

PROCEDURË E MENAXHIMIT

TRAJTIMI I KËRKESAVE PËR INFORMIM, ANKESAT DHE APELIMET KODI: FISA-PM-113

TABELA E RISHIKIMEVE					
Nr.	Data e lëshimit	Përshkrimi	Hartoi Kons/DT	Kontrolloi Men.cil	Miratoi Admin
1	15.09.2023	Botimi i parë	M.Cukalla	Dhurata Lohja	Migena Buzra

PASQYRË E PËRMBAJTJES

1. Qëllimi
2. Fusha e zbatimit
3. Referencat
4. Përkufizime dhe shkurtime
5. Përgjegjësitë
6. Përshkrime
 - 6.1. Kërkesa për informim
 - 6.2. Ankesat
 - 6.2.1 Marrja, vlerësimi dhe regjistrimi i ankesës
 - 6.2.2 Trajtimi i ankesës
 - 6.2.2.1 Ankesa për cilësinë e shërbimit
 - 6.2.2.2 Ankesa për aktivitetet e certifikimit, për të cilat FISA është përgjegjëse
 - 6.2.2.3 Ankesa për shoqëritë kliente, të certifikuar nga FISA.
 - 6.3 Apeli
 - 6.4 Detyrime e Ankimesit/Apeluesit
 - 6.5 Veprimet korrigjuese/parandaluese
7. REGJISTRAT

1. QELLIMI

Procedura ka për qëllim të përshkruajë procesin në lidhje me administrimin e kërkesës së klientit për informim, e ankesave të klientit për procesin e certifikimit dhe apelimet të ngritur kundër vendimeve të marra mbi certifikimin e klientit.

2. FUSHA E ZBATIMIT

Kjo procedurë zbatohet në të gjitha rastet kur në sektorin e shërbimeve administrative dorëzohet:

- një kërkesë për informacion nga një pale e tretë ose organizmi akreditues, rregullator, ligjzbatues;
- një ankesë lidhur me aktivitetin e certifikimit/ gjithë procesi i marrjes së ankesës/apelimit, shqyrtimi dhe vendimmarrja në lidhje me ankesën është transparente, i paanshëm, konfidencial dhe nuk rezulton me veprime diskriminuese ndaj ankimesit.
- një apelim kundër një vendimi të FISA.

Kjo procedurë nuk zbatohet në rastin e ankesave në lidhje me gjobat e vendosura për shkelje të rregullave për përdorimin e simbolit dhe certificates së certifikimit nga klientët. Këto ankesa zgjidhen në përputhje me ligjet në fuqi.

Apelimi mund të vij nga klientët (palët e treta) për rishqyrtimin e vendimit të FISA për certifikimin në lidhje me statusin e dëshiruar të certifikimit.

3. REFERENCAT

ISO/IEC 17021-1:2015 Vlerësimi i Konformitetit- Kërkesat për trupat që kryejnë auditimin dhe certifikimin e sistemeve të menaxhimit

ISO/IEC 17000:2020 Vlerësimi i Konformitetit. Fjalori dhe Parimet e Përgjithshme.

ISO/IEC 17025:2017 Kriteria të përgjithshëm për kompetencën e laboratorëve të testimit dhe kalibrimit

ISO 17003:2004 Vlerësimi i konformitetit-ankesat dhe apelimet- principet dhe kërkesat

4. PËRKUFIZIME DHE SHKURTIME

4.1 Në këtë dokument përkufizimet kryesore sipas standardit ISO 17000 Vlerësimi i Konformitetit. Fjalori dhe Parimet e Përgjithshme dhe ISO/IEC 17021:2015 janë:

Ankesë: Shprehje e pakënaqësisë nga cdo person ose organizatë ndaj trupit certifikues, në lidhje me aktivitetet e certifikimit, cilësinë e shërbimit ofruar klientit për të cilën pritet një përgjigje.

Apelim: Kërkesë nga një person ose organizatë, që ofron objektin e vlerësimit të konformitetit, ose është objekt i vlerësimit të konformitetit, ndaj një organ të vlerësimit të konformitetit/ ose një organ akreditues për rishqyrtim nga ky organ të një vendimi që ka marrë në lidhje me objektin e vlerësimit të konformitetit.

