



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за административно обслужване в Комисията за защита на личните данни (наричани по-нататък Правилата) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на административни услуги, а именно:

1. организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявления, искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване на гражданите и юридическите лица – потребители на административни услуги;

2. взаимодействието между отделните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в настоящите правила.

(3) Административното обслужване в КЗЛД се осъществява при спазване на разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закона за електронния документ и електронния подпис, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията и Хартата на клиента, като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в КЗЛД;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, факс, интернет;

3. любезно и отзивчиво отношение на служителите на КЗЛД;

4. координираност и взаимодействие на всички заинтересовани страни за подобряване на административното обслужване и осигуряване на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително обявена и разработена процедура;

7. качество на предоставяните административните услуги.

Чл. 2. (1) Комисията за защита на личните данни осъществява административното обслужване на гражданите и юридическите лица на български език и се ръководи от *следните принципи*:

1. законност;

2. откритост, достъпност, публичност и прозрачност;

3. бързина и процесуална икономия;

4. отговорност и отчетност;

5. ефективност;

6. субординация и координация;

7. последователност и предвидимост;

8. обективност и безпристрастност;

9. конфиденциалност.

(2) При изпълнение на служебните си задължения, *служителите* от администрацията на КЗЛД са длъжни да:

1. носят отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и да съобщават наименованието на администрацията;

3. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

4. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в администрацията на КЗЛД, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

5. разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

6. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението, искането за предоставяне на административна услуга, запитването, предложението, сигналът и

жалбата за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване;

7. не разкриват поверителна информация и осигуряват конфиденциалност относно всички постъпили заявления, искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Комисията;

8. предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абривиатури, съкращения и препратки;

9. поддържат открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и гражданското общество, чрез законосъобразно осигуряване на пълна и точна информация по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

10. проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като правят предложения за подобряването му;

11. приемат заявления, искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване;

12. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

13. предоставят на гражданите и юридическите лица информация за хода на административните преписки;

14. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

15. предоставят исканите документи като спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 3. Административните услуги, предоставяни от КЗЛД, са:

1. Предоставяне на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаването на административен акт, или с извършване на друга административна услуга;

2. Консултации, свързани с издаването от Комисията административни актове и извършваната от нея дейност;

3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2);

4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3);

5. Предоставяне на достъп до обществена информация;

6. Предоставяне на отговори по запитвания в областта на защитата на личните данни и/или в областта на защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения

7. Предоставяне на информация, на всеки субект на данни, за упражняване на правата му свързани със защитата на данните;

8. Осъществяване на устни консултации на обособеното в КЗЛД място за обслужване на потребители - граждани и юридически лица;

9. Осъществяване на експертни консултации по телефона, по въпроси, които не изискват допълнително проучване и на устни справки за статуса на преписки, по които потребителите – граждани и юридически лица, са страна;

10. Справки от публичния регистър на администраторите и обработващите лични данни, които са определили длъжностни лица по защита на данните;

11. Генериране на Уникален идентификационен номер (УИН) за регистриране на сигнал по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН).

Чл. 4. (1) В Комисията за защита на личните данни се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;

2. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща: kzld@cpdp.bg, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходимо становище на друг административен орган до 14 дни;

3. срокът за предоставяне на отговор по запитване в областта на защитата на личните данни и/или в областта на защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;

4. срокът за отговор на Заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни;

5. срокът за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;

6. срокът, в който жалбоподателят се информира за напредъка в разглеждането на подадената от него жалба в областта на защитата на личните данни или за резултата от нея, е тримесечен от сезиране на комисията (чл. 38, ал. 2 от ЗЗЛД);

7. срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на КЗЛД и към кого са препратени по компетентност, е до 7 дни;

8. време за чакане при получаване на информация или обработване на документи в деловодството – не повече от 20 минути.

(2) Определените по ал. 1 срокове са в съответствие с нормативно определените срокове по Административнопроцесуалния кодекс Наредбата за административното обслужване.

(3) Деловодното обработване на постъпилите в КЗЛД заявления, искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване се извършва съобразно вътрешните правила за документооборот в комисията.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯТА

Раздел първи

Информация за предоставяните административни услуги

Чл. 5. (1) Комисията за защита на личните (КЗЛД) организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звената за административно обслужване.

