



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2023

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

- 1. Анкетно проучване**
- 2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**
- 3. Анализ на медийни публикации**
- 4. Контактен център за телефонна връзка**
- 5. Информация от териториалните поделения на НОИ**

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

- 1. Пенсии**
- 2. Европейски регламенти и международни договори**
- 3. Осигуряване и краткосрочни плащания**
- 4. Осигурителен архив**
- 5. Информационни и комуникационни технологии**
- 6. Електронни услуги**
- 7. Обучение на служителите**

Увод

През 2023 г. административното обслужване беше изправено пред важни предизвикателства, свързани с многократни промени в осигурителното законодателство, осъвременяване на пенсиите, преизчисляване на пенсиите на работещите пенсионери и активни информационни кампании по теми, свързани с обществения интерес. Националният осигурителен институт (НОИ) отговори на предизвикателствата чрез отговорно управление, стриктно спазване на стандартите за информационна сигурност и оптимално използване на технологичните възможности за предоставяне на алтернативни канали за информация на потребителите и достъпност на осигурителните услуги.

НОИ е публична институция, която управлява държавното обществено осигуряване в Република България. Институтът администрира задължителното осигуряване за общо заболяване и майчинство, безработица, трудова злополука и професионално заболяване, инвалидност, старост и смърт. Националният осигурителен институт е компетентната българска институция по прилагане на правилата за координиране на схемите за социална сигурност и международните договори в областта на социалното осигуряване по отношение на паричните обезщетения за болест, майчинство и помощите при смърт; паричните обезщетения за безработица; пенсиите за старост, инвалидност и наследствените пенсии.

Предоставянето на висококачествени административни услуги и нарастването на потребителската удовлетвореност е първа и основна стратегическа цел на НОИ. Тя се постига чрез оперативно управление на услугите в Центровете за административно обслужване (ЦАО) и непрекъснато разширяване на обхвата и достъпността на електронните услуги.

Националният осигурителен институт гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти. Повишаването на общественото доверие в професионализма и морала на служителите и непрекъснатото издигане на престижа на администрацията се постига чрез спазването на етичните норми, заложен в Кодекса за поведение на служителите. Вътрешните правила за административно обслужване в НОИ поставят специален акцент върху измерването и анализа на удовлетвореността на клиентите и публикуването на резултатите в годишен доклад. При използване на методите за обратна връзка и тяхното анализиране се прилагат насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 от Наредбата за административно обслужване (прието с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.)

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1. Анкетно проучване

Предоставянето на висококачествени административни услуги и нарастването на потребителската удовлетвореност е основна стратегическа цел на Националния осигурителен институт. Тя се постига чрез оперативно управление на услугите в Центровете за административно обслужване и непрекъснато разширяване на обхвата и достъпността на електронните услуги.

Анкетното проучване се утвърди като надежден инструмент за обратна връзка с клиентите, ползващи административните услуги на НОИ, за своевременно отчитане на нагласите им и въвеждане на иновации в обслужването. Проучването се провежда ежегодно чрез електронна анкета, която се публикува на интернет страницата на института. През 2023 г. електронният въпросник получи над 5000 отговора, с което се гарантира необходимата статистическа представителност на резултатите. Методиката на проучването позволява да се съпоставят резултатите с тези от предходните години, да се направи анализ на ефективността на мерките, предприети в сферата на административното обслужване, и да се планират проекти и дейности за развитие.

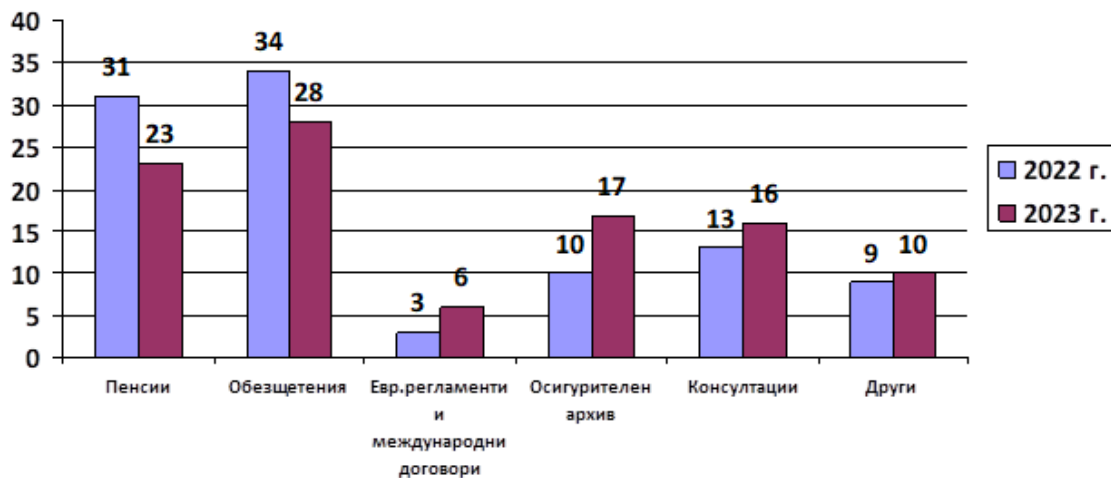
Анкетата дава информация за разпределението на клиентите според вида на използваните административни услуги - отпускане и изплащане на пенсии и обезщетения, достъп до осигурителния архив на НОИ, консултации и други. Всяка една от тях се оценява по девет основни индикатора:

1. Качество на административната услуга;
2. Време за изчакване в приемните;
3. Време за отпускане на обезщетенията;
4. Достъпност на информацията;
5. Етично поведение на служителите;
6. Иновативност в обслужването;
7. Качество на електронните услуги;
8. Качество на електронната страница;
9. Качество на телефонните комуникации.

Част от изброените индикатори са свързани със спазване на утвърдени стандарти, нормативни правила и процедури за административно обслужване, които обективно предопределят впечатленията на потребителите. Същевременно във всяка годишна анкета се включват и актуални въпроси за поведенческите аспекти на обслужването, информираността и индивидуалните впечатления на клиентите, които зависят пряко от личния контакт. Специален акцент се поставя върху оценките на потребителите за иновативността, дигитализацията и алтернативните форми за предоставяне на услуги.

Една от трайните и устойчиви тенденции е ежегодното увеличаване на клиентите, които използват само електронни административни услуги и не посещават приемните в Центровете за административно обслужване. Делът им достигна 12%. Това се дължи главно на достъпността и качеството на електронните услуги в НОИ.

Центровете за административно обслужване остават най-важната форма за контакт с институцията. Поне веднъж годишно са ги посещавали близо 88% от анкетиранияте клиенти. През последните години постепенно намаляват посещенията, които са свързани с пенсии и краткосрочни обезщетения по българското законодателство. Това кореспондира с ефекта от внедряването на нови електронни административни услуги, непрекъснатото актуализиране на електронните справки и калкулатори за изчисляване на прогнозния размер на пенсиите и обезщетенията. От друга страна, посещенията, свързани с пенсии и обезщетения по европейските регламенти и международните договори, нарастват почти два пъти спрямо предходната година. Рязко се увеличава и делът на услугите, свързани с информация от осигурителния архив на НОИ, където се съхраняват ведомости на прекратените осигурители без правоприменик (от 9% през 2022 г. на 16% през 2023 г.). Промените отразяват тенденциите в международната и вътрешната мобилност на осигурените лица и сигнализират за необходимостта през следващите години да се предвиди адекватен административен капацитет за тези услуги, достатъчен брой фронт офиси и обслужващ персонал.



Фиг. 1. Разпределение на клиентите по вид на използваните услуги

Общата оценка за качеството на административните услуги поддържа относително добро равнище с около 68% удовлетворени потребители, като в приемните за пенсии делът им е 66,7%, а в приемните за краткосрочни обезщетения – 70%.

Респондентите оценяват времето за оказване на услугата по два показателя – „престой в приемните“ и „период за отпускане на обезщетението“. Първият е съществена част от общата оценка за качеството на административното обслужване. Вторият индикатор е свързан с оперативната цел за съкращаване на времето за обработка на документите и избягване на закъснения над законоустановения срок.

Анкетата потвърждава позитивната тенденция към все по-експедитивно обслужване на клиентите. Делът на лицата, които са удовлетворени от времето за оказване на услугата остава на доста високо равнище (над 70%). Над две трети от посетителите намират за добре визуализирана насочващата информацията за услугите в приемните. Неудовлетвореността е свързана предимно с пропускателната способност на гишетата и опашките пред тях. Данните показват, че през последните години Центровете за административно обслужване се адаптират към изискванията на осигурените лица и осигурителите и подобряват организацията на обслужването.

Основно предизвикателство остава времето за обработка на документите, изчисляване и отпускане на обезщетенията. Според субективната преценка на бенефициентите, в 39% от случаите те са получили обезщетенията си със закъснение. Тази преценка не винаги се основава на познаване на нормативно установените срокове, но при всички случаи е индикатор за разминаване с очакванията на клиентите. Отчитайки този проблем, НОИ активно работи за оптимизиране на работните процеси, в т.ч. и чрез усъвършенстване на комуникационната и технологична среда, ускоряване на информационния обмен и автоматизиране на достъпа до регистрите на други държавни администрации.

Поведението на служителите получава най-висока оценка сред елементите на доброто административно обслужване. Удовлетворени са над 77% от клиентите.

