



KCKKB Verejné

Druh dokumentu: Politika

VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ A ODVOLANÍ

Číslo: 03

Verzia: 5

Zverejnený: 18.02.2024

Účinný od: 19.02.2024

Záväzný pre: CERTIFIKOVANÉ OSOBY, ŽIADATELIA O ČLENSTVO V KOMUNITE

Prístupný pre: ODBORNÁ VEREJNOSŤ

Vydal útvar: ODBOR CERTIFIKÁCIE, ODBOR PROGRAMOV EÚ

Autori: Tomáš Hettych

Spoluautori: Ivan Kopáčík, Valentína Micháľková

Schválil: Ivan Makatura, generálny riaditeľ



Vybavovanie sťažností a odvolaní

1 ÚVOD

Politika špecifikuje postupy pre vybavovanie sťažností a odvolaní v rámci procesov certifikácie ako aj procesov riadenia členstva v komunite. 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 NBÚ č. 492/2022 Z.z. ktorou sa ustanovujú znalostné štandardy v kybernetickej bezpečnosti
 - Vyhláška NBÚ č. 493/2022 Z.z. o audite kybernetickej bezpečnosti
 - Nariadenie EP a Rady č. 2021/887, ktorým sa zriaďuje Európske centrum priemyselných, technologických a výskumných kompetencií v oblasti kybernetickej bezpečnosti a sieť národných koordinačných centier.

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
KCKKB	Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti
Žiadateľ	Subjekt žiadajúci o členstvo v komunite v zmysle nariadenia EÚ 2021/887
NCC-SK	Národné koordinačné centrum SR v zmysle nariadenia EÚ 2021/887. Úlohu NCC-SK plní KCKKB.



Vybavovanie sťažností a odvolaní

3 PODANIE SŤAŽNOSTI ALEBO ODVOLANIA

- 1) Každý klient KCCCKB ako aj žiadateľ, ktorému bolo členstvo v komunite zamietnuté má právo podať sťažnosť alebo podať odvolanie proti rozhodnutiu KCCCKB resp. NCC-SK. 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) Sťažnosti a odvolania týkajúce sa členstva v komunite sa podávajú:
písomne, na korešpondenčnú adresu:
Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti, Budatínska 32, 851 06 Bratislava,
alebo elektronicky, na adresu elektronickej pošty:
ncc@cybercompetence.sk ako dokument v prílohe správy, opatrený certifikátom elektronickeho podpisu.
- 4) Každé podanie musí byť menovité a adresné, t.j.:
 - a) musí byť známa identita autora podania,
 - b) musí byť známa adresa odosielateľa,
 - c) musí byť stručne a zrozumiteľne deklarovaný predmet podania,
 - d) musí byť racionálnym a zrozumiteľným spôsobom deklarovaná podstata podania a okolnosti pre ktorú je sťažnosť alebo odvolanie podané, vrátane dátumu vzniku týchto okolností.
- 5) Anonymné podania Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti zásadne nepreveruje.
- 6) 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.
- 7) 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 KCCCKB a NCC-SK.
- 2) Všetky podania sú riadne dokumentované v systéme manažérstva kvality a sú súčasťou pravidelného preskúmania zo strany vedenia KCCCKB.
- 3) Podania vybavuje KCCCKB bez zbytočného odkladu na nasledujúcich úrovniach:



Vybavovanie sťažností a odvolaní

- a) príslušného manažéra, ktorý podanie prijal,
 - b) v prípade certifikácie riaditeľa odboru certifikácie; v prípade členstva v komunite riaditeľa odboru programov EÚ
 - c) odbornej komisie, zloženej z členov vedenia KCCCKB, v prípade členstva v komunite Dozornej rady KCCCKB.
- 4) Príslušný manažér KCCCKB 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 podávajúci sťažnosť alebo odvolanie voči rozhodnutiu spoločnosti. Odvolanie, sťažnosť alebo podnet rieši manažér kvality. V prípade, že sa 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 podávajúci 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 KCCCKB, asistenta, tajomníka NCC-SK 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).



Vybavovanie sťažností a odvolaní

5 PRERUŠENIE ALEBO ZASTAVENIE KONANIA

- 1) KCCCKB konanie preruší, ak:
 - a) ak bol účastník konania vyzvaný aby odstránil nedostatky podania; tým je zároveň prerušená lehota na riešenie podania
 - b) ak v lehote najneskôr do 30 dní od začatia konania nemožno presne a úplne zistiť skutkový stav veci.
- 2) KCCCKB môže konanie prerušiť najdlhšie na 30 dní, ak to z dôležitých dôvodov navrhnu zhodne účastníci konania.
- 3) KCCCKB 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 KCCCKB,
 - účastník konania neodstránil nedostatky podania v lehote určenej KCCCKB.

6 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 KCCCKB na základe odporúčania odbornej komisie najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa prijatia podania.
- 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.

7 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.



Vybavovanie sťažností a odvolaní

8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Za dodržiavanie ustanovení tejto politiky sú zodpovední všetci zamestnanci, a to v rozsahu primeranom svojim povinnostiam.
- 2) Politika je v elektronickej podobe zverejnená na webovom sídle KCCKB a na portáli kyberkomunita.sk .
- 3) č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4) Táto politika nadobúda účinnosť **19.02.2024**.