Vlerësim konformiteti: demonstrim se kërkesat e specifikuara janë përmbushur

Objekt i vlerësimit të konformitetit: subjekti, për të cilin zbatohen kërkesat e specifikuara

Trup certifikimi sistemes

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro
SHEMBULL: Produkt, proces, shërbim, sistem, instalim, projekt, të dhëna, dizajn, material, deklaram, person, organ ose organizatë, ose ndonjë kombinim i tyre.

Organ vlerësimi të konformitetit: organ që kryen aktivitetet e vlerësimit të konformitetit, përveç akreditimit

Organ i akreditimit: organ autoritar (i autorizuar nga shteti) që kryen akreditimin

4.2 Shkurtime e përdorura:

FISA: Organizmi certifikues FISA shpk
AD: Administratori i "FISA" shpk
MC: Menaxheri i cilësisë
TC: Njësia certifikuese e FISA shpk

5. PERGJEGJËSITË

Administratori është përgjegjës për të siguruar zbatimin me korektësi të kësaj procedure

Kjo procedurë zbatohet nga Komiteti i apelimit, Sektori i shërbimeve Administrative dhe Menaxheri i cilësisë sipas përcaktimeve në këtë procedure.

6. PERSHKRIMI

FISA Shpk i bën të njohur të gjithë klientëve dhe palëve të interesuar se ka një procedurë për trajtimin e kërkesave për informim, ankesave dhe apeli me, e cila gjëndet e publikuar në faqen e internetit. Procedura mund të jepet klientit me kërkesë të tij.

I gjithë procesi i marrjes së ankesës/apelimit, shqyrtimi dhe vendimmarrja në lidhje me ankesën është transparente, i paanshëm, konfidencial dhe nuk rezulton me veprime diskriminuese ndaj ankimesit.

6.1 Kërkesa për informim

Trupi certifikues FISA shpk, nëpërmjet materialeve informuese dhe publicitare, faqes së internetit www.fisa.pro, jep informacion të përgjithshëm rreth trupit certifikues FISA dhe shërbimeve që ofron. Për informacion më të detajuar, trupi certifikues FISA shpk jep informacion mbështetur në kërkesën e bërë nga palët e interesuara:

a) Çdo individ ose organizatë, që synon të marrë shërbimin e certifikimit nga FISA shpk, brenda fushës së aplikimit të vlerësimit të konformitetit, për të cilën është akredituar, ka të drejtë të informohet në lidhje me procedurat, kriteret që përdoren për certifikim, të drejtat dhe detyrimet, tarifat e shërbimit, etj.

b) Cdo organizatë nga palët e treta, organizëm rregullator/shtetëror, apo organizmi i akreditimit mund të kërkojë të informohet mbi statusin e certifikimit të ndonjë organizate kliente e FISA-s.

c) Organet ligjzbatuese (prokuroria ose gjykata) mund të kërkojnë informacion në lidhje me të dhënat e ndonjë shoqërie kliente të FISA-s, si pjesë e një procesi hetimor apo gjykimi.

6.1.1 Individ ose organizatë, që synon të marrë shërbimin e certifikimit nga FISA shpk, merr informacion në lidhje me rregulloren e përgjithshme të certifikimit, rregulloren e certifikimit për skemën përkatëse të sistemit

Trup certifikimi sistemesh

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro

të menaxhimit, rregulloren e përdorimit të logos dhe certifikates së lëshuar pranë zyrave të FISA-s, ose mund t'i shkarkojë nga faqja e internetit. Këto rregullore janë dokumentat që i bashkëngjiten aktmarrëveshjes së lidhur ndërmjet klientit dhe trupit certifikues.

Përgjegjësi i sektorit të shërbimeve administrative, është përgjegjës për pritjen e klientit, trajtimin, rishikimin e kërkesës së tij dhe lidhjen e kontratës e pajisjen e klientit me të gjithë informacionin e nevojshëm për zhvillimin e procesit të certifikimit.