Специално внимание се обръща на действия, които могат да се изтълкуват като корупционен натиск. В най-широк контекст анкетата дава информация за всички възможни нарушения на професионалната етика от страна на държавните служители, а не само до юридическата дефиниция на термина „корупция“ като злоупотреба с цел лично облагодетелстване. Приоритетното предоставяне на услуга на приятелски начала също може да се приеме за корупция според респондентите. През 2023 г. около 15% от анкетираните посочват че са били свидетели на подобни практики.

На въпроса дали считат, че НОИ въвежда иновативни услуги и форми за обслужване, положителен отговор дават 75% от респондентите.

Близо 90% от клиентите на НОИ редовно използват електронните услуги и справки, които са достъпни чрез интернет страницата на института. Както и през предходните години, оценката на анкетираните за този вид услуги остава висока. Удовлетворени са 73,7% от потребителите. Позитивният тренд се потвърждава и от данните за потребителската активност на интернет страницата на НОИ. Тя е основен източник на информация за 78,6% от клиентите на НОИ. От тях 70% са напълно удовлетворени от функционалността и съдържанието.

Телефонните консултации и справки са важен канал за комуникация с клиентите. През 2023 г. той изигра ключова роля за информиране на клиентите и повеждане на целеви кампании за разясняване на актуални промени в осигурителното законодателство. В началото на годината функционираше допълнителна гореща линия за пенсионни консултации. Над 53% от анкетираните лица са използвали услугите на Контактния център на НОИ през 2023 г., като делът им е с десет процентни пункта по-висок в сравнение с предходната година. Нивото на потребителската удовлетвореност е 61% и е по-ниско в сравнение с останалите услуги. Основен

недостатък за потребителите, които са останали неудовлетворени, е продължителното изчакване за свободен оператор.

2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

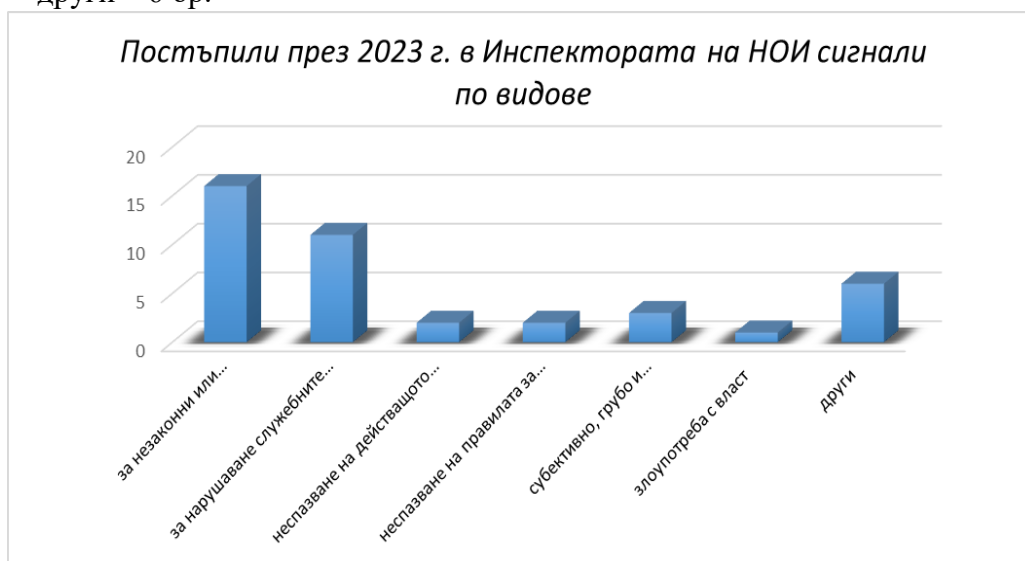
2.1. Сигнали и жалби от граждани и институции постъпили в Инспектората на НОИ

През 2023 г. в Инспектората на НОИ са получени 41 жалби и сигнали от граждани и институции, за изясняването на които са извършени 27 проверки, като в останалите случаи:

- По 6 от сигналите не е образувано производство на основание чл. 111, ал. 4 от АПК и чл. 37, ал. 3 и 4 от Правилника за организацията и дейността на НОИ поради анонимност на подателя на сигнала;
- На основание чл. 124 от АПК са оставени без разглеждане 2 сигнала;
- Препратени по компетентност са 6 от сигналите (3 до ТП на НОИ за разглеждане от етичните комисии (1 бр. Бургас и 2 бр. София-град) и 3 до дирекция „Осигуряване и краткосрочни плащания“ в Централно управление (ЦУ на НОИ).

Постъпилите 41 сигнали и жалби са относно:

- нарушаване на служебните задължения и Кодекса за поведение на служителите в НОИ – 11 бр.;
- незаконни или неправилни действия или бездействия – 16 бр.;
- неспазване на действащото законодателство – 2 бр.;
- неспазване правилата за защита на информацията и личните данни – 2 бр.;
- субективно, грубо, невъзпитано отношение – 3 бр.;
- злоупотреба с власт – 1 бр.;
- други – 6 бр.

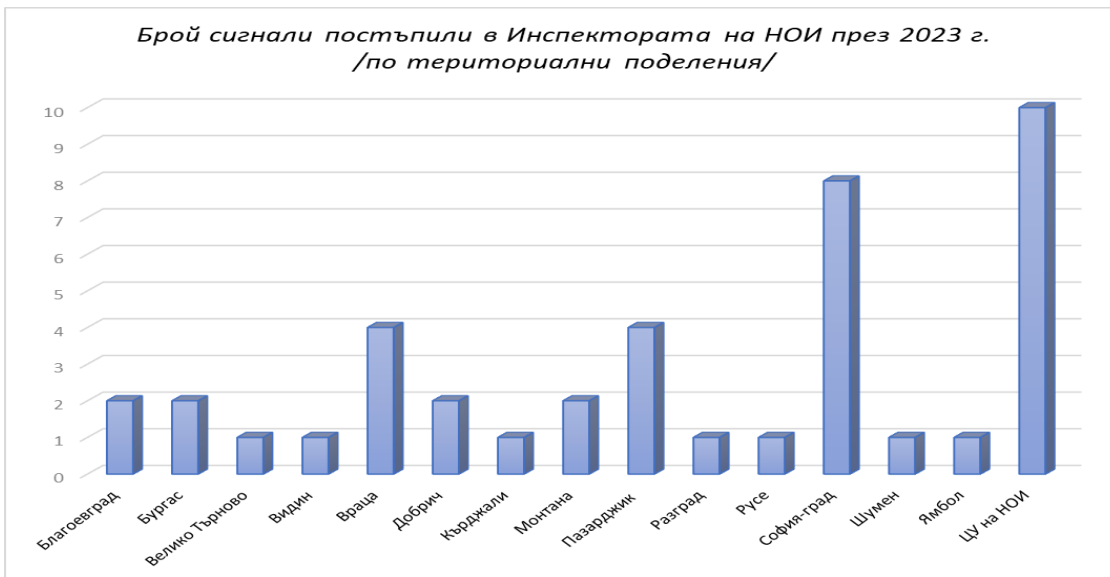


Фиг. 2. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2023 г. (по видове)

За изясняване на съдържащите се в сигналите твърдения са извършени проверки по документи. При всички проверки са изискани документи и обяснения от длъжностните лица, имащи отношение по случая, като проверката в зависимост от резолюцията и констатациите е приключвала с доклад до управителя и отговор до подателя в рамките на определения срок.

В резултат на извършените проверки на директорите на териториални поделения и директори на дирекции в ЦУ на НОИ е обърнато внимание и/или са дадени препоръки за предприемане на конкретни действия във връзка с констатациите при проверката на сигнала и с цел подобряване на организацията на дейността, недопускане в бъдеще на грешки, засягащи правата на гражданите и на поведение в разрез с Кодекса за поведение на служителите в НОИ. При 21 от проверките не са установени нарушения.

Сигналите се отнасят за следните териториални поделения: Благоевград – 2, Бургас – 2, Велико Търново – 1, Видин – 1, Враца – 4, Добрич – 2, Кърджали – 1, Монтана – 2, Пазарджик – 4, Разград – 1, Русе – 1, София-град – 8, Шумен – 1, Ямбол – 1 и ЦУ на НОИ – 10.



Фиг. 3. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2023 г. (по ТП на НОИ)

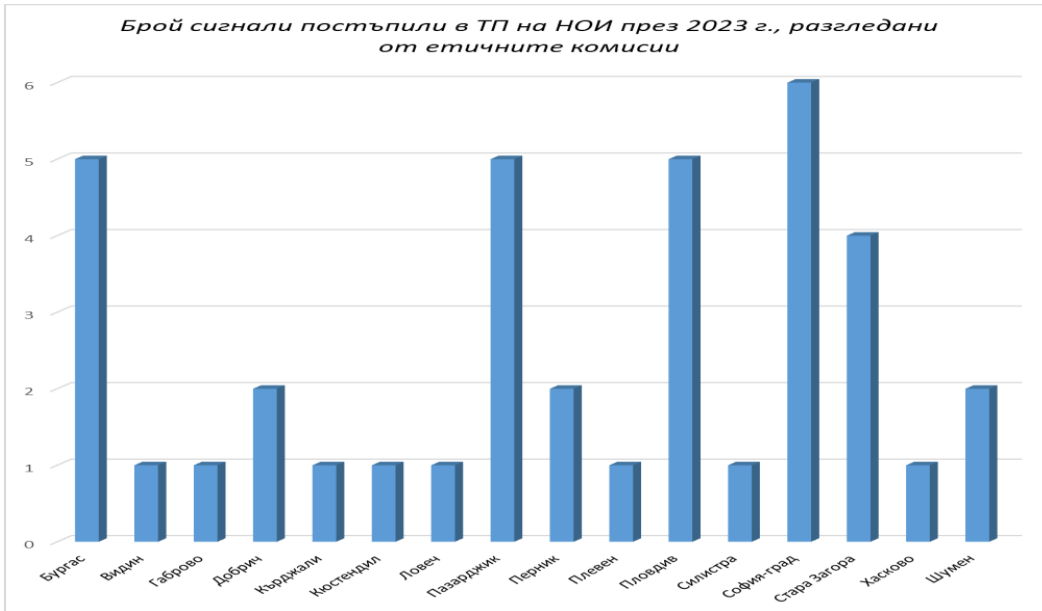
2.2. Сигнали и жалби постъпили в териториалните поделения на НОИ, докладвани на Инспектората по реда на чл. 41 от Кодекса за поведение на служителите в НОИ (КПС в НОИ)

За извършените проверки от определените със заповеди на териториалните директори комисии по етика се изготвят доклади.

