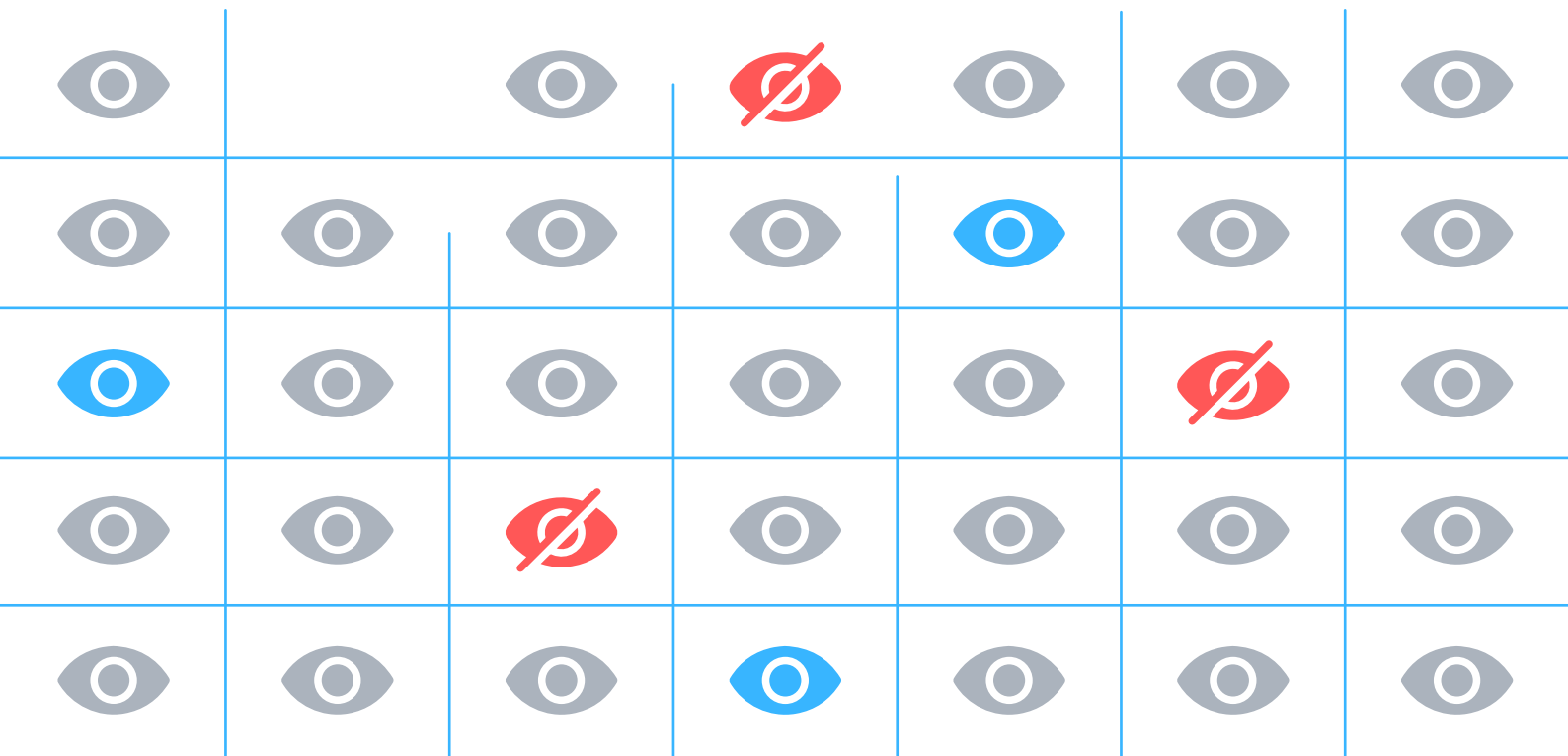


ОЦЕНКА НА УСОГЛАСЕНОСТА НА ПОСТОЕЧКИТЕ И ПЛАНИРАНИТЕ ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ И АЛАТКИ СО ЗАКОНОТ ЗА ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ



Март 2022

Содржина

Начин на собирање и анализа на податоци	3
Оценка на усогласеноста на дигиталните јавни услуги со законот за заштита на личните податоци	5
Заклучоци и препораки за подобрување на дигиталните услуги кои ги обезбедуваат владините институции и владините служби и на оние дигитални услуги кои се планираат да се воведат во текот на 2022 година	8

Начин на собирање и анализа на податоци

Податоците потребни за вршење на проценката на усогласеноста на дигиталните услуги обезбедени од страна на владините институции ќе се собираат по пат на 1. Онлајн набљудување и 2. Прашалник до владините институции.

