



PROCEDURA

Apelimet, ankimet e konfliktet

Të përgjithshme

Albinspekt angazhohet të sigurojë një shërbim me standard të lartë për klientët, personelin dhe palët e tjera.

Kjo procedurë është krijuar për të zgjidhur problemet dhe vështirësitë shpejt dhe lehtësisht. Kjo procedurë do ti japë mundësinë Albinspekti të trajtojë apelimet, ankesat dhe konfliktet në mënyrë efektive; të mësojë nga procesi dhe të përmirësojë performancën e ofrimit të shërbimeve si dhe të aktiviteteteve të tij.

Stafi i Albinspekti i caktuar për tu marrë me Apelimet dhe Ankesat, është i lirë nga konflikti i interesit dhe nuk ka ofruar konsulencë ose nuk ka qenë punësuar nga klienti, brenda dy viteve pas përfundimit të konsulencës së punësimit.

1. Apelimet

1.1 Të përgjithshme

Albinspekt konsideron si “apelim” çdo lloj komunikimi nga klientët ose palë të tjera për kërkimin e një ndryshimi zyrtar në një vendim certifikimi, tërheqjeje apo pezullim certifikimi, të marrë nga Albinspekt.

Albinspekt trajton si apeline edhe ankesat, për zgjidhjen e të cilave nuk është rënë dakord midis ankuesit dhe Albinspekt.

Apelimet trajtohen në rast se merren me shkrim:

- Me postë: ‘Rr. Kavajes’, Nd.132, Hy.9, Kati 8, Ap.43Tiranë, Shqipëri
- Me email: contact@albinspekt.com

1.2 Trajtimi apelineve

Në rastin kur një operator ose palë tjetër nuk është dakort me vendimin e certifikimit ose tërheqjes së certifikimit, ose nuk është i kënaqur nga zgjidhja e ankesës drejtuar Albinspekt, ai/ajo mund të paraqesë një apelim pranë Albinspekt.

Çdo apelim i marrë do t’i paraqitet DE të Albinspekt. DE ose një staf tjetër i caktuar nga ai, do të jetë përgjegjës për mbledhjen e të gjithë informacionit relevant dhe t’ia paraqesë atë Komitetit të Apelit. KA-ja mund ti kërkojë Drejtorit Ekzekutiv të caktojë një inspektor ose një ekspert tjetër të pavarur për të kontrolluar gjendjen – ky nuk duhet të jetë i njëjti person që zhvilloi inspektimin, në rastet kur ka një mosmarrëveshje mbi rezultatet e inspektimit. Rezultatet e ekspertizës së pavarur merren parasysh nga Komiteti i Apelineve, i cili merr vendimin përfundimtar për certifikimin.

Pasi KA ka marrë vendimin, DE nënshkruan dokumentet respektive (certifikata, letra e

General

Albinspekt is committed to provide a high standard of service to clients, staff and other parties.

This procedure is designed to resolve problems and difficulties quickly and easily.

This procedure will enable Albinspekt to handle appeals, complaints and disputes effectively; learn the lessons; and improve performance of offering services and activities.

The Albinspekt’s staff designated to deal with Appeals and Complaints, is free of conflict of interest and has not provided consultancy or been employed by the client, within two years following the end of consultancy of employment.

1. Appeals

1.1 General

Albinspekt considers “appeal” any kind of communication from clients or other parties for requesting a formal change to a certification, withdrawal or suspension decision taken by Albinspekt.

Albinspekt handles as appeals also the complaint that is not resolved or agreed between the complainant and Albinspekt.

Appeals are treated if they are received in written:

- by mail: ‘Rr. Kavajes’, Nd.132, Hy.9, Kati 8, Ap.43 Tirana, Albania
- by e-mail: contact@albinspekt.com

1.2 Handling appeals

In case an operator or other party disagrees with the certification or withdrawal decision, or a complainant is not satisfied with the handling of his complaint from Albinspekt, he/she can submit an appeal to Albinspekt.

Any appeal received will be submitted to the ED of Albinspekt. The ED or another staff appointed by him, is in charge of collecting all relevant information and submitting it to the Appeals committee. The AC can ask the Executive Director for appointment of an inspector or another external independent expert to check the situation on the spot – this should not be the same person which conducted the inspection in cases where there is a disagreement on the inspection results. The results of the independent expertise are taken in consideration by the Appeals Committee, which takes the final decision.

After the Appeals Committee has taken the decision, the ED is signing the respective documents (certificate, certification letter,

certifikimit, informacion për vendimin e KA), të cilat do t'i dërgohen palës apeluese.

