



Tel: +355 4 22 69097
+355 4 22 69325
Fax:
E-Mail: info@dpa.gov.al

Proçedura e ankesave dhe apelimeve

Kodi
DA - PM - 005

Rishikimi no. 4
Dt 14.06.2019

Faqe 1 nga 11


Proçedura e ankesave dhe apelimeve

Zbatues: Bordi i Akreditimit dhe Drejtori i Përgjithshëm

Përgjegjës për zbatimin: Drejtori i Përgjithshëm

Kontrolloi: Armond HALEBI
Drejtori i Përgjithshëm

Miratoi: Anila DENAJ
Ministri i MFE

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apeli meve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 2 nga 11

1. QËLLIMI

Kjo procedurë specifikon detaje në lidhje me trajtimin e ankesave dhe apeli meve të ngritura kundër vendimeve të marra mbi akreditimin dhe çështjeve të tjera lidhur me akreditimin.

2. FUSHA E ZBATIMIT

Kjo procedurë zbatohet në të gjitha rastet kur një ankesë lidhur me aktivitetin e akreditimit ose një apelim kundër një vendimi të DPA është dorëzuar në Sekretarinë e DPA-së, drejtuar Bordit të Akreditimit.

Ankesa mund të vij nga një individ, organ i vlerësimit të konformitetit ose organizata të tjera në lidhje me aktivitetet e DPA ose organeve të vlerësimit të konformitetit të akredituara nga DPA. Kjo procedurë nuk zbatohet në rastin e ankesave në lidhje me gjobat e vendosura për shkelje të rregullave për përdorimin e simbolit të akreditimit nga subjektet e pa akredituara, si dhe gjobat e vendosura për dështimin e njoftimit të DPA-së mbi statusin e akreditimit të organeve të vlerësimit të konformitetit të cilat janë të regjistruara në Shqipëri dhe të akredituara nga organizmat e huaj të akreditimit. Këto ankesa zgjidhen në përputhje me ligjet në fuqi.

Apelimi mund të vij nga organet e vlerësimit të konformitetit për rishqyrtimin e vendimit të DPA për akreditimin në lidhje me statusin e dëshiruar të akreditimit.

3. PËRGJEGJËSITË


Kjo procedurë zbatohet nga Bordi i Akreditimit dhe Drejtori i Përgjithshëm. Drejtori i Përgjithshëm është përgjegjës për zbatimin e kësaj procedure.

4. REFERIMET

Kjo procedurë bazohet në:

- ISO/IEC 17011:2017 Vlerësimi i konformitetit - Kërkesat për organizmat e akreditimit që akreditojnë organet e vlerësimit të konformitetit,
- Ligji Nr. 116/2014, Për akreditimin e organeve të vlerësimit të konformitetit në Republikën e Shqipërisë
- Rregullore e Bordit të Akreditimit, DA-RG-002.

5. FJALORI DHE SHKURTIME

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apelimeve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 3 nga 11

Për qëllimet e këtij dokumenti janë përdorur termat dhe përkufizimet e parashikuara në Ligjin Nr. 116/2014, Për akreditimin e organeve të vlerësimit të konformitetit në Republikën e Shqipërisë, në standardet ISO / IEC 17011: 2017, ISO 9000: 2015 dhe në Manualin e Cilësisë të DPA.

OVK- organ i vlerësimit të konformitetit.

6. TRAJTIMI I ANKESAVE

DPA pranon ankesat të cilat i dorëzohen DPA me shkrim dhe ankuesi është i identifikuar. Të gjitha ankesat duhet të shoqërohen me dokumente që justifikojnë ankesën. Ankesa kundër OVK-ve të akredituara duhet të adresohet së pari tek OVK-të.


Brenda pesë ditëve të punës nga marrja, Drejtori i Përgjithshëm vërteton nëse ankesa ka të bëjë me aktivitetet e akreditimit për të cilat DPA është përgjegjëse dhe nëse po, pranon ankesën. Në rast se ankesa nuk është e lidhur me aktivitetet e akreditimit për të cilat DPA është përgjegjëse, ai i jep ankimesit informacionin dhe arsyet pse ankesa nuk do të trajtohet nga DPA.

Në rast se ankesa ka të bëjë me aktivitetet e akreditimit për të cilat DPA është përgjegjëse, Drejtori i Përgjithshëm parashtron ankesën dhe dokumentacionin përkatës Kryetarit të Bordit të Akreditimit dhe informon ankimesin për ecurinë e trajtimit të ankesës.

