Korisnik usluga DUZS-CertPers, ima pravo da podnese žalbu/prigovor u pisanoj formi putem e-mail adrese koja se nalazi na sajtu [www.duzs.org.rs](http://www.duzs.org.rs). Podnošenje žalbe/prigovora, istraga i odluka o žalbi/prigovoru ne smeju da rezultiraju diskriminativnom radnjom po podnosioca žalbe/prigovora. Sve odluke moraju biti donete nepristrasno i objektivno bez komercijalnih, finansijskih ili drugih pritisaka.

Sekretarijat evidentira sve dostavljene žalbe/prigovore (Registar žalbi/prigovora) i u dogovoru sa Izvršnim rukovodiocem prosleđuje zahteve Izvršnom odboru DUZS-CertPers.

Nakon prijema žalbe formira se od strane Izvršnog odbora DUZS-CertPers, Komisija za žalbe u sastavu od tri člana, čiji je zadatak da odredi osnovanost i moguća rešenja žalbe. U slučaju da kandidat želi da prezentuje svoj slučaj, Izvršni rukovodilac može omogućiti kandidatu da to učini ispred Komisije za žalbe.

Ako Komisija za žalbe odredi da je žalba osnovana nastavlja se postupak. U slučaju da Komisija za žalbe odredi da žalba nije osnovana, Izvršni odbor je u obavezi da o tome obavesti, preko Sekretarijata DUZS-CertPers, pismeno, podnosioca žalbe. Kada je žalba istražena, podnosilac žalbe se pismeno obaveštava o odlukama po toj žalbi i to u periodu ne kraćem od dve nedelje od momenta rešenja žalbenog postupka. Vremenski okvir za podnošenje žalbe je četiri nedelje od momenta realizovanja usluge, a odluka o rešavanju, dve nedelje nakon podnošenja žalbe.

U slučaju prijema prigovora moguće je da Izvršni rukovodilac sam donese odluku o zahtevu. Ako se prigovor odnosi na Izvršnog rukovodioca, njegova obaveza je da o tome obavesti Izvršni odbor DUZS-CertPers koji imenuje lice(a) za razmatranje prigovora. Imenovana osoba mora osigurati da se prigovor razmotri bez zloupotrebe položaja i spoljnih uticaja. Imenovano lice(a) takođe pristupa analiziranju prigovora kada Izvršni rukovodilac nije u mogućnosti da samostalno reši prigovor i o tome obaveštava Izvršni odbor DUZS-CertPers.

Ako prigovor nije osnovan, Izvršni rukovodilac o tome obaveštava podnosioca prigovora. U slučaju da podnosilac prigovora nije zadovoljan odlukom, ima pravo da podnese žalbu Izvršnom odboru DUZS-CerPers.

Ako je prigovor osnovan, Imenovano lice je u obavezi da saopšti moguća rešenja Izvršnom rukovodiocu (koji može sam da odluči o rešenju) ili da to prezentuje Izvršnom odboru DUZS-CertPers na odlučivanje. Kada je prigovor istražen, podnosilac prigovora se pismeno obaveštava o odlukama po tom prigovoru. Ako podnosilac prigovora ne prihvata odluku, on ima pravo na žalbu. Vremenski okvir za podnošenje prigovora je četiri nedelje od momenta realizovanja usluge, a odluka o rešavanju, dve nedelje nakon podnošenja prigovora.