
Pravidla pro podávání odvolání a stížností jsou uvedena i na webových stránkách COP.

Odpovědnost za vyřizování odvolání a stížností má vedoucí COP, odpovědnost za náležité zdokumentování má asistentka.

COP má pro řešení odvolání a stížností stanoven tento postup:

1. Jakákoliv přijatá stížnost či odvolání je předána vedoucímu COP, který přezkoumá relevanci
2. Asistentka zajistí informaci o přijetí odvolání/stížnosti/zpětné vazbě podateli stížnosti
3. V případě potvrzení, že odvolání/stížnost se vztahuje k činnostem certifikace, za které je COP odpovědný následuje evidence stížnosti, a evidence všech podkladů do složky Odvolání a stížnosti (provádí asistentka)
4. V případě, že se stížnost týká klienta, je vždy s tímto klientem komunikována (zodpovídá vedoucí COP, v případě ohrožení nestrannosti COP pověřuje jiného pracovníka)
5. Podle charakteru stížnosti určí vedoucí COP nezávislého pracovníka /komisi/ tým pracovníků, k prošetření oprávněnosti stížnosti/skutečnosti/zpětné vazby
6. Pověřená osoba /komise/ tým pracovníků provede šetření nediskriminačním a nestranným způsobem (shromažďování relevantních informací), včetně stanovení případného nápravného opatření a předá vedoucímu COP
7. Vedoucí COP pověří dalšího pracovníka k přezkoumání výsledku šetření vyřizování stížnosti, který rozhodne u uznání/odmítnutí žádosti, rozhodnutí, jaká opatření budou přijata, ověření, zda byla přijata vhodná opatření
8. Vedoucí COP zajistí předání těchto výstupů tomu, kdo žádost podal včetně seznámení s možností odvolání proti tomuto rozhodnutí představenstvu společnosti Audiso a.s.
9. Celý tento postup musí být zrealizován do 30 dnů od podání odvolání/stížnosti/zpětné vazby, pokud nenastanou skutečnosti, které brání vyšetřování zjištění.
10. Navrhovatel je seznámen s výsledky, postupy a závěry COP.

Veškeré informace v procesu vyřizování odvolání a stížnosti jsou přísně důvěrné. COP po dohodě s klientem a s tím, kdo stížnost podal, stanoví, zda a v jakém rozsahu bude předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněn.