

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar		Faqe 1 nga 6
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: +35544500378 , Fax: +355 44 500 379, E-mail: info@noacontrol.al		

PROCEDURA E APELIMIT

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar	Faqe 2 nga 6	
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: <u>+35544500378</u>, Fax: +355 44 500 379, E-mail: <u>info@noacontrol.al</u>		

PROCEDURA E APELIMIT DHE ANKESAVE

1. HYRJE

1.1 Ky dokument përcakton procedurën që ndiqet nga Organizmi i Çertifikimit **"NOA CONTROL" Sh.p.k**, në trajtimin e apeliemeve apo ankesave që lidhen me procesin e çertifikimit të personave.

2. STANDARTI REFERUES

2.1 Procedura e apelimit bazohet në parimet dhe udhëzimet e përcaktuar nga standardi S SH EN ISO/IEC 17024:2012.

3. APELIMI

3.1 Çdo aplikant, kandidat apo person i çertifikuar, brenda 10 ditëve nga dita e njoftimit, ka të drejtë të apelojë çdo vendim të kundërt (pafavorshëm) të marrë nga Organizmi i Çertifikimit **"NOA CONTROL" Sh.p.k**, dhe që lidhet me statusin e tij të dëshiruar të çertifikimit.

3.2 Apelimi i paraqitet me shkrim Menaxherit të Cilësisë dhe në të duhet të tregohen:

- a) personi që bën apelimin dhe adresën e saktë të tij;
- b) vendimmarrja kundër të cilit bëhet apelimi;
- c) shkaqet për të cilat bëhet apelimi;
- ç) çfarë kërkohet nga apelimi.

3.3 Formulari i Apelimit përcaktohet në Dokumentin **FO/09/14**.

3.4 Menaxheri i Cilësisë vlerëson nëse apelimi ka lidhje me aktivitetin e NOA CONTROL shpk, nëse jo atëherë Menaxheri i Cilësisë pasi ka njoftuar edhe Administratorin do të njoftojë apeluesin që ky apelim nuk do të shqyrtohet. Nëse Menaxheri i Cilësisë vlerëson se apelimi ka lidhje me aktivitetin e NOA CONTROL shpk, atëherë ai brenda 5 ditëve nga marrja e kërkesës ankimore e fton apeluesin për bisedime. Gjatë këtij takimi palët përpiqen të gjejnë një zgjidhje me marrëveshje për problemin, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe standardin S SH EN ISO 17024:2012.

3.5 Nëse për çfarëdo lloj arsye, palët nuk gjejnë një zgjidhje me marrëveshje, për shqyrtimin e apeliemeve krijohet Komisioni i Apelimit.

3.7 Marrja e apelimit nuk ndërpret/ pezullon ekzekutimin e vendimit të marrë nga Organizmi i Çertifikimit **"NOA CONTROL" Sh.p.k**.

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar		Faqe 3 nga 6
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: +35544500378 , Fax: +355 44 500 379, E-mail: info@noacontrol.al		

4. KOMISIONI I APELIMIT

4.1 Komisioni i Apelimit, është një organ me anëtarë: një ekzaminues, një paravlerësues dhe një jurist. Përbërja e komisionit përcaktohet nga Administratori.

4.2 Anëtarët e Komisionit të Apelimit i nënshtrohen edhe personalisht përgjegjësisë civile dhe/ose penale për veprime të kryera ose vendime të marra në kundërshtim me legjislacionin përkatës dhe që përbëjnë mospërmbyshje të rregullt të detyrës së tyre funksionale.

4.3 Nuk mund të jetë anëtar i Komisionit të Apelimit personat që kanë qenë të përfshirë në procesin e vendim marrjes, ekzaminimit, trajnimit apo edukimin e apeluesit në dy vitet e fundit.

