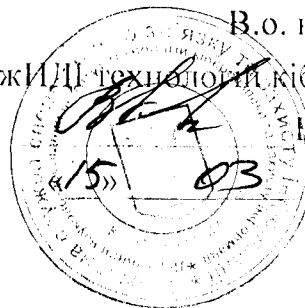




**ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ
ПРОДУКЦІЇ, ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ**
Державний науково-дослідний інститут
технологій кібербезпеки та захисту інформації

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. начальника
ДержИДІ технологій кібербезпеки



В. Ф. Козак

2021р.

МН

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПРОЦЕДУРА

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

**Органу з сертифікації продукції, процесів та послуг
ДержИДІ технологій кібербезпеки**

СМОСП.ПР-7.13

Редакція 1

м. Київ - 2021 рік

Цей документ є власністю Органу з сертифікації продукції, процесів та послуг ДержИДІ технологій кібербезпеки і не може бути повністю або частково відтворений, тиражований та розповсюджений без його дозволу



**ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ
ПРОДУКЦІЇ, ПРОЦЕСІВ ТА ПОСЛУГ
Державний науково-дослідний інститут
технологій кібербезпеки та захисту інформації**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. начальника
ДержНДІ технологій кібербезпеки

_____ В. Ф. Козак

«__» _____ 2021р.

МП

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПРОЦЕДУРА

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

**Органу з сертифікації продукції, процесів та послуг
ДержНДІ технологій кібербезпеки**

СМОСП.ПР-7.13

Редакція 1

м. Київ - 2021рік

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

ЗМІСТ

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.....	4
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ.....	5
4	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....	5
5	ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ.....	6
5.1	Загальні положення.....	6
5.2	Схема процесу.....	6
5.3	Вирішення скарг.....	7
5.4	Розгляд апеляцій.....	10
6	ЗАПИСИ.....	11

Розробив	Підпис	Перевірив	Підпис
Представник керівництва з якості О.О. Цвілій		Керівник ОСП В. А. Попель	

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Процедура деталізує вимоги HCM.ОСП-17065 системи менеджменту Органу з сертифікації продукції, процесів та послуг (надалі – ОСП) Державного науково-дослідного інституту технологій кібербезпеки та захисту інформації (надалі – ДержНДІ технологій кібербезпеки) щодо розгляду скарг та апеляцій **згідно з вимогами** стандартів ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та ДСТУ ETSI EN 319 403, а також з врахуванням настанов **згідно зі стандартом** ДСТУ ISO 10002.

Подання та розгляд апеляцій на рішення призначених органів здійснюється відповідно до вимог ст.43 закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».

1.2 Політика ОСП щодо розглядання скарг та апеляцій полягає у забезпеченні конструктивного, неупередженого та вчасного розгляду скарг й апеляцій шляхом отримання, оцінювання та прийняття рішення щодо скарг й апеляцій.

Результативне реагування на апеляції та скарги – це важливий засіб захисту репутації ОСП, його клієнтів і інших заінтересованих сторін результатів сертифікації продукції від помилок, недоглядів або необґрунтованої поведінки.

Довіра до діяльності з сертифікації продукції зберігається, коли апеляції та скарги розглядаються відповідним чином.

Відповідний баланс між принципами відкритості і забезпечення конфіденційності необхідний для того, щоб продемонструвати чесність і достовірність всім зацікавленим сторонам.

1.3 Процес розгляду скарг та апеляцій включає щонайменше наступні елементи та методи:

а) опис процесу отримання, валідації й розслідування скарг й апеляцій та прийняття рішення щодо дій, які будуть вжиті у відповідь на неї, беручи до уваги результати попередніх схожих скарг та апеляцій;

б) відслідковування та записи щодо скарг й апеляцій, включаючи дії, вжиті для їх вирішення;

в) забезпечення того, що вживаються належні коригування та коригувальні дії **згідно з процедурою** СМОСП.ПР-8.7, якщо застосовно.