MCI është i ngarkuar të vlerësojë efektivitetin e çdo mase të marrë. Kjo mund të përfshijë p.sh kontrollin ose auditin ose kërkesë direkte në vend për dokumente të ndryshme, ose çdo masë tjetër për të verifikuar se masa/veprimi i kryer ka qenë i përshtatshëm dhe efektiv.

Për të minimizuar pasojat e jo-konformitetit dhe për të parandaluar ri-hedhjen e apeliave, një raport përmbledhës mbi apeliat do të përgatitet nga MCI me veprimet/masat e marra gjatë vitit. Ky raport do t'ju shpërndahet stafit të inspeksionit të certifikimit si dhe anëtarëve të KA në çdo fund viti kalendarik.

Pala apeluese do të marrë vendimin e Komitetit të Apeliave me shkrim dhe (në qoftë se është e zbatueshme) çertifikatën e rishikuar dhe/ose letrën e çertifikimit.

Në rast se pala apeluese nuk është dakort me vendimin e marrë, ai/ajo mund t'a çojë çështjen në Gjykatën e Tiranës.

Pagesat për trajtimin e apeliave janë të përcaktuara në dokumentin 5.1.003 Tarif List

Dokumentet përkatëse
MC 6.3 Apeliat, ankimet dhe konfliktet
3.4.001 Rregullat e procedurës Komiteti I Apeliave
5.1.003 Tarif List

2. Ankimet

2.1 Pranimi dhe trajtimi i ankimeve

Ankimet janë një shprehje e pakënaqësisë lidhur me aktivitetet e inspeksionit dhe çertifikimit të Albinspekt, ku pritet një përgjigje. Ankimet mund të paraqiten nga çdo palë e dytë ose e tretë, si p.sh, klientët, konsumatorët, tregtarët ose personeli i trupave të tjerë çertifikues dhe mund të jenë në formë gojore ose me shkrim.

2.1.1 Pranimi i ankimeve

Albinspekt trajton ankimet e marra:

- Me telefon

Nëse një ankim merret me telefon, Albinspekt do t'a ftojë ankuesin t'a paraqesë ankimin me shkrim.

Albinspekt do ta regjistrojë ankimin e marrë me shkrim. Data, emri i personit/organizatës dhe çështja për të cilën ngrihet ankimi, duhet të shënohen me vëmendje. Dokumenti i shkruar do t'i kalohet DE për të vendosur për masat e mëtejshme.

- Me shkrim

information on the decision of the AC), which will be sent to the appealing party.

The QMR is in charge to assess the effectiveness of any action taken. This may include for example an on the spot check or inspection or request for adequate documentation or any other measures to verify that the action has been appropriate and effective.

For minimizing consequences of any non-conformities and preventing reoccurrence of appeals, a summary report on appeals will be prepared by the Quality Manager with the subsequent actions taken during the year. This report will be distributed to the inspection and certification staff as well as the AC members by end of each calendar year.

The appealing party will receive the decision of the Appeals Committee in writing and – if applicable – the revised certificate and/or certification letter.

In case the appealing party does not agree with the decision taken he/she can present the case to the Tirana Court.

Payments for dealing with appeals are defined in document 5.1.003 Tariff list

Related documents
QM 6.3 Appeals, complaints and disputes
3.4.001 Appeals committee rules of procedure
5.1.003 Tariff list

2. Complaints

2.1 Reception and Handling of complaints

Complaints are an expression of dissatisfaction relating to Albinspekt inspection and certification activities where a response is expected. Complaints may be filed by any second or third party e.g. clients, consumers, traders or personnel of other certification bodies and can be submitted in writing or orally.

2.1.1 Reception of complaints

Albinspekt is handling complaints received:

- By telephone

If a complaint is received by telephone Albinspekt will invite the complainant to submit a written complaint.

Albinspekt will promptly record the complaint in writing. The date, the name of person/organization and the matter for which is made the complaint shall be recorded accordingly. The written form will be passed on to the ED to decide on further steps.

- In writing

Në rast se ankuesi e kontakton Albinspekt me letër me postë ose me email, Albinspekt do ta regjistrojë ankimin me shkrim.

Në përgjithësi ankimet anonime nuk shqyrtohen, me përjashtim të rasteve kur ato sigurojnë informacion të mjaftueshëm për të dyshuar për mashtrim.