Онлајн-набљудување

По пат на онлајн-набљудување ќе се врши проценката на усогласеноста на постоечките дигитални услуги кои ги обезбедуваат владините институции. Онлајн-набљудувањето вклучува преглед на дигитални услуги достапни на шеснаесет (16) веб-страници на министерства, дваесет и четири (24) органи во состав, Фонд за пензиско и инвалидско осигурување, Фонд за здравствено осигурување, Агенција за вработување, Агенција за катастар на недвижности и на www.uslugi.gov.mk.

За онлајн-набљудувањето се одредени следните индикатори:

Дефинирање на дигиталните услуги и нивната достапност

Дали има јасна правна основа за обработката на личните податоци при користењето на дигиталната услуга?

Дали постои законски пропишана процедура за остварување на услугата?

Дали услугата е целосно остварлива електронски?

Дали има Упатство за користење?

Дали има ангажиран обработувач?

Оценка на транспарентноста на обработката на личните податоци

Дали има истакнато Политика за приватност која се однесува на обработката на личните податоци при користењето на дигиталната услуга?

Дали има истакнато податоци за контролорот и Офицерот за заштита на личните податоци?

Дали е дефинирана целта и правната основа за обработката?

Дали се наведени категориите на лични податоци кои се минимум потребни за да се добие услугата?

Дали е наведен рокот во кој се чуваат личните податоци?

Дали е наведено дали личните податоци се споделуваат со други правни лица?

Дали е објаснет начинот на кој се заштитуваат личните податоци?

Дали се наведени правата на субјектите на личните податоци?

Оценка на предвидените технички и организациски мерки за заштита на личните податоци

Дали има безбедносен сертификат/протокол?

Дали начинот на пристап е преку регистрација на кориснички профил, е-мејл комуникација и сл.)?

Дали има дефиниран начин на верификација на корисник?



Дали постои Политика за колачиња?

Дали услугата е поврзана со друга база/институција/веб страница?

Дали постои процедура за спроведување на проценка на влијанието врз заштитата на личните податоци?

Прашалник до институциите

Прашалникот до институциите е наменет за проценка на усогласеност на процесот на креирање и обезбедување на дигитални услуги кои се планираат во текот на 2022 година. Прашалникот е испратен до шеснаесет (16) министерства, два (2) органи во состав, Фонд за пензиско и инвалидско осигурување, Фонд за здравствено осигурување, Агенција за вработување, Агенција за катастар на недвижности.

Начин на анализа на одговорите на прашањата утврдени во методологијата

Резултатите од анализата на одговорите на прашањата утврдени со методологијата се претставени на два начини:

1. Одговорите на прашањата како факти, односно, како потврда или негација за тоа дали обврските согласно закон се исполнети
2. Образложение на уреденоста на заштитата на личните податоци

Ограничувања

При мапирањето на дигиталните услуги на владините институции и владините служби констатирано беше дека главни ограничувања се 1. Недостигот на човечките ресурси компетентни да одговорат на прашањата поврзани со дигитализацијата и 2. Недостигот на координација помеѓу лицата задолжени за водење на процесот на дигитализацијата.

Оценка на усогласеноста на дигиталните јавни услуги со законот за заштита на личните податоци

