



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯ 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 искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица – потребители на административни услуги;

2. взаимодействието на звената 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 административните актове.

(3) Административното обслужване в КЗЛД се осъществява при спазване на разпоредбите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закона за защита на личните данни 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 названието 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 съответната администрация, 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 или искането за предоставяне на административна услуга, жалбата, сигналът или предложението;
7. да не разкриват поверителна информация и осигуряват конфиденциалност относно всички постъпили искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги предоставяни от Комисията;
8. предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абревиатури, съкращения и препратки;
9. поддържат открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с 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 и искания, жалби и сигнали и предложения;
12. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
13. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
14. да предоставят на гражданите и юридическите лица информация за хода на административните преписки;
15. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
16. 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. Даване на разрешение за предаване на данни с подходящи гаранции по чл. 46, параграф 3 от Общия регламент за защита на данните (Регламента);
7. Предоставяне на информация, на всеки субект на данни, за упражняване на правата му свързани със защитата на данните;
8. Приемане на стандартни договорни клаузи във връзка със защитата на данните;
9. Изразяване на становища в съответствие с процедурата за предварителна консултация по член 36 от Регламента;
10. Издаване на разрешение за обработване на лични данни по чл. 36, параграф 5 от Регламента;
11. Изразяване на становища и одобряване на кодекси за поведение свързани със защитата на данните;
12. Акредитиране на сертифициращите органи по чл. 43 от Регламента и на органите за наблюдение на кодексите за поведение по чл. 46, параграф 3 от Регламента;

13. Одобряване на задължителните фирмени правила по чл. 47 от Регламента;
14. Решения по жалби от субекти на данни;
15. Изразяване на становища по въпроси, свързани със защитата на личните данни;
16. Разрешение за предоставяне на данни от ЕСГРАОН по чл. 106, ал. 1, т. 3 от Закона за гражданската регистрация и др.

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

18. Осъществяване на консултации по телефона, по въпроси, които не изискват допълнително проучване;

19. Отговори на въпроси на граждани.

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 необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;

3. срокът за предоставяне на консултация 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 за издаване на решение по постъпила жалба на граждани е 30 дни от датата на постъпване на жалбата (чл. 39, ал. 2 от ПДКЗЛДНА);

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, Правилника за дейността на КЗЛД и на нейната администрация и Наредбата за административното обслужване.

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 Приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване 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 Дирекция „Информационни фондове и отчетност”, съобразно функционалните им 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 (заявленията/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 Комисия 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 Комисия за защита на личните данни;
3. добро осветление, вентилация и отопление;
4. обособено място за попълване на документи - заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;
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, на искания и заявления 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 искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания 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 входящ 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 вътрешноведомствените 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.*

(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. (1) Служителите от Дирекция „Информационни фондове и отчетност“, обслужват в Центъра за информация и контакти – граждани.

(2) Чрез институционалния сайт на КЗЛД дирекция „Информационни фондове и отчетност“ осигурява онлайн информационна среда и достъп до част от административните услуги.

(3) Дирекция „Информационни фондове и отчетност“ предоставя информация на портала за Отворени данни, поддържан от Министерския съвет.

Чл. 10. (1) Центърът за информация и контакти отговаря на тел. 02 / 9153 518 всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 часа, като работното време е с непрекъсваем режим на работа.

(2) Дейността на Центърът за информация и контакти се изразява в информирание и консултиране на гражданите по всякакви въпроси, свързани с дейността на КЗЛД и предоставяните от нея електронни услуги.

Чл. 11. (1) При необходимост от експертна информация, служителите от звената за административно обслужване: деловодството или Центърът за информация и контакти 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 с 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 на регистрираните в деловодната система молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани.

(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 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 институционалния сайт на КЗЛД

Чл. 18. (1) Чрез институционалния сайт на КЗЛД се предоставят следните административни услуги:

1. Подаване на жалби и сигнали за злоупотреби с лични данни;
2. Искания за становища;
3. Искане за трансфер на данни към държави извън Европейския съюз;
4. Възможност за определяне на нивото на въздействие;
5. Задаване на въпроси от страна на граждани.