Ankimet do t'i dërgohen Albinspekt në këto kontakte:

- Ankime me shkrim me postë: 'Rr. Kavajes', Nd.132, Hy.9, Kati 8, Ap.43 Tirana, Albania
- Ankime gojore nëpërmjet telefonit: Tel / Fax: + 355 44806018 or Mob: + 355 (0) 689003637
- Ankime me shkrim nëpërmjet email: contact@albinspekt.com

Albinspekt ka për qëllim t'i zgjidhë ankesat brenda një afati prej katër javësh. Në rast se do të ketë arsye për vonesa në përgjigje, Albinspekt do të njoftojë ankuesin.

2.1.2 Trajtimi i ankimeve

Personeli i Albinspekt i cili merr ankimin, duhet menjëherë të informojë DE, si personi përgjegjës për t'u informuar për cdo ankim të marrë.

DE-ja do të vendosë për pranim e ankimit duke u bazuar në mjaftueshmërinë e informacionit në dispozicion. Ankuesi do të njoftohet me shkrim për pranimin e ankesës.

DE i Albinspekt mund t'i trajtojë ankimet vetë, ose mund t'ia delegojë ato një anëtar tjetër stafi, në rast se ai nuk ndikohet personalisht.

Pasi një ankim merret nga Albinspekt, ankimi së bashku me dokumentacionin përkatës regjistrohet në 6.3.001 Formulari i Ankesës, nga DE ose personi i caktuar për të trajtuar çështjen. Një hetim do të zhvillohet mbi ankimin dhe rezultati i tij, si dhe masat korrigjuese të ndërmarra do të regjistrohen në 6.3.001 Formulari i ankimit.

Ankuesi do të informohet për hapat e ndërmarrë, rezultatin dhe përfundimin e procesit të ankimit, pas finalizimit të trajtimit të çështjes nga Albinspekt.

MCI është i ngarkuar të vlerësojë efektivitetin e çdo mase të marrë. Kjo mund të përfshijë p.sh kontrolle ose auditime ose kërkesë direkte në vend për dokumente të ndryshme, ose çdo masë tjetër për të verifikuar se masa/veprimi i kryer ka qenë i përshtatshëm dhe efektiv.

Për të minimizuar pasojat e jo-konformiteteve dhe për të parandaluar ri-hedhjen e ankimeve, një raport përmbledhës mbi ankimet do të përgatitet nga MCI mbi veprimet/masat e marra

If the complainant contacts Albinspekt either by registered letter or e-mail, Albinspekt will promptly record it in writing.

Anonymous complaints are usually not dealt with, except when they provide substantial information to suspect fraud.

Complaints shall be addressed to Albinspekt under these contacts:

- Written complaints by mail: 'Rr. Kavajes', Nd.132, Hy.9, Kati 8, Ap.43 Tirana, Albania;
- Oral complaints through phone: Tel / Fax: + 355 44806018 or Mob: + 355 (0) 689003637
- Written complaints through e-mail: contact@albinspekt.com

Albinspekt aims to resolve complaints within four weeks. If there is any reason for a delay in responding, Albinspekt will inform the complainant.

2.1.2 Handling complaints

The staff of Albinspekt, who receives the complaint, will immediately inform the ED, as the responsible for been informed on any complaint received.

The ED will decide whether the complaint is accepted depending whether there is sufficient information available. The complainant will be informed in writing on the acceptance of the complaint.

The ED of Albinspekt may handle the complaint himself/herself or delegating it to another staff member, unless he is not affected personally.

After a complaint is received, the complaint and its related documentation will be reported in 6.3.001 Complaint form, by ED or the person assigned to handle the complaint. An investigation will be conducted on the complaint and the result of it, as well as the corrective actions taken, will be filed in the 6.3.001 Complaint form.

The complainant will be informed on the eventual steps undertaken, the outcome and the end of the complaints process, after the finalizing of the handling complaints process from Albinspekt.

The Quality Manager of Albinspekt is in charge to assess the effectiveness of any corrective action taken. This may include for example an on the spot check or audit or request for adequate documentation or any other measures to verify that the corrective action taken has been appropriate and effective.

For minimizing consequences of any non-conformities and preventing reoccurrence of

gjatë vitit. Ky raport do t'ju shpërndahet stafit të inspektimit e certifikimit si dhe anëtarëve të Bordit të supervizimit për informacion në fund të çdo viti kalendarik.

Çdo informacion mbi ankuesin që paraqet një ankim pranë Albinspekt, do të mbahet konfidencial, përveç kur ankuesi vetë kërkon ta bëjë atë publik.