Контролор	Дигитална услуга	Дефинирање на дигиталните услуги и нивната достапност	Транспарентност на обработката на личните податоци	Предвидени технички и организациски мерки за заштита на личните податоци	Вкупна оценка
Министерство за внатрешни работи	Закажување на термин за лични документи (лична карта, патни исправи, возачка дозвола)	1/5	2/8	1/6	4/19
Министерство за финансии	Е-сервиси	0/5	4/8	3/6	7/19
	Е-обврски	2/5	3/8	5/6	10/19
	Е-циркулар	3/5	0/8	3/6	6/19
	Е-аукции	3/5	0/8	2/6	5/19
	ФАМА	1/5	0/8	2/6	3/19
	Електронски систем за пријавување на обврски	2/5	0/8	4/8	6/19
	Е-пресуди	2/5	0/8	2/6	4/19
Царинска управа	Нов компјутеризиран транзит систем	1/5	0/8	2/6	3/19
	Систем за обработка на царински декларации и акцизни документи	3/5	5/8	4/6	12/19
	ЕХИМ	2/5	0/8	3/6	5/19
	Интегрирана тарифна околина	1/5	0/8	2/6	3/19
	Портал за електронска комуникација	1/5	4/8	4/6	9/19
	Систем за обработка на декларации и акцизни документи (АСИКУДА)	3/5	4/8	2/6	9/19
Управа за јавни приходи	Електронски услуги за даночни обврзници	3/5	1/8	3/6	7/19
	Електронска услуга за пријавување на персонален данок	2/5	1/8	3/6	6/19
	Електронски аукции	3/5	3/8	2/6	8/19
	Поврат на ДДВ	2/5	0/8	3/6	5/19



Управа за финансиско разузнавање	Доставување на извештаи до УФР	2/5	1/8	4/6	7/19
	Пријави кривично дело	1/5	6/8	1/6	8/19
Министерство за правда	База на закони, подзаконски акти и други прописи	1/5	0/8	1/6	2/19
Управа за водење на матични книги	Е-портал за издавање на изводи од матични книги	3/5	3/8	4/6	10/19
Биро за судски вештачења	Барање за услуга – вештачење, процена, стручна анализа	2/5	0/8	1/6	3/19
Министерство за транспорт и врски	е- дозволи: одобрение за градење, доградба и наградба; барање за измени во текот на изградбата; барање за промена на инвеститор, барање за издавање на одобрение за употреба на градба; барање за издавање на одобрение за реконструкција; Барање за издавање на одобрение за пренамена; барање за издавање на одобрение за адаптација; барање за одобрение на подготвителни работи; барање за одобрување на идеен проект и барање за издавање на решение за изведување на градби за кои не е потребно одобрение за градење.	3/5	0/8	4/6	7/19
Државен инспекторат за транспорт	Претставка за работа на инспектор	4/5	6/8	2/6	12/19
Државен инспекторат за градежништво и урбанизам	Онлајн претставка	3/5	0/8	4/6	7/19
Министерство за економија	Е-концесии	4/5	3/8	3/6	10/19
	Е-аукции	3/5	4/8	5/6	12/19
	Информации за EXIM	4/5	3/8	3/6	10/19

Државен пазарен инспекторат	Пријава од граѓани	4/5	7/8	3/6	14/19
Државен инспекторат за техничка инспекција	Онлајн контакт форма	4/5	7/8	2/6	13/19
Државен инспекторат за земјоделство	Е-услуги:	3/5	7/8	3/6	13/19
	Фитосанитарни барања	2/5	0/8	4/6	6/19
	Извоз на вино	3/5	0/8	1/6	4/19
	Уверение за квалитет	3/5	0/8	1/6	4/19
	Утврдување на услови	3/5	0/8	1/6	4/19
	Едношалтерски систем за увоз, извоз и трансфер на стоки – EXIM	2/5	7/8	1/6	10/19
Државен инспекторат за шумарство и ловство	Претставка за работење на инспектор	4/5	7/8	1/6	12/19
Министерство за информатичко општество и администрација	Систем за управување со учење	2/5	3/8	3/6	8/19
	www.uslugi.gov.mk	3/5	3/8	5/6	11/19
Министерство за труд и социјална политика	Мобилна апликација за пријавување насилство	2/5	3/8	3/6	8/19
Државен инспекторат за труд	Поднесување на претставка од физичко или правно лице и анонимна претставка	3/5	6/8	3/6	12/19
Министерство за образование и наука	Информатички систем за нарачка и дистрибуција на бесплатни учебници	2/5	2/8	3/6	7/19
Биро за развој на образованието	Онлајн платформа за ран детски развој за воспитувачи, одделенски наставници и за родители	3/5	1/8	3/6	7/19
Фонд за пензиското и инвалидското осигурување	www.piom.com.mk	1/5	3/8	1/6	5/19
Фонд за здравствено осигурување	https://fzo.org.mk/pristap-web-portal-e-uslugi	3/5	2/8	3/6	8/19



