ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ

Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων — σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17024

Η γνώμη σας είναι πολύτιμη για εμάς και συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών πιστοποίησης. Παρακαλούμε συμπληρώστε το παρόν ερωτηματολόγιο επιλέγοντας (☒) τη βαθμολογία που αντιστοιχεί στην εμπειρία σας για κάθε ερώτηση. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, εκτός εάν επιλέξετε να συμπληρώσετε τα στοιχεία σας.

Σχήμα Πιστοποίησης:	_____	Ημερομηνία: _____
Ονοματεπώνυμο (προαιρετικό):		Κωδ. Υποψηφίου:

1. Ενημέρωση & Προσυμβατικό Στάδιο

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Η ενημέρωση που λάβατε από την SAFECERT για το σχήμα πιστοποίησης (απαιτήσεις, ύλη, κόστος, διαδικασία) ήταν σαφής και πλήρης.	☐	☐	☐	☐	☐
Το υλικό / η ιστοσελίδα της SAFECERT σας βοήθησε να κατανοήσετε τις προϋποθέσεις συμμετοχής.	☐	☐	☐	☐	☐
Η διαδικασία υποβολής αίτησης και δικαιολογητικών ήταν εύκολη.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

2. Εξυπηρέτηση & Επικοινωνία

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Η ταχύτητα ανταπόκρισης του προσωπικού της SAFECERT στα ερωτήματά σας.	☐	☐	☐	☐	☐
Η ευγένεια, η εξυπηρετικότατα και ο επαγγελματισμός του προσωπικού της SAFECERT.	☐	☐	☐	☐	☐
Η ευκολία επικοινωνίας (τηλέφωνο / email / πλατφόρμα) με την SAFECERT.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

3. Διαδικασία Εξέτασης

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Ο χώρος / η υποδομή διεξαγωγής της εξέτασης ήταν κατάλληλος/η.	☐	☐	☐	☐	☐
Οι οδηγίες πριν και κατά τη διάρκεια της εξέτασης ήταν σαφείς.	☐	☐	☐	☐	☐
Η διάρκεια της εξέτασης ήταν επαρκής σε σχέση με την ύλη.	☐	☐	☐	☐	☐
Ο βαθμός δυσκολίας ήταν ανάλογος με το επίπεδο πιστοποίησης.	☐	☐	☐	☐	☐
Η εξέταση αξιολόγησε αντικειμενικά τις γνώσεις / δεξιότητές σας.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

4. Αμεροληψία & Δεοντολογία

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Η διαδικασία αξιολόγησης διεξήχθη με αμεροληψία και χωρίς διακρίσεις.	☐	☐	☐	☐	☐
Οι εξεταστές / αξιολογητές συμπεριφέρθηκαν με επαγγελματισμό και ουδετερότητα.	☐	☐	☐	☐	☐
Δεν αντιμετωπίσατε σύγκρουση συμφερόντων ή μεροληπτική μεταχείριση.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

5. Αποτελέσματα & Πιστοποιητικό

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Ο χρόνος γνωστοποίησης των αποτελεσμάτων ήταν ικανοποιητικός.	☐	☐	☐	☐	☐
Η διαδικασία έκδοσης / παραλαβής του πιστοποιητικού ήταν απλή και χωρίς καθυστερήσεις.	☐	☐	☐	☐	☐
Το πιστοποιητικό αντιστοιχεί σε αυτό που περιμένατε (περιεχόμενο, ισχύς, αναγνωρισιμότητα).	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

6. Διαχείριση Παραπόνων / Ενστάσεων (εφόσον υποβλήθηκαν)

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Ο τρόπος διαχείρισης της ένστασης / παραπόνου ήταν ικανοποιητικός.	☐	☐	☐	☐	☐
Ο χρόνος απάντησης στην ένσταση ήταν εντός εύλογου διαστήματος.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

7. Επιτήρηση / Ανανέωση Πιστοποίησης (εφόσον αφορά)

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Η διαδικασία περιοδικής επιτήρησης ή ανανέωσης ήταν κατανοητή και διαχειρίσιμη.	☐	☐	☐	☐	☐
Οι απαιτήσεις συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης (CPD) κοινοποιήθηκαν εγκαίρως.	☐	☐	☐	☐	☐

Σχόλιο (υποχρεωτικό σε περίπτωση "Μέτριος" ή "Κακός"): _____

8. Συνολική Εικόνα

Ερώτηση	Άριστος (5)	Πολύ Καλός (4)	Καλός (3)	Μέτρ. (2)	Κακός (1)
Συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της SAFECERT.	☐	☐	☐	☐	☐

Θα συνιστούσατε την SAFECERT σε συνάδελφο ή συνεργάτη; (κυκλώστε έναν αριθμό, όπου 0 = καθόλου πιθανό και 10 = πολύ πιθανό)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ποιο σημείο της διαδικασίας θεωρείτε ότι θα έπρεπε να βελτιωθεί η SAFECERT;

_____

_____

Λοιπά σχόλια / προτάσεις:

_____

_____

_____

Σας ευχαριστούμε θερμά για τον χρόνο σας!