



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА КОНФЕРЕНЦИЯ

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

13 юни 2014 г



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

**Обща стойност на безвъзмездната
финансова помощ по проекта: 89 920 лв.**

**Период на изпълнение: 12 месеца
от 27.06.2013 г. до 27.06.2014 г.**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

ОБЩА ЦЕЛ НА ПРОЕКТА:

Повишаване компетенциите на служителите в Националния осигурителен институт за оказване на по-качествени и ефективни осигурителни услуги.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

СПЕЦИФИЧНИ ЦЕЛИ:

- **Подобряване на комуникативните умения за работа с клиенти**
- **Развитие на компетенции за предоставяне на електронни услуги**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

ЦЕЛЕВИ ГРУПИ:

388 служители от 28 Териториални поделения и Централно управление на Националния осигурителен институт, ангажирани с обслужването на гражданите и бизнеса.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Деятности:

- Провеждане на обучения по комуникативни умения за работа с клиенти
- Провеждане на обучения за професионално развитие, свързани с предоставянето на електронни услуги



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Осъществени дейности по провеждане на обучения по комуникативни умения за работа с клиенти

- Подготовка на техническо задание и провеждане на процедура за избор на външен изпълнител
- Избор на изпълнител и сключване на договор с “МОБИ2” ЕООД
- Разработване на учебна програма и график за провеждане на обученията
- Провеждане обучения в 28 ТП на НОИ на общо 280 служители
- Оценка и сертифициране на участниците от фирмата изпълнител

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Резултати от проведените обучения по комуникативни умения за работа с клиенти

- Период на провеждане на обученията: **10.02.2014 г. – 10.05.2014 г.**
- Брой на проведените обучения: **28**
- Брой на участвалите служители в обученията: **282**
- Брой на издадените сертификати за успешно завършен курс: **282**
- Процент на изпълнение на дейността: **100%**



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие

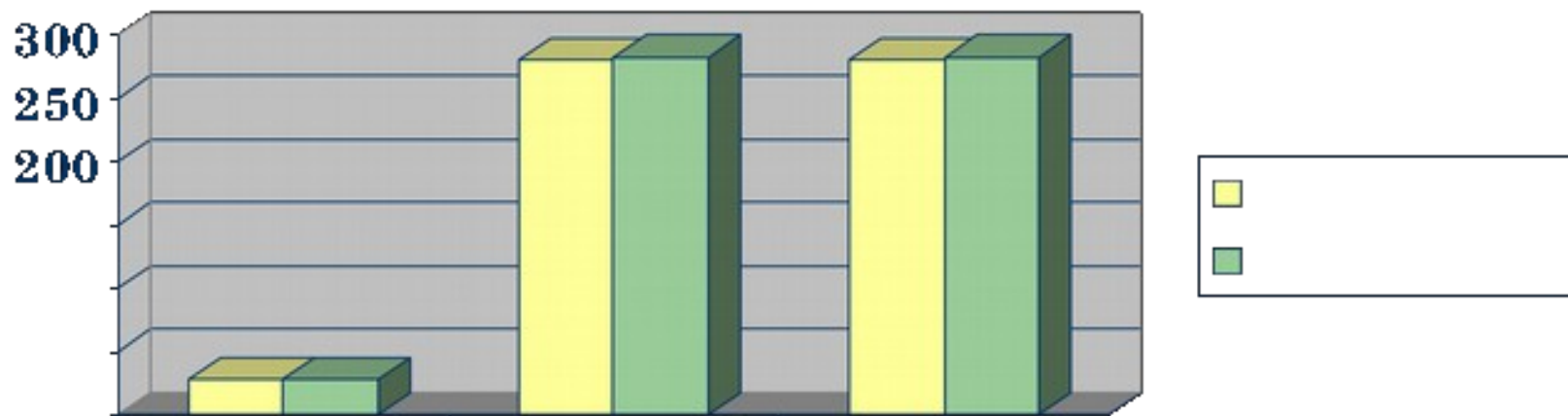


Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Резултати от проведените обучения по комуникативни умения за работа с клиенти



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Осъществени дейности по провеждане на обучения за професионално развитие, свързано с предоставяне на електронни услуги

- Подаване на заявка за включване на служители на НОИ в две специализирани обучения по каталог на ИПА:
 - Системи за управление на информационната сигурност на административното звено (ИТО-3/2013)
 - Configuring, managing and maintaining windows server 2008 Servers(дистанционна форма) (ИТО-30/2013)
- Провеждане на обученията от ИПА на 12 групи с общо 105 участника.
- Оценка и сертифициране на участниците от ИПА

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Резултати от проведените обучения за професионално развитие, свързано с предоставяне на електронни услуги

- Период на провеждане на обученията: **28.10.2013 г. – 11.02.2014 г.**
- Брой на проведените обучения: **12**
- Брой на участниците в обученията: **105**
- Брой на издадените сертификати за успешно завършен курс: **105**
- Процент на изпълнение на дейността: **97%**



