



ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЗА КОМИСИЯТА

КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ (КЗЛД/Комисията) е независим държавен орган, който осъществява защитата на лицата при обработването на техните лични данни и при осъществяване на достъпа до тези данни, както и контрола по спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

Комисията е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище: в гр. София - 1592, Столична община, район “Младост”, бул. “Проф. Цветан Лазаров” № 2

ЗА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Водени от желание за предоставяне на възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, създадохме настоящата “Харта на клиента”.

С тази Харта бихме искали да Ви запознаем с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от Комисия за защита на личните данни и да Ви информираме за нивото на обслужване, на което може да разчитате от страна на нашите служители; какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от нивото на обслужване; както и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на КЗЛД да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от предоставяне на качествени административни услуги, и за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

Основната цел на Хартата е да съдейства за подобряване на административното обслужване, предоставяно от Комисията. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на Комисията и за да отговаря на очакванията, и променящите се потребности на потребителите.

ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КЗЛД

Дейността на Комисията се осъществява при спазване принципите на законност, йерархичност при прилагане на нормативните актове, добросъвестност, справедливост, колегиалност, търсене на обективната истина, служебното начало, самостоятелност и безпристрастност, публичност, бързина и процесуална икономия, последователност и предвидимост, равенство на страните.

При осъществяването на административното обслужване в Комисия за защита на личните данни, с оглед изграждане на партньорство между нашата администрация и обществото, сме си поставили следните стратегически цели и спазваме следните принципи:

- Работа в полза на обществения интерес и отделния потребител, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги, в нормативно установените срокове;
- Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги и сроковете за изпълнение;
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в КЗЛД, с възможност всеки потребител да получава лесен достъп до информация, свързана с движението на съответната преписка - жалба, сигнал или заявление;
- Обслужване на всички потребители без дискриминация, произтичаща от раса, религия или вяра, етническа принадлежност, произход, гражданство, социален статус, възраст, образование, убеждения, политическа принадлежност или всякакви други признаци;
- Служебно събиране на доказателства, за постигане на максимален резултат и качество на обслужването, при минимален разход на финансови и човешки ресурси;
- Постигане на отзивчивост, адекватност и съпричастност към проблемите на гражданите, институциите и бизнеса, с осигуряване на възможност за комуникация с вежливи и добре информирани служители по време на процеса на административното обслужване;
- Предоставяне на административни услуги по различни канали с получаване на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител;
- Осигуряване конфиденциалност на информацията, получена от служителите при или по повод извършване на административни услуги;
- Осигуряване на надеждна обратна връзка;

- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Общи административни услуги:

- Извършване 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;
- Консултации, свързани с издаването от нас административни актове и извършването от нас дейност;
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3);
- Предоставяне на достъп до обществена информация.

Специфични административни услуги:

- Даване на разрешение за предаване на данни с подходящи гаранции по чл. 46, параграф 3 от Общия регламент за защита на данните (Регламента);
- Предоставяне на информация, на всеки субект на данни, за упражняване на правата му свързани със защитата на данните;
- Приемане на стандартни договорни клаузи във връзка със защитата на данните;
- Изразяване на становища в съответствие с процедурата за предварителна консултация по член 36 от Регламента;
- Издаване на разрешение за обработване на лични данни по чл. 36, параграф 5 от Регламента;
- Изразяване на становища и одобряване на кодекси за поведение свързани със защитата на данните;
- 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;
- Одобряване на задължителните фирмени правила по чл. 47 от Регламента;
- Решения по жалби от субекти на данни;
- Изразяване на становища по въпроси, свързани със защитата на личните данни;
- Разрешение за предоставяне на данни от ЕСГРАОН по чл. 106, ал. 1, т. 3 от Закона за гражданската регистрация и др.

По електронен път през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги - www.egov.bg, можете да:

- Подадете жалба по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис;
- Подадете искане за изразяване на становище по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис;
- Подадете сигнал по смисъла на чл. 119 от АПК;
- Определете нивото на въздействие;
- Получите достъп до Публични регистри, поддържани от Комисия за защита на личните данни.

Освен изброените електронни услуги, на интернет страницата на КЗЛД ще намерите:

- Актуални нормативни актове, регламентиращи дейността на КЗЛД;
- Информация по основните направления на дейност на КЗЛД;
- Описание на процедурите за получаване на достъп до обществена информация;
- Формуляри и образци за попълване и подаване на документи;
- Информационни материали и брошури;
- Информация за КЗЛД и данни за контакт (адрес, телефон, факс и e-mail) с администрацията на Комисията.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

КЗЛД упражнява своята дейност като осигурява на всички свои клиенти компетентно, законосъобразно, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване.

