat e përfshirë në trajtimin e saj të mos kenë konflikt interesi me çështjen në shqyrtim.

Ankuesi njoftohet me shkrim për përfundimin e procesit dhe vendimin e marrë.

3.4 Komiteti i Apelimeve dhe Ankesave

3.4.1 Të përgjithshme

Çdo apelim apo ankesë e marrë brenda EQSC (me përjashtim të ankesave për personelin) trajtohet nga Komiteti i Apelimeve dhe Ankesave i cili është *Ad Hoc*. EQSC angazhohet t'i sigurojë këtij komitet të gjitha informacionet dhe dokumentet e nevojshme për një trajtim normal dhe të paanshëm të çdo ankese dhe/ose apelimi.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 8 of 9

3.4.2 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 përcaktojë veprimet që duhet të ndërmerren nga EQSC për trajtimin e ankesave ose apeliemeve dhe, kur është e nevojshme, të rekomandojë kryerjen e aktiviteteve shtesë të verifikimit përfshirë auditimin e jashtëzakonshëm, sipas rastit. Çdo vendim lidhur me statusin e certifikimit merret në përputhje me procedurën P.320 Certifikimi.

Komiteti Ad Hoc ka të drejtë të shqyrtojë çdo dokument dhe regjistrim që lidhet me ankesën ose apelimin, përfshirë dokumente dhe regjistrime konfidenciale, në masën e nevojshme për shqyrtimin e çështjes dhe në përputhje me kërkesat e konfidencialitetit të EQSC.

3.4.3 Përbërja

Komiteti Ad Hoc përbëhet nga minimumi tre anëtarë. Një ose më shumë prej anëtarëve mund të jenë personel i EQSC, me kusht që të mos kenë konflikt interesi dhe të mos kenë qenë të përfshirë në auditimin, shqyrtimin ose vendimin e certifikimit që lidhet me çështjen objekt ankese ose apeli.

Anëtarët e Komitetit Ad Hoc nuk janë anëtarë të përhershëm. Përzgjedhja dhe emërimi i tyre bëhet rast pas rasti, në varësi të natyrës së çështjes dhe ekspertizës së nevojshme për shqyrtimin e saj.

Kur ankesa ose apeli lidhet me Administratorin, anëtarët e Komitetit Ad Hoc emërohen nga Komiteti i Paanshmërisë ose nga Kryetari i Komitetit të Paanshmërisë, duke garantuar paanshmërinë dhe shmangien e konfliktit të interesit.

3.4.3.1 Emërimi i anëtarëve

Emërimi i anëtarëve të KAA kryhet nga Administratori i EQSC.

3.4.3.2 Kriteret e përzgjedhjes

Anëtarët e Komitetit të Apeliemeve dhe Ankesave **nuk** janë anëtarë të përhershëm, pasi çështjet që trajtohen mund të kërkojnë ekspertizë specifike, prandaj ky komitet është Ad Hoc. Përzgjedhja e tyre bëhet në përputhje me natyrën e çështjes dhe duke marrë në konsideratë kriteret e mëposhtme:

- të kenë kompetencën dhe ekspertizën e nevojshme në fushën përkatëse;
- të kenë arsim të lartë universitar;
- të kenë të paktën 3 (tre) vjet përvojë profesionale në fushën për të cilën ofrojnë ekspertizë;
- të kenë njohuri mbi standardet dhe proceset e certifikimit, sipas rastit;
- të mos kenë konflikt interesi dhe të mos kenë qenë të përfshirë në çështjen objekt ankese ose apeli.

Ankesat dhe Apelimet			
Kodi Nr.: P.330	Versioni: 4	Data Efektive: 26.03.2025	Page 9 of 9

3.4.4 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.

3.4.5 Organizimi dhe mbajtja e takimit të KAA

Komiteti Ad Hoc mblidhet sa herë që është e nevojshme për shqyrtimin e një ankese ose apelimi. Mbledhja organizohet në kohë të përshtatshme, duke mundësuar përmbushjen e afateve të përcaktuara në këtë procedurë për trajtimin e ankesave dhe apelimeve.

Takimi mund të zhvillohet me prezencë fizike ose nëpërmjet mjeteve të komunikimit elektronik. Të gjithë anëtarët e emëruar të Komitetit Ad Hoc marrin pjesë në shqyrtimin e çështjes.

Për çdo rast trajtimi mbahet një regjistrim i procesit të shqyrtimit dhe i përfundimeve të arritura, të cilat dokumentohen në formularin FP.330_2 Trajtimi i Ankesave / Apelimeve.

3.4.6 Konflikti i interesit dhe konfidencialiteti

Anëtarët e Komitetit Ad Hoc janë subjekt i kërkesave të EQSC për konfidencialitetin, paanshmërinë dhe konfliktin e interesit.

Të gjithë informacionet dhe dokumentet e shqyrtuara gjatë trajtimit të një ankese ose apelimi përdoren vetëm për qëllimet e shqyrtimit të çështjes dhe nuk u zbulohen palëve të treta, përveç rasteve të parashikuara nga legjislacioni në fuqi ose procedurat e EQSC.

Nëse gjatë shqyrtimit të një ankese ose apelimi konstatohen rrethana që mund të ndikojnë në paanshmërinë e EQSC ose evidentohen parregullsi në funksionimin e sistemit të menaxhimit, Komiteti Ad Hoc ia referon çështjen Komitetit të Paanshmërisë për shqyrtim të mëtejshëm, në përputhje me procedurën P.240 Komiteti i Paanshmërisë.