Министерство за здравство	www.vakcinacija.mk	1/5	4/8	5/6	10/19
	MK Wallet	2/5	4/8	3/6	9/19
Агенција за катастар на недвижности	OSSP (katastar.gov.mk)	4/5	4/8	4/6	12/19
	I-kat мобилна апликација	2/5	1/8	3/6	6/19

Заклучоци и препораки за подобрување на дигиталните услуги кои ги обезбедуваат владините институции и владините служби и на оние дигитални услуги кои се планираат да се воведат во текот на 2022 година

Дефинирање на дигиталните услуги и нивната достапност

Заклучок 1: Владините институции и владините служби не ги прават јасно достапни информациите за тоа која е правната основа за обработката на личните податоци при користењето на дигиталната услуга или алатка и дали за користењето на конкретната услуга постои законски пропишана процедура или не. Иако во најголем број од случаите тоа индиректно може да се добие како информација од самите обрасци за остварување на услугата, не е доволно за да се исполни начелото на законитост, правичност и транспарентност.

Препорака 1: Владините институции и владините служби кои обезбедуваат дигитални услуги или алатки за граѓаните да направат анализа за тоа кои се правните основи за обработката на личните податоци при користењето на конкретната услуга или алатка. Дополнително, секаде онаму каде што има законски пропишана процедура за остварувањето на услугата, тоа треба да биде јасно наведено.

Заклучок 2: Услугите кои се нудат на веб страниците на институциите најчесто се целосно остварливи електронски што е всушност и целта на дигитализација на самата услуга. Голем број од веб страниците нудат олеснет пристап до обрасци, документи, формулари и постапки кои можат да се преземат, пополнат и електронски да се испратат до институциите. Она што често се јавува како фактичка состојба е тоа дека крајниот резултат не се добива електронски, односно, граѓаните сепак треба лично, физички да подигнат документ, решение, или друг документ на кој се однесува услугата.

Препорака 2: Праксата на објавување на електронски верзии на обрасци, документи и формулари е добра основа за услугите целосно да се дигитализираат во иднина. За да може да се смета за целосно остварлива електронски, услугата треба да биде достапна, да може да се побара и да се добие по електронски пат. Во таа насока, институциите треба да ги надградат своите ресурси за да можат да обезбедат поддршка во остварувањето на услугите по електронски пат.

Заклучок 3: Во најголем број од случаите недостасува упатство за користење на дигиталните услуги на веб страниците. Од друга страна пак, има и институции кои на веб страниците нудат и видео презентација како упатство за регистрација и користење на услугата.

Препорака 3: Добрата пракса на институциите кои имаат јасни упатства за користење треба да се следи и од другите институции секаде каде што е тоа возможно. Упатството за регистрација и користење е клучно за транспарентноста на обработката и известување на субјектот за целта и начинот на обработка на податоците.

Заклучок 4: Информацијата за тоа дали институцијата има ангажирано обработувач кој во нејзино име и за сметка ги обработува личните податоци потребни за остварување на дигиталната услуга генерално не е застапена. Исто така недостасува и информација за тоа дали личните податоци кои се обработуваат при остварувањето на дигиталните услуги се споделуваат со трети лица, корисници и под кои услови е тоа возможно.

Препорака 4: Институциите да направат анализа за тоа во кои случаи имаат ангажирано обработувач (пример компанија која го одржува софтверот, компанија која врши достава и слично). Информацијата за тоа дали во текот на остварување на дигиталната услуга личните податоци се обработуваат и од друго правно лице и дали се споделуваат со други корисници задолжително треба да е објавена.

Оценка на транспарентноста на обработката на личните податоци

Заклучок 5: Голем дел од институциите немаат донесено односно објавено Политика за приватност. Оние институции кои имаат објавено Политика за приватност, истата, или најчесто не ги исполнува своите цели, односно, не ги известува соодветно субјектите на личните податоци за обработката на нивните лични податоци при користењето на дигиталната услуга или пак е генерална Политика за приватност на веб страната, а не и на услугата.

