



KCCKB Verejné

Druh dokumentu: Politika

VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

Číslo: 03

Verzia: 3

Zverejnený: 01.04.2021

Účinný od: 01.04.2021

Záväzný pre: *CERTIFIKOVANÉ OSOBY*

Prístupný pre: *ODBORNÁ VEREJNOSŤ*

Vydal útvar: *ODBOR CERTIFIKÁCIE*

Autori: Tomáš Hettych

Spoluautori: Ivan Kopáček

Schválil: Ivan Makatura, generálny riaditeľ



Vybavovanie sťažností a odvolaní

1 ÚVOD

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

2 DEFINÍCIA KLÚČOVÝCH POJMOV

- 1) V tejto politike sa používa odborná terminológia zavedená prostredníctvom nasledujúcich normatívnych dokumentov:
 - ISO/IEC 17021-1:2015 Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva. Časť 1: Požiadavky na orgány vykonávajúce audit a certifikáciu systémov manažérstva
 - 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.
certifikovaný subjekt	certifikovaná fyzická alebo právnická osoba
CAB	Orgán posudzovania zhody (Conformity Assessment Body)
SNAS	Slovenská národná akreditačná služba
KCCCKB	Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti

3 PODANIE SŤAŽNOSTI ALEBO ODVOLANIA

- 1) Každý klient Kompetenčného centra má právo podať sťažnosť alebo podať odvolanie proti rozhodnutiu centra. 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.

- 2) 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:

certifikacia@cybercompetence.sk ako dokument v prílohe správy, opatrený certifikátom elektronickeho podpisu.

- 3) Každé podanie musí byť menovité a adresné, t.j.:

- musí byť známa identita autora podania,



Vybavovanie sťažností a odvolaní

- 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.
- 4) Anonymné podania Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti zásadne nepreveruje.
- 5) 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.
- 6) 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

- 1) Prijaté podania sa stávajú súčasťou riadenej dokumentácie KCCKB.
- 2) Všetky podania sú riadne dokumentované v systéme manažérstva kvality a sú súčasťou pravidelného preskúmavania zo strany vedenia KCCKB.
- 3) Podania vybavuje KCCKB bez zbytočného odkladu na nasledujúcich úrovniach:
- príslušného manažéra, ktorý podanie prijal,
 - riaditeľa odboru certifikácie,
 - odbornej komisie, zloženej z členov vedenia KCCKB,
- 4) Príslušný manažér KCCKB ktorý podanie prijal, musí bezodkladne informovať odosielateľa o prijatí jeho podania s odkazom na túto politiku a lehoty z nej vyplývajúce. Taktiež poskytuje navrhovateľovi správy o stave napredovania a výsledkoch podania. Komunikáciu smeruje aj na manažéra kvality, ktorý je zodpovedný za sledovanie a zaznamenávanie podaní, vrátane opatrení prijatých na ich riešenie.
- 5) Povinnosťou manažéra kvality je zaregistrovať každé odvolanie, sťažnosť alebo podnet v „Registri odvolaní a sťažností“. Ak podanie nebolo podané písomne, povinnosťou manažéra kvality je zdokumentovať obsah sťažnosti, dôvod odvolania a subjekt podávajúcí sťažnosť alebo odvolanie voči rozhodnutiu spoločnosti. Odvolanie, sťažnosť alebo podnet rieši manažér kvality. V prípade, že manažér kvality podieľal na poskytovaní danej služby, zabezpečí riešenie podania generálny riaditeľ.
- 6) Odborná komisia na posúdenie podania je zložená vždy tak, aby pracovníci, ktorí rozhodujú o podaní, a ktorí sú zapojení do procesu podania, boli iní, ako tí, ktorí boli zainteresovaní do rozhodnutia, proti ktorému je podanie smerované.
- 7) Podania sa riešia konštruktívne, nestranne a včas. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach vedie generálny riaditeľ tak, že nepríde k žiadnym diskriminačným opatreniam voči odvolávajúcemu sa.
- 8) Manažér kvality alebo ten, kto bol určený riešením odvolania/sťažnosti (ďalej len splnomocnený pracovník) osloví subjekt podávajúcí odvolanie/sťažnosť, aby zistil všetky podrobnosti o sťažnosti alebo dôvody odvolania zo strany klienta alebo inej zainteresovanej strany a výsledky zisťovania musí zaznamenať. V tejto fáze je prvoradou úlohou splnomocneného pracovníka zistiť a zdokumentovať



kľúčové nedostatky, dôkazy o týchto nedostatkoch a identifikovať pracovníkov, ktorí sú zodpovední za vznik uvedených problémov.