4.4 Anëtarët e komisionit duhet të plotësojnë kërkesat e mëposhtme:

- Duhet të jetë familjar me kërkesat dhe procedurat e NOA CONTROL shpk
- Kompetenca e tij teknike duhet të jetë e afërt me çështjet që apelohe.
- Të ketë aftësinë për të dëgjuar dhe përcaktuar çështjet nga informacioni i marre
- Të ketë aftësinë të analizojë informacionin e marrë dhe të përdorë atë për formulimin e vendimit

Anëtarët duhet të plotësojnë edhe kushtet e përcaktuara në pikën 4 të Dokumentit **PM/04/01**
 “Procedura e pavarësisë, paanësisë, konfliktit të interesave, konfidencialitetit, barazisë, sigurisë dhe përfshirjes së palëve të interesuara”

5. PROCEDURA E SHQYRTIMIT TË APELIMEVE

5.1 Komisioni i Apelimit duke ju referuar politikës së apelimeve që ndjek Organizmi i Çertifikimit **"NOA CONTROL" Sh.p.k**, parimeve të pavarësisë, paanësisë, dhe konfidencialitetit, përcakton në mënyrë të pavarur nga palët procedurën e shqyrtimit të apelimit.

5.2 Komisioni i Apelimit e shqyrton çështjen, dëgjon pretendimet e të dyja palëve dhe merr vendim për të vetëm në prani të gjithë anëtarëve të tij. Nëse një anëtar i Komisionit të Apelimeve nuk paraqitet në mbledhje për çfarëdo lloj shkak apo nuk mund të marrë pjesë në të për shkak të konfliktit të interesave, përjashtimit apo heqjes dorë nga procesi i apelimit, Administratori me kërkesën e Menaxherit të Cilësisë realizon zëvendësimin e tij me një anëtar tjetër.

5.3 Komisioni i Apelimit është i detyruar të dalë me një vendim për çështjen e apeluar brenda 10 ditëve nga momenti i krijimit të tij.

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar	Faqe 4 nga 6	
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: +35544500378, Fax: +355 44 500 379, E-mail: info@noacontrol.al		

6. VENDIMMARRJA

6.1 Komisioni i Apelit i merr vendimet me shumicë votash. Në votim abstenimi nuk lejohet.

6.2 Vendimet e Komisionit të Apelimit duhet të jepen të arsyetuar.

6.3 Vendimi i Komisionit të Apelimit është përfundimtar. Ai mund të kundërshtohet vetëm në rrugë gjyqësore.

6.4 Çdo vendimarrje e Komisionit të Apelimit i njoftohen me shkrim nëpërmjet postës rekomande ose çdo mënyre tjetër të sigurt njoftimi, personit që ka bërë apelimin.

7. ANKESAT

7.1 Në kuptim të kësaj pike me "ankesë" kuptohet çdo shprehje pakënaqësie, e ndryshme nga **apelimi** nga ana e ndonjë individi ose organizate, kundër **"NOA CONTROL" Sh.p.k** lidhur me aktivitetin e saj ose një personi të certifikuar prej saj.

7.2 Çdo individ ose institucion mund të paraqesë një ankesë në lidhje me sjelljen e mbajtur nga **"NOA CONTROL" Sh.p.k**, stafi i saj ose nga personi i certifikuar nga NOA CONTROL për sa i përket, por pa u kufizuar në këto raste sipas dokumentit "Kërkesë për përjashtimin e personelit" me kod **RM/04/03**:

- Sjelljes së disa prej pjesëtarëve ose të gjithë, grupit të ekzaminuesve, anëtarëve të komisionit të certifikimit, anëtarëve të komisionit të apelimit, vlerësuesit paraprak, etj.
- Punës së punonjësve të shoqërisë **"NOA CONTROL" Sh.p.k** gjatë realizimit të shërbimeve administrative.
- Çfarëdo lloj veprimtarie të pjesëtarëve të **"NOA CONTROL" Sh.p.k** që i interesuari mendon se mund të krijojnë paragjykime
- Aktivitetit të personit të certifikuar nga **NOA CONTROL" Sh.p.k**

7.3 Ankesat që paraqiten në emër të Organizmit të Çertifikimit "NOA CONTROL" Sh.p.k trajtohen në mënyrë konstruktive, të paanshme dhe në kohë.

7.4 Menaxheri i Cilësisë është organi kompetent i Organizmit të Çertifikimit "NOA CONTROL" Sh.p.k për pranimin e ankesave.