(2) Услугите по ал. 1, т. 1 и 2 са достъпни и чрез Единния портал за електронни административни услуги, поддържан от Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

Чл. 19. На институционалния сайт на КЗЛД е предоставена следната информация:

1. Информация за институцията – история, правомощия, състав на КЗЛД, структура и функционални задължения на администрацията, информация за контакти с КЗЛД.

2. Финансова информация – бюджет, информация от годишните финансови отчети, месечни отчети за касовото изпълнение на бюджета, средствата от Европейския съюз и чуждите средства, информация за ежедневните плащания чрез системата за електронни бюджетни разплащания.

3. Документи от международната и европейската правни рамки за защита на личните данни – регламенти, директиви, конвенции и т.н.

4. Документи от българското законодателство – закони, наредби.

5. Документи на надзорни органи, работни групи, международни организации и форуми, в които участва КЗЛД.

6. Информация за изпълнението на проекти на КЗЛД.

7. Подлежащата на публикуване информация по ЗПУКИ.

8. Актове на КЗЛД:

- Решения на КЗЛД по жалби и искания;
- Решения и становища на КЗЛД по искания за трансфер на лични данни;
- Становища на КЗЛД по приложението на ЗЗЛД;
- Задължителни предписания;
- Задължителни указания;
- Документи, свързани с административното обслужване

9. Решения на ВАС по обжалвани решения на КЗЛД.

10. Решения на АССГ по обжалвани решения на КЗЛД.

11. Наръчници, ръководства, информационни материали в областта на защитата на личните данни.

12. Профил на купувача - предварителни обявления, обществени поръчки, събиране на оферти с обява, пазарни консултации.

13. Информационни бюлетини на КЗЛД.

14. Годишни отчети.

15. Планове за проверки .

16. Планове за обучения.

17. Съобщения по жалби.

18. Съобщения за провеждани конкурси за длъжности.

Раздел шести

**Административни услуги, предоставяни от КЗЛД през Електронния портал за
достъп до електронни административни услуги**

Чл. 20. Административните услуги, предоставяни от Комисия за защита на личните данни през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги - www.egov.bg, обхващат:

1. Определяне на нивото на въздействие;
2. Искане за изразяване на становище - за предоставяне на услугата се изисква квалифициран електронен подпис (КЕП);
3. Подаване на жалби - за предоставяне на услугата се изисква квалифициран електронен подпис (КЕП);
4. Подаване на сигнал по смисъла на чл. 119 от АПК.

Раздел седми

Организация и ред за деловодно обработване на постъпилите искания за предоставяне на административни услуги

Чл. 21. (1) Всички постъпили искания за предоставяне на административни услуги (молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма), се регистрират в деловодната система на Комисия за защита на личните данни от служителите от Дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване“, обслужващи деловодството.

(2) В деловодната система на КЗЛД се въвежда информация относно: кореспондента, кореспондентски индекс и дата; описание на съдържанието на документа; адресат; тип на документа; регистрационен индекс и дата, даден от системата. Всички постъпили искания се сканират.

(3) На всяко от исканията се поставя самостоятелен регистрационен индекс и се образува самостоятелна преписка. При регистрация на документи, по които има вече образувана преписка, се записва регистрационният индекс на първоначалната преписка и датата на регистриране на новообразуваната преписка.

Чл. 22. (1) След регистрацията, исканията за предоставяне на административни услуги се предават в оригинал на председателя на КЗЛД в деня на постъпването им или най-късно до 12.00 часа на следващия работен ден. Предаването и приемането на регистрираните документи се удостоверява с подпис на длъжностните лица, като се посочва датата и часа на получаване.

(2) Оригиналите на резолираните от председателя искания се съхраняват в деловодството, като в деловодната система се въвеждат:

1. резолюцията на председателя;
2. текст на резолюцията;
3. адресат на резолюцията;
4. срок за изпълнение, ако е определен такъв.

(3) Копие от резолираното от председателя искане се предава на посоченият/ите в него изпълнител/и в деня на резолирането или най-късно до 12:00 часа на следващия работен ден.

(4) Посочените в резолюцията експерти приемат срещу подпис и дата само документи, които предварително са регистрирани в деловодната система.

