



**Vybavovanie sťažností a odvolaní**

**KCCKB Verejné**

**Druh dokumentu:** Politika

## VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

**Číslo:** 03

**Verzia:** 1

**Zverejnený:** 5.1.2020

**Účinný od:** 7.1.2020

**Záväzný pre:** CERTIFIKOVANÉ OSOBY

**Prístupný pre:** ODBORNÁ VEREJNOSŤ

**Vydal útvar:** ODBOR CERTIFIKÁCIE

**Autori:** Tomáš Hettych

**Spoluautori:** Lenka Gondová

**Schválil:** Ivan Makatura, generálny riaditeľ



## Vybavovanie sťažností a odvolaní

### 1 ÚVOD

Politika špecifikuje postupy pre vybavovanie sťažností a odvolaní v rámci procesov certifikácie a stanovuje zodpovednosti a zásady riešenia sporov.

### 2 DEFINÍCIA KLÚČOVÝCH POJMOV

V tejto politike sa používa odborná terminológia zavedená prostredníctvom nasledujúcich normatívnych dokumentov:

- STN ISO/IEC 17024:2012 - Posudzovanie zhody. Všeobecné požiadavky na orgány vykonávajúce certifikáciu osôb
- Zákon č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti
- Vyhláška Národného bezpečnostného úradu SR č. 436/2019 Z. z. o audite kybernetickej bezpečnosti a znalostnom štandarde audítora

#### 2.1 Použitá terminológia a skratky

Akreditovaná osoba	orgán posudzovania zhody (CAB), ktorému bola na základe preukázania splnenia akreditačných požiadaviek udelená akreditácia,
Akreditované pracovisko	pracovisko akreditovanej osoby spôsobilé (oprávnené) vykonávať akreditovanú činnosť v celom rozsahu akreditácie alebo v jej časti.
CAB	Orgán posudzovania zhody (Conformity Assessment Body)
SNAS	Slovenská národná akreditačná služba
KCCKB	Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti

### 3 PODANIE SŤAŽNOSTI ALEBO ODVOLANIA

Sťažnosť alebo odvolanie (ďalej len „podanie“) možno podať v lehote do 14 dní od okamihu vzniku okolností pre ktorú je sťažnosť alebo odvolanie podané. Po tejto lehote bude podanie odmietnuté.

Sťažnosti a odvolania týkajúce sa certifikácie sa podávajú písomne, na korešpondenčnú adresu:

**Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti, Budatínska 32, 851 06 Bratislava,**

alebo elektronicky, na adresu elektronickej pošty:

**certifikacie@cybercompetence.gov.sk** ako dokument v prílohe správy, opatrený certifikátom kvalifikovaného elektronickeho podpisu.

Každé podanie musí byť menovité a adresné, t.j.

- musí byť známa identita autora podania,
- musí byť známa adresa odosielateľa,
- musí byť stručne a zrozumiteľne deklarovaný predmet podania
- musí byť racionálnym a zrozumiteľným spôsobom deklarovaná podstata podania a okolnosti pre ktorú je sťažnosť alebo odvolanie podané, vrátane dátumu vzniku týchto okolností.



## Vybavovanie sťažností a odvolaní

Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti anonymné podania zásadne nepreveruje.

Oznámenia podané formou sťažnosti sa nepovažujú za oznámenie skutočností, o ktorých sa fyzická osoba dozvedela v súvislosti s výkonom svojho zamestnania, povolania, postavenia alebo funkcie alebo v súvislosti s činnosťou vo verejnom záujme a ktoré sa týkajú protispoločenskej činnosti.

Na spôsob riešenia podaní sa nevzťahuje správny poriadok (t.j. zákon č. 71/1967 Z.z o správnom konaní v znení neskorších predpisov).

## 4 PRIJATIE PODANIA

Prijaté podania sa stávajú súčasťou riadenej dokumentácie KCCKB.

Všetky podania sú riadne dokumentované v systéme manažérstva kvality a sú súčasťou pravidelného preskúmavania zo strany vedenia KCCKB.