1.4 Положення цієї процедури охоплюють всі аспекти діяльності ОСП й

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

полягають у забезпеченні основного виду діяльності ОСП – оцінювання та підтвердження відповідності продукції третьою стороною встановленим вимогам чинних в Україні нормативним документам та носять обов’язковий **характер для всього персоналу ОСП**, в тому числі залучених осіб, комітетів, тощо.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 Процедура містить наступні посилання:

- ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Система управління якістю. Основні положення та словник;
- ДСТУ EN ISO 9000:2022 (EN ISO 9000:2015, IDT; ISO 9000:2015, IDT) Система управління якістю. Основні положення та словник;
- ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT) Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;
- ДСТУ ETSI EN 319 403-1:2021 (ETSI EN 319 403-1 V2.3.1 (2020-06), IDT) Електронні підписи та інфраструктури (ESI). Оцінювання відповідності постачальників довірчих послуг. Частина 1. Вимоги до органів оцінювання відповідності, які оцінюють постачальників довірчих послуг;
- ДСТУ ISO 10002:2019 (ISO 10002:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях ;
- Про технічні регламенти та оцінку відповідності Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII;
- Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII.

2.2 Крім цих основоположних документів персонал ОСП у своїй діяльності керується затвердженими наступними документами системи менеджменту:

- НСМ.ОСП-17065 Настанова щодо системи менеджменту;

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

- СМОСП.ПР-4.5 Конфіденційність;
- СМОСП.ПР-8.5 Аналізування з боку керівництва;
- СМОСП.ПР-8.6 Внутрішні аудити;
- СМОСП.ПР-8.7 Коригувальні дії;
- СМООВ.ПЛ-02 Положення про Комісію з апеляцій Органу з оцінки відповідності ДержНДІ технологій кібербезпеки;
- Інструкція з організації діловодства у Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України Наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 29.02.2012 № 100.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

3.1 Використані у цій процедурі поняття та визначення понять відповідають положенням стандартів ДСТУ ISO 9000, ДСТУ EN ISO 9001, ДСТУ EN ISO/IEC 17000, законів України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» та інших нормативно-правових документів, наведеним у р.2 НСМ.ОСП-17065.

3.2 Крім того, застосовуються такі терміни:

АПЕЛЯЦІЯ – запит представника заявника/клієнта ОСП про перегляд рішення щодо відповідності/невідповідності продукції за результатами сертифікації;

АПЕЛЯНТ – особа (фізична або юридична), що подала апеляцію. Апелянтом може бути заявник сертифікації продукції;

СКАРГА – вираження невдоволеності (усне чи письмове) діяльністю з сертифікації продукції з боку будь-якої особи або організації з очікуванням відповіді;

СКАРЖНИК – особа (фізична або юридична), що подала скаргу. Скаржником може бути будь-яка особа.

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4.1 Начальник ДержНДІ технологій кібербезпеки несе загальну відповідальність за функціонування цієї Процедури.

4.2 Керівник ОСП та персонал ОСП несуть відповідальність за збирання та

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

перевірку всієї необхідної інформації (до можливого ступеня), щоб прийняти рішення щодо скарги апеляції, а також за виконання цієї Процедури.

4.3 Представник керівництва з якості несе відповідальність за ведення записів щодо обробки скарги/апеляції (реєстрацію, оцінку, інформування, відстежування), що надходять до ОСП, а також за перегляд та актуалізацію цієї Процедури.

4.4 Комісія з апеляцій несе відповідальність за усі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій та виконання цієї процедури.

5 ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

5.1 Загальні положення

5.1.1 Опис процесу розгляду апеляції та скарг загальнодоступний на веб-сайті ДержНДІ технологій кібербезпеки, без запиту.

5.1.2 Подання, розслідування та прийняття рішень щодо апеляцій та скарг не призводять до будь-яких дискримінаційних дій проти апелянта/скаржника.

5.1.3 Подання та розгляд апеляцій та скарг здійснюється безкоштовно.

5.1.4 У разі обґрунтованості скарг та апеляцій ОСП впроваджує належні коригування та коригувальні дії згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.7.

5.1.5 Інформація щодо розгляду скарг та апеляцій є вхідними даними для аналізування з боку керівництва згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.5.

5.2 Схема процесу



5.3 Вирішення скарг

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

5.3.1 У разі наявності у заявника/клієнта незадоволення стосовно дій або бездіяльності ОСП або його персоналу, заявник/клієнт може подати письмову скаргу до ОСП не пізніше одного місяця після настання такого випадку.

5.3.2 Скарги, які надходять в письмовому вигляді на ім'я начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки реєструються згідно з Інструкцією з організації діловодства.

У письмовій скарзі мають бути зазначені дані скаржника (особи/організації), який її подав, в тому числі його адреса, дата, а також чітко вказана причина і викладена суть скарги.

До письмової скарги повинні додаватися усі необхідні документи та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти по суті.

Усі скарги, що надійшли в ОСП та на ім'я начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки, а також скарги, які були висловлені в усній формі, окрім тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації представником керівництва з якості в Журналі (СМОСП.Ф-7.13/01).