6.1.2 Palët e treta, organizmat rregullatorë/shtetëror, si dhe DPA mund të marrin informacion në lidhje me statusin e certifikimit të një organizate kliente pasi të paraqesin një kërkesë me shkrim pranë sektorit të shërbimeve administrative të FISA-s. Përgjegjësi i sektorit është përgjegjës për dhënjen e këtij informacioni, mbi bazën e kërkesës së bërë, pa qenë e nevojshme që të marrë miratimin paraprak të klientit.

6.1.3 FISA, në rastet kur detyrohet nga ligji, i jep organeve ligjzbatuese informacion në lidhje me klientin, të grumbulluar nga aktivitetet e certifikimit tek klienti, pasi këto të paraqesin një kërkesë me shkrim pranë sektorit të shërbimeve administrative. Para dhënjes së këtij informacioni, në zbatim të procedurës së ruajtjes së konfidencialitetit, përgjegjësi i shërbimeve administrative njofton klientin për atë pjesë të informacionit që është i detyruar të nxjerr.

6.1.4 Në çdo rast tjetër, nxjerrja e informacionit konfidencial në lidhje me klientin bëhet vetëm me miratim të tij.

6.2 Ankesat

Ankesa mund të vijë nga individë, shoqëritë kliente ose shoqëri të tjera të biznesit, në lidhje me aktivitetet e FISA ose shoqërive kliente, të certifikuar nga FISA.

Çdo punonjës i cili merr një ankesë për aktivitetin e trupës certifikuese, duhet ta adresojë ankesën menjëherë tek Përgjegjësi i shërbimeve administrative.

6.2.1 Marrja, vlerësimi dhe regjistrimi i ankesës

6.2.1.1 Të gjitha ankesat duhet të bëhen me shkrim dhe të përmbajnë ndërmjet të tjerave emrin dhe adresën e ankimuesit. Përgjegjësi i shërbimeve administrative nuk mund të procedojë më tej me këtë procedurë nëse ankimuesi nuk pranon të identifikohet ose të paraqesë ankesë me shkrim. Të gjitha ankesat duhet të shoqërohen me dokumente që e mbështesin atë.

Nëse ankesa bëhet kundër shoqërive kliente të certifikuar nga FISA, ankimuesi duhet të deklarojë nëse çështja që ngre i është parashtruar fillimisht shoqërisë apo jo.

6.2.1.2 Përgjegjësi i shërbimeve administrative ka përgjegjësinë e trajtimit fillestar të ankesës, të verifikojë objektin e ankesës dhe ta regjistrojë në regjistrin e ankesave dhe apelimeve, FISA-RC-113/01. Ankesa pranohet dhe procedohet me trajtimin e saj, nëse objekti i ankesës lidhet me:

- a. cilësinë e shërbimit dhe etikën e komunikimit të punonjësve të FISA gjatë kryerjes së aktiviteteve të certifikimit,
- b. aktivitetet e certifikimit për të cilat FISA është përgjegjëse,
- c. shoqërinë kliente, për çështje që shtrihen brenda fushës së aplikimit të sistemit të menaxhimit të certifikuar nga FISA dhe ato që lidhen me detyrimet kontraktuale.

Grup certifikimi sistemesh

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro

Në rastet kur objekti i ankesës nuk lidhet me një nga pikat e mësipërme, ankesa nuk pranohet të shqyrtohet dhe përgjegjësi i shërbimeve administrative njofton me shkrim ankimuesin duke i dhënë arsyet e mostrajtit të saj.

6.2.1.3 Përgjegjësi i shërbimeve administrative, brenda tre ditë pune, i bën të njohur ankimuesit që ankesa e tij është regjistruar dhe e siguron atë që çështja e ngritur po trajtohet me përparësi dhe ai do të informohet rregullisht për progresin dhe rezultatet e shqyrtimit. Në përfundim ai falenderon ankuesin për besimin që ka ndaj trupit certifikues FISA dhe ndihmën që jep në përmirësimin e punës së TC.