Podania vybavuje KCCKB bez zbytočného odkladu na nasledujúcich úrovniach:

1. príslušného manažéra, ktorý podanie prijal,
2. riaditeľa odboru certifikácie,
3. odbornej komisie, zloženej z členov vedenia KCCKB,

Príslušný manažér KCCKB ktorý podanie prijal, musí bezodkladne informovať odosielateľa o prijatí jeho podania s odkazom na túto politiku a lehoty z nej vyplývajúce.

## 5 PRERUŠENIE KONANIA

KCCKB konanie preruší, ak:

- ak bol účastník konania vyzvaný aby odstránil nedostatky podania; tým je zároveň prerušená lehota na riešenie podania
- ak v lehote najneskôr do 30 dní od začatia konania nemožno presne a úplne zistiť skutkový stav veci.

KCCKB môže konanie prerušiť najdlhšie na 30 dní, ak to z dôležitých dôvodov navrhnuť zhodne účastníci konania.

## 6 ZASTAVENIE KONANIA

KCCKB konanie zastaví, ak:

- účastník konania vzal žiadosť alebo podanie na začatie konania späť skôr, ako bolo o nich rozhodnuté a ak s tým súhlasia ostatní účastníci konania,
- odpadol dôvod konania,
- prebieha v tej istej veci konanie v inej organizačnej zložke KCCKB,
- účastník konania neodstránil nedostatky podania v lehote určenej KCCKB.



## Vybavovanie sťažností a odvolaní

## 7 ROZHODNUTIE

Rozhodnutie o spôsobe vybavenia podania vykoná generálny riaditeľ KCCKB na základe odporúčania odbornej komisie najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa prijatia podania. O výsledku vybavenia informuje KCCKB klienta písomne.

Organizačné zložky KCCKB sú povinné rozhodnúť najneskôr do 30 dní od začatia konania, v mimoriadne zložitých prípadoch možno túto lehotu predĺžiť najviac o ďalších 30 dní, čo treba oznámiť účastníkom konania.

Rozhodnutie sa účastníkovi konania oznamuje doručením rozhodnutia; deň doručenia rozhodnutia je deň jeho oznámenia.

## 8 ODVOLACIE KONANIE

Proti rozhodnutiu KCCB má účastník konania právo podať odvolanie, ak sa účastník konania nevzdal odvolania písomne, alebo ústne do zápisnice.

Odvolanie proti rozhodnutiu o vybavení podania je možné podať v lehote do 15 pracovných dní od doručenia oznámenia klientovi. Odvolanie voči rozhodnutiu o vybavení podania sa podáva písomne, na korešpondenčnú adresu:

**Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti, Budatínska 32, 851 06 Bratislava,**

alebo elektronicky, na adresu elektronickej pošty:

**certifikacie@cybercompetence.gov.sk** ako dokument v prílohe správy, opatrený certifikátom kvalifikovaného elektronického podpisu.

Ak účastník konania vo veciach týkajúcich sa podania ešte pred uplynutím lehoty na podanie odvolania požiada o zmenu podkladov, na základe ktorých KCCB rozhodovalo, začína plynúť nová lehota na podanie.

Účastník konania, ktorý podal odvolanie, môže toto odvolanie vziať späť. Ak účastník konania vzal odvolanie späť, nemôže podať odvolanie v tej istej veci znovu.

Ak o odvolaní nerozhodne ten odbor KCCB, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, predloží odvolanie spolu s výsledkami doplneného konania a so spisovým materiálom odbornej komisii najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa, keď odvolanie bolo prijaté.

Rozhodnutie o spôsobe vybavenia odvolania vykoná generálny riaditeľ KCCKB na základe odporúčania odbornej komisie najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa prijatia odvolania. O výsledku vybavenia odvolania informuje KCCKB klienta písomne. Ak sú na to dôvody, generálny riaditeľ KCCKB rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Generálny riaditeľ KCCKB rozhodnutie zruší a vec vráti tomu odboru KCCKB, ktorý rozhodnutie vydal na nové prerokovanie a rozhodnutie, ak je to vhodnejšie z dôvodov rýchlosti alebo hospodárnosti.

Proti rozhodnutiu o odvolaní nie je možné ďalšie odvolanie.