Административното обслужване в Комисията се извършва на принципа “едно гише”.

Функциите на фронт офис в КЗЛД се изпълняват от звено „Деловодство” към дирекция „Управление на ресурсите и административно-правно обслужване”, разположено на етаж първи в административната сграда на КЗЛД - бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2, стая 101.

Работното време на фронт офиса е от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, като в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Във фронт офиса, Вие можете да подадете Вашите искания/заявления и писма до КЗЛД, като от същото място можете да получите и отговорите на тях, освен ако не сте посочили адрес за получаване на отговора.

Административното обслужване в Комисията се осъществява при спазване на следните стандарти за качество на административното обслужване:

○ при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Комисията носи отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;

○ времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на фронт офиса е не повече от 20 минути;

○ служителите от Комисията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

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

○ 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;

○ срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;

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

○ 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*);

○ Ако поставените от Вас въпроси не се отнасят до нашата дейност, в 7-дневен срок ще Ви уведоим и ще ги препратим до съответната администрация по компетентност.

Готови сме да общуваме с Вас чрез различни канали за достъп – по телефон, факс, по пощата, електронната поща и чрез лични срещи, но Вие следва да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка.

КЗЛД се стреми да повиши общественото доверие в професионализма и морала на служителите и да издигне престижа на своята администрация, като гарантира за спазването на етичните норми и поведение на служителите, в съответствие с разпоредбите на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

При предоставянето на административни услуги, ние, служителите от Комисията:

➤ Ще бъдем честни и отзивчиви с Вас, като ще се стремим да вникнем в проблема Ви и да Ви предложим оптималното решение;

- Ще се отнасяме с необходимото уважение и търпение към Вас, като зачитаме личното Ви достойнство;
- Ще отговаряме на въпросите Ви професионално, точно и ясно в кръга на своята компетентност, като предоставяме навременна, разбираема, пълна и точна информация, от която се нуждаете, както и информация относно Вашите права, задължения и последици при неизпълнението им;
- Ще предприемаме всички необходими действия за качествено Ви обслужване, като при възникване на проблем ще Ви уведомяваме своевременно за причините, както и за очаквания краен срок, в който може да получите информацията, услугата;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Ще се стремим да създаваме приятна и делова обстановка при обслужването Ви;
- Ще Ви предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно;
- Ще обработваме личните Ви данни законосъобразно и ще гарантираме конфиденциалността на предоставената от Вас информация;
- Ще спазваме принципа за равнопоставеност на потребителите;
- Ще подобряваме периодично достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за това, откъде и как можете да получавате съответните административни услуги;
- Ще се стремим да разширяваме и улесняваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги, като разширяваме каналите за комуникация и осигуряваме възможността за избор при получаването им.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС

В замяна, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение към нашите служители чрез отправяне на обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, тъй като ще Ви помолим да напуснете местата ни за прием;
- Да бъдете внимателни, любезни и търпеливи към нашите служители и останалите клиенти и посетители на КЗЛД;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която ни е необходима за изпълнение на поисканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени, тъй като може да се наложи предоставяне от Ваша страна на допълнителна информация;

- Да бъдете точни при предварително уговорените срещи, както и да спазвате установените срокове;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- Да посочвате точни координати за обратна връзка с Вас (точен адрес, телефон, e-mail адрес);
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения за това ред.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛТАЦИИ

Поемаме ангажимент периодично да актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги на официалната интернет страница на Комисията: <http://www.cpdp.bg/>.

Ще се стремим да Ви предоставяме информация и съвети, които да Ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите в КЗЛД, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от вас услуги, които са регистрирани в деловодството или са подадени по електронен път.

Вие можете да получите информация относно: видовете административни услуги; нормативните документи, въз основа на които се извършват; необходимите документи за стартиране на желаната от Вас услуга; наименованието на административното звено, в което ще бъде извършена услугата, или институцията към която следва да се обърнете по поставения въпрос.

ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Информация по телефона

В работното време на администрацията на Комисията - от понеделник до петък, от 9,00 ч. до 17,30 ч., на телефони 02 / 9153 515 и 02 / 9153 519, се свързвате със служители на деловодството на КЗЛД, а на телефон 02 / 9153 518 се свързвате със служители на Центъра за информация и контакти на КЗЛД, които могат да Ви дадат исканата информация или да Ви насочат към служители на Комисията, компетентни по интересуващите Ви въпроси.

