

**PROCEDURA E MENAXHIMIT TË APELIMEVE, ANKESAVE DHE
KONFLIKTEVE**

1	01	Hartimi i pare i plotë			06.01.2019
Hartimi	Rish.	Aresyet e nxjerrjes/rishikimit te këtij dokumenti			Data e nxjerrjes
Prëgatitur nga:	Firmosur	Miratuar nga:	Firmosur	Aprovuar	Firma

1. Qëllimi

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

2. Fusha e Zbatimit.

Kjo procedurë zbatohet në rastet e apelineve dhe konflikteve me të tretë nga ana e HVAT.

3. Dokumentat dhe Standartet Referuese

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

4. Përshkrimi i Aktivitetit

4.1 Apelimet

a) Personi/shoqëria që përdor shërbimet e HVAT ka të drejten e prezantimit të rekurseve (apeleve) duke ju referuar vendimeve të adoptuara nga HVAT mbi vlerësimin, mirëmbajtjen, ndërprerjen, tërheqjen e certifikimit, me qëllim që motivacionet të cilat kanë ndikuar në ndërmarrjen e veprimeve të rishikohen.

Shoqëria që vendos të apelojë duhet të dërgojë një letër rekomande me vertetimin e dorezimit tek HVAT. 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 bën të mundur që apelimi të mos merret në shqyrtim. Përgjegjësi teknik i fushës njofton administratorin e HVAT , dhe së bashku do të ngrenë një komision apelimi e cila do të shqyrtojë rastet e apeluara. Ky komision ngrihet nga administratori dhe në të do marrin pjese persona të cilët nuk kane lidhje me ankesën e bërë. Ky komision mund të jete i perbere edhe nga ekspertë e jashtem të fushës për të cilën është bërë ankesa. Analiza do të bëhet duke realizuar kontrollin e dokumentacionit të apelimit si dhe dokumentacionit të testimit dhe certifikimit, gjithashtu mund të kerkohen edhe intervistime me personelin e perfshire në aktivitetin e testimit, ose të vendimarrjes së lëshimit të certifikatës, dhe në fund komisioni do të mbajë parasysh edhe apeline të ngjashme të prezantuara.

Ku është e mundur, HVAT , me anën e përgjegjësit të fushës bën njoftimin e marrë të apelimit dhe i jep, atij që ka prezantuar apelimin, raportet që kanë të bëjnë me vazhdimin e analizimeve të bëra dhe të rezultateve të arritura.

Në përfundim të analizimeve përgjegjësi do të mbledhë rezultatet dhe do të informojë apeluesin mbi rezultatet me anën e nje shkrese e cila do te ilustroje analizimin e rastit dhe do të permbaje:

b) Në rastin kur do të rikonfirmohen vendimet e marra para apelimit, letra do të përshkruajë motivet të cilat kanë bërë të mundur konfirmimin e vendimeve të mëparshme.

c) 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 HVAT me qëllim që raste të tilla të mos përsëriten.

4.2) Ankesa ne konfront me HVAT .

HVAT merr në konsiderate ankesat dhe sinjalizimet që vijnë nga klientet(ose edhe nga burime të tjera) me kushtet e mëposhtme:

- Duhet të formalizohen në të shkruar (pranohet çfardo lloj me leter, fax, e-mail) dhe duhet të përshkruajnë në detaje situatën 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 **REG- HVAT-07, “ Rregjistri i 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 nevojën e marrjes së veprimeve korrigjuese, për tu verifikuar ne vleresimin periodik ose të pa programuar.

HVAT 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 HVAT kanë të drejtën, lidhur me çdo kundërshtim ose konflikt që mund të lindë rreth interpretimit korrekt, vlerësimit dhe efikasitetit të rregullores së certifikimit, të përdorin organet gjyqësore.

Në momentet që shoqëria nuk ndjek në rrugë gjyqësore, duke konsideruar të mbyllur raportin e besimit me HVAT, do të autorizojë në heshtje HVAT që të bëjë tërheqjen.

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

5. Arkivimi.

HVAT ka përgjegjësinë e manaxhimit dhe të arkivimit të të gjithë dokumentacionit lidhur me reklamat, apeliemet dhe konfliktet. Për këtë arsye hapen kartela të vecanta dhe ruhen të gjitha aktet sipas legjislacionit dhe procedurës së manaxhimit të dokumentacionit.

6. Rregjistrimet

REG-HVAT-07 Rregjistri i ankesave