6.2.2 Trajtimi i ankesës

6.2.2.1 Ankesa për cilësinë e shërbimit

Ankesat mund të vijnë në formë të ndryshme dhe të paraqesin shkaqe të ndryshme të rrëndësisë. FISA Shpk pranon se çdo situatë, që e bën klientin të kontaktojë me të për të shprehur pakenaqesinë, është e rëndësishme, por për qëllimet e kësaj procedure, do të konsiderohet ankesa çdo shprehje e pakenaqesise së klienteve që lidhet me:

- plotësimin e detyrimeve kontraktuale të FISA Shpk,
- cilësinë e shërbimeve të ofruara
- sjelljen e punonjësve të FISA Shpk gjatë ushtrimit të detyres.

Permbajtja e ankesës regjistrohet në formularin *FISA-RC-113/02 "Raport i trajtimit të ankesës"*, në rubrikën *"Përshkrimi i Ankesës"* dhe përgjegjësi i shërbimeve administrative ia percjell Administratorit të FISA. Raporti i trajtimit të ankesës duhet të ketë numër rendor të njëjtë me atë që ka në regjistrin e ankesave dhe apelimeve.

Administratori merr të gjitha masat për të zgjidhur ankesën, në përputhje me procedurën operacionale *FISA-PM-126 "Menaxhimi i Jokonformiteteve dhe Veprimet korigjuese"*. Për zgjidhjen e ankesës, Administratori mund të ngrejë një grup Ad-hoc, të paanshëm, pjestarët e të cilit nuk kanë lidhje me objektin e ankesës. Grupi mund të kërkojë informacion shtesë nga ankimuesi apo nga punonjësit e FISA. Grupi përshkruan veprimin e kryer në formularin *FISA-RC-113/02 "Raport i trajtimit të ankesës"*, në rubrikën *"Trajtimi i Ankesës në njësinë organizative"*. Administratori kontakton me ankimuesin, për t'i komunikuar veprimin e ndermarrë për zgjidhjen e ankesës.

Përgjegjësi i shërbimeve administrative mirëmban dhe ruan regjistrat *Raporte të Trajtimit të Ankesave*, dhe regjistrin e ankesave, të cilat shërbejnë si të dhëna për t'u analizuar në mbledhjen e Rishikimit të Menaxhimit.

6.2.2.2 Ankesa për aktivitetet e certifikimit, për të cilat FISA është përgjegjëse

Përgjegjësi i shërbimeve administrative njofton Administratorin për ankesën, e bërë, objektin e saj dhe dokumentacionin e paraqitur. Administratori, në këtë rast, mbledh komitetin e ankesave dhe apelimeve dhe i parashton ankesën dhe dokumentacionin përkatës, të dorëzuar nga ankimuesi. Ai informon periodikisht ankimuesin për ecurinë e trajtimit të ankesës.

Kryetari i komitetit të ankesave dhe apelimeve analizon dokumentacionin dhe ngre grupin Ad-hoc për trajtimin e ankesës, të përbërë nga 2-3 anëtarë. Kriteret për përzgjedhjen e antarëve të grupit të ankesës janë:

- të njohin kërkesat e certifikimit dhe procedurat e e certifikimit të FISA-s.

Trup certifikimi sistemesh

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro

- të kenë kompetenca teknike sa më afër objektit të ankesës.
- të mos kenë qenë pjesë e procesit të vendimmarrjes për certifikim apo të ekipit të auditimit tek ankimuesit.
- të mos kenë lidhje me ankimuesin; të jenë të lirë nga çdo konflikt interesi në lidhje me ankesën.
- të kenë aftësinë për të analizuar informacionin, për të identifikuar çështjet kyçe dhe për të formuluar konkluzione

Ankimuesi dhe palët e interesuara infomohen për grupin e ngritur, të cilët kanë të drejtë të kundërshtojnë përbërjen e grupit për arsye objektive. Nëse kundërshtimi mbështetet në arsye objektive, kryetari i komitetit të apelimit bën zëvendësimin përkatës.

Grupi i ngritur fillon me shqyrtimin e objektit të ankesës dhe të dokumentacionit të paraqitur. Anëtarët e grupit të ankesës deklarojnë paanshmërinë e tyre dhe ruajtjen e konfidencialitetit për çdo informacion të marrë gjatë ushtrimit të veprimtarisë si anëtarë të grupit të ankesës, duke nënshkruar deklaratën e konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit, FISA-RC-105/02.

