



Stížnosti a odvolání vznesená k COP

Stížnosti a odvolání vůči rozhodnutí COP se řeší postupem detailně stanoveným příručkou kvality COP.

Odvolání

Odvolání vůči rozhodnutí COP musí být podáno písemnou formou.

O výsledku je autor odvolání informován písemnou formou do třiceti dnů od doručení odvolání. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena.

Odvolání se řeší na úrovni vedení COP.

Definitivní rozhodnutí ve věci odvolání je v kompetenci porady vedení COP a má formu Rozhodnutí porady COP. Toto rozhodnutí je konečné.

Stížnosti

Stížnosti se vyřizují jako stížnost na provedenou činnost COP nebo jako stížnost na jednotlivé pracovníky.

Stížnost může vznést žadatel o certifikaci, držitel certifikátu i třetí strana.

Stížnost může být podána písemnou formou nebo ústní formou, kdy o stížnosti je pořízen zápis podepsaný stěžovatelem a příjemcem stížnosti.

Stížnost řeší vedoucí COP.

O výsledku je stěžovatel informován písemnou formou do třiceti dnů od doručení/podání stížnosti. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena.