

PROCEDURA PËR ANKESA

DAK-PT-03

APROVUAR NGA,
DREJTOR I PËRGJITHSHËM
Irfan LIPOVICA

PËRMBAJTJA

1. FUSHA	3
2. REFERENCAT	3
3. PËRGJEGJËSITË	3
4. FJALORI DHE SHKURTESAT	3
4.1 Fjalori	3
4.2 Shkurtesat	3
5. PËRSHKRIMI I PROCEDURËS	3
5.1 Pranimi i ankesës	3
5.2 Emërimi i Komisionit për trajtimin e ankesës	4
5.3 Vlerësimi i ankesës	5
5.4 Komunikimi i vendimit	5
5.5 Veprimet përcjellëse	5
6. ANEKSET	6
7. REGJISTRAT	6
8. HISTORIA	6

1. FUSHA

Kjo procedurë specifikon mënyrën se si DAK i trajton ankesat e paraqitura kundër:

- Personelit të DAK-së dhe aktiviteteve të tyre;
- Aktiviteteve të kryera nga trupat e vlerësimit të konformitetit të akredituar nga DAK.

2. REFERENCAT

- Ligji Nr. 05/L-117 për Akreditimin
- ISO/IEC 17011:2017 Vlerësimi i konformitetit - Kërkesat për trupat akreditues që akreditojnë trupat e vlerësimit të konformitetit

3. PËRGJEGJËSITË

Kjo procedurë zbatohet nga DAK, TVK-të e akredituara nga DAK dhe ankuesit.

4. FJALORI DHE SHKURTESAT

4.1 Fjalori

Për qëllimet e këtij dokumenti zbatohen termat dhe përkufizimet e dhëna në standardin ISO/IEC 17011:2017.

4.2 Shkurtesat

DAK – Drejtoria e Përgjithshme e Akreditimit e Kosovës
DP – Drejtor i Përgjithshëm
TVK – Trupi i vlerësimit të konformitetit

5. PËRSHKRIMI I PROCEDURËS

5.1 Pranimi i ankesës

Çdo person ose organizatë mund të shprehë pakënaqësi në formë të ankesave në DAK në lidhje me aktivitetet e DAK-së ose të një TVK-je të akredituar nga DAK.

Në rastet kur ankesa ka të bëjë me aktivitetet e TVK-së së akredituar nga DAK, atëherë ankesa duhet të drejtohet paraprakisht tek TVK. TVK duhet të mbajë të njoftuar DAK për zgjidhjen e ankesës. DAK verifikon sesi ka vepruar TVK për trajtimin e ankesës.

Nëse ankesa ka të bëjë me një TVK të pa akredituar që i referohet akreditimit ose përdorë simbolin e akreditimit, DAK së pari i dërgon një paralajmërim me shkrim TVK-së në lidhje me shkeljen e rregullave dhe kërkon nga TVK-ja prova për ndalimin e referencës së panevojshme si dhe kërkon dëshmi që të gjitha raportet dhe certifikatat e lëshuara me simbol të akreditimit të tërhiqen. Nëse TVK në fjalë nuk i përgjigjet në përpikëri kërkesave të lartëcekura të DAK-se, atëherë DAK përdorë mjete tjera ligjore.

Ankesa e paraqitur në DAK përfshin informatat e mëposhtme:

- identifikimin e ankuesit (adresën, telefonin, emailin);
- temën e ankesës;
- përshkrimin e shkurtër të situatës;
- provat e paraqitura për ta mbështetur ankesën;
- provat që ankesa fillimisht i është drejtuar TVK-së, në rast se ankesa ka të bëjë me aktivitetet e një TVK-je të akredituar nga DAK;
- datën e paraqitjes së ankesës;
- nënshkrimin e ankuesit.

Ankesa pranohet dhe regjistrohet nga Menaxheri i Cilësisë në Regjistrin e Ankesave, formulari PT-03-F01. DAK i pranon ankesat kur ankuesi të jetë identifikuar.

Brenda tri (3) ditë pune nga pranimi, Menaxheri i Cilësisë vërteton nëse ankesa ka të bëjë me aktivitetet e akreditimit të DAK-së ose me një TVK të akredituar nga DAK dhe nëse po, e vërteton pranimin e ankesës. Në rast se ankesa nuk ka të bëjë me aktivitetet e akreditimit të DAK-së ose me një TVK të akredituar nga DAK, Menaxheri i Cilësisë i ofron ankuesit informatat me shkrim dhe arsyet pse ankesa nuk trajtohet nga DAK.

Në rast se ankesa ka të bëjë me aktivitetet e akreditimit të DAK-së ose me një TVK të akredituar nga DAK, Drejtori i Përgjithshëm i DAK-së e emëron një Komision për trajtimin e ankesës dhe Menaxheri i Cilësisë e informon ankuesin për progresin e trajtimit të ankesës.