Kryetari i Bordit të Akreditimit analizon dokumentacionin dhe emëron grupin e ankesës të përbërë nga 5 anëtarë të Bordit të Akreditimit për trajtimin e ankesës.

Kriteret për anëtarët e grupit të ankesës janë:

- Duhet të jetë i njohur me kërkesat e akreditimit dhe me procedurat e DPA-së.
- Kompetenca dhe aftësitë e tyre teknike duhet të jenë sa më afër subjektit të ankesës.
- Kane aftësinë për të dëgjuar informacione dhe për të identifikuar çështjet kyçe.
- Kane aftësinë për të analizuar informacionin e marrë dhe për ta përdorur atë për të formuluar mendime dhe konkluzione.
- Duhet të jetë i lirë nga çdo konflikt interesi në lidhje me ankesën.
- Ato nuk janë pjesë e procesit të vendimmarrjes për akreditim apo të përfshirë si personel në procesin e vlerësimit të ankimesit ose të OVK-së që i drejtohet ankimesi.
- Ata nuk mund të kenë lidhje me ankimesin. Në rastin e organeve të lidhura, përfaqësuesit e organeve të lidhura që janë anëtarë të Bordit të Akreditimit nuk mund të jenë anëtarë të grupit të ankesës.

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	<p>Proçedura e ankesave dhe apelimeve</p>	<p>Kodi DA - PM - 005</p> <hr/> <p>Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019</p> <hr/> <p>Faqe 4 nga 11</p>
--	--	--

Kryetari i Bordit të Akreditimit emëron një nga 5 personat si kryesues i grupit të ankesës. Kryetari i Bordit të Akreditimit mund të kërkojë sekretaren e DPA-së të veprorë si sekretare e grupit të ankesës.

Të gjithë anëtarët e grupit të ankesës deklarojnë paanshmërinë e tyre dhe nënshkruajnë deklaratën e konfidencialitetit, sipas formës DA-FO-010, për çdo informacion të marrë gjatë ushtrimit të veprimtarisë si anëtarë të grupit të ankesës.


Drejtori i Përgjithshëm i DPA informon ankimuesin për përbërjen e panelit të ankesës. Ankimuesi ka të drejtë të kundërshtojë përbërjen e grupit të ankesës, pjesërisht ose tërësisht, për arsye objektive. Kur arsyet janë objektive, Kryetari i Bordit të Akreditimit emëron një person tjetër në grupin e ankesës. Kur arsyet nuk janë objektive, Drejtori i Përgjithshëm informon ankimuesin për vazhdimësinë e procesit pa asnjë ndryshim. Pas marrjes së konfirmimit nga ankimuesi mbi grupin e ankesës, fillon verifikimi dhe vlerësimi i ankesës.

Brenda dhjetë ditëve të punës, grupi i ankesës kërkon nga DPA ose OVK e akredituar që të japin informacione me shkrim në lidhje me ankesën. Grupi i ankesës mbledh dhe verifikon të gjitha informacionin dhe organizon një mbledhje dëgjimore. Grupi i ankesës informon ankimuesin dhe palët e tjera (DPA ose OVK e akredituar) pesë ditë pune para, për datën dhe vendin e seancës dëgjimore. Pjesëmarrësit e mbledhjes 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 vlerësuesit teknik / ekspertët.

Kryesuesi i grupit të ankesës prezanton pjesëmarrësit dhe kryeson takimin. Takimi fillon me ankimuesin, i cili paraqet me gojë dhe vërteton kërkesat e parashtruara në ankesë. Gjithashtu, edhe palët e tjera paraqesin argumentet e tyre tek grupi i ankesës. Vetëm anëtarët e grupit të ankesës kanë të drejtë të bëjnë pyetje për të gjitha palët gjatë takimit. Pjesëmarrësit ose palët e tjera mund t'i drejtojnë pyetjet vetëm përmes kryesuesit të grupit të ankesës. Me lejen e tij /saj, pjesëmarrësit mund të ngrenë vetëm pyetje në lidhje me rastin që trajtohet. Në çdo kohë gjatë mbledhjes, 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 Bordit të Akreditimit. 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 Bordit të Akreditimit njofton Drejtorin e Përgjithshëm në lidhje me rekomandimet, duke përfshirë edhe komentet e ndryshme ose ato alternative dhe rregjistrimet. Brenda pesë ditëve pune, duke u bazuar në rekomandimin e Bordit të Akreditimit, Drejtori i Përgjithshëm merr vendimin për ankesën, duke përfshirë, nëse është e zbatueshme, edhe veprimet e nevojshme për zgjidhjen e ankesës. Drejtori i