Ще се стремим да отговорим на Вашите телефонни обаждания до минута.

Подробна информация за дейността на отделните административни звена на Комисията можете да намерите на интернет страницата ни - <https://www.cpdp.bg/>.

Посещения в администрацията на КЗЛД

Когато посещавате Комисия за защита на личните данни на адрес: гр. София, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2:

- Ако желаете среща – това може да стане в деловодството или обособеното място за обслужване на граждани на КЗЛД, в съответствие с установения режим на достъп до сградата;
- Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме.
- Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да ви приемем до 15 минути;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. София - 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2, на факс: 02 / 9153 525 или e-mail: kzld@cpdp.bg;
- Посочете актуален адрес, телефон, факс и/или e-mail;
- По телефона можете да получите информация, дали сме получили Вашето запитване, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще се постараем да Ви дадем пълен отговор на поставените от Вас въпроси, в нормативно установените срокове;
- Ако не можем да дадем пълен отговор на искането Ви в законоустановения срок, ще Ви съобщим причините за това, ще Ви уведомим дали следва да направите нещо, както и след колко време ще получите пълен отговор или решение на проблема.

Когато Ви пишем

Когато се свързваме с Вас:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили, а при изразено желание от Ваша страна, и на посочения e-mail ;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си - да са написани на ясен и разбираем език; да Ви уведомяват ясно, ако има още нещо, което трябва да направите (Ние изискваме единствено документите, относими към Вашата услуга и ще си осигурим информацията от друга администрация по служебен път), както и да Ви дадат необходимата информация за контакт и обратна връзка;
- Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в Комисия за защита на личните данни, или не сте доволни:

- ↪ От изпълнението на стандартите за обслужване;
- ↪ От отношението на конкретен наш служител, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;
- ↪ Имате сигнали за корупция, или
- ↪ От който и да е аспект на нашата работа.

Моля, да ни сигнализирате!

като подадете писмена жалба, сигнал, оплакване или възражение до Председателя на КЗЛД, за да можем да отстраним евентуалните нередности и пропуски в нашата работа. Това можете да направите писмено във фронт офиса на КЗЛД, по пощата или на официалната електронна поща на Комисията.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите по реда и в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ние се ангажираме да отговорим на всеки подаден от Вас сигнал или оплакване, по повод лошо администриране.

Вашите предложения, сигнали, жалби и възражения можете да подавате лично или чрез писмено упълномощен представител в КЗЛД, по следните начини:

1. лично в деловодството на КЗЛД на адрес: **гр. София - 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2 - етаж първи, стая 103;**
2. писмено по пощата на адрес: **гр. София - 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2;**
3. писмено по електронната поща на Комисията: kzld@cpdp.bg;
4. писмено по факса: **02 / 9153 525;**
5. сигнали за корупция и противодействие на корупцията, мнения, препоръки, оплаквания и попълнени анкетни карти и оплаквания се подават в пощенската кутия за “Мнения, препоръки, сигнали за корупция и оплаквания”, поставена до информационното табло в административната сграда на КЗЛД - етаж първи.

Подадените предложения, сигнали, жалби и оплаквания трябва да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения представител;
2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);
3. подпис на подателя или на упълномощения представител.

Подадените сигнали, мнения, препоръки, оплаквания и анкетни карти се обобщават периодично и се докладват на Главния секретар на КЗЛД с конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване в Комисията.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ!

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна връзка.

В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на Комисия за защита на личните данни, ще препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим своевременно.

КЗЛД си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на КЗЛД и други български институции.

Приемане на писмена кореспонденция (деловодство):

приемно време – всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 ч. без прекъсване

телефон за контакт и справки: 02/ 9153 515 или 02/ 9153 519

адрес: бул. “Проф. Цветан Лазаров” № 2, “Деловодство” - стая № 103

Център за информация и контакти:

работно време – всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 ч. без прекъсване

телефон за контакт: 02 / 9153 518

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е утвърдена със Заповед на Председателя на КЗЛД № РД-14-53/25.03.2015 г., на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване, изм. със Заповед на Председателя на КЗЛД № РД-14-329/16.12.2016 г., изм. със Заповед № РД-14-185/23.05.2018 г. на Председателя на КЗЛД и е публикувана на интернет страницата на Комисията: <http://www.cpdp.bg>.

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на КЗЛД и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в деловодството и мястото, обособено за обслужване на граждани в сградата на КЗЛД.

Хартата на клиента влиза в сила от 25 май 2018 г.