Усні скарги можуть бути висловлені персоналу ОСП на будь-якому етапі виконання робіт з сертифікації продукції, надані до ОСП (зокрема по телефону) або виявлені персоналом ОСП у засобах масової інформації.

У разі отримання усної скарги персонал ОСП, який отримав скаргу, повинен ідентифікувати особу скаржника (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи, посада, контактна адреса та телефон) та передати відповідну інформацію представнику керівництва з якості.

Анонімні скарги розглядаються ОСП без відповіді за результатами їх розгляду.

Після реєстрації скарги представник керівництва з якості надає всі отримані матеріали керівнику ОСП.

5.3.3 Керівник ОСП, розглянувши зміст скарги у найкоротший термін, впевнившись у тому, що скарга стосується діяльності з сертифікації продукції, за яку ОСП несе відповідальність, накладає візу з визначенням відповідальної особи ОСП для проведення оцінювання з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

ОСП забезпечує, щоб рішення за результатами розгляду скарги приймали або її аналізування та затвердження проводили особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою.

Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо скарги, ОСП не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), який проводив сертифікацію продукції, надавав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

Відповідальна особа проводить аналізування скарги та причини, що її викликали, на підставі документів, що визначають вимоги до відповідного процесу. Під час аналізування за скаргою проводиться дослідження наявних зареєстрованих первинних даних, записів та висновків, отримуються пояснення персоналу, дії якого оскаржуються.

Під час аналізування розглядається:

- причина виникнення скарги;
- функції/процеси, що пов'язані зі змістом скарги;
- ресурси, які необхідні для розгляду;
- підготовленість персоналу ОСП.

Результати аналізування оформляються у письмовому вигляді.

Керівник ОСП може ініціювати додаткове аналізування інформації та обґрунтувань особисто та/або за допомогою позапланового внутрішнього аудиту згідно з процедурою СМОСП.ПР-8.6, та/або провести співбесіди з особами, які винні у виникненні скарги, та/або отримання додаткових роз'яснень від скаржника.

5.3.4 По можливості, ОСП підтверджує отримання скарги у прийнятний для нього спосіб, а саме поштою, телефоном, електронною поштою тощо, та інформує скаржника про хід розгляду скарги й результат.

Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки її не буде задоволено або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляється скаржнику на його запит.

5.3.5 Скаржник може у будь-який час відізвати подану скаргу. У цьому

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

випадку розгляд скарги зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій скарзі, вдруге не проводиться.

5.3.6 Будь-яка обґрунтована скарга щодо сертифікованої особи повідомляється ОСП протягом трьох днів особі, щодо якої надійшла скарга.

Скарги розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

5.3.7 Оскільки процес розгляду скарги пов'язаний із скаржником та об'єктом оскарження, процес розгляду скарги підпадає під вимоги щодо конфіденційності згідно з процедурою СМОСП.ПР-4.5.

ОСП докладає всіх прийнятних зусиль для ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання залежить від важливості, частоти виникнення та суттєвості скарги.

На підставі відповідного ретельного розглядання ОСП пропонує прийнятний спосіб реагування на скаргу, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому, або приймає запропонований скаржником спосіб вирішення скарги.

Питання, які при цьому розглядаються, можуть охоплювати:

- вивчення всіх аспектів скарги;
- подальші дії, якщо це прийнятно;
- пропонування, якщо це прийнятно, способів розв'язання проблем іншим, хто, можливо, постраждав у той самий спосіб, що й скаржник, але не подав офіційної скарги;
- рівень повноваження щодо різних реагувань;
- розповсюдження інформації відповідному персоналу.

5.3.8 За результатами аналізування всієї отриманої інформації та результатів аналізування відповідальна особа ОСП виносить рішення, яке може стосуватися наступного:

- задоволення скарги у повному обсязі;
- відмова у задоволенні скарги;
- задоволення скарги частково.

5.3.9 Щоразу, коли це можливо, ОСП надає офіційне повідомлення скаржнику

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

про завершення процесу розгляду скарги, а також щодо прийнятих рішень та дій протягом трьох робочих днів із дати прийняття відповідного рішення.

ОСП визначається, разом з скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, повинно бути розголошено громадськості предмет скарги та відповідні висновки.

По кожному факту оскарження дій чи рішень ОСП, керівництво ОСП приймає відповідне рішення й сповіщає про це скаржника.

