



EVROCERT
Certifikacija i nadzor

Republika Srbija,
11000 Beograd, Balkanska 11/2a

POLITIKA REŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

Svaki korisnik usluga certifikacije sistema menadžmenta ima pravo na žalbu u slučaju da se proces provere usaglašenosti nije odvijao u skladu sa zahtevima standarda koji se odnose na ove oblasti.

Pravo na prigovor imaju svi zainteresovani subjekti.

Radi efektivnog rešavanja prigovora i žalbi **EVROCERT** drži:

- javno dostupnim informacije o tome gde, kada i kako može da se uloži prigovor i žalba,
- podnosioca informisanim, odmah po prijemu prigovora i žalbe da je rešavanje u toku i u kojem vremenu može očekivati odgovor,
- proces objektivne obrade prigovora i žalbi,
- proces rešavanja prigovora i žalbi besplatnim za podnosioca,
- podatke podnosioca prigovora i žalbe kao ređuzetim merama.

Podnošenje, istraživanje i odluke o prigovorima i žalbama neće rezultirati nikakvim diskriminatorskim merama protiv podnosioca prigovora/žalbi.

03.12.2016. godine

Direktor



Jovo Lojanica
D. Jovo Lojanica, FCQI CQP