(3) Информацията за извършваните от Комисията административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по чл. 25 от Наредбата за административния регистър се публикуват на институционалния сайт на КЗЛД, като се актуализират в 14-дневен срок от всяка промяна.

Раздел втори

Изисквания за административно обслужване

Чл. 6. (1) Административно обслужване се изпълнява от служители на деловодството от Дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване” и от служители на дирекциите от специализираната администрация на КЗЛД, съобразно функционалните им задължения и характеристики.

(2) Административните услуги се извършват съгласно реда, описан в настоящите правила и по искане на заинтересованото физическо и/или юридическо лице или по инициатива на КЗЛД.

Чл. 7. (1) Административното обслужване в КЗЛД е организирано на принципа на едно гише и преминава през следните процеси:

1. процес, свързан с взаимодействието между служителите на КЗЛД и потребителите при приемане на документите им по определен ред и форма (исканията и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, сроковете за извършване на административни услуги, препращането им на компетентен орган, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване).

2. достъпът на потребителите се осъществява чрез личен контакт, телефон, електронна поща, интернет. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги. Внесените устно искания се отразяват в протокол по образец (Приложение № 1)

3. процес, свързан с решаването на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите от структурните звена на КЗЛД.

(2) Организацията на работа на звената за административно обслужване осигурява:

1. едно гише за достъп до административните услуги, осъществявани от КЗЛД;

2. тясно сътрудничество между администрацията на Комисията за защита на личните данни и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички средства за достъп – деловодство, обикновена и електронна поща, телефон, интернет;

3. обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от предоставените услуги.

(3) Местата за предоставяне на административни услуги на потребителите, са обозначени и осигурени чрез:

1. информационни табла с актуална информация, улесняваща потребителите при намиране на необходимата им информация;

2. табели с наименованието на Комисията за защита на личните данни;

3. добро осветление, вентилация и отопление;

4. обособено място за попълване на документи – заявление, искане, запитване, предложение, сигнал или жалба за неудовлетвореност при предоставянето на административното обслужване;

5. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

6. места за сядане за обслужваните и чакащите потребители;
7. достъп за общуване между служителя и потребителите;
8. информационни и други материали.

Чл. 8. (1) Служителите от Дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване“, обслужващи деловодството, осъществяват следните дейности съобразно своята компетентност:

1. информират и консултират потребителите по въпроси от обща компетентност, когато не се изисква намесата на служител от общата или специализираната администрация на КЗЛД, както и относно процедурите за предоставяне на административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. дават насоки при попълване на място на формуляри и искания, и предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор и процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация и комплектоването им с необходимите приложения;

3. приемат и регистрират в деловодната система постъпилите в деловодството заявления, искания, предложения, запитвания, сигнали и жалби на гражданите и организациите, както и тези, получени по пощата, по електронната поща и по факс;

4. приемат и регистрират заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и Процедурата за разглеждане на заявленията за достъп до обществена информация, утвърдена от Комисията;

5. предоставят на потребителите уникален идентификационен номер на преписката с датата на регистриране на документите;

6. обработват изходящите документи.

(2) Служителите от Дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване“, обслужващи деловодството, предоставят административни услуги чрез:

1. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време със служителите от общата и специализираната администрация;

2. съгласуваност в работата им с цел подобряване на процеса по предоставяне на усъвършенствани административни услуги от Комисията;

3. добро познаване на дейността и структурата на Комисията, на основните нормативни и вътрешноведомствени актове, както и документи, регламентиращи дейността ѝ;

4. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата и създаване на условия за непрекъсваем процес на административното обслужване;

5. умение да набавят конкретна информация, полезна по конкретен въпрос и в точния момент;
6. оперативност и деловитост;
7. умение за работа в екип;
8. инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
9. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноевропейските актове, свързани с противопожарната и аварийна безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.
10. развитие на уменията за общуване с потребителите.

(3) Служителите от Дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване“, обслужващи деловодството, се намират в административната сграда на КЗЛД - гр. София, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, **етаж първи, стая 101 и 102.**

(4) Деловодството работи всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 часа без прекъсване, като при наличие на потребители на административни услуги в края на работното време - не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Служителите на деловодството предоставят административни услуги на гражданите.

