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

Kjo procedurë zbatohet në rastet e apelimeve dhe konflikteve me të tretë nga ana e TCPE.

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 korrigjuese në lidhje me aktivitetet e atyre personave.

4. PËRGJEGJËSITË

4.1 Menaxher i Cilësisëi 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

4.2 Komisioni i Ankesave/Apelimeve është përgjegjës për:
a. Trajtimi i të gjitha ankesave/aelimeve

4.3 Administratori, është përgjegjës për:
a. Emërimi i Komisionit të Ankesave/Apelimit.

5 PROCEDURA

5.1.1 Brenda tridhjetë (30) ditëve nga marrja e njoftimit, për vendimin e Trupës Çertifikuese, aplikanti, kandidati si dhe personi i çertifikuar, i prekur nga ky vendim, mund t'i paraqesë Trupës Çertifikuese TCPE, një kërkesë me shkrim për ankesë.

5.1.2 Pas marrjes së apelimit, Menaxheri i Cilësisë do ta regjistrojë atë në, "Regjistri i apelimeve", Kodi TCPE-FO-9.8.1. Apelimi do t'i dërgohen Administratorit, i cili do t'i dërgojë sa më shpejt të jetë e mundur (përmes Menaxherit të Cilësisë) një letër ose e-mail si konfirmim të marrjes dhe shqyrtimit pales ankuese.

5.1.3 Administratori do të emërojë Komitetin e Apelimit, i cili është përgjegjës për procesin e apelimit dhe për të ruajtur paanshmërinë, duke përfshirë dispozitat për të garantuar paanshmërinë e operacioneve të organizatës. Kjo strukturë mundëson pjesëmarrjen e të gjitha palëve të interesuara dukshëm në zhvillimin e politikave dhe parimeve në lidhje me përmbajtjen dhe funksionimin e sistemit të certifikimit, pa mbizotëruar ndonjë interes të veçantë.

5.1.4 Menaxheri i Cilësisë do t'i ofrojë komitetit të gjithë informacionin e nevojshëm, duke përfshirë arsyet për të gjitha vendimet, veprimet dhe përzgjedhjen e personave përgjegjës për aktivitete të veçanta, në lidhje me certifikimin, për t'i mundësuar Trupës Çertifikuese TCPE,

të sigurojë certifikimin e duhur dhe të paanshëm. Brenda katër javësh, gjetjet do t'i raportohen Administratorit.

5.1.5 Asnjë person që është i përfshirë, në vendimmarrjen e procedurës së certifikimit, e cila është apeluar, nuk mund të bëjë pjesë në Komisionin e Apelimit; më tej, askush me ndonjë përfshirje personale ose konflikt interesi nuk mund të shërbejë në Komisionin e Apelimit.

5.1.6 Komiteti i apelimit mund të mblidhet me Skype ose telekonferencë.

5.2 Ngritjea e Komitetit të Apelimit

5.2.1 Komisioni i Apelimit e kryen dhe e përfundon ankimin brenda tridhjetë ditëve pas marrjes së kërkesës për ankim. Parashtresat me shkrim të apelit dhe çdo paraqitje përgjigje mund të bëhen nga përfaqësues të autorizuar të personit të çertifikuar.

5.2.2 Komiteti i Apelimit mund të shqyrtojë vetëm nëse Trupa Çertifikuese ka konstatuar, se një vedim i personelit të saj, është kryer në shkelje të politikave dhe/ose rregullave të programit të certifikimit dhe se vendimi ishte i papërshtatshëm për shkak të:
- gabime materiale të faktit, ose
- dështimi i Komisionit Shqyrtues ose Trupës Çertifikuese TCPE, për të qenë në përputhje me kriteret, politikat ose procedurat e publikuara.

5.2.3 Parashtresat bëhen sipas çdo plani të përcaktuar në mënyrë të arsyeshme nga Komisioni i Apelimit. Vendimi i Komisionit të Apelimit ose konfirmon ose anulon përcaktimin e Trupës Çertifikuese, por nuk adreson një sanksion të vendosur nga Bordi i Çertifikimit. Vendimi i Komisionit të Ankesave, duke përfshirë një deklaratë të arsyeve të vendimit, i raportohet Bordit të Çertifikimit.

5.3 HETIMI

5.3.1 Komisioni Shqyrtues fillimisht përcakton nëse është e përshtatshme shqyrtimi i ankesës sipas këtyre procedurave apo nëse çështja duhet t'i referohet një subjekti tjetër të angazhuar në administrimin e ligjit. Afati kohor për përgjigjet dhe për dhënien e çdo informacioni shtesë do të përcaktohet nga Komisioni Shqyrtues.

5.3.2 Komisioni i rishikimit të ankesës mund të ndihmohet në kryerjen e hetimit të tij nga anëtarë të tjerë të stafit të Trupës Çertifikuese TCPE, ose këshilltar ligjor. Administratori, ushtron mbikëqyrje të përgjithshme mbi të gjitha hetimet. Si individi që paraqet ankesën ashtu edhe personi i çertifikuar, që është objekt i hetimit mund të kontaktohen për informacion shtesë në lidhje me ankesën.