За резултатите от извършените проверки на комисиите, по които териториалните директори се произнасят с решения/мотивирани становища, Инспекторатът е уведомяван с писма.

Два от сигналите, постъпили в ТП на НОИ, не се разглеждани и докладвани – един анонимен и един, отнасящ се до нарушения, извършени преди повече от една година.

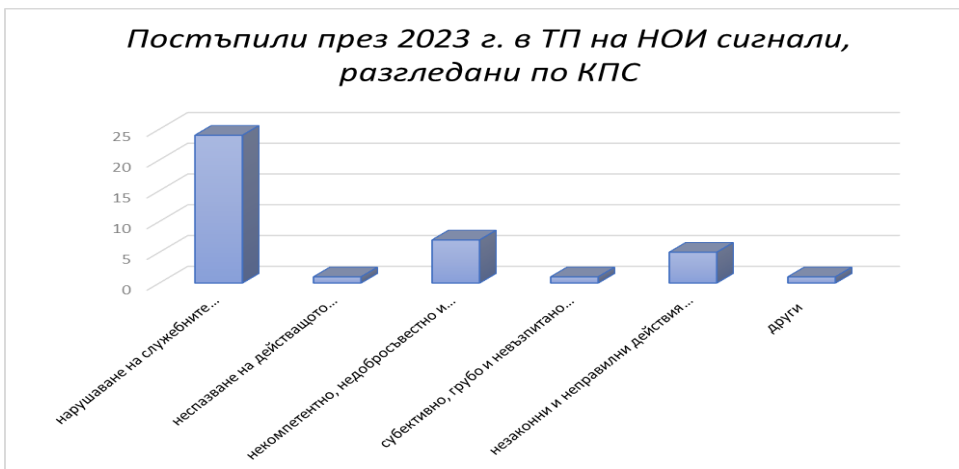
За извършваните от Инспектората документални проверки на събрания в ТП на НОИ по конкретния случай доказателствен материал са изготвяни доклади до управителя с предложения. В доклада се отразяват препоръки в случаи на констатирани нарушения към директора на съответното териториално поделение, върху изпълнението на които Инспекторатът упражнява последващ контрол.



Фиг. 4. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2023 г. и разгледани от етичните комисии

Сигналите са получени в административните структури както следва:

През отчетния период от Инспектората са извършени 39 проверки по сигнали, по които в териториалните поделения на НОИ са извършени проверки, както следва: Бургас – 5, Видин – 1, Габрово – 1, Добрич – 2, Кърджали – 1, Кюстендил – 1, Ловеч – 1, Пазарджик – 5, Перник – 2, Плевен – 1, Пловдив – 5, Силистра – 1, София-град – 6, Стара Загора – 4, Хасково – 1 и Шумен – 2.



Фиг. 5. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2023 г. и разгледани от КПС

В 24 от сигналите се излагат твърдения за нарушаване на служебните задължения и КПС; 5 – незаконни и неправилни действия или бездействия; в 7 - некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; в 1 – неспазване на действащото законодателство; в 1 – субективно, грубо и невъзпитано отношение и 1 – други.

От Инспектората е направено предложение за образуване на дисциплинарно производство за служител от ТП на НОИ – Стара Загора, поради системност на нарушенията и поредна жалба срещу служителя. Наложено е едно дисциплинарно наказание „забележка“.

В два от случаите е направено предложение от комисията в ТП на НОИ нарушенията на служителите да бъдат взети предвид при оценяването на служителите за ДВПР за периода.

В един от другите случаи е предложено налагане на дисциплинарно наказание.

В пет от случаите е обърнато внимание на служителите, като в единия от тях преписката е върната за доразглеждане.

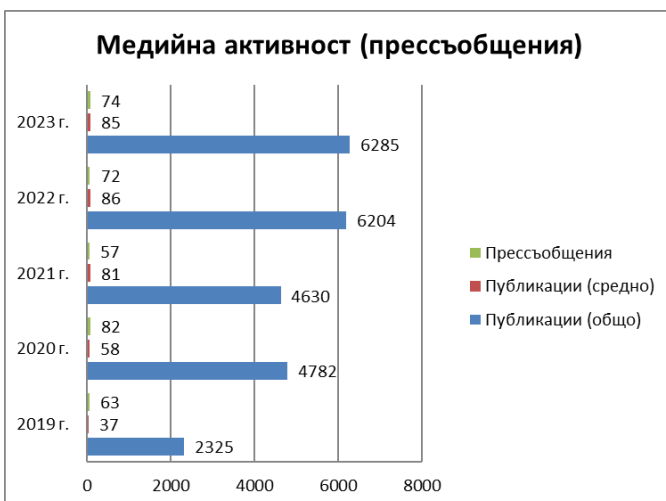
При 28 от извършените проверки не са установени нарушения.

При проверките на докладваните сигнали са дадени препоръки и/или предложения за подобряване работата на съответните ТП на НОИ.

3. Анализ на медийни публикации

Дейността на отдела „Връзки с обществеността“ през 2023 г. бе под знака на ясно формулираната обща оперативна цел, а именно - осигуряване и публикуване на навременна, актуална и достъпна информация за дейността на НОИ и състоянието на фондовете, администрирани от института за партньори, медии и широката общественост. За качествената реализация на тази цел с базово значение остават изграждането на ефективни комуникации, взаимодействия и установяването на резултатни партньорства с медиите в съответствие с утвърдената визия на НОИ като иновативна социалноосигурителна институция, която се ползва с високо обществено доверие и на практика прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и преимуществено позитивно медийно присъствие.

Аргумент в тази посока се намира в традицията някои медии да правят годишна класация на най-четените си новини. За 2023 г. на предни позиции в класацията за най-посещавани материали на интернет страницата на в-к „24 часа“ фигурират няколко материала, които са подготвени именно на базата на информация от НОИ. Публикация, представяща условията за пенсиониране през 2023 г., заема трето място по брой прочитания в рубриката „Бизнес“. Същата новина е в Топ 20 на общата класация на посещенията за целия сайт за годината. Сред десетте най-четени през годината, но сред здравните новини, попада материал с подробна статистика за временната неработоспособност поради общо заболяване (болнични листове, лица, средства и др.). Тези материали не просто са тематично свързани с НОИ, а изцяло са изпълнени с информация от института.



Фиг. 6. Пресъобщения и генерирани от тях публикации (2019-2023 г.)

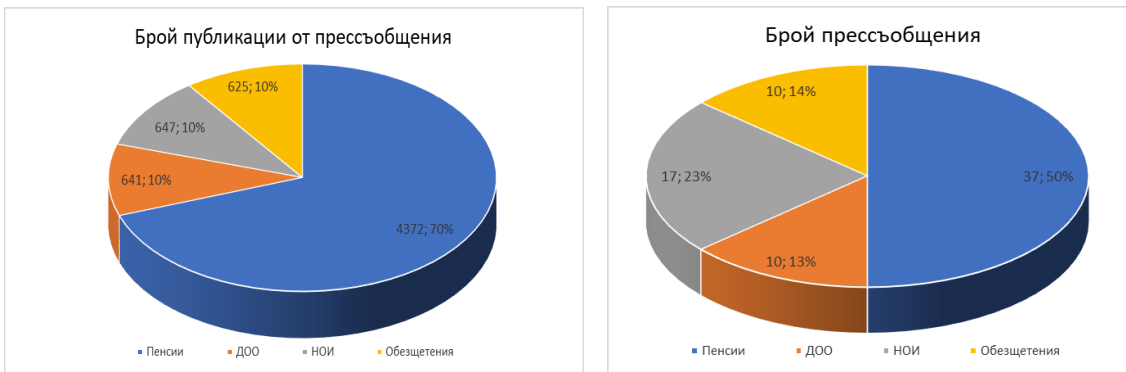
През отчетната 2023 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 74 пресъобщения. Броят им остава стабилен спрямо минали периоди, като все пак се наблюдава леко увеличение (Фиг. 6). Това от своя страна води до по-голям брой на позоваванията и цитиранията в медиите. През 2023 г. те са 6285 или с 81 повече спрямо предходната година. Средният брой публикации, базирани на едно пресъобщение, също остава висок (85).