Në rastet kur ankuesi nuk është dakort me vendimin e marrë mbi ankimin, ai/ajo mund të paraqesë një apelim me shkrim pranë Albinspekt (shih pikën 1 Apelimet).

2.2 Ankimet ndaj stafit

Ankimet ndaj stafit ose performancës së përgjithshme të Albinspekt do të shqyrtohen së brendshmi, megjithatë Bordi i Supervizimit do të informohet mbi çdo ankim dhe mbi masat respektive të marra. Këto lloj ankimesh do të trajtohen nga vetë DE. Nëse do të jetë e nevojshme, staf tjetër me eksperiencë mund të përfshihet.

Procedura për trajtimin e këtyre ankimeve është e njëjta siç është përshkruar në 2.1.

2.3 Ankimet ndaj operatorëve

Këto lloj ankimesh gjithashtu do të trajtohen nga DE i Albinspekt, siç është përshkruar në pikën 2.1. Bordi i supervizimit o të informohet mbi çdo ankesë dhe veprim të ndërmarrë.

Gjithashtu edhe operatori do të njoftohet me shkrim për ankimin e marrë, por informacioni konfidencial lidhur me ankuesin nuk do të transmetohet.

DE i Albinspekt dhe operatori do të vendosin nëse ankimi duhet bërë publik.

2.4 Ankimet ndaj Drejtorit Ekzekutiv të Albinspekt

Këto lloj ankimesh do t'i paraqiten DE (siç është përshkruar në 2.1) dhe ai/ajo ka përgjegjësinë për t'ia prezantuar Bordit të Supervizimit. BS është organi përgjegjës pranë Albinspekt që i trajton ato. Çdo vendim i marrë do t'i informohet ankuesit.

Dokumentet përkatëse

MC 6.3 Apelimet, ankimet dhe konfliktet
6.3.001 Formulari i ankimit

3. Konfliktet

Albinspekt ka për qëllim të shuajë çdo konflikt në mënyrë sa më të shpejtë.

Çdo konflikt midis Albinspekt dhe klientëve pse palëve të treta do ti bëhet i ditur Drejtorit Ekzekutiv. DE-ja do të vendosë nëse duhet

complaints, a summary report on complaints will be prepared by the Quality Manager with the subsequent actions taken during the year. This report will be distributed to the inspection and certifications staff as well as the Supervisory Board for information each end of the calendar year.

Any information on the complainant that files a complaint at Albinspekt will be kept confidential, unless the complainant himself/herself will ask to make it public.

In cases when the complainant does not agree with the decision taken on the complaint, he/she will submit a written appeal to Albinspekt (see point 1 Appeals).

2.2 Complaints against staff

Complaints against staff or the general performance of Albinspekt shall be dealt with internally however the Supervisory Board will be informed on any complaints and respective actions taken. These kinds of complaints will be handled by the ED himself/herself. If there is necessary other senior staff might be involved, as required by ED.

The procedure for handling these complaints is the same as described in 2.1.

2.3 Complaints against operators

Such complaints are also treated by the ED of Albinspekt, as described in point 2.1. The Supervisory Board will be informed on any complaints and respective actions taken. The operator will also be informed in writing on the complaint received, but no confidential information from the complainant will be released.

The ED of Albinspekt and the operator will decide if the complaint and its resolution can be made public.

2.4 Complaints against the Executive Director of Albinspekt

These kinds of complaints will be forwarded to the ED (as described in 2.1) and he/she has the responsibility to present them to the Supervisory Board. The SB is the responsible body within Albinspekt for handling them. Any decision taken by the SB will be informed to the complainant.

Related documents

QM 6.3 Appeals, complaints and disputes
6.3.001 Complaint form

3. Disputes

Albinspekt aims to settle any disputes in a speedy manner.

Any disputes between Albinspekt and its clients or third parties shall be brought to notice of the Executive Director. The ED will decide whether

informacion i mëtejshëm ose nëse është e nevojshme marrja e masave pasuese. DE-ja mund t'ia delegojë shqyrtimin e mëtejshëm të një rasti një anëtar të stafit. Përgjegjësi për trajtimin e konfliktit do ta trajtojë atë me takt dhe në mënyrë diplomatike.

Një përshkrim i konfliktit dhe masat e marra do të skedohen dhe Bordi i Supervizimit do të informohet në mbledhjen e radhës.

further information or subsequent action is necessary. The ED may delegate the further handling of the case to a staff member. The responsible for treating the dispute, will treat the case in a discreet and diplomatic manner.

A description of the dispute and any subsequent action taken shall be filed and the Supervisory Board informed at its next meeting.