

PROÇEDURA OPERATIVE

MENYRAT E ADMINSTRIMIT TE APELIMEVE, ANKESAVE DHE MOSMARREVESHJEVE

STATUSI I DOKUMENTIT

KOPIJE E KONTROLLUAR NR.



KOPIJE E PAKONTROLLUAR



Bot.	Rev.	Data	Pershkrimi	Hartoi (PSC) Dott. A.Shahu	Kontrolloji (DT) Dott. A. Trapanà	Miratuar (DP) Ing. S.Russo
1 [^]	00	01.06.2015	Botimi i Pare			
1 [^]	01	15.09.2019	Rishikim per ndryshim adrese			
1 [^]	02	01.06.2020	Perditesimi PSC			

Indeksi

OBJEKTI	3
FUSHA E ZBATIMIT	3
PERGJEGJESIA	3
REFERENCA DHE DOKUMENTE	3
MENYRAT OPERATIVE	3
ARKIVIMI	5
Shtojca	5
Mod. SI 35 Formulari i Ankeses se Klientit	5

1. OBJEKTI

Kjo proçedure pershkruan kriteret e sakta per administrimin dhe kontrollin e ankesave, apelimeve qe mund te paraqiten prane organizmit te çertifikimit.

2. FUSHA E ZBATIMIT

Kjo proçedure perfaqeson menytrat operative qe organizmi zbaton ne rast se verifikohen rrethanat e meposhtme:

- A ankese:** komunikim qe paraqitet prane **LEGAL CERT shpk** nga klientet e çertifikuar, nga institucionet, nga kontraktuesit ose nga pale private qe ka per objekt veprimtari dhe/ose proçese te cialt ne nje fare menyre kane te bejne me organizmin;
- B apelim:** komunikim qe paraqitet nga subjekt klient i pakenaqur me rezultatin e nje ankese te paraqitur me pare ose me ne pergjithesi qe ka deshire te kundershtojte veprimtarine ose vendime te marra nga organizmi;
- C mosmarreveshje:** mosmarreveshje midis **LEGAL CERT shpk** dhe subjekteve te çertifikuara lidhur me elemente interpretative te "Rregullores per Çetifikimin e Sistemeve te Menaxhimit" REG-01 ne versionin e zbatueshem ose per shkak te mospranimit te rezultatit te nje apelimi te paraqitur me pare.

3. PERGJEGJESIA

Pergjegjesia per administrimin e dispozitave te kesaj proçedure i perket Drejtorise se organizmit.

4. REFERENCA DHE DOKUMENTE

- ISO/IEC 17021
- Rregullore REG-01 **LEGAL CERT shpk**

5. MENYRAT OPERATIVE

5.1. Ankesat

Ankesat mund te mberrijne prane **LEGAL CERT shpk** nga kliente te çertifikuar, nga kontraktoret e klienteve, nga institucionet ose nga pale te treta, prane selise se shoqerise ne Rr. Tish Daija, Kompleksi KIKA 2, Ndertesa 36, Shkalla 2(14), Kati 2, Tiranë, Shqiperi ose nepermjet postes elektronike tek: info@legalcert.al.

LEGAL CERT shpk, brenda 7 diteve nga marrja, merr masat per t'i komunikuar ankuesit marrjen e ankeses dhe fillimin e kontrollit per çeshtjen objekt sinjalizimi. Per te gjitha ankesat e marra **LEGAL CERT shpk** ploteson formularin perkates (Mod. SI 35 te sistemit). Ne rast se ankesa ka te beje me nje klient te çertifikuar nga **LEGAL CERT shpk**, i konfirmon ketij te fundit marrjen dhe permbajtjen e tij.

Eshte detyre e Drejtorise se organizmit, me ndihmen e Pergjegjesit te Cilesise, te shqyrtoje dhe vleresoje arsyet dhe/ose shkaqet e ankeses; organizmi, megjithate siguron qe ankesa te shqyrtohet dhe trajtohet, ne çdo rast nga te pakten dy persona te paperfshire ne ankesa.

Ne rast se ankesa rezulton e pabazuar, organizmi njofton brenda 30 ditesh nepermjet letres, shkakun dhe rezultatin e veprimeve te ndermarra ne forme garancie per ndermarrjen e tyre.

Nga ana tjeter, ne rast se rezultati do te ishte i pabazuar, do te njoftohen me shkrim shkaqet e pabazueshmerise.

LEGAL CERT shpk garanton gjithnje disponibilitet maksimal ne dhenien e informacioneve te kerkuara lidhur me progresin e ankeses si dhe merr persiper te njoftoje me shkrim perfundimin e proçesit te shqyrtimit te ankeses tek subjekti i cili e ka paraqitur ate.

LEGAL CERT shpk garanton seriozitet maksimal ne administrimin e ankesave te marra, duke marre persiper qe te mos kryeje asnje sjellje diskriminuese kundrejt çdo anetari te subjektit qe e ka paraqitur ate.

LEGAL CERT shpk percakton, ne marreveshje me ate qe e ka paraqitur ankesen dhe me subjektin/et e perfshire/a ne te, nese dhe ne cilen mase do te behet publike permbajtja e ankeses dhe menytrat e zgjidhjes.