- 9) Povinnosťou splnomocneného pracovníka je získať interpretáciu postupu pracovníkov Kompetenčného centra od certifikačného asistenta a členov tímu, ktorí danú činnosť vykonávali. Takto získané informácie musí splnomocnený pracovník porovnať so záznamami a správami o výkone danej činnosti. Ak je situácia komplikovaná, môže splnomocnený pracovník opätovne konzultovať problematiku so subjektom podávajúcim sťažnosť alebo odvolanie alebo zvolať spoločné rokovanie oboch strán.
- 10) Certifikačný orgán prijímajúci odvolanie/sťažnosť musí zodpovedať za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií na jeho potvrdenie.
- 11) Manažér kvality oznamuje každú opodstatnenú sťažnosť na certifikovaný subjekt certifikovanému subjektu v lehote maximálne 14 dní odo dňa identifikovania opodstatnenia sťažnosti.
- 12) Manažér kvality zaznamená vhodné nápravné činnosti do Registra opatrení.
- 13) Proces riešenia sťažností podlieha požiadavkám na zachovanie dôvernosti (to sa vzťahuje ako na sťažovateľa, tak aj na predmet sťažnosti).

5 PRERUŠENIE KONANIA

- 1) 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.
- 2) KCCKB môže konanie prerušiť najdlhšie na 30 dní, ak to z dôležitých dôvodov navrhnú zhodne účastníci konania.

6 ZASTAVENIE KONANIA

1. 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.

7 ROZHODNUTIE

- 1) Rozhodnutie, ktoré sa má oznámiť osobe, ktorá podala odvolanie alebo sťažnosť, musí vypracovať, preskúmať a odsúhlasiť osoba, ktorá predtým nebola zainteresovaná v predmete odvolania. Rozhodnutie o spôsobe vybavenia podania vykoná generálny riaditeľ KCCKB na základe odporúčania odbornej komisie najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa prijatia podania.



Vybavovanie sťažností a odvolaní

- 2) Následne manažér kvality musí osobne alebo telefonicky a potom i písomne informovať subjekt podávajúci sťažnosť alebo odvolanie a príslušnú certifikovanú osobu/subjekt o spôsobe riešenia podanej sťažnosti/odvolania, prijatých opatreniach, zmenách v rozhodnutiach a ďalšom postupe voči danej certifikovanej osobe/subjektu. Rovnako o informuje aj Generálneho riaditeľa KCCCKB.
- 3) Organizačné zložky KCCCKB 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.
- 4) Rozhodnutie sa účastníkovi konania oznamuje doručením rozhodnutia; deň doručenia rozhodnutia je deň jeho oznámenia.

8 EVIDENCIA

- 1) Evidenciu sťažností a odvolaní vedie manažér kvality, ktorý na poradách vedenia pravidelne informuje o počte podaných odvolaní a sťažností, spôsobe ich riešenia a reagovaní klientov a zainteresovaných strán na výsledky riešenia sťažností/odvolaní.
- 2) Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o sťažnostiach, podnetov alebo odvolaniach nevyúsťujú do diskriminačných činností voči subjektu, ktorý sťažnosť/ podnet alebo odvolanie podal.
- 3) Počas riešenia sťažností, podnetov, odvolaní je zakázané zverejňovať akékoľvek informácie o výsledkoch ich šetrenia, pokiaľ nie je preukázaná ich adekvátnosť a riešenie nie je ukončené.

- - -

1.4.2021

Ivan Makatura, generálny riaditeľ