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apelimeve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 5 nga 11

Përgjithshëm mund të kërkojë sqarim nga Bordi i Akreditimit lidhur me rekomandimin, por ai nuk mund të marrë vendim të ndryshëm nga rekomandimet e Bordit të Akreditimit.

Brenda pesë ditëve nga vendimmarrja, Drejtori i Përgjithshëm njofton ankimuesin për vendimin. Nëse është e aplikueshme, brenda pesë ditëve pune, Drejtori i Përgjithshëm kërkon nga palët (DPA ose OVK e akredituar) që të ndërmarrin veprime për zgjidhjen e ankesës dhe afatin për veprimet. Në fund të afatit, palët duhet të dorëzojnë të gjitha evidencat e veprimeve në DPA.

Grupi i ankesës monitoron të gjitha evidencat. Nëse nevojitet ekspertiza teknike, grupi i ankesës mund të përfshijë vlerësuesit/ekspertët teknikë të DPA-së. Duke kontrolluar evidencat grupi i ankesës i raporton Kryetarit të Bordit të Akreditimit për zgjidhjen e ankesës. Kryetari i Bordit të Akreditimit e dorëzon këtë raport tek Drejtori i Përgjithshëm i cili e informon ankimuesin, brenda tri ditëve pune, lidhur me zgjidhjen e ankesës.

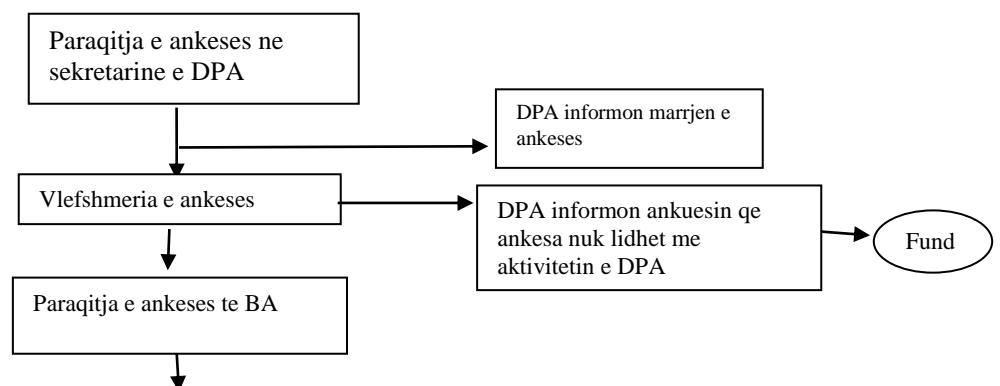
Kur ankimuesi nuk pajtohet me vendimin mbi ankesën, ai /ajo mund të ankohet në gjykatë, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

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

Menaxheri i Cilësisë i DPA mban të gjitha rregjistrimet mbi trajtimin e ankesës dhe plotëson formularin DA-FO-024.

Ankuesi duhet të paguajë tarifën për ankesën, kur e dorëzon atë në DPA. Nëse ankesa nuk është e justifikuar, pagesa mbahet nga DPA. Nëse ankesa është e justifikuar, pagesa i kthehet parashtresit 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.