Grupi i ankesës mbledh dhe verifikon të gjithë informacionin. Nëse është i nevojshëm informacion shtesë, grupi i ankesës kontakton me ankimuesin dhe me personat e përfshirë në objektin e ankesës. I gjithë informacioni shtesë merret me shkrim dhe, sipas rastit, i mbështetur në evidenca. Nëse nevojitet ekspertizë teknike, grupi i ankesës mund të thërrasë ekspertë të FISA-s për fushën përkatëse, të cilët sipas kërkesës mund të shprehen edhe me shkrim për çështjen në fjalë.

Grupi i ankesës mund të organizojë seancë dëgjimore me ankimuesin dhe palët e tjera të përfshirë në ankesë. Pjesëmarrësit e seancës dëgjimore përcaktohen nga grupi i ankesës dhe asnjë person i cili ka konflikt interesi nuk mund të jetë i pranishëm. Nëse është e nevojshme, grupi i ankesës mund të ftojë ekspertët e FISA-s. Grupi i ankesës mund të vendosë për pezullimin e mbledhjes nëse ndonjë dokument mund të konsiderohet konfidencial.

Brenda dy ditëve pune nga mbledhja dëgjimore, grupi i ankesës formulon rekomandimin e tij dhe ia paraqet Kryetarit të komitetit të apelimit. Rekomandimi i grupit të ankesës duhet të bëhet me shumicë dhe duhet të arsyetohet. Nëse ekzistojnë mendime të ndryshme, ato duhet të tregohen qartë në rekomandim.

Brenda tri ditëve pune, Kryetari i komitetit të ankesave dhe apelimit i dorëzon Administratorit rekomandimet sëbashku me komentet e ndryshme/alternative dhe dosjen me dokumentacion dhe rregjistrime të grumbulluara gjatë hetimit. Administratori merr vendimin për ankesën dhe njofton menjëherë ankimuesin për këtë vendim. Administratori mund të kërkojë sqarime lidhur me rekomandimin, por nuk mund të marrë vendim të ndryshëm nga rekomandimet e dhëna. Nëse ankimuesi ka të drejtë, Administratori i përcjell vendimin njësisë përkatëse organizative për ndërmarrjen e veprimeve të nevojshme korrigjuese, për zgjidhjen e ankesës. Përfundimi i veprimit korrigjues monitorohet nga Administratori, i cili njofton Ankimuesin për zgjidhjen përfundimtare të ankesës. Në këtë rast, statusi i ankesës konsiderohet “i mbyllur”.

Kur ankimuesi nuk pajtohet me vendimin mbi ankesën, ai/ajo mund të ankohet në DPA, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Në këtë rast statusi i ankesës konsiderohet “i hapur”.

FISA është përgjegjëse për të gjitha vendimet në të gjitha nivelet e trajtimit të ankesës. Hetimi dhe vendimi mbi ankesën nuk krijon diskriminim për ankimuesin.

Përgjegjësi i shërbimeve administrative mban të gjitha rregjistrimet mbi trajtimin e ankesës dhe regjistron në regjistrin e ankesave, FISA-RC-113/01 veprimet korrigjuese të kryera dhe statusin përfundimtar të saj.

6.2.2.3 Ankesa për shoqëritë kliente, të certifikuar nga FISA.

Përgjegjësi i shërbimeve administrative njofton Administratorin për ankesën, e bërë në lidhje me një shoqëri kliente të certifikuar nga FISA, për objektin e ankesës dhe dokumentacionin e paraqitur. Administratori, pasi shqyrton ankesën, ja kalon për trajtim përgjegjësit të trupit certifikues TCSM dhe njofton ankimuesin për fillimin e procesit të shqyrtimit të ankesës.

Përgjegjësi i TCSM ngre një grup ad-hoc 2-3 veta, për trajtimin e ankesës në lidhje me një shoqëri kliente, me personel që nuk përbën konflikt interesi me objektin e ankesës. Antarët e grupit të ankesës duhet të njohin mire procedurat e certifikimit dhe rregulloret e FISA-s, të detyrueshme për t'u zbatuar nga shoqëritë e certifikuar.