Чл. 9. Служителите от дирекциите от специализираната администрация на КЗЛД обслужват гражданите на място и чрез телефона за експертни консултации.

Чл. 10. (1) За справки по постъпили жалби, сигнали и въпроси гражданите могат да получат информация на тел. 02 / 9153 519, а консултации по прилагането на Регламент (ЕС) 2016/679 и на националното законодателство за защита на личните данни на телефон 02 / 91 53 555. На телефоните се отговаря всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 часа, като работното време е с непрекъсваем режим на работа.

(2) Устни консултации по ЗЗЛПСПОИН се предоставят на обособено за целта място в сградата на КЗЛД.

Чл. 11. (1) При необходимост от експертна информация, служителите от деловодството могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите административни звена, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) При агресивно поведение на потребител, заплашващо сигурността на служителите от деловодството, се сигнализира охраната на сградата, а при необходимост и правоохранителните органи.

Чл. 12. Служителите от администрацията на Комисията не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на председателя, членовете на КЗЛД, администрацията на Комисията или други институции. Писмените запитвания, подадени на български език, трябва да бъдат написани на кирилица.

Чл. 13. За постигане на по-добра координация и взаимодействие, ръководният състав на Комисията обсъжда възникналите проблеми по организацията на административното обслужване и набелязва мерки за тяхното отстраняване, предлага актуализиране на вътрешноадминистративните документи във връзка с настъпили нормативни промени, както и установяване на по-добра координация и съгласуваност между административните звена.

Раздел трети

Функции на служителите от администрацията на Комисията

Чл. 14. (1) Работата на експертите от дирекциите на администрацията на КЗЛД се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешноадминистративните документи.

(2) При необходимост, експертите от дирекциите на администрацията на КЗЛД осъществяват специализиран прием на граждани на обозначено за целта място в сградата на Комисията.

(3) Експертите от дирекциите на администрацията на КЗЛД осъществяват дейности по изготвянето на отговори по преписки, съобразно своята компетентност, по регистрираните в деловодната система заявления, искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби за неудовлетвореност при предоставяне на административното обслужване.

(4) Експертите от дирекциите на администрацията на КЗЛД изготвят експертни становища и изразяват мнения съобразно своята компетентност.

Раздел четвърти

Комплексно административно обслужване

Чл. 15. (1) КЗЛД е административен орган, участващ в Комплексно административно обслужване (КАО).

(2) КАО е административното обслужване, при което административната услуга се предоставя от КЗЛД, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от

административни органи и/или първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) За предоставянето на административна услуга по КАО, заявителят подава в деловодството на КЗЛД заявление по образец (Приложение № 2).

(4) Към заявлението следва да се приложат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

Чл. 16. (1) В случаите, когато КЗЛД е компетентният орган за предоставяне на исканата от заявителя услуга, Комисията:

1. осигурява служебно наличните информация и документи от архива си за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт, поискан от заявителя;
3. при наличие на недостатъци в подаденото заявление, уведомява заявителя за тяхното отстраняване, по реда на чл. 30 от АПК;
4. издава или отказва издаването на акта с мотивирано решение, което връчва/изпраща на заявителя по някой от следните начини: на мястото, където е заявен – деловодството на КЗЛД, на посочен от заявителя точен адрес – чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) След събиране на необходимата информация или доказателствени средства, в 3 (три) дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни, КЗЛД извършва исканата от заявителя услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 17. (1) В случаите, когато КЗЛД не е компетентният орган за извършване на съответната административна услуга, Комисията:

1. образува производство по предоставяне на исканата от заявителя услуга, като при необходимост изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за предоставяне на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до компетентния административен орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(2) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката в КЗЛД.

Раздел пети

Административно обслужване чрез институционалната интернет страница на КЗЛД

Чл. 18. Чрез институционалната интернет страница на КЗЛД се предоставят следните административни услуги:

1. Проверка на статуса на преписка по регистрационен номер.
2. Справка от регистъра на администраторите и обработващите лични данни, които са определили длъжностни лица по ащата на данните.
3. Генериране на Уникален идентификационен номер (УИН) за регистриране на сигнал по ЗЗЛПСПОИН.