5.4.8 Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення, тоді він може подати апеляцію, яка реєструється в Журналі (СМОСП.Ф-7.13/01) та розглядається апеляційною комісією згідно з п.5.4 цієї процедури.

5.4 Розгляд апеляцій

5.4.1 У разі незгоди з рішенням ОСП щодо відповідності/невідповідності продукції заявник/клієнт може подати письмову апеляцію до ОСП не пізніше одного місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення. При цьому подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

Апеляції подаються в письмовому вигляді на ім'я керівника ОСП або начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки та реєструються згідно з Інструкцією з організації діловодства.

У письмовій апеляції мають бути зазначені дані апелянта (особи/організації), який її подав, в тому числі його адреса, дата, а також чітко вказана причина і викладена суть апеляції.

До письмової апеляції повинні додаватися усі необхідні документи та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

Відмова від апеляції до її вирішення є підставою для припинення розгляду апеляції. Повторні подання апеляції щодо розглянутого раніше питання за яким прийнято рішення беруться до уваги керівництвом ОСП, але можуть не розглядатись.

5.4.2 Після отримання апеляції, ОСП визначає чи апеляція стосується сертифікаційної діяльності, за яку він відповідає, і якщо так, підтверджує її отримання й розглядає. Представник керівництва з якості реєструє у Журналі

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

(СМОСП.Ф-7.13/01) та передає на розгляд Комісії з апеляцій й інформує апелянта про хід розгляду апеляції й результат.

5.4.3 Склад Комісії з апеляцій затверджується наказом начальника ДержНДІ технологій кібербезпеки згідно з Положенням про Комісію з апеляцій (СМООВ.ПЛ-02), в якому передбачені обов'язки, права та відповідальність Комісії.

5.4.4 Секретарем комісії може бути представник керівництва з якості. Для розгляду апеляції секретар комісії комплектує наступні документи:

- апеляцію заявника/клієнта;
- листування щодо порушеного питання між апелянтом та ОСП;
- відповідні записи, що мають відношення до апеляції (сертифікати, рішення, тощо);
- особисті дані щодо апелянта (за необхідністю);
- інше, за необхідністю.

Порядок подання та розгляду апеляцій передбачений Положенням про Комісію з апеляцій (СМООВ.ПЛ-02).

5.4.5 Рішення за результатами розгляду апеляції повинні приймати або її аналізувати та затвердження повинні проводити особи, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі апеляцією.

5.4.6 Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, для розгляду або прийняття рішення щодо апеляції, ОСП не залучає персонал (зокрема, тих, хто має керівну посаду), який проводив сертифікацію продукції, надавав консультування клієнту або працював у нього впродовж двох років після надання консультування або закінчення роботи у клієнта.

5.4.7 ОСП офіційно в письмовому вигляді за підписом голови Комісії повідомляє апелянта про завершення процесу розгляду апеляції.

5.4.8 ОСП вживає будь-яких подальших заходів, необхідних для вирішення апеляції.

5.4.9 Записи щодо розгляду апеляцій зберігаються не менше десяти років, не менше ніж визначено чинним законодавством.

6 ЗАПИСИ

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

Записи, на які є посилання за текстом:

СМОСП.Ф-7.13/01 – Журнал реєстрації скарг та апеляцій.

Орган з сертифікації продукції, процесів та послуг	ПРОЦЕДУРА СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ				
Позначення	Ред.	Статус	№ зм.	Найменування файлу	Дата введення
СМОСП.ПР-7.13	1	К		СМОСП.ПР-7.13 ред.01.doc	15.03.2021р.

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

№/ колір зміни	Підстава для внесення зміни	Номер змінених, заміненних/нових сторінок	Дата внесення зміни	Зміни вніс
1	ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT)	ст.4-5	12.09.2022	Цвілій О.О.
1	ДСТУ ETSI EN 319 403-1:2021 (ETSI EN 319 403-1 V2.3.1 (2020-06), IDT) Електронні підписи та інфраструктури (ESI). Оцінювання відповідності постачальників довірчих послуг. Частина 1. Вимоги до органів оцінювання відповідності, які оцінюють постачальників довірчих послуг	ст.4	12.09.2022	Цвілій О.О.
2	Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту інформації та кіберзахисту державних інформаційних ресурсів, об'єктів критичної інформаційної інфраструктури Закон України від 27.03.2025 № 4336-IX; Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII	3-9, 11-12	01.05.2025	Гудименко М.В.

	1-ша зміна
	2-га зміна
	3-тя зміна
	4-та зміна
	5-та зміна