Динамиката в броя на изготвените и популяризираните пресъобщения през последните пет години, както и генерираните от тях публикации също е представена графично на Фиг. 6. Виден е категоричният тренд за значително нарастване на генерираните публикации, отчетливо разграничим от 2019 г. насам. Това е свидетелство за поне два успоредни процеса: надграждане на подхода спрямо тематичния подбор на информацията в пресъобщенията и нарастващ всяка година обществен интерес към дейността на института. Роля играят и обществено-политическите и законодателни инициативи, които поставят института в центъра на много социално-икономически процеси с отглас пряко върху дейността му. Броят на публикациите, посветени на дейността на НОИ, е проследим от звеното за връзки с обществеността чрез специален технологичен ресурс на базата на ключови думи. Извън „радара“ остават не повече от 5% от публикациите, така че техният брой на практика надвишава споделените тук данни.

Наблюдаваното своеобразно „плато“ в резултатите спрямо 2022 г. може да бъде обяснено с факта, че е постигната адекватна пълнота на тематичния сегмент по отношение на новините с източник НОИ. Стабилното ниво показва, че е постигната необходимата всеобхватност на информационния поток от института към външната среда, както и високо ниво на ангажираност на отдела със случващото се в социалноосигурителната сфера. Тези данни потвърждават и ефективността на усилията на отдела да е в синхрон (а често с изпреварваща позиция) с актуалните за обществото теми в сферата на компетенциите на НОИ по законова делегация и да намира правилния начин да произвежда съдържание, което е прагматично и оттук значимо и интересно за аудиторията. Данните доказват ефективност на наложените от звеното стандарти институтът да има като практика проактивна комуникационна политика и практика като производител на собствено съдържание, вместо реактивна – тоест да се реагира на събития и въпроси.

През 2023 г. фокусът на произвежданите от НОИ новини бе насочен основно към информацията, свързани с основните тематични насоки на дейността на институцията и управлението на фондовете на държавното обществено осигуряване. Поради редицата важни промени, най-вече в пенсионното законодателство, логично най-голям е броят на прессъобщенията, свързани с тази тема. Стартиралите още в предходната година промени в експертизата на неработоспособността и свързаното с тях отпускане и изплащане на инвалидни пенсии също бяха определящ фактор за тематиката в тази посока. Анализът показва, че точно половината от новините, продуцирани от отдела съвместно със специализираната администрация, са посветени на пенсионни въпроси. Показателен от статистическа и аналитична гледна точка е фактът, че срещу тези 37 прессъобщения стоят 4372 публикации или 70% от общия им брой за годината. Разпределението по теми е илюстрирано на двете инфографики към Фиг. 7. Така представеното съотношение „прессъобщения-публикации“ се превръща в тенденция в последните години.

Ярка проява на стремежа за качествено производство на собствено съдържание е внимателният подбор на съдържанието на 4-те информационни бюлетина на НОИ през 2023 г., като все по-често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно - публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. През 2023 г. публикации от четирите броя на бюлетина са цитирани в 400 журналистически материали в целия спектър на медийната среда.

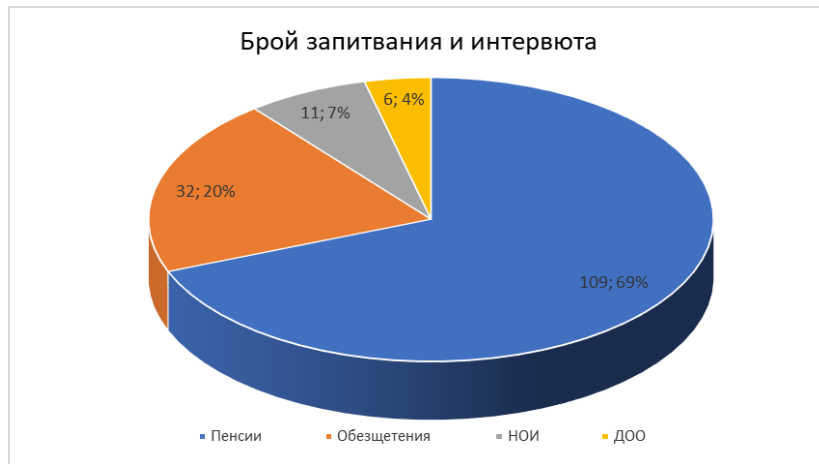


Фиг. 7. Брой прессъобщения и брой публикации, произтичащи от тяхната тематична насоченост

В отчетната година бяха предоставени експертни отговори на 110 журналистически запитвания. Реализирани са 48 целеви интервюта с експерти, от които 6 с управителя на НОИ. Регистрирани са и 144 позовавания на сайта под формата на публикувани там статистически данни или онлайн справки от страна на журналисти. Впечатлява фактът, че за една година броят им нараства двойно. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 2296 публикации.

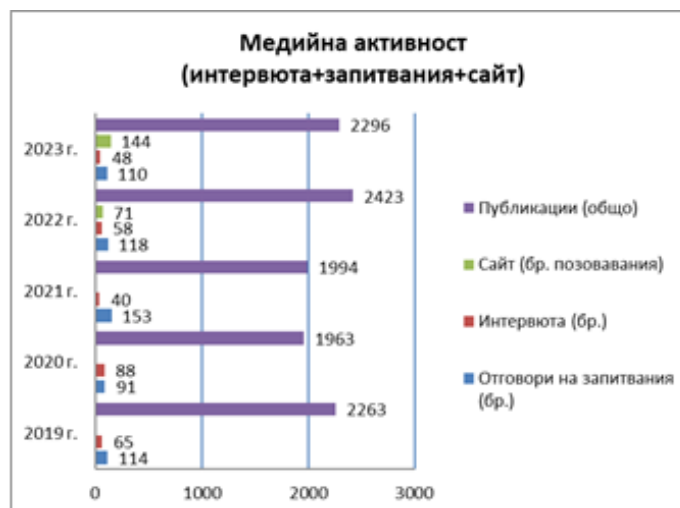
От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания и проведените интервюта (Фиг. 8) отново се откроява засиленият обществен интерес към промените в пенсионното законодателство и текущите въпроси, свързани с прилагането му. Точно 69% от контактите с медиите на служители от отдела или представители на институцията са били по повод на възникнали въпроси с такава насоченост. Очаквано, на второ място по интерес се подреждат

запитванията, свързани с паричните обезщетения от държавното обществено осигуряване. Общо двете теми обхващат над 90% от запитванията.



Фиг. 8. Тематично разпределение на контактите с медиите (интервюта+запитвания) в зависимост от тематиката

За последните 5 години се наблюдава нарастване в броя на отговорите на журналистически въпроси и на организирания интервюта с ръководството и експертите на НОИ на различни нива. От една страна това се дължи на описания проактивен подход от страна на звеното за връзки с обществеността в търсене и предлагане на теми, които привличат журналистическия интерес, а от друга – на все по-осъзнатото желание на журналистите да черпят информация от меродавния източник НОИ, когато става дума за теми, пряко свързани с държавното обществено осигуряване (Фиг. 9). За втора поредна година е направено разграничение между информацията, достигнала до медиите чрез пряко участие на отдела, и достъпите до данните на интернет страницата от страна на медиите. Броят на публикациите е представен общо.



Фиг. 9. Интервюта, отговори на журналистически въпроси и информация от сайта (2019-2023 г.)

Благодарение на споменатия технологичен ресурс, който е част от всекидневната работа на отдел „Връзки с обществеността“ вече няколко години, се постига всеобхватен поглед върху медийната среда и реално отчитане на всички значими публикации, както и на нееднозначни

интерпретации, засягащи пряко или косвено дейността на НОИ. За целта се осъществява целеви медиамониторинг в над 800 регионални и национални медии, в резултат на което всекидневно, често и два пъти на ден, се изготвя медиамониторинг с публикации, касаещи дейността на НОИ. Той се изпраща целево на ръководния персонал на НОИ до ниво началник на отдел в Централното управление и до директорите на ТП на НОИ. Освен това успоредно с изпращането му се публикува на интранет портала на института и така на практика е достъпен до целия личен състав. Мониторингът на публикациите позволява задълбоченото им проследяване и в резултат на това достоверен анализ на медийната и обществената среда, като също дава възможности и за оперативна реакция в случай на нужда при възникване на невярна интерпретация или откровено фалшива новина.

Обработката на данните през 2023 г. показва, че за цялата година са регистрирани общо 8582 публикации, посветени на дейността на НОИ. На Фиг. 10 се вижда, че преобладаваща част от тях (88%) са в интернет пространството. Относително по-малкият брой отразявания в електронните медии се компенсира от по-голямата им аудитория, докато при печатните медии отдавна е налице процесът на по-широко ползване на техните онлайн платформи.



Фиг. 10. Разпределение на публикациите по вид на медията (общо)

4. Телефонна линия за връзка с потребителите чрез Контактен център

В рамките на работното време, клиентите на института от страната и чужбина, могат да получат отговор на въпросите си, да предоставят обратна връзка за удовлетвореността си от използваните онлайн услуги и справки, както и да подават сигнали за злоупотреба с фондовете на ДОО или при налична информация за корупционна проява от страна на служител на НОИ. Ежеседмично се провежда мониторинг (прослушване на разговори на случаен принцип) с цел проследяване тенденциите в естеството на обажданията, нагласите на клиентите и поддържането на високото качество на обслужване. Получената чрез този канал обратна връзка се анализира периодично и служи за усъвършенстване на комуникационните канали, предлаганите услуги и процеси в института.

През 2023 г. към Контактния център са постъпили общо 545 229 входящи обаждания или с 24% повече спрямо предходната година. Прави впечатление ръстът на обажданията във връзка с отпускането и изплащането на пенсиите, включително и тези по европейски регламенти и международни договори. Клиентите са избирали от менюто това тематично направление цели 201 895 пъти (40% от всички входящи обаждания). В сравнение с 2022 г. е отчетен ръст от 4%.