6.1 DIAGRAMA





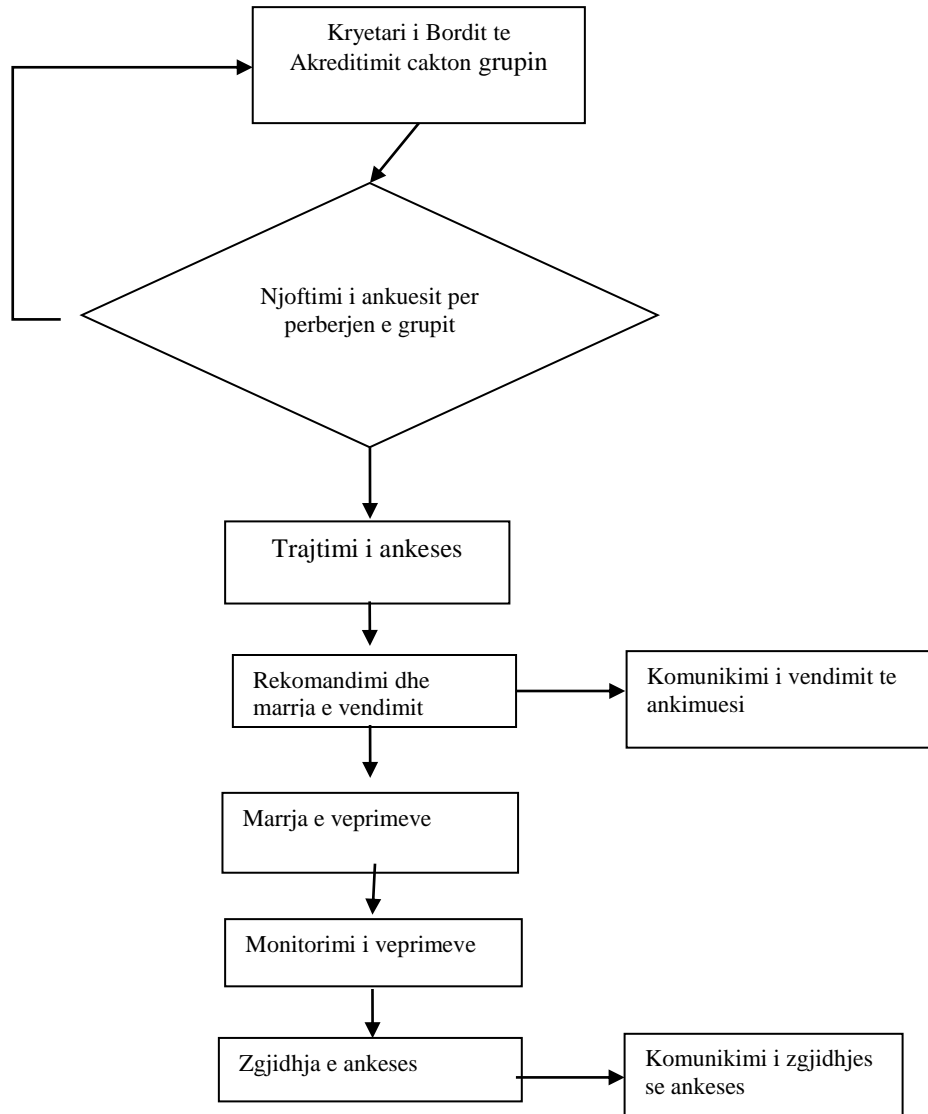
Tel: +355 4 22 69097
+355 4 22 69325
Fax:
E-Mail: info@dpa.gov.al


Proçedura e ankesave dhe apelimeve

Kodi
DA - PM - 005

Rishikimi no. 4
Dt 14.06.2019

Faqe 6 nga 11



 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apeli meve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 7 nga 11

7. PROCEDURA E APELIMIT

Brenda 4 javëve nga marrja e vendimit për akreditimin nga ana e DPA -së, OVK mund të paraqesë apelin me shkrim kundrejt vendimit të DPA-së ne sekretarine e DPA-së. Apeli mund të shoqërohet me dokumente mbështetëse. Paraqitja e apelit nuk çon në pezullimin e vendimit të DPA-së për akreditimin.

Brenda pesë ditëve pune pas pranimit, Drejtori i Përgjithshëm vërteton nëse apeli ka të bëjë me vendimin e DPA-së dhe a është dorëzuar në kohë, dhe nëse po, e pranon marrjen e apelit. Në rastet kur apeli nuk lidhet me vendimin e DPA-së ose është i vonuar, ai i jep OVK informacionin dhe arsyet pse apeli nuk do të trajtohet nga DPA.


Në rast se apeli lidhet me DPA, Drejtori i Përgjithshëm i paraqet apelin dhe dokumentacionin përkatës Kryetarit të Bordit të Akreditimit. Ai informon OVK për ecurinë e trajtimit të apelit.

Kryetari i Bordit të Akreditimit analizon dokumentacionin dhe emëron grupin e apelit të përbërë nga 5 anëtarë të Bordit të Akreditimit për trajtimin e apelit.