Препорака 5: Политиката за приватност е главна алатка за целосно услогласување со член 3 од Законот за заштита на личните податоци и како таква треба максимално да се искористи за известување на субјектите на личните податоци во согласност со законот. Политиката за приватност мора да биде објавена, идеално, на истата локација каде е достапна и самата дигитална услуга за да можат граѓаните да ја прочитаат пред воопшто да ја користат дигиталната услуга.

Заклучок 6: Правната основа за обработката на личните податоци, целта на обработката и категориите на лични податоци кои се задолжително потребни за да се оствари услугата се најчесто или сосем отсутни како информации или пак се нејасни и не ги отсликуваат операциите на обработката на личните податоци. Во еден дел од дигиталните алатки/апликации, податоците кои се задолжителни се означени со ѕвездичка но истите не се наведени и во Политиката за приватност.

Препорака 6: Политиката за приватност задолжително треба да ги содржи правната основа и целта за обработката на личните податоци. Клучно е да се посочи во кои



се случаи согласноста на субјектот претставува правна основа за обработката и кои категории на лични податоци се минимум потребни за да може да се добие дигиталната услуга или да се користи дигиталната алатка, а кои податоци се опционални, односно и без нив услугата е остварлива.

Заклучок 7: Податоците за идентитетот на контролорот и Офицерот за заштита на личните податоци недостасуваат кај најголем број веб страници и Политики за приватност.

Препорака 7: Сите државни органи имаат обврска да назначат офицер за заштита на личните податоци и информациите за истиот да бидат објавени на веб страниците. Институциите задолжително да објават контакт адреса и телефон од Офицерот за заштита на личните податоци за да обезбедат директна комуникација на граѓаните за сите прашања поврзани со заштитата на личните податоци.

Заклучок 8: По однос на роковите за чување на личните податоци, најчесто не е наведено во кој рок се чуваат личните податоци обработени при остварувањето на дигиталната услуга. Мал дел од институциите имаат ги имаат објавено критериумите што се користат за одредување на роковите но не и самите рокови.

Препорака 8: Институциите да направат анализа на роковите утврдени во законите од кои ги црпат своите надлежности но и на роковите кои произлегуваат од прописите за архивското работење. За обработките на личните податоци за кои нема јасно дефиниран рок во закон, институциите да дефинираат рокови согласно анализа и консултација со Агенцијата за заштита на личните податоци. Секаде каде што согласноста на субјектот се јавува како правна основа за обработката на личните податоци, институциите да одредат рокови на чување на личните податоци.

Заклучок 9: Мерките кои институцијата ги презема за обезбедување на безбедност на обработката на личните податоци најчесто не се опишани ниту пак е општо наведено дека истите се применуваат.

Препорака 9: Институциите да вклучат информација на своите веб страници и во Политиките за приватност за тоа на кој начин ги почитуваат принципите на доверливост, интегритет и достапност на личните податоци како и за тоа кои се мерките кои ги преземаат за безбедноста на личните податоци потребни за остварување на дигиталните услуги.

Заклучок 10: На веб-страниците на кои има објавено Политика за приватност ги има наведено и информациите за правата на субјектите на личните податоци, но во одредени случаи не се вклучени сите права кои се применливи или пак не е објаснета процедурата односно начинот на исполнување на правата.

Препорака 10: Институциите да донесат процедура за остварување на правата на субјектите на личните податоци при користењето на дигиталните услуги, да дефинираат и да објават обрасци за поднесување на барање за остварување на правата и да ги вклучат сите права кои се применливи за секоја дигитална услуга одделно.

Оценка на предвидените технички и организациски мерки за заштита на личните податоци

Заклучок 11: Позитивен тренд се утврди за имплементирање на ТЛС протокол (Transport Layer Security Protocol), односно, HTTPS протокол (Hypertext Transfer Protocol Secure Protocol) на веб-страниците, а мал дел од институциите останува истото да го применуваат.

Препорака: Институциите да ги воведат задолжителните сигурносни протоколи на нивните веб страници но и на одделните страници на кои се достапни дигиталните услуги или алатки за граѓаните.

Заклучок 12: На веб страниците на кои пристапот е уреден со креирање на кориснички профил, на истите недостасуваат информации и упатство за регистрација, немаат поставено политики за приватност при самиот чин на регистрација на корисник.