Grupi i ankesës shqyrton me kujdes objektin e ankesës dhe evidencat e paraqitura nga Ankimuesi dhe, nëse e shikon të nevojshme, mbështetur në shkallën e rëndësisë së objektit të ankesës, mund të kërkojë të bëjë një vizitë mbikqyrëse në mjediset e biznesit të shoqërisë kliente.

Përgjegjësi i trupës certifikuese planifikon kryerjen e një auditimi të papritur. Administratori njofton shoqërinë kliente për objektin e ankesës së ardhur në adresë të saj, auditimin e papritur që do të kryhet me objektiv hetimin mbi çështjet e ngritura në ankesë. Administratori nuk zbulon emrin e Ankimuesit, veçse në rastet kur ky i fundit e lejon.

Grupi i ankesës do të fokusohet vetëm në objektin për të cilën është bërë ankimimi, duke verifikuar rregjistrimet përkatëse, intervistuar personat përgjegjës dhe kqyrur mjediset e punës së klientit. Në përfundim të vizitës audituese, evidentohen jokonformitetet dhe lëshohet një raport auditimi, në përputhje me kërkesat e procedurës së certifikimit. Shoqëria kliente, në rast të jokonformiteteve, duhet ta marrë menjëherë veprimet korrigjuese. Raporti shqyrtohet nga Komiteti i certifikimit, i cili merr vendimin në lidhje me statusin e certifikimit. Kur ndryshon statusi i certifikimit, ai regjistrohet në regjistrin e klientëve të certifikuar dhe publikohet në faqen zyrtare të FISA-s.

Nëse konstatohen shkelje të rregullave të përdorimit të logos dhe certifikatës, atëhere veprohet në përputhje me pikën 6.10 të "Rregullores së përdorimit të markës dhe certifikatës".

Në të gjitha rastet e tjera, Përgjegjësi i TCSM konsultohet paraprakisht me shoqërinë kliente dhe me Ankimuesin për masën e objektit të ankesës dhe zgjidhjes së saj që duhet të bëhet publike dhe e publikon në faqen e internetit të FISA-s

Në rast se shoqëria kliente nuk bie dakord me vendimin e marrë, atëhere ajo mund të apelojë vendimin e marrë, konform me procedurat e FISA-s.

Përgjegjësi i shërbimeve administrative mban të gjitha rregjistrimet mbi trajtimin e ankesës dhe regjistron në regjistrin e ankesave, FISA-RC-113/01 veprimet korrigjuese të kryera dhe statusin përfundimtar të saj.

6.3 Apelimi

Brenda 4 javëve nga marrja e vendimit për certifikim nga ana e FISA-s, shoqëria kliente mund të paraqesë me shkrim apelin kundrejt vendimit të marrë, prane sektorit të shërbimeve administrative. Apeli mund të shoqërohet me dokumente mbështetëse.

Trup certifikimi sistemesh

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro

Përgjegjësi i shërbimeve administrative njofton Administratorin për apelimin e bërë, objektin e saj dhe dokumentacionin e paraqitur. Administratori, pasi verifikon që apelimi ka të bëjë me vendimin e FISA-s dhe është dorëzuar në kohë, e pranon marrjen e apelimin dhe përgjegjësi i sektorit të shërbimeve administrative e regjistron në regjistrin e ankesave dhe apeliemeve.

Në rastet kur apelimi nuk lidhet me vendimin e FISA-s ose është i vonuar, ai i jep shoqërisë kliente informacionin dhe arsyet pse apelimi nuk mund të merret në konsideratë.

Në rastet kur apelimi pranohet, Administratori i paraqet apelimin dhe dokumentacionin përkatës Kryetarit të komitetit të ankesave dhe apelimin. Ai informon shoqërinë kliente për ecurinë e trajtimit të apelimin.