Фиг. 11. Разпределение на обажданията в Контактния център на НОИ през 2023 г. според избраната категория от гласовото меню

Паричните обезщетения за временна неработоспособност и майчинство запазват съществен дял от входящите обаждания – 38%. Най-често гражданите и бизнеса избират „Бързи въпроси“ при въпроси от общ характер и за информация по програма „Профилактика, рехабилитация и отдих“.

Анализът на дейността на Контактния център на НОИ показва, че гласовата комуникация остава предпочитан канал за достъп до информация. Предимствата на услугата включват директна комуникация и достъпност. Основна причина за неудовлетвореността у потребителите остава продължителното изчакване.

5. Информация от териториалните поделения на НОИ

Териториалните поделения на НОИ отговарят пряко за дейността, осъществявана от Центрове за административно обслужване. От тук произтича и значението на непрекъснатата обратна връзка с клиентите, даваща възможност за своевременни мерки и решения за повишаване на удовлетвореността на потребителите.

Основните канали за получаване на данни са:

- Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани, постъпили в териториалното поделение
- Консултации със служителите
- Анкетни проучвания с териториална представителност

5.1. Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани постъпват писмено и устно.

Писмата могат да бъдат изпратени от гражданите по обикновена или по електронна поща или да бъдат оставени в кутиите и тетрадките за мнения и препоръки, които са на разположение във всички приемни на териториалните поделения. Устни сигнали и предложения се приемат на обявените телефони за връзка и в приемните дни на директорите на териториалните поделения. Писмата се регистрират в административната информационна система на НОИ. Обработката им се извършва в съответствие с Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност, документооборота и контрола по изпълнение на сроковете и Вътрешните правила за документооборота и организацията на работата с електронни документи в НОИ. Писмената информация от кутиите и тетрадките за мнения на гражданите периодично се разглежда от Комисия по етика към териториалното поделение или от длъжностно лице, което със заповед на директора е оторизирано да осъществява тази дейност. При наличие на индикатори за нарушения на Кодекса за поведение на служителите, сигналите и жалбите се насочват към Инспектората на НОИ, като анализът им е представен в т. 2 от настоящия раздел на доклада.

Предложенията, постъпващи в централните за административно обслужване, съдържат предимно препоръки за подобряване на комфорта в приемните и за улесняване на достъпа до гишетата. Голяма част от тях са приети за целесъобразни, реализирани са и са допринесли за управлението и организацията на дейността в приемните на НОИ.

През 2023 г. в териториалните поделения на НОИ са постъпили 329 похвали, в т.ч. както персонални благодарствени писма към служители за проявен професионализъм и отзивчивост, така и положителни отзиви за цялостната организация и качество на административното обслужване. С писмата са запознати служителите и техните преки ръководители, а някои са оповестени сред целия персонал като примери за добри практики.

5.2. Консултациите със служителите в приемните на НОИ се извършват регулярно и изводите своевременно се отразяват като промени в организацията на обслужването, предложения до директорите на териториалните поделения или до компетентните административни звена в Централно управление на НОИ.

В някои териториални поделения процедурата за извършване на консултации със служителите е формализирана чрез заповед на директора, в други протоколирането и запознаването на ръководството с проблемите и предложенията на служителите се осъществява по инициатива на съответните преки ръководители. На някои места се провеждат регулярни срещи на определен период от време, докато на други се следва принципа на наложителността. След провеждане на събеседването преките ръководители изготвят доклад до директора на териториалното поделение.

5.3. Успоредно с електронната анкета, представена в т. 1 на настоящия доклад, анкетни проучвания са проведени в почти всички териториални поделения на НОИ.

Те обхващат извадка от клиентите на съответната област. Въпросите са ориентирани към оценка на качеството на услугите, условията в приемните, прояви на корупционни практики и др. Част от анкетите съдържат отворени въпроси, в рамките на които клиентите дават своите препоръки и предложения. Процедурата за контакт с респондентите и обработване на попълнените анкети се регламентира от директорите на териториалните поделения. Служителите в приемните популяризират проучването сред посетителите и ги насърчават да попълват анонимните карти. Оценка за качеството на обслужването най-често са възможно най-високите, като най-вече прави впечатление потребителската оценка за липса на каквито и да са съмнение за корупционни практики в Центровете за административно обслужване. Поради малката съвкупност на анкетиранията лица, резултатите не могат да бъдат обобщени на национално ниво. Въпреки това, изводите са изключително полезни за оперативното управление, за анализ на специфичните проблеми на регионално равнище и своевременна реакция на потребностите на клиентите в Центровете за административно обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

Използването на пълния набор от методи за измерване на удовлетвореността на клиентите и разностранната информация дава възможност за своевременен анализ и адаптиране на административното обслужване. В резултат на направените изводи и препоръки са предприети редица мерки, които да отговорят в най-пълна степен на очакванията на осигурените лица и осигурителите и на препоръките им за повишаване качеството на обслужване. В настоящия раздел са представени основните дейности за подобряване на качеството на административното обслужване през 2023 г. (нормативни промени, указания, административни процедури и др.), структурирани съобразно компетенциите на съответните административни звена в НОИ.

1. Пенсии

1.1. Публикации на интернет страницата на НОИ

На интернет сайта на Националния осигурителен институт (рубрика „Новини“) са публикувани следните информационни материали, подготвени от дирекция „Пенсии“:

- Информация, че до приемането на Закона за бюджета на ДОО за 2023 г. сумата, която лицата заплащат за придобиване на недостигащ стаж остава непроменена, т.е. такава, каквато е била до 31.12.2022 г.;
- Информация свързана с изплащането на пенсиите с наложен заповед, през месец януари 2023 г.;
- Информационен материал, с който е уведомена обществеността за изплащането с удължен срок на пенсии за инвалидност по списъците на Министерство на здравеопазването, който ще се извърши през първата половина на месец март 2023 г.;
- Информация свързана със служебното възстановяване на пенсии за инвалидност и тяхното изплащане до 15 март 2023 г.;

- Информация относно служебно преизчислените пенсии от 1 април 2023 г. на 336 000 работещи пенсионери;

- Информационен материал с подробни разяснения относно нормативната уредба на възможността за преизчисляване на трудовите пенсии на хора, които са продължили да полагат труд и да се осигуряват след пенсионирането си;

- Информационен материал, относно изплащането към пенсията/пенсиите на великденската добавка от 70 лв.;

- Информационен материал за създадена нова онлайн справка на НОИ, с данни на РЗИ за преосвидетелстваните лица;

- Ежемесечно е публикувана информация за периода на изплащане на пенсиите чрез „Български пощи“ ЕАД и банки/доставчици на платежни услуги.

1.2. Участие в работни срещи и работни групи

- Участие в работни срещи за обсъждане на основни насоки за въвеждане на еврото в системата на пенсионното осигуряване;

- Участие през първото тримесечие на 2023 г. в работни срещи, проведени в МЗ и МТСП, във връзка с промените в Закона за здравето (ЗЗ) и Закона за изменение и допълнение на Закона хората с увреждания (ЗИДЗХУ). По същата тема е проведена работна среща и с Омбудсмана на Република България в НОИ;

- Проведена онлайн работна среща със служителите от функционално направление „Пенсии“ в ТП на НОИ във връзка прилагане на промените в ЗЗ и ЗХУ;

- Участие в работна среща със служители на Национална агенция за приходите (НАП) по повод на социалното осигуряване на шофьори на градски и извънградски линии;

- Участие в двустранна среща с ръководството на Оперативния архив на Българската армия (ОА на БА), на която са обсъдени въпроси, свързани с издаването на документи за стаж и доход въз основа на съхраняваната документация от прекратени военни формирования в ОА на БА и в Държавния военноисторически архив – гр. Велико Търново;

- Участие в работна среща между служители на НОИ и делегация с представители от Института за социално осигуряване на Сърбия по повод сключване на споразумение за осъществяване на електронен обмен на данни и документи между двата института за ползване на осигурителни права;

- Участие в работна среща във връзка с посредничество от страна на „Български пощи“ ЕАД при заявяване на услуги, предоставяни от НОИ;

- Участие в работна среща със синдика на „Кремиковци“ АД (н) и лицето, издавало документи за осигурителен стаж и доход на работещите в „Кремиковци“ АД (н), на която бяха обсъдени въпроси относно данните, които следва да се включват в издаваните удостоверения

УП-13 и УП-15, имайки предвид наличната информация в предадената от дружеството документация в НОИ;

- Участие в Българо-германските консултационни дни;
- Участие в работна среща в Министерство на здравеопазването по повод на направени предложения за зачитане на труда на работещите в Спешна помощ от първа категория труд;

1.3. Изготвени методически указания и указателни писма до ТП на НОИ с цел единно и непротиворечиво прилагане на нормативната уредба в цялата страна, което води до подобряване на административното обслужване

- Обработване на удържки, наложени върху пенсиите, във връзка с промяна в размера на МРЗ от 01.01.2023 г. - № 1052-40-1/03.01.2023 г.;
- Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-6/12.01.2023 г.;
- Прилагане на РМС № 269 от 06.04.2023 г. за изплащане на ВЕС 04.2023 г. - № 1052-40-49/10.04.2023 г.;
- Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-50/11.04.2023 г.;
- Събиране на информация за база данни на НОИ посредством МВНР - № 1052-40-56/04.05.2023 г.;
- Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-75/10.07.2023 г.;
- Разработен и публикуван шаблон за нова вътрешна електронна административна услуга – „Издаване на удостоверение за наследници“, която е достъпна чрез ССЕВ, във връзка с писмо на МКУ № 1029-40-2036 от 29.06.2023 г. относно реализиране на вътрешни електронни административни услуги, в изпълнение на Решение № 704 от 5 октомври 2018 г. за приемане на мерки за трансформация на модела на административно обслужване и съгласно чл. 39 и чл. 40 от ЗКУ;
- Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-95/18.10.2023 г.;
- Обработване на удържки, наложени върху пенсиите, във връзка с промяна в размера на минималната работна заплата за страната от 01.01.2024 г. - № 1052-40-98/26.10.2023 г.;
- Разчитане между ОПС и ТП на НОИ - № 1052-40-113/21.11.2023 г.;
- Извършена промяна на генерираните чрез НСОИП удостоверения - № 1052-40-132/19.12.2023 г.

