

**Udhëzues Kryesor**

**i**

**TÜV AUSTRIA ALBANIA**

**mbi**

**Menaxhimin e Ankesave dhe Pakënaqësive**

Krijuar në versionin Nr : 00 Nga : M. Christofi Datë : 05.03.2015	Rishikuar Nga: V. Vardalachou Datë: 09.03.2015	Publikuar Nga : P. Papagkikas Datë : 18.03.2015
---	--	---

## 1. Përmbajtja

1.	Përmbajtja	2
2.	Qëllimi dhe fushëveprimi	2
3.	Përkufizime	2
4.	Menaxhimi i Ankesave dhe Pakënaqësive	2
5.	Dokumentat	4
6.	Histori	4

## 2. Qëllimi dhe Fushëveprimi

Ky udhëzues kryesor prezanton mënyrën sesi TÜV AUSTRIA ALBANIA i përgjigjet ankesave dhe thirrjeve të palëve të treat referuar me aktivitetin e saj dhe aplikohet në gjithë Njësitë, Degët, Departamentet, Nëndegët, Zyrat jashtë dhe në Përfaqësitë e TÜV AUSTRIA ALBANIA.

## 3. Përkufizime

**Ankësat:** Palët e treta (personat ose Subjektet) njoftojnë se TÜV AUSTRIA ALBANIA ose një Subjekt i Çertifikuar ose i audituar (për një Sistem Menaxhimi ose Product) ose një subjekt Profesional i ekzaminuar nga TÜV AUSTRIA ALBANIA veprimi në një mënyrë të papërshtatshme.

**Thirrje:** Palët e treta (personat ose Subjektet) njoftojnë se vendimet e TÜV AUSTRIA ALBANIA për të refuzuar, pezulluar apo revokuar Çertifikatën e lëshuar është marrë në zbatim të një procedure të dyshimtë.

## 4. Menaxhimi i Ankesave dhe Thirrjeve

Ankesat ose Pakënaqësitë e një pale të tretë mund të dërgohen tek TÜV AUSTRIA ALBANIA, në çdo punonjësi në çdo formë, ose në format elektronik (nëpërmjet e-mailit apo formës që gjendet në ëbsite) ose në format të printuar (nëpërmjet faksit ose letrave). Marrësi duhet ta shpërndajë atë menjëherë, në varësi të përmbajtjes dhe të shqetësimeve të shprehura, në Departamentin përkatës dhe tek Menaxheri i këtij Departamenti. Nëse nuk ndodh kjo, atëherë do të përbëjë një mungesë profesionalizmi.

Ankesat dhe / ose thirrjet identifikohen si të vlefshme dhe menaxhimi i tyre vazhdo vetëm nëse këto ankesa dhe / ose thirrje janë bërë duke paraqitur emrin e ankuesit në mënyrë të dokumentuar. Në të kundërt, do të përcaktohen si të pavlefshme dhe nuk do të merren në shqyrtim.

Pas marrjes së ankesës, secili Menaxher i Departamentit do t'i dërgojë ankuesit një letër ose e-mail, ku do të njoftohet se kërkesa e tij është nën shqyrtim. Për më tepër, Menaxheri i Departamentit do të kategorizojë kërkesën ose ankesën në përputhje me rëndësinë dhe pasojat e tij në funksionet e Departamentit si dhe do ta regjistrojë në listën përkatëse të "ankesave – pakënaqësive" në serverat e Organizatës. Në varësi të rëndësisë, kompleksitetit dhe gjendjes kritike, Menaxheri i Divizionit mund të komunikojë me drejtpërdrejtë me ankuesin (përveç dërgimit të letrës apo e-mailit të përmendur më sipër) në mënyrë që ta informojë për mënyrën se si do të

menaxhohet kërkesa ose pakënaqësia e shprehur si dhe për kohën brenda së cilës kjo procedurë do të përfundojë.

Investigimi i ankesave ose pakënaqësive synon të ofrojë një zgjidhje të pavarur dhe të drejtë problemit të ngritur. Në çdo rast, Menaxheri i Divizionit cakton menjëherë personelin përgjegjës, zëvendësin e tij ose edhe një grupi ekspertësh në fushën e legjislacionit, nëse është e nevojshme, për shqyrtimin e pakënaqësisë ose ankesës së marrë. Njëkohësisht, Menaxheri i Divizionit garanton se gjithë personat e përfshirë në shqyrtimin e ankesës janë të ndryshëm nga personat të cilët kanë kryer auditimet në kompaninë e Njëkohësisht, Menaxheri i Divizionit garanton se gjithë personat e përfshirë në shqyrtimin e ankesës janë të ndryshëm nga personat të cilët kanë kryer auditimet në kompaninë e çertifikuar ose në kontrollet e produktit të çertifikuar apo ekzaminimeve të profesionistëve dhe që kanë marrë vendimin e çertifikimit.