Kryetari i komitetit të ankesave dhe apeliemeve analizon dokumentacionin dhe ngre grupin Ad-hoc për trajtimin e ankesës, të përbërë nga 2-3 anëtarë. Kriteret për përzgjedhjen e antarëve të grupit të ankesës janë:

- të njohin kërkesat e certifikimit dhe procedurat e certifikimit të FISA-s.
- të kenë kompetenca teknike sa më afër objektit të apelimin.
- të mos kenë qenë pjesë e procesit të vendimmarrjes për certifikim apo të ekipit të auditimit tek apeliuesi.
- të mos kenë lidhje me apeliuesin; të jenë të lirë nga çdo konflikt interesi në lidhje me apelimin.
- të kenë aftësinë për të analizuar informacionin, për të identifikuar çështjet kyçe dhe për të formuluar konkluzione

Përgjegjësi i sektorit të shërbimeve administrative mund të shërbejë si sekretar i komitetit të ankesave dhe apeliemeve.

Kryetari i komitetit të ankesave dhe apeliemeve informon apeliuesin dhe Administratorin për përbërjen e grupit të apelimin. Palët kanë të drejtë të kundërshtojë përbërjen e grupit, pjesërisht ose tërësisht, për arsye objektive. Kur arsyet janë objektive, Kryetari i komitetit të ankesave dhe apeliemeve cakton një person tjetër. Kur arsyet nuk janë objektive, kryetari i komitetit të ankesave dhe apeliemeve informon apeliuesin për vazhdimësinë e procesit pa asnjë ndryshim. Pasi të ketë marrë konfirmimin nga palët mbi grupin e apelimin, fillon verifikimin dhe vlerësimin e apelimin.

Anëtarët e grupit të apelimin deklarojnë paanshmërinë e tyre dhe ruajtjen e konfidencialitetit për çdo informacion të marrë gjatë ushtrimit të veprimtarisë si anëtarë të grupit të apelimin, duke nënshkruar deklaratën e konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit, FISA-RC-105/02.

Brenda dhjetë ditëve pune, grupi i apelimin kërkon nga FISA dhe apeliuesi të japin informacion me shkrim lidhur me vendimin e apeliuar. Grupi i apelimin mbledh dhe verifikon të gjithë informacionin dhe organizon një mbledhje dëgjimore. Grupi i apelimin informon Apeliuesin dhe FISA-n pesë ditë pune para për datën dhe vendin e seancës dëgjimore. Pjesëmarrësit në seancën dëgjimore përcaktohen nga grupi i apelimin dhe personat që kanë konflikt interesi nuk mund të jenë të pranishëm. Nëse është e nevojshme, grupi i apelimin mund të ftojë Auditorët / ekspertët.

Kryesuesi i grupit të apelimin prezanton pjesëmarrësit dhe kryeson takimin. Takimi fillon me Apeliuesin që paraqet me gojë dhe vërteton pretendimet e parashtruara në apelim. Palët e tjera të përfshira në apelim paraqesin gjithashtu argumentet e tyre tek grupi i apelimin. Vetëm anëtarët e grupit të apelimin kanë të drejtë të bëjnë pyetje për të gjitha palët gjatë takimit. Në çdo kohë gjatë mbledhjes, grupi i apelimin mund të vendosë për pezullimin e mbledhjes nëse ndonjë dokument mund të konsiderohet konfidencial.

Trup certifikimi sistemesh

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax: E-mail www.fisa.pro

Brenda dy ditëve pune nga mbledhja dëgjimore, grupi i apelimit formulon rekomandimin e tij dhe ia paraqet Kryetarit të komitetit të certifikimit. Rekomandimi i grupit të apelimit duhet të merret me shumicë dhe duhet të arsyetohet. Nëse ekzistojnë mendime të ndryshme, ato duhet të evidentohen qartë në rekomandim.

Kryetari i komitetit të ankesave dhe apeliave i dorëzon rekomandimet tek Administratori, duke përfshirë edhe komentet alternative dhe dokumentacionin dhe regjistrimet e grumbulluara. Bazuar në rekomandimin e Komitetit të ankesave dhe apelimit, Administratori merr vendimin për apelin, duke përfshirë, nëse është e zbatueshme veprimet e nevojshme për zgjidhjen e apelimit. Administratori mund të kërkojë sqarime për rekomandimin, por ai nuk mund të marrë vendim të ndryshëm nga rekomandimet e Komitetit të ankesave dhe apeliave.

