



Postupanje sa prigovorima

Svaki korisnik naših usluga (pojedinaac ili organizacija) može detaljno ispitati relevantne i dostupne procedure, kao što su: Procedura sertifikacije, Vodič za sertifikaciju, Nepristrasnost, Korišćenje logotipa, Zaštita podataka, Zaštita podataka o ličnosti i druge procedure.

Sve žalbe i prigovori se mogu uputiti pisanim putem na e-mail: info@gcerti.rs.

Sve neophodne mere će biti preduzete kako bi se sačuvala poverljivost informacija dobijenih tokom istrage žalbe/prigovora.

Prigovor na usluge sertifikacije

Žalbe i prigovore na usluge sertifikacije možete popuniti na obrascu za žalbu/prigovor koji je dostupan na internet prezentaciji www.gcerti.com u odeljku Support/Complaint/Appeals.

Žalbe se mogu podneti na:

1. Rezultate sertifikacije.
2. Suspenziju i povlačenje sertifikata.
3. Istaknute neusaglašenosti tokom provere.
4. Troškove provere.
5. Odbijanje zahteva tima proveravača da daju preporuku za izdavanje sertifikata.

Prigovori se mogu podneti na:

1. Nezadovoljstvo uslugom.
2. Nezadovoljstvo stručnošću proveravača.
3. Kašnjenje pri izdavanju sertifikata.
4. Prigovor na određenog proveravača ili tim proveravača.

Prigovor na pružene obuke

1. Ukoliko bilo koji polaznik obuke ima prigovor u vezi sa sprovedenim kursom, žalbu na rezultate testiranja ili žalbu protiv bilo kog drugog aspekta poslovanja GCERTI DOO, polaznik može da popuni prigovor u pisanoj formi na obrascu GCT-QF-18. Žalbe i prigovore na usluge sprovedenih obuka možete popuniti na obrascu za žalbu/prigovor na internet prezentaciji www.gcerti.com u odeljku Training/Complaint/Appeals.

2. Ukoliko polaznik bude nezadovoljan ishodom, može da u pisanoj formi obavesti matičnu organizaciju, koja će sprovesti istragu. Svaka žalba ili prigovor na sprovedenu obuku može se podneti na obrascu za žalbu/prigovor (GCT-QF-18) sa svojim beleškama, fotografijama ili dokumentacijom dobijenom uz obuku. Sve ove informacije će biti ulaz u istragu od strane Operativnog menadžera.

3. Ukoliko polaznik i dalje bude nezadovoljan, žalba se može proslediti Komisiji za obuke. Podnosilac ima pravo žalbe i na rezultat istrage od strane Komisije.

4. GCERTI je u obavezi da obavesti svakog podnosioca žalbe/prigovora u pisanoj formi o rezultatu podnete žalbe i o njegovim pravima na žalbu.
5. Evidencija svih žalbi i prigovora se čuva u dosijeju kursa.
6. GCERTI vodi evidenciju svih žalbi i prigovora, kao i evidenciju o njihovom rešavanju.
7. GCERTI sprovodi anketu o zadovoljstvu polaznika kada se završi kurs obuke, a podaci se popunjavaju na Obrascu za zadovoljstvo polaznika (GCT-QF-10) i čuvaju u dosijeju kursa.