Menaxheri i Divizionit përgatit një plan investigimi, ku përcaktohet se çfarë mund të investigohet, hapat, informacionin që mund të mblidhet, personat e përfshirë, kohën e përfundimit, etj, në mënyrë që asgjë të mos lihet pa u përfshirë dhe që investigimi të përfundojë në kohë dhe në mënyrë efektive.

Nëse ankesa apo pakënaqësia lidhet me një klient të çertifikuar, atëherë klienti informohet në mënyrë të shkruar dhe pyetet që të shpjegojë, brenda një kohe të arsyeshme, metodologjinë e ndjekur për kënaqësinë e personit që ka ngritur ankesën. Nëse Menaxheri i Divizionit cilëson përgjigjen si jo të plotë dhe të qartë dhe në rast se subjekti është serioz në pretendimet e tij, atëherë përcakton një auditim të kompanisë të menjëhershëm, duke e njoftuar në përputhje me rregullat, në mënyrë që të vlerësojë eficientë e Sistemit të Menaxhimit të aplikuar dhe metodologjinë e përdorur për ankesat e Menaxhimit.

Në çdo rast (ankese apo pakënaqësi lidhur me klientin e çertifikuar ose produktin e çertifikuar apo çertifikimin profesional), Menaxheri i Divizionit përgatit një përgjigje në formë të shkruar – vendim i TÜV AUSTRIA ALBANIA të drejtuar ndaj personit që ka ngritur ankesën apo pakënaqësinë, në përputhje me investigimin e subjektit. Kjo është përgjigja finale dhe vendimi i Organizatës, pasi ka marrë në konsideratë veprimet korrigjuese të mundshme të cilat do të mund të ndihmojnë në shmangien e përsëritjes së të njejtit problem. Veprime të tilla mund të jenë kufizime të shërbimeve të tjera, ose një ulje në çmin apo veprime të caktuara për zgjidhjen e problemit por dhe rimbursim, etj.

Për më tepër, çdo Menaxher Departamenti përfshin në përgjigjen e tij përkushtimin e gjithë Organizatës për konfidencialitet, jo vetëm për personin që ka ngritur ankesën dhe subjektin ndaj të cilit është ngritur ankesa apo pakënaqësia, por gjithashtu për kompaninë apo njësinë profesionale të cilës i drejtohet ankesa.

MCD\_009

Përveç sa u tha më sipër, në rast se është e nevojshme ose e përcaktuar nga rregulloret ligjore të detyrueshme, vendimi i përgjigjes i TÜV AUSTRIA ALBANIA i njoftohet dhe autoriteteve të interesuara.

Nëse ankesa ose pakënaqësia vlerësohet si tejet kritike, serioze ose e rëndësishme, atëherë niveli më i lartë i hierarkisë mund të marrë në shqyrtim menaxhimin e kësaj pakënaqësie dhe vendimi final mund të jepet nga Menaxheri i Përgjithshëm dhe përfaqësuesi ligjor.

Një pakënaqësi ose ankesë do të konsiderohet si e ezauruar me sukses kur ankuesi është tërësisht i kënaqur nga përgjigja e Organizatës. Në të kundërt, menaxhimi i sipërpërmendur do të përsëritet deri sa të realizohet kënaqësia e ankuesit.

Çdo department do të mbajë në format elektronik dhe në dosjen përkatëse të klientit / organizatës profesionale respective, gjithë materialet të cilat dokumentojnë menaxhimin e ankesës ose pakënaqësisë. Gjithë informacioni i përshtatshëm i dokumentuar do t'i komunikohet Përfaqësuesve të Cilësisë të TÜV AUSTRIA ALBANIA's.

## 5. Dokumentat

QLi\_MCD\_009\_001\_ Lista vjetore e ankesave ose pakënaqëive të Departamentit.

QFo\_MCD\_009\_001\_Shembull i një letre përgjigjeje për marrjen e një ankesë ose pakënaqësie.

## 6. History

Një përmbledhje e shkurtër e modifikimit të këtij dokumenti është paraqitur në tabelën e mëposhtme.

Rishikimi	Data	Modifikimi	Autor
00	18/03/2015	Aplikimi fillestar	M. Christofi