



ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

Комисията за защита на личните данни

за

**оценка на удовлетвореността на потребителите на
административни услуги през 2021 г.**

I. Увод.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, чл. 34 и чл. 35 от Вътрешните правила за административно обслужване в Комисията за защита на личните данни във връзка с изпълнение на нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Като отчита изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите¹, докладът включва информация за методите за обратна връзка от потребителите на административни услуги, предоставяни от Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) през периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. , както и изводите от проведеното изследване на удовлетвореността им.

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;
- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

Наред с типични и за други администрации общи административни услуги, Комисията за защита на личните данни извършва множество специфични дейности, произтичащи от статута ѝ на надзорен орган в областта на защитата на личните данни. Традиционно най-често търсените специфични услуги през отчетния период остават:

- Решения по жалби на физически лица;
- Изразяване на становища по въпроси, свързани със защитата на личните данни;
- Разрешения за предоставяне на данни от ЕСГРАОН по чл. 106, ал. 1, т. 3 от Закона за гражданската регистрация;
- Предоставяне на информация от публичните регистри на КЗЛД;
- Осъществяване на консултации на граждани и администратори на лични данни.

По отделните направления на дейност на КЗЛД през 2020 г. са обработени общо 19 601 бр. документи (писма, молби, заявления, жалби, вътрешни документи и др., от и към граждани, администратори на лични данни и държавни институции), като по линия на най-често заявяваните услуги, посочени по-горе, са изготвени крайни актове на надзорния орган и/или на председателя на КЗЛД, както следва:

- 420 решения по жалби от физически лица;
- 55 становища по въпроси в областта на защитата на личните данни;
- 453 писмени консултации, с които са дадени разяснения по правната уредба, по които има ясна и еднозначна регламентация и/или трайна практика на надзорния орган.

Отделно от това, през 2021 г. са предоставени 1693 устни експертни консултации по телефон.

Предоставяните от КЗЛД специфични административни услуги са безплатни.

¹ Методологията е приета с решение на Министерския съвет № 246 от 10 април 2020 г.

II. Измерване на удовлетвореността на потребителите в Комисия за защита на личните данни – методи, данни и резултати.

За измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени преобладаващата част от задължителните методи за обратна връзка съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване, а именно: извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; извършване на наблюдения по метода "таен клиент"; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали; анализ на медийни публикации.

1. Извършване на анкетни проучвания.

Комисията за защита на личните данни е осигурила възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти за обратна връзка, които целогодишно са на разположение на потребителите. Анкетните карти могат да бъдат подавани на хартиен носител или по електронен път. Формулярът на анкетната карта е достъпен на място в деловодството на КЗЛД и на сайта на Комисията в рубриката „Административно обслужване“. Анкетните карти са насочени към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в подготвената за целта кутия в деловодството или да я изпрати по електронен път. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

През 2021 г. в звеното за административно обслужване на Комисията за защита на личните данни няма попълнени анкетни карти. Такива не са постъпили и по електронен път.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги по отделните направления на дейност на КЗЛД, е постоянен процес. В консултациите участват следните категории служители:

- служителите от звеното за административно обслужване („Деловодство“);
- служителите, предоставящи справки за движението по постъпили жалби, сигнали и въпроси.
- експертите, ангажирани с административните производства по жалби за нарушения в областта на защитата на личните данни;
- експертите, предоставящи устни консултации (по телефон или на място в КЗЛД) по правната уредба в сферата на защитата на личните данни;
- експертите, предоставящи справки и консултации по публичния регистър на администраторите на лични данни/обработващите лични данни, определили длъжностно лице по защита на данните.

Консултациите със служителите са неформални и имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка както за общото ниво на заинтересованост към административните услуги на КЗЛД, така и за актуални въпроси в областта на защитата на личните данни от обществен интерес. В зависимост от поставените от потребителите въпроси и наблюденията на служителите от комуникацията с тях, информацията, достъпна на интернет страницата на КЗЛД периодично се актуализира, напр. рубриките „Подаване на жалби и сигнали“, „Насоки“, „Полезна информация“, „Контакти“ и др. При констатирани слабости в качеството на предоставяните административни услуги (напр. недостатъчно налична на интернет страницата на КЗЛД информация) се вземат подходящи административно-организационни мерки за отстраняването им.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване, са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужването.

3. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

И през 2021 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради невъзможността за осигуряване на „анонимност“ на тайния клиент с оглед малката численост на персонала на КЗЛД и липсата на териториални поделения/звена, от чийто личен състав да бъде определено лице, действащо като „таен клиент“. Все още не е реализирана на практика и евентуалната възможност за възлагане на дейността по наблюдение по метода „таен клиент“ на външно за институцията лице.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

До информационното табло в административната сграда на КЗЛД – етаж първи, е поставена кутия за „Мнения, препоръки, сигнали за корупция и оплаквания“. През 2021 г. чрез този канал за измерване на удовлетвореността на потребителите не е постъпил нито един сигнал, предложение, жалба или похвала. Независимо от това, поради множеството канали за комуникация, които КЗЛД е осигурила за взаимодействие с потребителите (консултации на място, запитвания през интернет страницата, телефони за устни консултации), информация за нивото на удовлетвореност се получава регулярно.