Чл. 19. На институционалната интернет страница на КЗЛД е предоставена следната информация:

1. Информация за всички предодоставяни от КЗЛД услуги по чл. 18 , както и за задачите и правомощията на КЗЛД в областта на защитата на личните данни и защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.
2. Контакти с КЗЛД.
3. Информация за институцията – история, правомощия, състав на КЗЛД, структура и функционални задължения на администрацията.
4. Финансова информация – бюджет, информация от годишните финансови отчети, месечни и тримесечни отчети за касовото изпълнение на бюджета, средствата от Европейския съюз и чуждите средства, информация за ежедневните плащания чрез системата за електронни бюджетни разплащания (СЕБРА).
5. Документи от международната и европейската правна уредба за защита на личните данни – регламенти, директиви, конвенции и т.н.
6. Документи от българското законодателство в областта на защитата на личните данни и защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения– закони, наредби, указания.

7. Информация и документи на надзорни органи, работни групи, международни организации и форуми, в които участва КЗЛД.
8. Информация за изпълнението на проекти на КЗЛД.
9. Подлежащата на публикуване информация по ЗПК.
10. Актове на КЗЛД:
 - Указания, наредби, насоки, наръчници, ръководства, утвърдени формуляри и информационни материали в областта на защитата на личните данни и в изпълнение на ЗЗЛПСПОИН.
 - Решения на КЗЛД по жалби и искания;
 - Становища на КЗЛД по приложението на Регламент (ЕС) 2016/679 и ЗЗЛД;
 - Документи, свързани с административното обслужване
11. Решения на ВАС по обжалвани решения на КЗЛД.
12. Решения на АССГ по обжалвани решения на КЗЛД.
13. Решения на Съда на ЕС по въпроси, свързани с неприкосновеността и защитата на личните данни.
14. Информационни бюлетини на КЗЛД.
15. Годишни отчети за дейността на КЗЛД.
16. Съобщения по жалби.
17. Съобщения за провеждани конкурси за длъжности.

Раздел шести

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл. 20. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 21. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в звената за административно обслужване са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. На хартиен носител;

2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;

3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 22. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на физическото и/или юридическото лице, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите от звената за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 23. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система, освен ако закон предвижда друго.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 24. Въз основа на получената по реда на чл. 27 и чл. 28 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 25. Издаденото по реда на чл. 28 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 26. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на

този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл. 27. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

ГЛАВА ТРЕТА

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 28. (1) За подобряване качеството на предоставяните от Комисията административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез:

- информацията, получена от писмата в кутията за „Мнения, препоръки, сигнали за неудовлетвореност от административното обслужване“, поставена до информационното табло в административната сграда на КЗЛД – етаж първи.

- от анкетните карти за обратна връзка, получени на хартиен носител или по електронен път - Приложение № 3 (публикуван формуляр на сайта на Комисията);

(2) Анализът на информацията служи за периодични изследвания на удовлетвореността на потребителите, за оценка на нивото на административно обслужване, както и за предприемане на конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно административното обслужване. Данните под формата на ежегоден „Годишен доклад на КЗЛД за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги“ се публикуват на сайта на Комисията, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Допълнителни разпоредби

§1. Взаимодействието между Омбудсмана и КЗЛД се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

§2. За неуредените в настоящите Правила въпроси, се прилагат разпоредбите на Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност

Комисията за защита на личните данни.

В

§3. „**Административно обслужване**“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

§4. „**Потребител на административни услуги**“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§5. „**Запитване**“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Комисията, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§6. „**Запитвания от общ характер**“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

Преходни разпоредби

§1. На основание чл. 19 от Наредбата за административното обслужване, КЗЛД използва и поставя логото и слоганът на държавната администрация на определените за тази цел места, непосредствено пред логото на Комисията.

§2. „**Лого на държавната администрация**“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

§3. „**Слоган на държавната администрация**“ е послание на държавната администрация към обществеността.

Заклучителна разпоредба

§1. Отменят се Вътрешни правила за административно обслужване в Комисия за защита на личните данни (в сила от 25.05.2018 г.).

§2. Настоящите правила са приети с решение на Комисията за защита на личните данни от 24.01.2024 г. по протокол № 3 и влизат в сила от 25.01.2024 г.