5.2 Apelimet

Ne rast se subjekti eshte i pakenaqur me rezultatin e nje ankese siç percaktohet ne paragrafin e mesiper, ose ne pergjithesi deshiron te kundershtojë verimtarine ose vendimet e marra nga **LEGAL CERT shpk** ne kuader te veprimtarive te vleresimit dhe çertifikimit, mund te paraqese nje apelim me shkrim brenda 10 ditesh nga njoftimi i vendimit qe kundershtohet, duke paraqitur arsyet e kundershimit nepermjet postes se regjistruar e cila duhet te mberrije prane selise se **LEGAL CERT shpk** te ndodhur ne adresen **Rr. Tish Daija, Kompleksi KIKA 2, Ndertesa 36, Shkalla 2(14), Kati 2, Tiranë, Shqiperi.**

Mospermbushja e kushteve te dorezimit do te sjelle si pasoje mospranimin e apeimit. Paraqitja e apelimit, edhe nese behet brenda afateve nuk pezullon zbatueshmerine e vendimit te marre nga **LEGAL CERT shpk**.

Apelimet drejtuar **LEGAL CERT shpk**, hartohen ne shkrese te thjeshte dhe duhet te permbajne:

- a) emrin, mbiemrin, objektin si dhe vendbanimin ose vendqendrimin e paraqitesit;
- b) objektin e apelimit;
- c) nje parashtrim te fakteve dhe elementeve mbi te cilat bazohet apelimi;
- d) percaktimin specifik te provave qe apeluesi do te paraqese;

Brenda 10 diteve nga marrja **LEGAL CERT shpk**, merr ne dorezim apelimin duke konfirmuar marrjen dhe merr masat per ta derguar brenda 15 diteve pasardhese, tek Komisioni i posaçem i perbere nga perfaqesuesi i nje shoqate te grupeve te interesit e pranishme ne territor dhe nga kryetari i Komitetit per Mbrojtjen e Paanshmerise i cili do te siguroje ne menyre te pavarur dhe duke mbajtur parasysh rezultatet e apelimeve te mundshme te meparshmen mberritura, per vleresimin dhe analizimin e apelimit si dhe do te jape pergjigje brenda 3 muajve nga marrja e apelimit.

Brenda ketij afati Komisioni ia kalon kopjen e vendimit perfundimtar **LEGAL CERT shpk** e cila ka per detyre ta dergoje nerpermjet postes se regjistruar tek paraqitesit i apelimit.

LEGAL CERT shpk siguron qe apelimi te mos analizohet apo shqyrtohet nga persona te cilet kane kryer auditin prane subjektit qe e ka paraqitur ate, qe kane marre vendime lidhur me çertifikimin e subjektit dhe qe jane te pranishem ne permbajtjen e apelimit.

Vendimet e Komisionit do te merren me pranine e tre anetareve te caktuar dhe me shumicen e thjeshte te te pranishmeve. Ne rast barazie votash, vota e kryetarit do te kete perparesi.

Dokumentet origjinale ne çdo rast, do te mbeten te depozituara prane selise se **LEGAL CERT shpk**.

Vendimi i marre nga Komisioni i cili vendos per apelimin duhet te permbaje:

- a) emrin dhe mbiemrin e apeluesit, si dhe vendbaniminose vendqendrimin e tij;
- b) objektin e apelimit dhe faktet baze;
- c) zhvillimin e procedures;
- d) arsyetimin e vendimeve te marra;
- e) daten ne te cilen eshte marre;
- f) nenshkrimin e anetareve te Komitetit.

LEGAL CERT shpk garanton gjithnje disponibilitet maksimal ne dhenien e informacioneve te kerkuara lidhur me

progresin e apelimit dhe merr persiper t'i njoftoje me shkrim mbylljen e procesit te shqyrtimit te apelimit subjektit qe e ka paraqitur ate.

LEGAL CERT shpk garanton seriozitet maksimal ne administrimin e apelimeve te marra duke marre persiper qe te mbaje nje sjellje jodiskriminuese kundrejt çdo anetari te subjektit qe e ka paraqitur.

5.3 Mosmarveshjet

Subjektet kliente te **LEGAL CERT shpk** kane te drejte, lidhur me çdo mosmarveshje qe mund te linde lidhur me interpretimin e drejte, zbatimin dhe vlefshmerine e REG-01 "Rregullore per çertifikimin e sistemeve te menaxhimit", t'i drejtohen arbitrazhit ose drejtperdrejt gjykates.

Ne rast se subjekti heq dore nga arbirazhi, duke u konsideruar ne kete menyre e ezauruar marrredhenia e e besimit midis paleve, ai do te autorizojë ne menyre te heshtur **LEGAL CERT shpk** qe te terheqe çertifikaten.

Mosmarveshja mund te zgjidhet ne arbitrazh nepermjet nje trupi te perbere nga tre anetare: nje i emeruar nga secila pale dhe i treti, me mandat kryetari, i zgjedhur me marveshje midis dy te pareve.

Kolegji i arbitrave vendos sipas te drejtes procedurale shqiptare. Selia e arbitrazhit do te jete ne Tirane.

Vendimi do te depozitohet prane organit kompetent brenda nentedhjete diteve nga momenti i formimit te kolegjit.

Me perfundimin e ketij afati, palet do te jete te lira t'i drejtohen gjykates.

Gjykata kompetente per zgjidhjen e mosmarveshjeve eshte Gjykata e Rrethit Gjyqesor Tirane.

6. ARKIVIMI

Perveç kur parashikohet ndryshe, per qellim te kesaj procedure, njoftimet dhe komunikimet kryhen gjithnje nepermjet postes se regjitruar.

Pergjegjesi i Sistemit te Cilesise se **LEGAL CERT shpk** ka pergjegjesine qe te administroje dhe arkivoje te gjithë dokumentacionin lidhur me ankesat, apelimet dhe mosmarveshjet: per leto te fundit do te marre masat per te hapur nje dosje te posaçme per ruajtjen e te gjtiha dokumenteve.

7. Shtojca

Mod. SI 35 Formulari i Ankeses se Klientit