



## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**на**

**Комисията за защита на личните данни**

**за**

**оценка на удовлетвореността на потребителите на административни  
услуги през 2022 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 потребителите<sup>1</sup>, докладът включва информация за методите за обратна връзка от потребителите на административни услуги, предоставяни от Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) през периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 2022 г. са обработени общо 20 181 бр. документи – писма, молби, заявления, жалби, вътрешни документи и др., от и към граждани, администратори и държавни институции, като по линия на най-често заявяваните услуги са изготвени крайни актове на надзорния орган и/или на председателя на КЗЛД и/или са обработени заявления, както следва:

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

---

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

- 626 уведомления от администратори на лични данни за определено длъжностно лице по защита на данните и 165 писма с указания за отстраняване на нередовности в подадените уведомления.

Предоставяните от КЗЛД специфични административни услуги са безплатни.

## **II. Измерване на удовлетвореността на потребителите в Комисията 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, осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“, осигуряване на приемно време за граждани и организации.

### *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 2022 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 2022 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 и оплаквания“. През 2022 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.

Както и в предходни години, постъпващите оплаквания от граждани през 2022 г. се отнасят основно до забавянето в сроковете за произнасяне на Комисията. Традиционно върху сročността на изпълняваните дейности оказват влияние както увеличеният обем от работа на настоящите служители (считано от 25 май 2018 г., когато започва да се прилага новата правна рамка), така и невъзможността да бъдат привлечени допълнителни високоспециализирани експерти в областта на правото и ИТ технологиите поради традиционни ниските нива на възнаграждения в администрацията на КЗЛД. Това, съчетано с изключително сериозната натовареност на настоящия личен състав на институцията, води до загуба на мотивация на служителите на Комисията, респ. до забавяне в сроковете за разглеждане и приключване на отделните административни преписки, вкл. поради физическа невъзможност за тяхното навременно отработване.

### *5. Анализ на медийни публикации.*

През 2022 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в КЗЛД. Обичайно 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.

Постъпилите през 2022 г. запитвания от журналисти касаят основно жалби и сигнали, извършени проверки/одити, издадени актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления и упражняването на корективните правомощия по чл. 58, §2 от Регламент (ЕС) 2016/679. В осъществените интервюта с председателя на Комисията Венцислав Караджов през отчетния период са обсъдени темите за видеонаблюдение, обработване на лични данни в частния сектор, опазване на личните данни и други.

*6. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“*

През 2022 г. са предоставени 7837 бр. консултации по линия на обслужването на институционалния телефон за устни консултации по законодателството за защита на личните данни и по всякакви административни производства пред КЗЛД, както следва:

- Експертни консултации по прилагането на Регламент (ЕС) 2016/679 и на националното законодателство за защита на личните данни – 1432 бр.;

- Справки по хода на всякакви административни производства пред КЗЛД (основно по линия на подадени жалби и сигнали) – 3008 бр.;

- Консултации по често задавани въпроси, за които предварително е записан автоматичен отговор чрез телефонната централа на КЗЛД – 3397 бр.

*7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации*

Приемното време на КЗЛД и нейната администрация е всеки работен ден от 09:00 до 17:30 ч. в сградата на институцията на адрес София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

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

Повишената от 2018 г. насам обществена информираност по въпросите, свързани със защитата на личните данни<sup>2</sup>, в т.ч. по-високата 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. И 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 комуникационните технологии и „възможностите“ за неправомерен достъп до лични данни, което генерира увеличение на дейностите и функциите, върху които КЗЛД трябва да осъществява надзор. Повишената в последните години обществена информираност по въпросите, свързани със защитата на личните данни, в т.ч. по-високата чувствителност на физическите лица, води до значително увеличаване на броя жалби, сигнали и запитвания на граждани и администратори на лични данни, които са пряко свързани с административното обслужване на КЗЛД.

Изключително малка част от потребителите на административни услуги обаче проявяват активност да дават целенасочена оценка на предоставяното от Комисията за защита на личните данни административно обслужване, въпреки обстоятелството, че

---

<sup>2</sup> 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).

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 2023 г.**

През 2023 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. Конкретна цел, която си поставя Комисията за реализация през 2023 г. е въвеждането на електронни административни услуги, целящи намаляване на времето, разходите и броя на взаимодействията с администрацията ѝ от гледна точка на физическите лица и администраторите на лични данни. Планира се разработване на електронна платформа за подаване на сигнали, жалби и искане на становища, която да бъде достъпна чрез интернет страницата на КЗЛД.

Годишният доклад е приет с решение на КЗЛД по Протокол № 12 от 12.04.2023 г.