Kriteret për anëtarët e grupit të apelit janë:

- Duhet të jetë i familjarizuar me kërkesat e akreditimit dhe me procedurat e DPA -së.
- Kompetencat dhe aftësitë e tyre teknike duhet të jenë sa më afër subjektit të apelit.
- Te kene aftësinë për të dëgjuar informacionin dhe për të identifikuar çështjet kyçe.
- Te kene aftësinë për të analizuar informacionin e marrë dhe për ta përdorur atë për të formuluar opinionet dhe konkluzionet.
- Duhet të jetë i lirë nga çdo konflikt interesi në lidhje me apelin.
- Te mos jenë pjesë e procesit të vendimmarrjes për akreditim ose të përfshirë si personel në procesin e vlerësimit të apelit.
- Të mos kenë lidhje me apelin. Në rastin e organeve të lidhura, përfaqësuesit e organeve të lidhura që janë anëtarë të Bordit të Akreditimit nuk mund të jenë anëtarë të grupit të apelit.

Kryetari i Bordit të Akreditimit emëron një nga pesë personat si kryesues i grupit të apelit. Kryetari i Bordit të Akreditimit mund të kërkojë nga Sekretaria e DPA -së të veprojë si sekretari e grupit të apelit.

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apelimeve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 8 nga 11

Të gjithë anëtarët e grupit të apelimit deklarojnë paanshmërinë e tyre dhe nënshkruajnë deklaratën për konfidencialitetin, sipas formës DA-FO-010, për çdo informacion të marrë gjatë kryerjes së veprimtarisë si anëtarë të grupit të apelimit.


Drejtori i Përgjithshëm informon OVK për përbërjen e grupit të apelimit. OVK ka të drejtë të kundërshtojë përbërjen e grupit, pjesërisht ose tërësisht, për arsye objektive. Kur arsyet janë objektive, Kryetari i Bordit të Akreditimit emëron një person tjetër. Kur arsyet nuk janë objektive, Drejtori i Përgjithshëm informon OVK për vazhdimësinë e procesit pa asnjë ndryshim. Pasi të ketë marre konfirmimin nga OVK mbi grupin e apelimit, fillon verifikimi dhe vlerësimi i apelimit.

Brenda dhjetë ditëve pune, grupi i apelimit kërkon nga DPA të jap informacione me shkrim lidhur me apelimin. Grupi i apelimit mbledh dhe verifikon të gjithë informacionin dhe organizon një mbledhje dëgjimore. Grupi i apelimit informon OVK dhe DPA pesë ditë pune para për datën dhe vendin e seancës dëgjimore. Pjesëmarrësit në seancën dëgjimore përcaktohen nga grupi i apelimit dhe personat që kanë konflikt interesi nuk mund të jenë të pranishëm. Nëse është e nevojshme, grupi i apelimit mund të ftojë vlerësuesit teknik / ekspertët.

Kryesuesi i grupit të apelimit prezanton pjesëmarrësit dhe kryeson takimin. Takimi fillon me OVK 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 apelimit. Vetëm anëtarët e grupit të apelimit kanë të drejtë të bëjnë pyetje për të gjitha palët gjatë takimit. Pjesëmarrësit ose palët e tjera mund t'i drejtojnë pyetjet vetëm nëpërmjet kryesuesit të grupit të apelimit. Me lejen e tij / saj, pjesëmarrësit mund të ngrenë vetëm pyetje në lidhje me rastin që trajtohet. Në çdo kohë gjatë mbledhjes, grupi i apelimit mund të vendosë për pezullimin e mbledhjes nëse ndonjë dokument mund të konsiderohet konfidencial.

Brenda dy ditëve pune nga mbledhja dëgjimore, grupi i apelimit formulon rekomandimin e tij dhe ia paraqet Kryetarit të Bordit të Akreditimit. 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.

Brenda tre ditëve pune, Kryetari i Bordit të Akreditimit njofton tek Drejtori i Përgjithshëm rekomandimet, duke përfshirë edhe komentet e ndryshme ose alternative dhe regjistrimet. Brenda pesë ditëve pune, bazuar në rekomandimin e Bordit të Akreditimit, Drejtori i Përgjithshëm merr vendimin për apelimin, duke përfshirë, nëse është e zbatueshme veprimet e nevojshme për zgjidhjen e apelimit. Drejtori i Përgjithshëm mund të kërkojë sqarime nga Bordi i Akreditimit për rekomandimin, por ai nuk mund të marr vendim të ndryshëm nga rekomandimet e Bordit të Akreditimit.