5.3.3 Komisioni i rishikimit, në emër të tij, ose Trupa Çertifikuese, mund të kontaktojë sipas gjykimit të tij individë të tjerë që mund të kenë njohuri për faktet dhe rrethanat që lidhen me ankesën. Të gjitha hetimet dhe diskutimet e Komisionit Shqyrtues dhe Trupa Çertifikuese TCPE, kryhen në konfidencialitet, me të gjitha komunikimet me shkrim të vulosura dhe të shënuara "Personale dhe Konfidenciale", dhe ato kryhen në mënyrë objektive, pa asnjë tregues të paragjykimit. Një hetim mund të drejtohet drejt çdo aspekti të një ankese që është relevante ose potencialisht e rëndësishme.

5.3.4 Vetëm faktet dhe kushtet deri dhe duke përfshirë kohën e përcaktimit, të përfaqësuar nga faktet e njohura për Trupën Çertifikuese, merren parasysh gjatë një apelimi. Ankesa nuk do të përfshijë një seancë dëgjimore ose ndonjë procedurë të ngjashme të llojit gjyqi.

5.4 PËRCAKTIMI I SHKELJES

5.4.1 Rekomandimi i Komisionit Shqyrtues

Pas përfundimit të një hetimi, Komisioni i Rishikimit rekomandon nëse duhet të vendosë se ka pasur shkelje të politikave dhe rregullave të Trupës Çertifikuese TCPE. Kur Komisioni Shqyrtues, konstaton shkelje, i rekomandon Administratorit edhe shqiptimin e sanksionit përkatës.

5.4.2 Nëse Komisioni Shqyrtues përcakton shkelje nga ana e personit të çertifikuar, një propozim-vendim me sanksion të propozuar përgatitet nën mbikëqyrjen e kryesuesit dhe i paraqitet Administratoris, së bashku me procesverbalin e hetimit të Komisionit Shqyrtues. Nëse Komisioni Shqyrtues rekomandon kundër konstatimit se ka ndodhur një shkelje, ankesa refuzohet dhe njoftohet personi i certifikuar; punëdhënësi i personit të çertifikuar, (nëse është përfshirë në hetim) dhe individin ose subjektin që ka paraqitur ankesën, i bëhet edhe një raport përmbledhës.

5.4.3 Raporti do të përdoret për zhvillimin e procedurave parandaluese/ korrigjuese, 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 / korrigjuese të aplikuara.

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

5.4.6 Të gjitha vendimet janë përfundimtare dhe nuk mund të ri-apelohen.

5.4.7 Trupa Çertifikuese TCPE, mban dosjet dhe regjistrimet e të gjitha apelimeve në lidhje me certifikimin, si dhe veprimet e rikuperimit. Këto të dhëna përdoren për analiza gjatë rishikimeve të menaxhmentit.

5.4.8 Nëse është e nevojshme, mund të zbatohet Procedura e Veprimeve Korrigjuese dhe Parandaluese.

5.5 BAZAT PËR SANKSIONE

Trupa Çertifikuese do të sanksionojë me masë disiplinore, personin e çertifikuar, për sjellje që konsiderohet e dëmshme për publikun, ose të papërshtatshme për disiplinën. Arsyet për sanksionet sipas këtyre procedurave mund të përfshijnë, por nuk kufizohen domosdoshmërisht në:

- Çdo kufizim si revokimi, pezullimi, lirimi me kusht ose sanksione të tjera të një licence profesionale nga një autoritet i njohur licencues.
- Shkelje e kodit të sjelljes, rregullave, kërkesave dhe/ose politikave të vendosura të TCPE.
- Dënimi për një krim ose krim tjetër të turpit moral sipas ligjislacionit shqiptar, (ose ekuivalenti në vendin e certifikuesit), në një çështje që lidhet me praktikën ose kualifikimet për personin e çertifikuar.
- Neglizhencë e rëndë, sjellje e pahijshme me dashje ose sjellje të tjera joetike në kryerjen e shërbimeve për të cilat individi ka marrë certifikimin TCPE.
- Mashtrim, falsifikim ose keqinterpretim në një aplikim fillestar për certifikim ose aplikim për ricertifikim.
- Falsifikimi i çdo informacioni material të kërkuar nga TCPE.
- Paraqitja e gabuar e kredencialeve dhe/ose statusit të certifikimit të TCPE.
- Mashtrim në çdo provim certifikimi.

Individët që paraqesin fillimisht ankesa nuk kanë të drejtë për ndonjë lehtësim ose dëmtim në bazë të këtij procesi, megjithëse do të marrin njoftim për veprimet e ndërmarra.