1.4. Участия в обучения

- Презентация на разработката на изпълнителя по договора за разработването на Единен портал за електронни услуги по проект на Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ);
- Обучение за администратори по проект на ОПДУ за Единния портал за електронни услуги;
- Дистанционно обучение за работа с Информационната система за контрол на медицинската експертиза.

1.5. Други видове дейности, свързани с административното обслужване

Във връзка с възникналия сериозен технически проблем в информационната система на „Български пощи“ ЕАД са проведени онлайн работни срещи между двете ведомства с цел организиране на процеса по изплащане на пенсиите в така възникналата критична ситуация. Ежедневно са поддържани контакти с представители на БП ЕАД по отношение текущото състояние на процеса по изплащане на пенсиите с цел качественото обслужване на пенсионерите.

Извършен е преглед и актуализиране на електронната брошура за осигурените лица на интернет страницата на НОИ.

През отчетния период са направени 27 публикации на вътрешната страница на НОИ, касаещи дейността по изплащане на пенсиите, и 76 публикации, касаещи дейността по отпускане на пенсиите. Целта на тези публикации е единно и непротиворечиво прилагане на законодателството в административните производства по отпускане и изплащане на пенсиите във всички ТП на НОИ.

Извършен е преглед и актуализация на предоставяните от НОИ електронни административни услуги, свързани с дейност „Пенсии“.

Изготвени са множество материали за медиите, отнасящи се за приложимото пенсионно законодателство.

Изготвени са материали, свързани с проблемите в пенсионното осигуряване. Направени са предложения за тяхното решаване и е очертана визията за бъдещето на пенсионноосигурителната система в светлината на дългосрочните тенденции.

Изготвен е материал за актуализиране на външната страница на института във връзка с персоналните пенсии по повод на извършена промяна в чл. 89а от КСО.

Текущо са поддържани контакти с други администрации, касаещи дейността по изплащане на пенсиите и водещи до подобряване на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите – „Български пощи“ ЕАД, АСП, МВР, МВнР, общини, банки/доставчици на платежни услуги и ТП на НОИ.

Изготвено е становище до НАЦИД относно проверка на актуален статус на студенти или докторанти от всички висши училища в Република България чрез портал „Национална електронна студентска карта“.

Ежедневно са обработвани значителен брой писма, молби, жалби и запитвания на граждани, осигурители, различни ведомства от централната и местната администрация. Основна част от кореспонденцията е свързана с разяснения, касаещи налагане на удържки от пенсиите по реда на ГПК и ДОПК, изплащане на наследствени пенсии на лица със статут на учаци и други. Отговори и доклади са изготвяни до Министерския съвет на Република България, до Министъра на труда и социалната политика, до Омбудсмана на Република България, по постъпили запитвания от ТП на НОИ и др. Изразявани са писмени становища до различни институции, свързани с направените промени в осигурителното законодателство или прилагането му. Кореспонденция е осъществявана и с Националната агенция за приходите, Агенцията за социално подпомагане, Министерство на здравеопазването и други.

2. Европейски регламенти и международни договори (ЕРМД)

През 2023 г. са изготвени 182 становища и указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори.

В изпълнение на т. 1.1. от Общите оперативни цели на НОИ за 2023 г. („Повишаване равнището на дигитализация във взаимоотношенията с клиентите и развитие на електронните услуги“), са реализирани промени по електронните административни услуги, предоставяни по европейски регламенти и международни договори, с оглед подобряване административното обслужване на лицата, живеещи в други държави. В края на 2023 г., административните услуги, предоставяни от дирекция ЕРМД по електронен път са 22.

Със заповед № 1016-40-870 от 30.08.2023 г. на управителя на НОИ е утвърдена Работна процедура за обработване на постъпили документи в кутия „Мнения и препоръки“ в Центъра за административно обслужване на дирекция „Европейски регламенти и международни договори“, като за периода от 04.10.2023 г. (фактическото поставяне на кутията в ЦАО на ЕРМД) до 31.12.2023 г. чрез същата не са депозираны никакви документи.

Изготвени са обучителни материали за административни услуги, предоставяни от дирекцията, изпратени на „Български пощи“ ЕАД, с оглед подготовката и реализацията на подписаното Рамково споразумение, уреждащо възможността заявителите на административни услуги да подадат заявлението си до НОИ в пощенски станции, по електронен път чрез ССЕВ.

3. Осигуряване и краткосрочни плащания

3.1. Парични обезщетения

Със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване (ЗБДОО) за 2023 г., обн. ДВ, бр. 66/01.08.2023 г., се увеличава месечният размер на паричното обезщетение за отглеждане на дете до 2-годишна възраст по чл. 53 от Кодекса за социално осигуряване (КСО) и

за отглеждане на дете до 8-годишна възраст от бащата/осиновителя по чл. 53ж от КСО – на 780 лв. за периода от 1 януари до 31 декември 2023 г. (със задна дата).

От 1 януари 2023 г. се прилагат измененията в чл. 163, ал. 10 и чл. 164б, ал. 2 от КТ, с които се въвежда право и на бабата и дядото (освен на бащата/осиновителя) да ползват вместо майката/осиновителката и с нейно съгласие съответните отпуски и да получават обезщетения от ДОО, след навършване на 6-месечна възраст на детето, съответно - след изтичане на 6 месеца от деня на предаване на детето за осиновяване, което е в интерес на осигурените лица и по този начин се разширяват правата им.

Във връзка с ПМС № 13 от 26.01.2023 г. (обн. ДВ, бр. 10/31.01.2023 г.) за изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза, от 01.01.2023 г. парични обезщетения за временна неработоспособност се изплащат и за гледане на здраво дете до 12-годишна възраст, върнато от детско заведение или училище, поради карантина на заведението или на училището, или на отделна група или клас в него, или поради карантина на детето.

Проведена е работна среща във връзка с посредничество от страна на „Български пощи“ ЕАД при заявяване на услуги, предоставяни от НОИ

На 08.12.2023 г. е подписано Рамково споразумение с „Български пощи“ ЕАД за посредничество при заявяване на административни и електронни административни услуги чрез пощенските станции. Съгласно подписаното споразумение „Български пощи“ ЕАД ще посредничи при заявяването на следните административни услуги от компетентността на дирекция „Осигуряване и краткосрочни плащания“ (ОКП):

- „Изплащане/отказ за изплащане на парична помощ при смърт на осигурено лице“;
- „Изплащане/отказ за изплащане на парични обезщетения и помощи, несполучени от починало лице“;
- „Изплащане на парично обезщетение за безработица, несполучено от починало лице“;
- „Издаване на разпореждане за отпускане или отказ за отпускане на гарантирано вземане на работник или служител“;
- „Изплащане на гарантирани вземания, несполучени от починало лице“;
- „Заверка на осигурителен стаж и доход в осигурителна книжка“;
- „Издаване на удостоверение за персонален идентификационен код (ПИК) за електронна идентификация“;
- „Издаване на удостоверение за внесени осигурителни вноски за осигурителен стаж за периода на обучение“.

Изготвени и предоставени на „Български пощи“ ЕАД са обучителни материали и образци на заявления;

Актуализирана е информацията за административните услуги, администрирани от дирекция ОКП в Интегрираната информационна система на държавната администрация;

Актуализирано е описанието на електронна административна услуга „Подаване на заявление за отпускане на парично обезщетение за безработица (ПОБ) на основание чл.54а от КСО“, публикувана на официалната интернет страница на НОИ;

Участие в дейностите по изграждане на Единен портал за електронни услуги на НОИ (вкл. създаване на единно социалноосигурително досие на осигурено лице/самоосигуряващ се и на осигурител, повишаване нивото на електронизация на предоставяните административни услуги и разработването на нови), разработван и надграждан в рамките на проекти № BG05SFOP001-1.020 “Развитие и въвеждане на Архитектурата на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“ и № BG05SFOP001-1.008-0001 "Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за приоритетни процеси, свързани с пенсиите, и предоставяне на електронни административни услуги” по ОПДУ 2014-2020 г.;

Участие в обученията „Презентация на разработката на изпълнителя по договора за разработването на Единен портал за електронни услуги по проект на ОПДУ“ и „Обучение за администратори по проект на ОПДУ за Единния портал за електронни услуги“.

Участие в организирани присъствени и онлайн обучения за повишаване на знанията и компетенциите на служителите в администрацията и в специализирани обучения на други организации.

Разработени и актуализирани са материали на интернет страницата на НОИ, свързани с промени в нормативната уредба, във връзка с поддържане информираността на гражданите относно техните права на парични обезщетения и помощи от ДОО;

Ежемесечно актуализиране на датите за изплащане на парични обезщетения за временна неработоспособност, майчинство и безработица в календара на плащанията, публикуван на интернет страницата на института.