Анализът на КЗЛД показва, че повод за изразяване на недоволство от работата на институцията от страна на съответните външни заинтересовани лица са сроковете за разглеждане на подадените от тях жалби, сигнали и други искания, които се разглеждат в административните производства пред КЗЛД. Макар и единични случаи, основните оплаквания са свързани изцяло с времетраенето на производствата пред КЗЛД, които понякога (в случаите на сложна фактическа и правна обстановка) продължават повече от година – година и половина. Причините за това забавяне са от обективен характер и са предимно от външно естество: завишен брой сезирания на КЗЛД, усложнена и тровава процедура по АПК по отношение на редовното връчване на книжа на страните в административните производства, отказ от съдействие на КЗЛД при събиране на доказателства (в т.ч. при осъществяване на проверки на място), необходимост от съдействие на други органи за служебно събиране на доказателства.

Друг повод за недоволство е физическата невъзможност на експертите, които дават устни консултации по Регламент (ЕС) 2016/679 по телефон, да приемат всички телефонни обаждания. В допълнение през отчетния период поради извършване на строителни работи в района на сградата на КЗЛД (изграждане на улица) периодично настъпват аварийни ситуации – спиране на електрозахранване, прекъсване на комуникационни кабели и т.н. В резултат на това възникват затруднения в комуникациите с институцията – стационарни телефони, електронна поща, институционален сайт, достъп до електронни услуги. Невъзможността за осъществяване на консултации по телефон или контакт с институцията в такива случаи е провокирала допълнително напрежение у гражданите и администраторите, тъй като телефонът е най-бързият и предпочитан от тях начин на комуникация с надзорния орган.

КЗЛД нееднократно е имала възможност да посочи, че след стартиране прилагането на новата правна рамка по защита на данните (считано от 25 май 2018 г.) обемът от работа се е увеличил многократно. Засиленото текучество на персонал през целия мандат на настоящия състав на КЗЛД – особено осезаема тенденция след 25 май 2018 г., е друг много сериозен негативен фактор, който също оказва влияние върху сročността на изпълняваните дейности. Изключително сериозната натовареност на администрацията на Комисията очаквано води и до забавяне в сроковете за разглеждане и приключване на отделните

административни преписки поради физическа невъзможност за тяхното навременно отработване.

5. Анализ на медийни публикации.

През 2021 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в КЗЛД. Традиционно обект на медийно отразяване е самата дейност на КЗЛД като надзорен орган в областта на защитата на личните данни, но не и конкретни действия по административното обслужване. Системното проследяване на публикациите в пресата и информационния поток в електронните медии по темата за личните данни спомага за по-пълната и точна представа за медийното присъствие на институцията, както и за систематизиране на всички материали, публикувани в медийното пространство по темата. За целта е извършван ежедневен мониторинг на национални медии, печатни издания, онлайн издания и други.

Поради продължаващата сложна епидемична обстановка, през изминалата година са постъпили сравнително по-малко искания и запитвания за интервюта по актуални обществени въпроси и различни теми, свързани с дейността на КЗЛД, в сравнение с предходните години. Постъпилите запитвания от журналисти касаят основно подадените в КЗЛД жалби и сигнали, извършените проверки/одити, съставените актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления, както и упражняването на корективните правомощия по чл. 58, §2 от Регламента (ЕС) 2016/679. Обект на медиен интерес през 2021 г. са главно темите, свързани с видеонаблюдение, обработване на лични данни в частния сектор, опазване на личните данни и други.

III. Анализ на извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Комисията за защита на личните данни.

Изключително малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават целенасочена оценка на предоставяното от Комисията за защита на личните данни административно обслужване, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Независимо от това въз основа на информацията от преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване, и от служителите, които на ротационен принцип обслужват телефона за устни експертни консултации по законодателството за защита на данните и за бързи справки по постъпили жалби, сигнали и въпроси, може да се направи извод, че КЗЛД спазва всички изисквания за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

IV. Цели на Комисията за защита на личните данни относно административното обслужване през 2022 г.

Анализът на КЗЛД показва, че основен външен фактор, който оказва влияние върху завишения брой потърсени административни услуги през последните години, е развитието на информационните и комуникационни технологии и „възможностите“ за неправилен достъп до лични данни, което генерира увеличение на дейностите и функциите, върху които КЗЛД трябва да осъществява надзор. Повишената от 2018 г. насам обществена информираност по въпросите, свързани със защитата на личните данни², в т.ч. по-високата

² Считано от 25 май 2018 г. започна да се прилага Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните).

чувствителност на физическите лица има за последица значително увеличаване на броя жалби, сигнали и запитвания на граждани и администратори на лични данни, които са пряко свързани с административното обслужване на КЗЛД. Затова и през 2022 г. КЗЛД продължава актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата си в посока предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги, продължава да търси активно мнението на потребителите, като за целта популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка и по други канали, освен задължителните методи за обратна връзка по см. на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване. Приоритетна задача за 2022 г. остава публикуването на анкетната карта за обратна връзка от потребителите на по-видимо и по-достъпно място на интернет страницата на Комисията.

Годишният доклад е приет с решение на КЗЛД по Протокол № 17 от 27.04.2022 г.