 <p>Tel: +355 4 22 69097 +355 4 22 69325 Fax: E-Mail: info@dpa.gov.al</p>	Proçedura e ankesave dhe apelimeve	Kodi DA - PM - 005
		Rishikimi no. 4 Dt 14.06.2019
		Faqe 9 nga 11

Brenda pesë ditëve pune nga vendimmarrja, Drejtori i Përgjithshëm njofton OVK për vendimin. Nëse apelimi është pjesërisht ose plotësisht i justifikuar, DPA është e detyruar të rishqyrtojë vendimin e apeluar për akreditim brenda 5 ditëve pune. Në fund të afatit, DPA 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 vlerësuesit / ekspertët teknikë të DPA -së të cilët nuk janë përfshirë në aktivitetet në fjalë. Pas kontrollimit të evidencave, grupi i apelimit i raporton Kryetarit të Bordit të Akreditimit për zgjidhjen e apelimit. Kryetari i Bordit të Akreditimit e dorëzon këtë raport tek Drejtori i Përgjithshëm i cili e informon apeluesin, brenda tri ditëve pune, mbi zgjidhjen e apelimit.

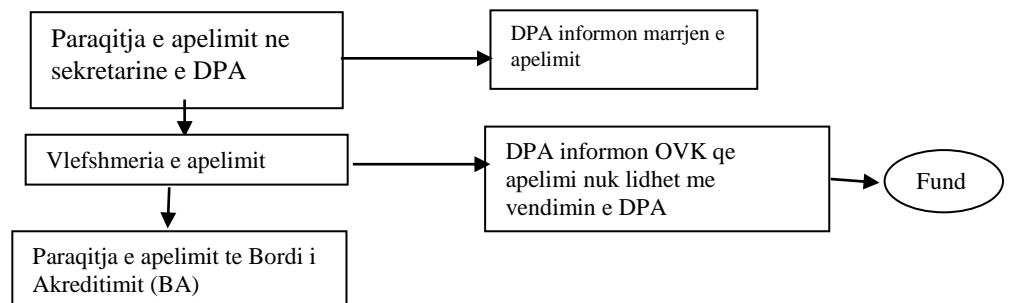
Kur OVK nuk pajtohet me vendimin mbi apelimin, mund të drejtojë apelimin e tij në gjykatë në përputhje me legjislacionin në fuqi.

DPA është përgjegjëse për të gjitha vendimet në të gjitha nivelet e trajtimit të apelimit. Hetimi dhe vendimi mbi apelimin nuk krijojnë asnjë diskriminim për OVK apeluese.

Menaxheri i Cilësisë i DPA mban të gjitha rregjistrimet mbi trajtimin e apelimit dhe plotëson formularin DA-FO-024.

OVK apeluese duhet të paguajë tarifën për apelimin kur dorëzon atë në DPA. Nëse apelimi nuk është i justifikuar, pagesa mbahet nga DPA. Nëse apelimi është i justifikuar, tarifa i kthehet OVK-së apeluese dhe hetimi i apelimit paguhet nga DPA. Nëse apelimi është pjesërisht i justifikuar, të dy palët paguajnë proporcionalisht.