Участие в работна среща с представители на полската осигурителна институция ZUS.

Участие в провеждането на информационен ден на българската общност в Република Кипър.

Участие в информационно-консултативен ден на български граждани в Мадрид, Кралство Испания.

Изготвени указателни писма:

- Изх. № 1052-40-81/01.08.2023 г. относно прилагане на ЗБДОО за 2023 г.
- Изх. № 1052-40-78/18.07.2023 г. относно предоставянето на нова вътрешна електронна административна услуга „Издаване на удостоверение за наследници“, достъпна през уеб базираната версия на ССЕВ.

3.2. Методология на осигуряването и контрол

Изготвяне и предоставяне на информация за административните услуги, администрирани от отдел „Методология на осигуряването и контрол“ (МОК), във връзка с изготвянето на Доклада за състоянието на администрацията през 2022 г..

Запознаване с доклада на Министерския съвет за изпълнение на задълженията на администрациите по Наредбата за Административния регистър. Преглед и актуализиране на администрираните от отдел МОК административни услуги в АР.

Актуализиране на материалите на интернет страница на НОИ относно осигуряването на лицата и в помощ на осигурителите и осигурените лица.

Съдействие за актуализация на националния профил за социално-осигурителната ни система. Информацията се събира за всички страни-членки на Международната асоциация за социално осигуряване (МАСО) и се публикува на уеб портала на организацията като част от продукта „Програми за социална сигурност по целия свят (SSPTW)“ и базата данни от международните споразумения за социална сигурност.

Подготовка на отговор на запитване от национален служител за връзка с България от Европейския орган по труда (ЕОТ) по повод на случаи на нарушения на трудовото и осигурителното законодателство в областта на авиацията.

Участие в изготвянето на становище във връзка с предложение на родител на дете с увреждане за създаване на справка по ЕГН и ПИК за личните асистенти на деца с увреждания с чужда помощ.

Във връзка със сключено споразумение между НОИ и „Български пощи“ ЕАД, на основание Решение на Министерски съвет, за посредничество на БП ЕАД при предоставянето на някои административни услуги на НОИ, са анализирани и селектирани определени услуги, за които са изготвени обучителни материали за служителите на пощенските станции, като е изготвена обща информация при предоставянето им, включително с акцентирането на важни моменти при отделните услуги.

Тестване на предоставен достъп до регистри на Национален център за информация и документация и Министерство на образованието и науката в среда на междурегистров обмен (RegiX).

Участие в проект BG05SFOP001-1.20 „Развитие и въвеждане на архитектурата на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“.

Участие в проект BG05SFOP001-1.008 „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за процесите, свързани с пенсиите и предоставяне на електронни административни услуги“.

Нормативни промени:

- Преглед на подзаконовите нормативни актове, във връзка с премахване на нормативни разпоредби, изискващи представянето на удостоверителни документи, които са налични в регистри, във връзка с промени в Закон за електронното управление;

- Изготвени предложения за промени в Наредба № Н-13 от 17.12.2019 г. на министъра на финансите;

- Преглед и изразяване на становища във връзка с изменения и допълнения на Закона за данъците върху доходите на физическите лица и промени в Наредбата за елементите на възнаграждението и за доходите, върху които се правят осигурителни вноски;

- Изготвени предложения за промени в Наредбата за обществено осигуряване на самоосигуряващите се лица, българските граждани на работа в чужбина и морските лица, във връзка с лицата, извършващи дейност по събиране на диворастващи гъби и плодове и други;

- Участие при изготвянето на писмо, относно проектобюджета за 2024 г. и актуализирани бюджетни прогнози за 2025 г. и 2026 г., във връзка с писмо на отдел АПБ и Указания на Министерство на финансите;

- Утвърден е със заповед № 1016-40-1272 от 18.12.2023 г. образец на справка за окончателния размер на осигурителния доход по чл. 6, ал. 9 от КСО към ГДД по чл. 50 от ЗДДФЛ за 2023 г.

Промени в програмни продукти, образци, процедури:

- Направени са предложения, бележки и тестване на „Регистър на лицата с осигурителен стаж по чл. 9а от КСО“ след направените подобрения;

- Изготвени са нови образци на заявления обр. 3-1, обр. 3-2 и обр. 3-3, публикувани на интернет страницата на НОИ;

- Извършено е тестване на програмния продукт „Установяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица за времето след 31 декември 2006 г.“.

Изготвени указателни писма:

- Изх. № 1052-40-3 от 04.01.2023 г., във връзка със Закона за прилагане на разпоредбите на ЗДБ на РБ за 2022 г., ЗБДОО за 2022 г. и Закона за бюджета на НЗОК за 2022 г. в сила от 01.01.2023 г.;

- Изх. № 1052-40-81 от 01.08.2023 г., във връзка с прилагането на Закона за бюджета на ДОО за 2023 г. (обн., ДВ, бр. 66 от 01.08.2023 г.);

- Изх. № 1052-40-136 от 22.12.2023 г., във връзка с прилагането на Закона за бюджета на ДОО за 2024 г. (обн., ДВ, бр. 106 от 22.12.2023 г.);

- Изх. № 1052-40-137 от 28.12.2023 г., във връзка с осигуряването от 01.01.2024 г. на лицата, извършващи дейност по събиране на диворастващи гъби и плодове.

Проведени работни срещи и семинари

- Работна среща между представители на НОИ и НАП, във връзка със съвместната дейност на двете институции по прилагане на осигурителното законодателство;

- Технически семинар на тема „Социална сигурност и човешки права – осигуряване на достъп и борба с неполучаването/неусвояването на социални помощи“, организиран от Международната асоциация за социално осигуряване;

- Представяне на Доклада на Европейския орган по труда за строителния сектор: въпроси, свързани с предоставянето на информация, прилагането на законодателството за трудовата мобилност, разпоредбите за координиране на социалното осигуряване и сътрудничеството между държавите-членки по покана от ЕОТ и Федералното министерство на труда и социалните въпроси на Германия;

- Междуведомствена работна група в Министерство на здравеопазването, във връзка с определянето на категорията труд при пенсиониране на служителите, работещи в „Спешна помощ“;

- Семинар на тема „Изпращането на работници и служители в рамките на предоставяне на услуги – свободно движение и социална сигурност“, организиран от Сдружение „Българска асоциация по трудово право и обществено осигуряване“;

- Междуведомствена работна група, сформирана със заповед на министъра на образованието и науката със задачата да изготви проект на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 8 септември 2015 г. за условията и реда за провеждане на обучение чрез работа (дуална система на обучение);

- Технически семинар на тема „Социалноосигурително покритие за лицата, работещи чрез цифрови платформи и за самостоятелно заетите лица в Европа“, организиран от Международната асоциация за социално осигуряване (МАСО);

- Обучение „Източници на данни. Събиране и анализиране на данни и информация при разработване и мониторинг на политики.“.

3.3. Експертиза на работоспособността и трудова злополука

Изготвен е проект на Наредба за изм. и доп. на Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация, мотиви и доклад, които са публикувани за обществено обсъждане. Изменението е с цел синхронизиране на текстове в наредбата с нормативен акт от по-висока степен.

Публикувани са информационни материали на интернет страницата на НОИ за реда и условията за ползване на паричната помощ за профилактика и рехабилитация през 2023 г.

Подготвени и изпратени са материали за необходимите промени на програмния продукт на НОИ за въвеждане, контрол, съхраняване на данни за представяне/корекция/ заличаване на издадени протоколи за извършени услуги по профилактика и рехабилитация, в във връзка с новите параметри на услугите, съгласно сключените договори за провеждане на дейността през 2023 г.

Публикувана е информацията относно програмата на НОИ за профилактика и рехабилитация в брой 4/2023 г. на Бюлетина на НОИ.

Извършен е преглед, анализ и обобщаване на решенията за актуалност към 2023 г., повторемост и коректност на текстовете от Списъка на проверките, извършвани на данните от издадените болнични листове, на Модул 2.

По повод на задълженията на НОИ да произвежда и да предоставя самостоятелно на Евростат статистика за трудовите злополуки и професионални болести чрез отдел „Експертиза на работоспособността и трудова злополука“ към дирекция ОКП, съгласно методологията на Партньорската проверка-2022 г. на НСС, е съставен план за изпълнение на препоръките. Съставен е доклад за предприетите действия от НОИ за подобряване на Националната статистическа система на Република България в отговор на препоръките от Партньорска проверка.

Публикувана е статистическа информация за трудовите злополуки в отворен формат xlsx за 2021, 2020 и 2019 г. в българската и английската версия на сайта на НОИ. Попълнен е въпросник „Questionnaire for the Other National Authorities (ONAs) participating in the 3rd round of peer reviews within the European Statistical System“ за обратна информация във връзка с подготовката, начина на провеждане, качеството и нивото на експертния екип и полезността от проведената от Партньорска проверка на националната статистическа система и статистиката предоставяна от НОИ.

Осъществено е сътрудничество с Евростат за подобрения в профилите на страните с цел разширяване на разпространението на национални данни, събрани като част от проекта за статистика на професионалните болести (EODS), както и кореспонденция по повод второто проучване на Европейския съюз (ЕС) посветено на прегледа на националните практики по отношение на признаването на POST COVID-19 (Long COVID), като трудова злополука или професионална болест.

В контекста на механизма за приоритизиране на Европейската статистическа система (ESS), Комитетът на Европейската статистическа система (ESSC) избра статистиката, свързана със здравеопазването, като област за преглед. В тази връзка е попълнен „Въпросник за статистически данни, свързани със здравето – Доставчици на данни“ за области ESAW и EODS, които са от компетентността на НОИ.