5.2 Emërimi i Komisionit për trajtimin e ankesës

Komisioni për trajtimin e ankesës, i emëruar nga Drejtori i Përgjithshëm i DAK-së, përbëhet nga tre (3) anëtarë të stafit të brendshëm të DAK-së, me kusht që ata të mos jenë të përfshirë në ankesë dhe të mos jenë të përfshirë në akreditim/mbikëqyrje të TVK-së që ka paraqitur ankesën ose TVK-së ndaj të cilës është drejtuar ankesa.

Drejtori i Përgjithshëm i DAK-së e emëron një anëtar si kryesues të Komisionit.

Kriteret për anëtarët e Komisionit për trajtimin e ankesës janë:

- të kenë njohuri për procedurat e DAK-së;
- të kenë përvojë në lidhje me standardin e akreditimit për të cilin është paraqitur ankesa;
- të mos kenë konflikt interesi me ankuesin;
- të mos jenë pjesë e ankesës dhe të mos jenë të përfshirë në dosjen përkatëse të akreditimit që i nënshtrohet ankesës.

Anëtarët e Komisionit për trajtimin e ankesës e deklarojnë çdo interes që mund të paraqesë konflikt me ankesën në të cilën ata janë të përfshirë dhe e nënshkruajnë deklaratën për konfidencialitet (formulari PT-02-F04).

5.3 Vlerësimi i ankesës

Brenda pesë (5) ditë pune, Komisioni për trajtimin e ankesës e analizon ankesën dhe e kontrollon nëse të gjitha informatat e nevojshme janë në dispozicion për vlerësimin e ankesës. Nëse jo, Komisioni për trajtimin e ankesës i kërkon ankuesit që të paraqesë informata/regjistrime shtesë. Gjithashtu, Komisioni për trajtimin e ankesës kërkon nga DAK ose nga TVK e akredituar nga DAK që të sigurojë informacione me shkrim në lidhje me ankesën.

Pasi të mblidhen të gjitha informacionet e nevojshme, brenda pesë (5) ditë pune, Komisioni për trajtimin e ankesës takohet, vlerëson ankesën dhe i formulon konkluzionet e tij në formularin PT-03-F02. Konkluzioni duhet të bëhet me pëlqimin e të gjithë anëtarëve dhe të përfshijë, nëse është e zbatueshme, veprimet e nevojshme për t'iu përgjigjur ankesës (p.sh. veprime korrigjuese nga DAK nëse ankesa ka të bëjë me aktivitetet e DAK-së, ose kryerja e një vlerësimi të jashtëzakonshëm të TVK-së, nëse ankesa ka të bëjë me veprimtarinë e TVK-së).

5.4 Komunikimi i vendimit

Brenda tri (3) ditë pune pas takimit të Komisionit për trajtimin e ankesës, Kryesuesi i Komisionit ia dorëzon konkluzionet Drejtorit të Përgjithshëm të DAK-së për marrjen e vendimit. DAK e njofton ankuesin për përfundimin e procesit të trajtimit të ankesës si dhe për vendimin.

Ankuesi mund të dërgojë ankesë në gjykatë kundër vendimit të marrë nga Komisioni për trajtimin e ankesës, në përputhje me legjislacionin në fuqi në Republikën e Kosovës.

5.5 Veprimet përcjellëse

Kur ankesa lidhur me aktivitetet e DAK-së të jetë arsyetuar, DAK ndërmerr veprime korrigjuese sipas procedurës së DAK-së për auditimin e brendshëm (DAK-PM-03). Efektiviteti i veprimeve korrigjuese vlerësohet gjatë auditimit të brendshëm.

Kur ankesa në lidhje me një TVK të akredituar nga DAK të jetë arsyetuar, DAK mund të vendosë për sanksione (p.sh. pezullimin, zvogëlimin/ngushtimin ose tërheqjen e akreditimit) sipas procedurës së DAK-së për akreditimin ose për veprimet korrigjuese që duhet të ndërmerren nga TVK. Në rast të pezullimit, zbatohet procedura e DAK-PT-01, pika 5.16.1. Në rast të veprimeve korrigjuese, efektiviteti i tyre vlerësohet gjatë mbikëqyrjes së TVK-së.

Menaxheri i Cilësisë e harton një raport mbi ankesat. Të gjitha korrespondencat që vijnë nga trajtimi i ankesave mbahen nga Menaxheri i Cilësisë në një dosje të ankesës.

6. ANEKSET

Nuk aplikohet

7. REGJISTRAT

- PT-03-F01 – Regjistri i ankesave
- PT-03-F02 - Formulari për ankesë
- Dosja e ankesës (ankesa, emërimi i Komisionit, korrespondenca etj.)

8. HISTORIA

Data e Publikimit	Përgatitur nga	Përshkrimi i ndryshimeve të zbatuara
02.12.2015	Banush Neziri	Dokument i ri.
15.11.2019	Valmira Sejdiu	Rishikim i plotë në përputhje me ISO/IEC 17011:2017
05.02.2026	Valmira Sejdiu	Rishikim i pjesshëm në përputhje me ISO/IEC 17011:2017