Brenda pesë ditëve pune nga vendimmarrja, Administratori njofton shoqërinë kliente për vendimin. Nëse apeli është pjesërisht ose plotësisht i justifikuar, FISA është e detyruar të rishqyrtojë vendimin e apeluar për certifikim brenda 5 ditëve pune. Në fund të afatit, FISA do të dorëzojë evidencat e veprimeve të marra në grupin e apelimit. Grupi i apelimit kontrollon evidencat. Nëse nevojitet ekspertiza teknike, grupi mund të ftojë audituesit/ekspertët teknikë të FISA -së të cilët nuk janë përfshirë në aktivitetet në fjalë. Pas kontrollimit të evidencave, grupi i apelimit i raporton Kryetarit të komitetit të ankesave dhe apeliave për zgjidhjen e apelimit, i cili e dorëzon këtë raport tek Administratori. Ky i fundit informon apeliuesin mbi zgjidhjen e apelimit.

Kur Shoqëria kliente nuk pajtohet me vendimin mbi apelin, mund të drejtojë apelin e tij në gjykatë në përputhje me legjislacionin në fuqi.

FISA është përgjegjëse për të gjitha vendimet në të gjitha nivelet e trajtimit të apelimit. Hetimi dhe vendimi mbi apelin nuk krijojnë asnjë diskriminim për shoqërinë apeliuese.

6.4 Detyrime e Ankuesit/Apeliuesit

6.4.1 Apeliuesi duhet të paguajë tarifën për apelin kur e dorëzon atë në FISA. Nëse apeli nuk është i justifikuar, pagesa mbahet nga FISA. Nëse apeli është i justifikuar, tarifa i kthehet Shoqërisë apeliuese dhe hetimi i apelimit mbulohet nga FISA. Nëse apeli është pjesërisht i justifikuar, të dy palët paguajnë proporcionalisht.

6.4.2 Ankuesi duhet të paguajë tarifën për ankesën, kur e dorëzon atë në FISA. Nëse ankesa nuk është e justifikuar, pagesa mbahet nga FISA. Nëse ankesa është e justifikuar, pagesa i kthehet parashtruesit të ankesës dhe pagesa duhet të paguhet nga pala për të cilën është bërë ankesa. Nëse ankesa është pjesërisht e justifikuar, të dy palët paguajnë proporcionalisht.

6.5 Veprimet korrigjuese/parandaluese

Menaxheri i Cilësisë shyrton periodikisht, të paktën një herë në vit, ankesat e grumbulluara çdo vit dhe apeliat, trajtimet e tyre, vendimet e marra si dhe korrigjimet e bëra në sistem apo në procese. Nga kjo analizë nxirren prirjet, tendencat, pikat e dobëta në procese dhe sistemin e menaxhimit të FISA-s, të cilat bëhen objekt diskutimi në Mbledhjen e Rishikimit të Menaxhimit dhe shërbejnë për të ndërmarrë veprimet parandaluese që të mos kemi përsëritje të këtyre situatave.

7. REGJISTRAT

Regjistrat e mbajtur në përputhje me këtë procedurë, përbëhen nga:

FISA-RC-113/02 Raport i trajtimit të ankesave
FISA-RC-113/01 Regjistri i ankimeve, apelimeve

Në tabelën 1 jepet në formë të përmbledhur kërkesa për menaxhimin e këtyre regjistrave

Tabela 1

Kodi	Emërtimi	Indeksi	Plotësuesi	Vëndi i ruajtjes	Afati i ruajtjes	Forma e ruajtjes
FISA-RC-113/01	Regjistri i ankimeve, apelimeve	viti	Përgj.sekt.SHA	Dosja e Ankesave	10 vjet	Letër, elektronik
FISA-RC-113/02	Raportet e trajtimit të ankesave	Nr.Rendori	Përgj.sekt.SHA, trajtuesi i ankesës	Dosja e Ankesave	10 vjet	Leter