

1. QËLLIMI

Qëllimi i kësaj procedure është të përshkruajë rrjedhën e procesit ku merret një ankim ose ankesë nga aplikantët, kandidatët, personat e certifikuar dhe palët e tjera në lidhje me politikat dhe procedurat e kritereve të procesit të certifikimit për performancën e personave të certifikuar.

2. FUSHËVEPRIMI

Objekti i kësaj procedure do të mbulojë ankesat dhe ankesat për vlerësimet e bëra, moderimin që pason ankesat dhe ankesat dhe menaxherin e cilësisë që do të jepte një zgjidhje për rezultatin e ankesës.

3. PËRKUFIZIMET DHE SHKURTESA

3.1 Apelimi: Kërkesë nga aplikantët, kandidatët dhe të certifikuar ose shqyrtimin e çdo vendimi të pafavorshëm të marrë nga organi certifikues në lidhje me statusin e tij/saj të dëshiruar të certifikimit

3.2 Ankesa: Kërkesë për vlerësimin e konformitetit, përveç ankesës, nga çdo organizatë ose individ drejtuar një organizmi certifikues, për veprime korigjuese në lidhje me aktivitetet e atyre personave.

4. PËRGJEGJËSITË

4.1 Menaxher i Cilësisë është përgjegjës për:

- a. Trajtimi i të gjitha ankesave
- b. Menaxhimi i procesit dhe kontaktimi me të gjitha palët e interesuara në lidhje me apelimet dhe ankesat

4.2 Komisioni i Ankesave është përgjegjës për:

- a. Trajtimi i të gjitha ankesave

4.3 Administratori është përgjegjës për:

- a. Emërimi i Komisionit të Apelimet.

5 PROCEDURA

5.1 Paraqitja e një ankesë

5.1.1 Ankesat mund të pranohen nga çdo punonjës, me postë, faks, e-mail ose gojarisht. Punonjësit i kërkohet të raportojë ankesat te Menaxheri i Cilësisë.

5.1.2 Me marrjen e një ankesë, Menaxheri i Cilësisë do ta regjistrojë ankesën në regjistrin e ankesave. Menaxheri i Cilësisë do t'i dërgojë (nëpërmjet koordinatorit të zyrës) një letër ose email si konfirmim të marrjes dhe konsideratë palës ankuese. Pas marrjes së ankesës, Menaxheri i Cilësisë do të konfirmojë nëse ankesa ka të bëjë me aktivitetet e certifikimit për të cilat ai/ajo është përgjegjës dhe, nëse po, do ta menaxhojë atë.

5.2 Shqyrtimi paraprak

Pas marrjes dhe shqyrtimit paraprak të një ankese që përfshin programin e certifikimit, Administratori do t'ia paraqesë ankesën Komitetit të Ankesave dhe Apelimeve, *Komiteti). Komiteti, mund të konkludojë, sipas gjykimit të tij, se parashtrimi:

- përmban informacion jo të besueshëm ose të pamjaftueshëm, ose
- është qartësisht joserioze ose e parëndësishme.

Në raste të tilla, Komiteti, mund të vendosë që parashtrësia nuk përbën një ankesë të vlefshme dhe të zbatueshme që do të justifikonte sjelljen e saj përpara Trupës Çertifikuese TCPE, për hetim dhe përcaktimin nëse ka pasur shkelje të kërkesave thelbësore të procesit të certifikimit. Nëse po, parashtrësia dorëzohet me njoftim nga Administratori, për parashtruesin e saj.

Shqyrtimi paraprak do të kryhet brenda 15 ditëve të punës nga marrja e ankesës.

5.3 Përcaktimi i një ankese të vlefshme dhe të zbatueshme

5.3.1 Nëse një parashtrësë konsiderohet si një ankesë e vlefshme dhe e zbatueshme, Administratori do të urdhërojë njoftimin me shkrim të personit të çertifikuar, sjellja e të cilit është vënë në dyshim. Personit të çertifikuar, sjellja e të cilit është në diskutim do t'i jepet gjithashtu mundësia t'i përgjigjet ankesës. Trupa Çertifikuese do të sigurojë gjithashtu që individi që paraqet ankesën të marrë njoftimin se ankesa po shqyrtohet .

5.3.2 Brenda katër javësh pas konfirmimit të pranimit, të ankesës, Menaxheri i Cilësisë do t'i dërgojë dërguesit një letër me zgjidhjen e propozuar.

5.4 Shqyrtimi i ankesës

5.4.1 Për çdo kërkesë që Administratori i Trupës Çertifikuese, konkludon se është një ankesë e vlefshme dhe e zbatueshme, ai autorizon një hetim mbi faktet, ose rrethanat e saj specifike në çfarëdo mase që është e nevojshme për të sqaruar, zgjeruar ose vërtetuar informacionin e dhënë nga paraqitësi.

5.4.2 Raporti do të përdoret për zhvillimin e procedurave rikuperuese / korigjuese, të cilat duhet të përfshijnë masa për rikuperimin e certifikimit sa më shpejt të jetë e mundur, parandalimin e përsëritjes dhe vlerësimin e efektivitetit të masave rikuperuese / korigjuese të aplikuara.

5.4.3 Në rast se zbatimi i hapave të lartpërmendur nuk çon në një zgjidhje të pranueshme ose nëse procedura e paraqitur është e papranueshme për palën ankimese ose palët e tjera të përfshira, ankuesit do t'i ofrohet mundësia për të inicuar ankesë.

5.4.4 Trupa çertifikuese TCPE mban dosjet dhe regjistrimet e të gjitha ankesave. Këto të dhëna përdoren për analiza gjatë rishikimeve të menaxhmentit.

5.4.5 Nëse është e nevojshme, mund të zbatohet Procedura e Veprimeve Korigjuese dhe Parandaluese.