

# Матрица метрик DPO v.2

	ЭФФЕКТИВНОСТЬ (OUTCOME / OUTPUT)	ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА DPO	СКОРОСТЬ (SLA)	ЗРЕЛОСТЬ (GOVERNANCE)
УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И КОМПЛАЕНС	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q повторов privacy-инцидентов →0 Б</li> <li>• % критичных privacy-рисков с планом →100%</li> <li>• % privacy-инцидентов, выявленных проактивно →100% Б</li> <li>• % сайтов, приведенных в соответствие с обязательными требованиями →100% Б</li> <li>• % отклонений с высоким, критическим риском →0% Б</li> <li>• % не закрытых в срок отклонений с высоким, критическим риском →0% Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q privacy-инцидентов ↑↓ Б</li> <li>• Q аудитов</li> <li>• Q выявленных отклонений Б</li> <li>• Q запросов на оценку рисков Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % случаев уведомления по reportable инцидентам за 24/72 часа →100%</li> <li>• % privacy-отклонения устраняются в срок →100% Б</li> <li>• % критичных изменений обязательных требований со своевременным информированием →100%</li> <li>• Имплементация изменений законодательства в срок →100% Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % privacy-инцидентов, проактивно выявленных бизнесом →100% Б</li> <li>• Q отклонений от плана privacy-контролей →0</li> <li>• % privacy-инцидентов, выявленных независимым аудитом →0</li> <li>• Q предписаний / штрафов за нарушения в области ПД ↑↓ Б</li> </ul>
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С БИЗНЕСОМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q проактивных запросов бизнеса ↑↓ Б</li> <li>• Q privacy-нарушений в подразделении или по компании →0 Б</li> <li>• % тикетов, которые были отменены (ошибки в планировании) ¿? Б</li> <li>• % тикетов возвращенных на доработку после ревью ¿? Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q запросов на консультации Б</li> <li>• Q запросов на ревью Б</li> <li>• Q консультаций бизнесу</li> <li>• Q privacy-ревью</li> <li>• Q встреч / писем / чатов ↑↓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % консультаций без просрочек ¿?</li> <li>• % privacy-ревью без просрочек ¿?</li> <li>• Q дней на privacy-ревью ¿?</li> <li>• Q дней нахождения тикета в бэклоге</li> <li>• Q дней на обработку тикета ¿?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % подразделений с privacy champions →100%</li> <li>• % продуктовых инициатив с учетом требований DPO →100% Б</li> <li>• % типовых бизнес-процессов, покрытых playbook'ами DPO →100%</li> </ul>
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q ручных операций HR, фронт-офиса на работу с согласиями ↑↓</li> <li>• Q ручных privacy-операций ↑↓</li> <li>• Q отклонений DPO от собственных playbook'ов ↑↓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q артефактов внутренних privacy-процессов</li> <li>• Q DPIA / PIA / PRA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q дней на адаптацию процесса ↑↓</li> <li>• Q дней работы по внутренним privacy-процессам ¿?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Актуальность реестра ПД</li> <li>• Актуальный перечень ИСПД</li> <li>• % процессов с data owners →100%</li> <li>• % охвата актуальных процессов RoPA →100%</li> </ul>
РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % обоснованных жалоб ↑↓ Б</li> <li>• % повторных жалоб ↑↓ Б</li> <li>• % эскалаций на госорганы ↑↓ Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q запросов субъектов ПД Б</li> <li>• Q запросов госорганов Б</li> <li>• Q отзывов согласий Б</li> <li>• Q иных запросов (DSAR) Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % запросов, обработанных в срок →100% Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % покрытия описанными процессами операционной рутины DPO →100%</li> <li>• Q предписаний/штрафов по результатам жалоб субъектов ПД →0 Б</li> <li>• % пропусков запросов →0% Б</li> </ul>
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % контрагентов с нашей формой DPA ↑↓</li> <li>• Q нарушений у подрядчиков →0 Б</li> <li>• % контрагентов, исправивших нарушения →100% Б</li> <li>• % инцидентов из-за подрядчиков ¿? Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q проведенных privacy-оценок контрагента</li> <li>• Q DPA / поручений / правок в чужие формы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % договоров, согласованных в срок →100%</li> <li>• Q дней privacy-оценки контрагента ¿?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % высокорисковых контрагентов, прошедших privacy-оценку →100%</li> <li>• % договоров с изм. в свой DPA →0%</li> <li>• % покрытия 3rd party list →100%</li> </ul>
ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ И PRIVACY-КУЛЬТУРА	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % privacy-инцидентов, являющихся результатом нарушения сотрудника →0% Б</li> <li>• % инцидентов / отклонений по тематикам выпущенных материалов →0% Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q разработанных privacy-обучений</li> <li>• Q проведенных privacy-обучений</li> <li>• Q выпущенных privacy-материалов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % неактуальных обучающих материалов →0%</li> <li>• % работников, прошедших обязательное обучение в срок →100% Б</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % open rate privacy-рассылок ↑↓ Б</li> <li>• % прошедших тестирование →100% Б</li> <li>• Q мероприятий с позиционированием компании ↑↓</li> </ul>

¿? – для метрики могут быть установлены различные принципы измерения.

Б – примеры метрик, которые могут быть назначены не DPO, а бизнес-юнитам компании.

Большая часть приведенных метрик – количественные, качественным мы посветим отдельный материал.

Метрики также можно делить по степени воздействия на них DPO, т.е. если вы не можете воздействовать на показатель, не делайте его значение своим KPI.