Препорака 12: Институциите да обезбедат јасна информација за процесот на регистрација, категориите на лични податоци кои се минимум потребни за да може да се регистрира кориснички профил со што субјектите – корисници ќе бидат информирани за обработката на личните податоци уште пред да започнат да го креираат својот кориснички профил. Дополнително, да се додаде согласноста за обработката на личните податоци потребни за регистрирање на кориснички профил како задолжително поле при регистрацијата како и информацијата на кој начин корисникот може да ја повлече претходно дадената согласност.

Заклучок 13: Во однос на колачињата кои ги собираат веб страниците, дел од институциите имаат поставено Политика за колачиња и имплементирано опција за прифаќање на колачињата од страна на посетителите на веб страниците. Сепак кај дел веб страниците Политиката за колачиња и опциите за прифаќање и одбивање на колачињата недостига.

Препорака 13: Институциите да ги скенираат веб страниците и да утврдат кои колачиња ги собираат, да изготват Политика за колачиња со вклучена листа на колачиња и рокови на чување на истите. Опциите за прифаќање или одбивање на колачињата задолжително да биде интегрирана на веб страниците.

Заклучок 14: На веб страниците недостасуваат информации дали дигиталната услуга или алатка е поврзана со база на друга институција која на одреден начин е поврзана со комплетирање на услугата.

Препорака 14: Секогаш кога постои поврзување и пренесување на личните податоци кои се обработуваат при остварувањето на дигиталната услуга од една институција на друга, тоа треба да биде јасно наведено. Ова се однесува и на поврзувањето на корисничките профили на различни институции, како што е на пример користењето на корисничкиот профил на Е-ПДД за отворање на кориснички профил на www.uslugi.gov.mk или МОЈ ДДВ.

Планирање на дигитални услуги и алатки од страна на владините институции и владините служби

Заклучок 15: Институциите кои планираат да дигитализираат услуги во текот на 2022 година, во најголем дел планираат тоа да го сторат за услуги за кои постои законски пропишана процедура за остварувањето и планираат истите да ги постават на www.uslugi.gov.mk.

Препорака 15: Министерството за информатичко општество детално да го утврди процесот на верификација на услугите кои институциите бараат да бидат вклучени на www.uslugi.gov.mk. Заштитата на личните податоци да биде еден од клучните критериуми за верификација за да се обезбеди дека услугата е проверена пред да биде воопшто достапна за граѓаните.

Заклучок 16: Методологија за вршење на проценка на влијанието на заштитата на личните податоци има објавено само Министерството за образование, на сите останати веб страници не е најдена информација дали ваква методологија постои во институцијата.

Препорака 16: Министерствата да донесат Методологија за вршење на проценка на влијанието на заштитата на личните податоци врз основа на Правилникот за вршење на проценка на влијанието на заштитата на личните податоци објавен од страна на Агенцијата за заштита на личните податоци. Оваа методологија ќе претставува основа за планирање и развој на дигитални услуги во кои заштитата на приватноста ќе биде вградена компонента. Ова особено се однесува на услугите кои ќе бидат поставени на сосем нови веб страници или друг вид на дигитални алатки како што се платформи или мобилни апликации.

Заклучок 17: Институциите во многу мал дел го вклучуваат Офицерот за заштита на личните податоци во процесот на планирање и развој на нови дигитални услуги и алатки.

Препорака 17: Институциите да ја зајакнат улогата на Офицерот за заштита на личните податоци и да создадат услови за Офицерот да може непречено да ја извршува својата улога. Клучно е мислењето на Офицерот во сите работни процеси во кои се врши обработка на личните податоци, а особено во оние каде се воведуваат сосем нови услуги или сосем нови процеси.

Заклучок 18: Институциите сеуште го немаат во целост усогласено своето работење со одредбите на новиот Закон за заштита на личните податоци и работат врз основа на интерните акти донесени согласно стариот закон иако транзицискиот период за усогласување истече на крајот на февруари 2022 година.

Препорака 18: Институциите да направат анализа на актите кои ги имаат донесено согласно стариот Закон за заштита на личните податоци, да направат анализа на ризик и да ги донесат интерните акти потребни за да го усогласат своето работење со одредбите на новиот Закон за заштита на личните податоци.



Март 2022