(5) Документи, по които трябва да работят повече изпълнители, ако това е указано с резолюцията или в самия документ, се размножават в необходимия брой екземпляри от деловодството и се предават за изпълнение едновременно. Първият изпълнител, посочен в резолюцията, е отговорен за обобщаването и предоставянето на съответната административна услуга/изготвянето на изходящия документ.

Чл. 23. (1) Всички изходящи документи се съставят задължително върху бланка на КЗЛД съобразно регламентиранияте срокове и в съответствие с Правилата за организацията на документооборота и деловодната дейност в Комисията за защита на личните данни.

(2) Един екземпляр от изходящия документ (със съгласувателните подписи), изготвен по искането за предоставяне на съответната административна услуга, заедно с приложенията към него, се оставя за съхранение в деловодството и се класира към съответната преписка.

Чл. 24. За всички нерегламентирани с настоящите правила въпроси относно реда и организацията на деловодната обработка се прилагат разпоредбите на Правилата за организацията на документооборота и деловодната дейност в Комисията за защита на личните данни.

Раздел осми

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

Чл. 25. 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. 26. (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. 27. (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 лицето, 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. 28. (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.

(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. 29. 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. 30. 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. 31. 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. 32. 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. 33. 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 корупция и оплаквания“, 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);

- мнения и препоръки;

- сигнали за корупция.

Чл. 34. Анализът на информацията, получена по чл. 20, 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.

Чл. 35. Данните 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 в Комисията за защита на личните данни.

§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 и заключителни разпоредби

§1. На основание чл. 19 от НАО, 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.

Заключителна разпоредба

§1. Настоящите Правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредба за административното обслужване и влизат в сила от 25 май 2018 г.

**ПРОТОКОЛ
ЗА
УСТНО ИСКАНЕ**

Днес,, служителят
(трите имена)

на длъжност

в на КЗЛД
(наименование на звеното - отдел, дирекция)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави настоящия протокол в уверение на това, че
заявителят
с постоянен/настоящ адрес: гр./с.
(точен адрес за кореспонденция)

телефон за връзка:,
електронна поща,
факс.....

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде
получен:

чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за
вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- Като вътрешна куриерска пратка
- Като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

Забележка: С настоящия протокол за устно искане не могат да бъдат заявени услуги, за които има утвърдени специални процедури, правила или формуляри в КЗЛД.

ДО

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

с постоянен/настоящ адрес: гр./с.

(точен адрес за кореспонденция)

телефон за връзка:,
електронна поща,
факс.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството, моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени

до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си, издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- Като вътрешна куриерска пратка
- Като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронна поща.

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на

услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./ с.

Заявител:

(.....)

АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от КЗЛД административни услуги.

Ценим високо Вашето мнение и най - учтиво Ви молим да вземете участие в попълването на анкетата.

Общи въпроси:

1. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от КЗЛД:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.
- Рядко

2. Срецнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от КЗЛД:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Не беше спазен срока, обявен за предоставяне на услугата;
- Друго (моля, опишете)

Предоставяне на административни услуги:

3. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- Повече (моля, посочете колко)

4. Получихте ли компетентна информация от служителите на КЗЛД в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

- Да;
- Не (моля, уточнете)

5. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: лична среща, отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;
-Повече (моля, опишете колко)

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получавате услугата

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

- Отлично;
- Много добро;
- Добро;

- Задоволително;
- Лошо.

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
-Друго (моля, посочете)

Достъпност:

11. Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:

- Потърсих в интернет;
- От познати;
- От адвокат;
-Друго (моля, посочете)

12. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция, адвокат);
- Помогнаха ми на място в КЗЛД.

13. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2 и 3 пред три от изброените начина, като ги степенувате по предпочитание):

- Лично;
- Интернет (електронна услуга);
- Електронна поща;
- Обикновена поща/куриер;
- Други (моля, опишете)

14. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга:

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- Друг начин (моля, уточнете)

Информация за Вас:

15. Посочете пол:

- Мъж;
- Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

- До 19 години;
- 19 - 26 години;
- 27 - 64 години;
- Над 64 години.

17. Посочете образование:

- Начално;
- Средно;
- Висше;
-

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

- Безработен;
- Нает;
- Самонает;
- Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в Комисия за защита на личните данни:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

БЛАГОДАРИМ ВИ!