7.1. DIAGRAMA





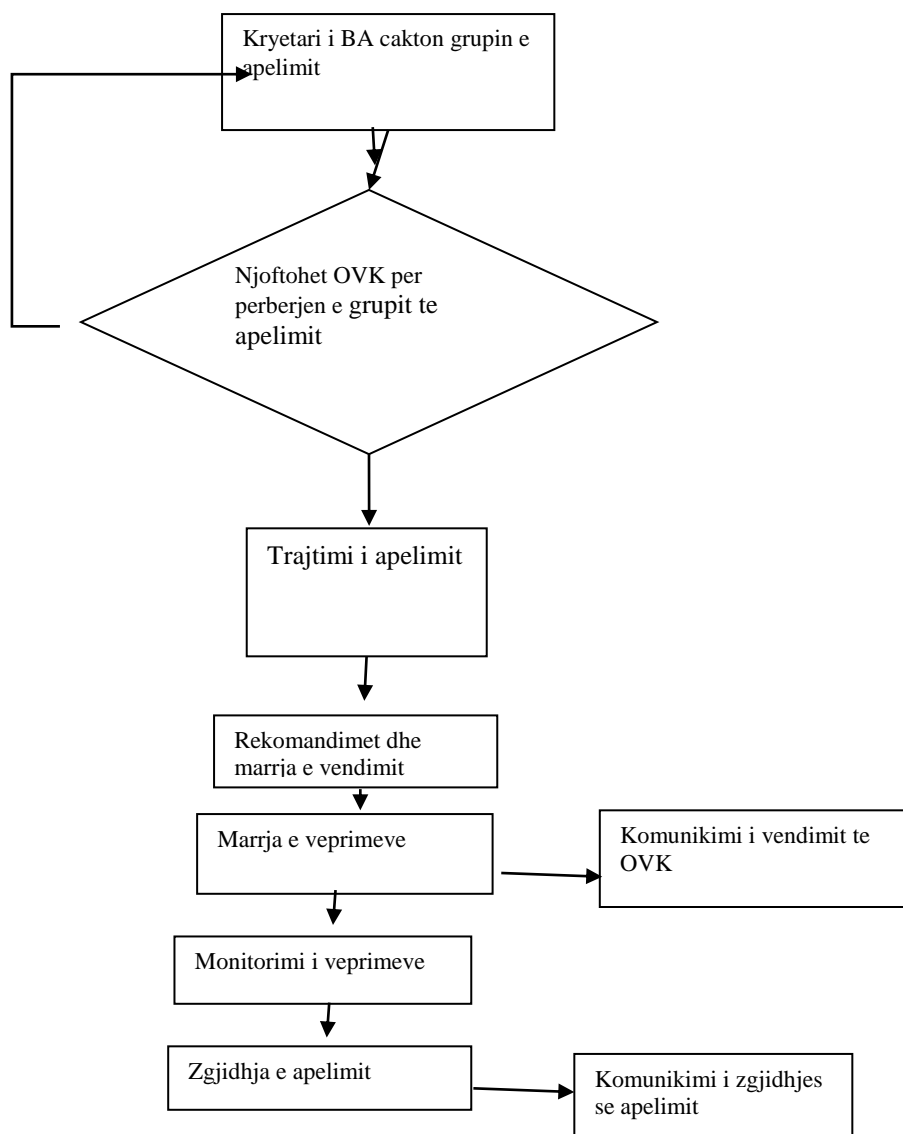
Tel: +355 4 22 69097
+355 4 22 69325
Fax:
E-Mail: info@dpa.gov.al

Proçedura e ankesave dhe apelimeve

Kodi
DA - PM - 005

Rishikimi no. 4
Dt 14.06.2019

Faqe 10 nga 11



8.

RREGJISTRIMET E KËSAJ PROCEDURE

Titulli i dokumentit	Kush e ploteson ate	Kur e ploteson	Kush miremban e
Forma DA-FO-024 per rregjistrimin e apelimeve	Menaxheri i Cilesise	Ne fund te rastit	Menaxheri i Cilesise



Tel: +355 4 22 69097
+355 4 22 69325
Fax:
E-Mail: info@dpa.gov.al

Proçedura e ankesave dhe apelimeve

Kodi
DA - PM - 005

Rishikimi no. 4
Dt 14.06.2019

Faqe 11 nga 11

9. HISTORY

Data e rishikimit	Numri i rishikimit	Autori	Pershkrimi i ndryshimeve
30.10.2006	0	B. Xhafa	Version origjinal
5.11.2008	1	A. Fuga	Ndryshime ne paragrafet 2, 4 dhe 9 bazuar ne legjislacionin e ri
4.12.2009	2	E. Fyshku	Ndryshime ne paragrafet 6, 10 dhe 12 bazuar ne ISO 17011.
27.07.2015	3	S.Mustafaraj	Ndryshime ne pikat 5 , 6 dhe kapitullin 7. Jane shtuar kriteret per anetaret e komisionit te trajtimit te ankesave /apelimeve si rezultat i Ligjit no. 116/2014 " Mbi akreditimin e OVK ne Republiken e Shqiperise"
14.06.2019	4	E. Fyshku	Ndryshime ne paragrafet 6 dhe 7 sipas ISO/IEC 17011: 2017