7.5 Menaxheri i Cilësisë vlerëson nëse ankesa ka lidhje me aktivitetin e NOA CONTROL ose personat e certifikuar prej saj. Nëse jo, menaxheri i cilësisë njofton ankimuesin për mosshqyrtimin e ankesës dhe arsyet pse. Nëse ankesa ka lidhje me aktivitetin e NOA CONTROL ose personat e certifikuar prej saj, menaxheri i Cilësisë njofton ankuesin për marrjen e ankesës dhe i raporton atij në lidhje me ecurinë dhe masat që janë marrë për

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar	Faqe 5 nga 6	
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: +35544500378, Fax: +355 44 500 379, E-mail: info@noacontrol.al		

trajtimin e ankesës. Në rastet kur ankesa i drejtohet një personi të certifikuar, e njofton atë në kohën e duhur.

7.6 Shqyrtimi i ankesave dhe vendimmarrja bëhet nga Komisioni i Ankesave i cili përbëhet nga tre anëtar të cilët nuk janë të përfshirë në procesin e ankimimit. Kriteret për përzgjedhjen e anëtarëve të komisionit janë si më poshtë:

- Duhet të jetë familjar me kërkesat dhe procedurat e NOA CONTROL shpk
- Kompetenca e tij teknike duhet të jetë e afërt me çështjet që ankimohet
- Të ketë aftësinë për të dëgjuar dhe përcaktuar çështjet nga informacioni i marre
- Të ketë aftësinë të analizojë informacionin e marrë dhe të përdorë atë për formulimin e vendimit

Anëtarët duhet të plotësojnë edhe kushtet e përcaktuar në pikën 4 të Dokumentit **PM/04/01**.

7.7 Vendimi në lidhje me ankesën jepet nga Komisioni i Ankesave brenda një afati prej 30 ditësh dhe i komunikohet ankuesit nëpërmjet postës ose elektronikisht sipas rastit.

8. SHPENZIMET

8.1 Shpenzimet e procesit të apelimit sipas pikave 3-6 të këtij dokumenti, përballohen nga pala humbëse ose nga të dyja palët nëse ka devijime nga të dyja palët.

Dokumentet Referues:

- Procedura e pavarësisë, paanësisë, konfidencialitetit, barazisë, sigurisë dhe përfshirjes së paleve të interesuara **PM /04/01**.
- Formulari i Apelimit, **FO/09/14**.

Zbatues të procedurës: Menaxheri i Cilësisë

Anëtarët e Komisionit të Apelimeve

 NOA CONTROL Sh.p.k TIRANË DEPARTAMENTI I ÇERTIFIKIMEVE	Nr. Doc : PM/09/13	Botimi: 00
		Rishikimi: 08
		Data : 05.05.2025
Titulli : Procedura e apelimit Kopje Nr 1 nga 3 në shpërndarje të kontrolluar		Faqe 6 nga 6
Adresa: Bulevardi Dëshmoret e Kombit, Kullat Binjake, Kati 2, Kodi Postar 1000, Tiranë. Tel: +35544500378 , Fax: +355 44 500 379, E-mail: info@noacontrol.al		

HISTORIA RISHIKIMIT			
Rishikimi	Përshkrimi i ndryshimit	Autori	Data
00	Nxjerrja fillestare	M.Mele	11.12.2017
01	Për shkak të përmbledhjes së certifikatave në një certifikatë/dëshmi aftësie të vetme u bë ndryshimi i kodifikimit	M.Mele	27.01.2018
02	Vendosja e kritereve për anëtarët e komisionit të apelimit	A.Laci	25.01.2019
03	Ndryshimi i logos së kompanisë	A.Laci	01.10.2019
04	Ndryshimi i administratorit	V. Mara	20.03.2020
05	Ndryshimi i logos së kompanisë	V. Mara	22.10.2020
06	Ndryshimi i adresës	V.Mara	06.05.2021
07	Ndryshimi i administratorit	S.Cekrezi	06.06.2024
08	Ndryshimi i logos së kompanisë	S.Cekrezi	05.05.2025