**Honvédelmi Kiberbiztonsági Hatóság**

**Panaszkezelési szabályzat**

Panaszkezelési eljárásrend

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) alapján a **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Panasszal bárki fordulhat a panasszal összefüggő tárgykörben az eljárásra jogosult szervhez.

**A hadiipari kutatással, fejlesztéssel, gyártással és kereskedelemmel összefüggő kiberbiztonsági tanúsító hatósági feladatok tekintetében a Kormány által kijelölt hatóság** (a továbbiakban: Hatóság) a kiberbiztonsági tanúsítási tárgykörben benyújtott panaszok elintézése során a következők szerint jár el.

**Ki és hogyan tehet panaszt?**

Kiberbiztonsági tanúsítás tárgykörben panasszal bárki fordulhat a Hatósághoz a következő módon:

* e-mailben: [hatosag@hkh.gov.hu](mailto:hatosag@hkh.gov.hu);
* Hivatali Kapun: Honvédelmi Kiberbiztonsági Hatóság (HAEIBH) (KRID: 463531787)
* postai úton a Hatóság levelezési címén (1525 Budapest, Pf. 74.);
* a Hatóság telefonos elérhetőségén: 06 (1) 372-1832. A telefonon tett panaszt a Hatóság írásba foglalja és a panaszos részére nyolc napon belül másodpéldányban megküldi.

Az ENISA-ról és az információs és kommunikációs technológiák kiberbiztonsági tanúsításáról, valamint az 526/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2019/881 európai parlamenti és tanácsi rendelet szerint a természetes és jogi személyek panaszt nyújthatnak be a Hatósághoz

* a Hatóság által kiadott európai kiberbiztonsági tanúsítvánnyal összefüggő tárgykörben;
* a megfelelőségértékelő szervezetek által kiadott európai kiberbiztonsági tanúsítványokkal kapcsolatos tárgykörben, amennyiben ezek a tanúsítványok „magas” megbízhatósági szintre vonatkoznak;
* uniós megfelelőségi nyilatkozatokkal kapcsolatos tárgykörben.

A **bejelentésnek tartalmaznia kell** a bejelentő természetes személyazonosító adatait (bejelentő családi és utóneve, születési hely, születési idő), állandó lakcímét és levelezési címét. Jogi személy bejelentő esetén pedig a jogi személy nevét és székhelyét meg kell jelölni.

Kérjük, hogy a hatékonyabb elintézés érdekében az ügyben rendelkezésre álló iratok másolatát csatolja a panasz előterjesztéséhez.

**A panasz vagy közérdekű bejelentés elbírálásának a menete**

Ha a panasz elintézésére nem a Hatóság az eljárásra jogosult szerv, a Hatóság a panaszt a beérkezéstől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi, erről egyidejűleg a panaszost értesíti.

A panaszt – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elintézni. Ha a vizsgálat előreláthatólag ennél hosszabb ideig tart, a Hatóság a panaszost a hosszabbítás indokainak megjelölésével erről tájékoztatja, azonban az elintézési határidő ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A Hatóság a panaszost a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel, továbbá a panaszost szükség esetén meghallgatja.

A Hatóság **mellőzheti** a panasz vizsgálatát, amennyiben

* nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
* ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalmú, ismételt panaszt terjesztett elő;
* a panaszt a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztették elő.

A Hatóság **mellőzi**

* a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított

egy éven túl előterjesztett;

* azonosíthatatlan személy által tett

panasz vizsgálatát. A Hatóság az azonosíthatatlan személy által tett panaszt megvizsgálja, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszost, amennyiben jóhiszeműen járt el, nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A Hatóság a panasz elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el. A panaszos személyes adatai csak a kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére a törvény alapján jogosult, vagy adatai kezeléséhez a panaszos hozzájárult. A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

* ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merült fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére;
* alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére

át kell adni.