5.6 RISHIKIMI DHE PËRCAKTIMI I KOMITETIT TË APELIMIT

Trupa Çertifikuese shqyrton rekomandimin e Komisionit Shqyrtues në bazë të procesverbalit të hetimit. Trupa Çertifikuese, mund të pranojë, refuzojë ose modifikojë rekomandimin e Komisionit Shqyrtues, qoftë në lidhje me përcaktimin e shkeljes ose sanksionin e rekomanduar që do të vendoset. Nëse Trupa Çertifikuese, konstaton se ka ndodhur një shkelje, ky përcaktim dhe vendosja e një sanksioni shpallen me njoftim me shkrim për personin e certifikuar dhe për individin që paraqet ankesën, nëse parashtruesi pranon paraprakisht dhe me shkrim për të ruajtur konfidencialitetin. cilado pjesë e informacionit të mos bëhet publike nga Trupa Çertifikuese TCPE.

Në rrethana të caktuara, Trupa Çertifikuese, mund të marrë në konsideratë një rekomandim nga Komisioni Shqyrtues që personi i çertifikuar, që ka shkelur politikat ose rregullat e programit të certifikimit duhet t'i ofrohet një mundësi për të paraqitur një garanci me shkrim se sjellja në fjalë është ndërprerë dhe nuk do të përsëritet.

Vendimi i Komisionit Shqyrtues për të bërë një rekomandim të tillë dhe i Trupës Çertifikuese, për ta pranuar atë janë brenda kompetencave të tyre diskrecionale. Nëse një ofertë e tillë zgjatet, personi i certifikuar në fjalë duhet të paraqesë garancinë e kërkuar me shkrim brenda tridhjetë ditëve nga marrja e ofertës, dhe garancia duhet të dorëzohet në kushte që janë të pranueshme për Trupës Çertifikuese. Nëse Trupa Çertifikuese, pranon garancinë, i jepet njoftim parashtruesit të ankesës, nëse parashtruesi pranon paraprakisht dhe me shkrim që të ruajë informacionin në fshehtësi.

6. SANKSIONET

6.1.1 Çdo nga sanksionet e mëposTCPEe mund të vendoset nga Trupa Çertifikuese, ndaj një personi të certifikuar të cilin Trupa Çertifikuese e ak përcaktuar se ka shkelur politikat dhe rregullat e programit(eve) të tij të certifikimit, megjithëse sanksioni i aplikuar duhet të lidhet në mënyrë të arsyeshme me natyrën dhe ashpërsinë e shkeljes. duke u fokusuar në reformimin e sjelljes së anëtarit dhe parandalimin e sjelljeve të ngjashme nga të tjerët:
- vërejtje me shkrim personit të certifikuar;
- pezullimin e certifikatës për një periudhë të caktuar; ose
- revokimin e çertifikimit të personit të certifikuat.

6.1.2 Për sanksionet që përfshijnë pezullimin ose revokimin, Trupa Çertifikuese publikon një përmbledhje të përcaktimit përfundimtar dhe sanksionit me emrin e personit të çertifikuar dhe datën. Ky informacion do të publikohet vetëm pasi çdo ankim të jetë shqyrtuar ose të ketë kaluar periudha e ankimit. Vërejtja në formën e një njoftimi me shkrim nga Administratori, zakonisht i dërgohet një personi të çertifikuar, që ka marrë ankesën e tij të parë. Pezullimi zakonisht vendoset për një person të certifikuar, që ka marrë dy ankesa të bazuara.

6.1.3 Pezullimi i çertifikimit, zakonisht i imponohet një personi të certifikuar që ka marrë dy ankesa të vërtetuara brenda një periudhe dyvjeçare, ose tre ose më shumë ankesa të vërtetuara, ose që rezulton se ka mashtruar në një ekzaminim të Trupës Çertifikuese. Administratori i Trupës çertifikuese, sipas gjykimit të tij, mundet të vendosë ndonjë nga sanksionet, nëse është e justifikuar, në raste të veçanta.

6.1.4 Personave të çertifikuar, të cilëve u është hequr certifikata mund të mos konsiderohen për certifikim në të ardhmen.

6.1.5 Nëse certifikimi revokohet, të gjitha certifikatat ose materialet e tjera të kërkuara nga Bordi duhet t'i kthehen menjëherë Trupës Çertifikuese TCPE.

7. PUBLIKIMI I INFORMACIONIT

Informacioni në lidhje me ankesën dhe procesin disiplinor do të jetë i disponueshëm për publikun nëpërmjet faqes së internetit të Trupës Çertifikuese TCPE, dhe dokumenteve të tjera të publikuara. Një kopje e plotë e kësaj politike do të vihet në dispozicion në faqen e internetit.

8. DOKUMENTE TË LIDHUR PROCEDUREN E APELIMIT.

- Formulari i Apelit Kodi TCPE-FO-9.8.5
- Procedura e veprimit korrigjuese, Kodi TCPE-PM-10.2.7,
- Procedura e veprimeve parandaluese, Kodi TCPE-PM-10.2.8

9. HISTORIKU