Изготвени са указателни писма относно:

- провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация, финансирана от бюджета на държавното обществено осигуряване за 2023 г.;
- издаване на служебна бележка на служителите в дирекция ИСДКП и дирекция ИКТ към ЦУ на НОИ;
- отчитане на разходи в протоколите за профилактика и рехабилитация при преждевременно прекратяване на рехабилитацията по уважителни причини;
- изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза;
- оптимизиране контрола по експертизата на временната неработоспособност;

- правилното прилагане на чл. 6, ал. 4 от Наредбата за медицинската експертиза и чл. 32, ал. 7 от Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи;
- предприемане на действия след получаване на ЕР на ТЕЛК постановени във връзка с обжалвани болнични листове;
- упражняване на контрол от ТП на НОИ при работата с болнични листове, издадени от обща ЛКК към „Медицински център – Мирела“ ЕООД;
- прилагане на нови образци на експертни решения на ТЕЛК и НЕЛК;
- процедура за корекция на невлезли в сила експертни решения с неправилно определени „трудова заетост“ и „състояние до експертизата“.

Изготвени становища:

- Становище до Националното сдружение на общопрактикуващите лекари в България, във връзка с предложения за промени в нормативни документи с въвеждането на електронен амбулаторен лист (Е-АЛ);
- Становище до Министерство на здравеопазването относно Проект на Постановление за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи;
- Становище относно изменение на Наредба 10 във връзка с Директива (ЕС) 2022/431 на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2022 година за изменение на Директива 2004/37/ЕО относно защитата на работниците от рискове, свързани с експозицията на канцерогени или мутагени по време на работа;
- Становище по Проект на Наредба за условията за извършване на задължителните предварителни и периодични медицински прегледи на работниците и служителите, внесен за обсъждане в Националния съвет по условия на труд (НСУТ);
- Становище относно териториалната компетентност на ТП на НОИ в случай на промяна на седалището и адреса на управление на осигурител в хода на висящо административно производство по квалифициране на трудова злополука;
- Становище по спазване на срока по чл. 57, ал. 1 от Кодекса за социално осигуряване (КСО) чрез писмено уведомяване за настъпила трудова злополука през СЕОС.
- Становища по въпроси, зададени от ТП на НОИ, осигурители, осигурени лица и други институции, свързани с прилагане на законодателството в областта на експертизата на временната неработоспособност, трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане, трудовите злополуки, професионалните болести и програмата на НОИ за профилактика и рехабилитация.

Проведени междуведомствени работни срещи:

- Работна група относно затруднения при въвеждането в ИСКМЕ на лица, които пребивават в чужбина и обсъждане начините за предоставяне на постъпила в НОИ медицинската документация за тези случаи;

- Работна група за осигуряване на навременна и комплексна грижа за хората с увреждания и с редки болести.

- Онлайн среща-обучение на лекарите, председатели и членове на медицинските комисии към ТП на НОИ, на тема „Функционалности на ИСКМЕ“

Проведено е обучение и положен успешен тест за повишаване на квалификацията на служителите на НОИ по отношение на мрежовата и информационната сигурност и киберсигурността чрез предоставената обучителна платформа, както и обучение на тема „Киберсигурност: Троянски кон и социален инженеринг“.

В изпълнение на контролните функции на НОИ е подаден сигнал към фонд „Условия на труд“ за констатирани несъответствия на извършени дейности по диагностика на професионалните болести с изискванията на Наредба № 8 от 26.11.2007 г. за условията и реда за финансиране на диагностиката на професионалните болести от фонд „Условия на труд“.

4. Осигурителен архив

Утвърдени са образци на формуляри по дейността на осигурителния архив във връзка с изменение и допълнение на Инструкция № 5/2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правопреемник, в сила от 03.01.2023 г.

Валидирана е услуга под №42 „Издаване на удостоверение на прекратени осигурители, които нямат правопреемник“, предоставяна чрез ЕПДЕАУ.

Изготвени са становища относно Проект на закон за допълнение на Търговския закон със заложените условия, при които да има възможност за извършване на производство по бърза ликвидация на дружества, с цел намаляване на административната тежест.

Изготвени указателни писма относно:

- утвърдени образци на формуляри по дейността на осигурителния архив;

- Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция № 5/2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правопреемник;

- заличаване, промяна на наименования и създаване на нови кодове в Единната номенклатура на документите в НОИ;

- нова вътрешна електронна административна услуга, свързана с преустановяване изискването лицата да представят „Удостоверение за наследници“ при заявяване на административни услуги;

- утвърден нов Ценоразпис за остойностяване на процесите по обработка на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правопреемник в случаите на изземване по реда на чл. 6 от Инструкция № 5/2005 г.;
- прилагане на служебното начало при издаване на удостоверения за осигурителен стаж/доход от осигурителния архив на НОИ за периоди след 31 декември 1999 г.;
- издаване на обр. УП-13 при липса на данни за лицето във ведомостите за заплати и вписване на допълнителни мотиви в утвърдения образец на отказ;
- данните в месечните отчети по дейността на осигурителния архив, отнасящи се до унищожаването на документи с изтекъл срок на съхранение и броя на просрочените заявления;

5. Информационни и комуникационни технологии

Съдействие при тестването на нова версия на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от Министерство на електронното управление (МЕУ) относно услуги на НОИ, по-конкретно администриране на профила на НОИ в ЕПДЕАУ и оказване на съдействие на експерти от Д ЕОДА за реализиране на електронна административна услуга *„Издаване на удостоверение на прекратени осигурители, които нямат правопреемник“*.

Съдействие при внедряване на нова Вътрешна електронна административна услуга (ВЕАУ), предоставяна чрез разработени шаблони за заявяване в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от МЕУ – заявяване към общините издаването на Удостоверение за наследници.

Съдействие при разработване на процес за заявяване на административни услуги на НОИ чрез посредник – „Български пощи“ ЕАД, реализирани чрез разработени шаблони за заявяване и предоставяне в ССЕВ, поддържана от МЕУ.

Участие при актуализацията на брошурите за електронните услуги на официалната интернет страница на НОИ: направени са корекции на текстове и наименования на линкове в страницата на НОИ „Справки със сертификат“; актуализирано е „Ръководство за потребителите на справки със сертификат“.

Формиране на втори екип от експерти от дирекция „Информационни и комуникационни технологии“ (ИКТ) към Контактния център за обслужване потребителите на електронни услуги на НОИ. За целта е реорганизирано потребителското меню на IVR функцията и са разделени функциите на двата екипа от IT специалисти.

Участие в организираните по оперативна програма „Добро управление“ в рамките на проект „Приближаване на електронните услуги до гражданите“ онлайн представянния на методи за насърчаване на използването на електронни административни услуги и комуникационен справочник за популяризирането им.

Участие в организираните онлайн обучения за повишаване на знанията и компетенциите на служителите в администрацията и в специализирани обучения на други организации.

6. Електронни услуги

- Разработен и публикуван е WEB-Service на НОИ за проверка на упражнено право на пенсия за осигурителен стаж и възраст;
- Разработени и публикувани са актуализирани електронни справки;
- Публикувана е нова версия на самостоятелно работещия програмен продукт на НОИ за въвеждане, контрол и изпращане на данните от удостоверенията, съобразена с новите изисквания - Приложения № 9, № 10 и № 11 към НПОПДОО – инсталационен пакет Версия 6.0 от 25.04.2023 г.;
- Публикувана е версия 3.0.0 от 28.03.2023 г. на самостоятелно работещия програмен продукт на НОИ за въвеждане, контрол, съхраняване на данни за представяне/ корекция/ заличаване на издадени протоколи за извършени услуги по профилактика и рехабилитация, в която са отразени променени в заложените номенклатури с параметрите на услугите, съгласно сключените договори с Изпълнители по програмата за 2023 г.;
- Извършени миграции и оптимизации на справки и приложения. Разработени са нови функционалности, променени са и са актуализирани модули от НСОИП, ПОПДОО във връзка със законодателните промени през 2023 г. и справки от вътрешната справочна система.

7. Обучение на служителите

Проведени са общо 236 обучения по 99 теми с 3040 участника. Обученията с над 50 участника са предимно в електронна форма и обхващат над две трети от участията в проведените обучения през годината по следните теми:

- Иновации в публичния сектор;
- Интервюто като метод за оценяване при подбор на служители;
- Информационна и медийна грамотност;
- Информационна и мрежова сигурност;
- Методи за колаборативна работа със заинтересованите страни;
- Методология за функционален анализ;
- Набори от данни с висока стойност;
- Нови технологии в управлението – блокчейн;
- Нови технологии в управлението - светът на данните;
- Организация на документооборота в държавната администрация;
- Организиране на видеоконференции и уебинари;
- Основи на електронното управление;
- Правна уредба на защитата на личните данни;

- Приложение на системи за електронно управление;
- Принципи на кръговата икономика;
- Публична дипломация;
- Социални иновации;
- Социални мрежи в публичния сектор - създаване и управление;
- Стратегии и политики за противодействие на рисковете в държавната администрация.

В заключение може да обобщим, че всички приложени методи и инструменти за измерване на удовлетвореността на потребителите показват, че Националният осигурителен институт постига високи резултати и получава положителни оценки за качеството на услугите. В контекста на нормативните промени и предизвикателствата на 2023 г., тези резултати говорят също така и за неговата адаптивност и способност да управлява риска като иновативна и ефективна институция.