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие

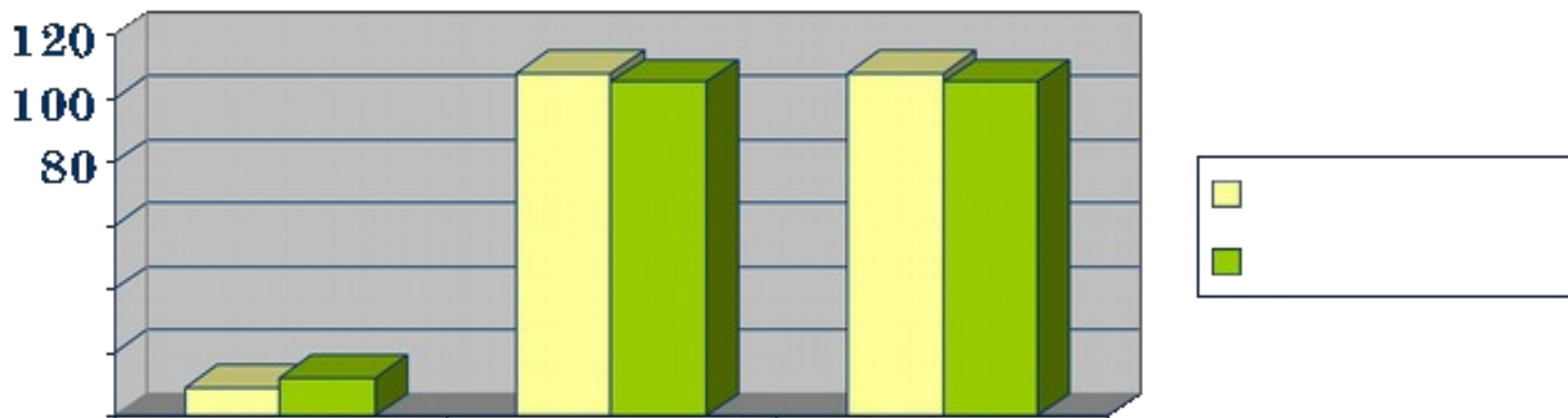


Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Резултати от проведените обучения за професионално развитие, свързано с предоставяне на електронни услуги



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Постигнати резултати по индикатори за изпълнение на проекта

Индикатор	Заложена стойност	Постигната стойност
Обучени лица	388	387
Проведени обучения	37	40
Служители със сертификат	388	387
Конфигурирани нови електронни услуги	4	12
Удовлетвореност на клиентите	Над 50%	69%

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



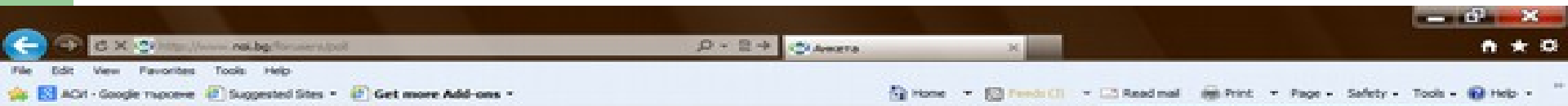
Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората



НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE

[Начало](#) | [Карта на сайта](#) | [Език](#)

- [НСИ](#)
- [Новини](#)
- [Нормативна уредба](#)
- [Е-услуги](#)
- [Обезщетения](#)
- [Пенси](#)
- [Регламенти](#)
- [За потребителя](#)

- Информационни материали
- Процедури
- Формуляри
- Сметки и тарифи
- Открито управление
- Въпроси и отговори
- Полезна информация
- Анкета**

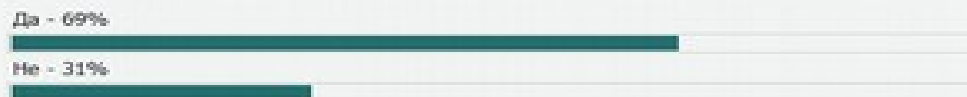
[Начало](#) > [За потребителя](#) > [Анкета](#)

Моля да оцените поведението и компетентността на служителите в приемните на НСИ.

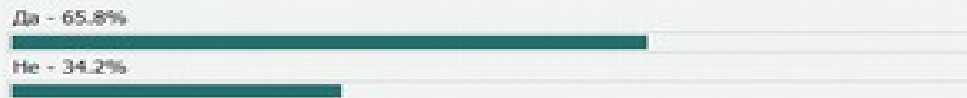
Получих компетентен отговор на всички зададени въпроси:



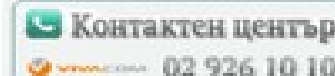
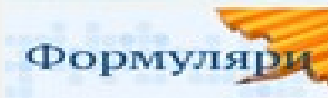
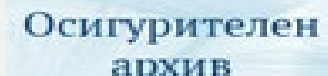
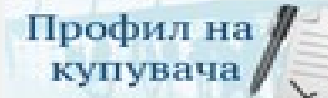
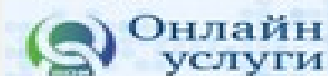
Показаха учтиво отношение и уважение към мен:



Имат представителен и делови външен вид:



Търсене...



[Връзки](#)



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



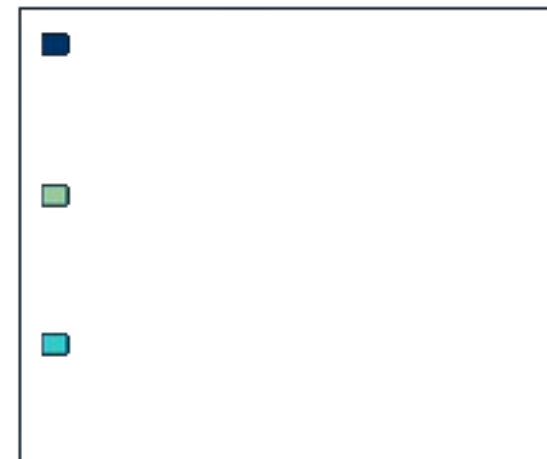
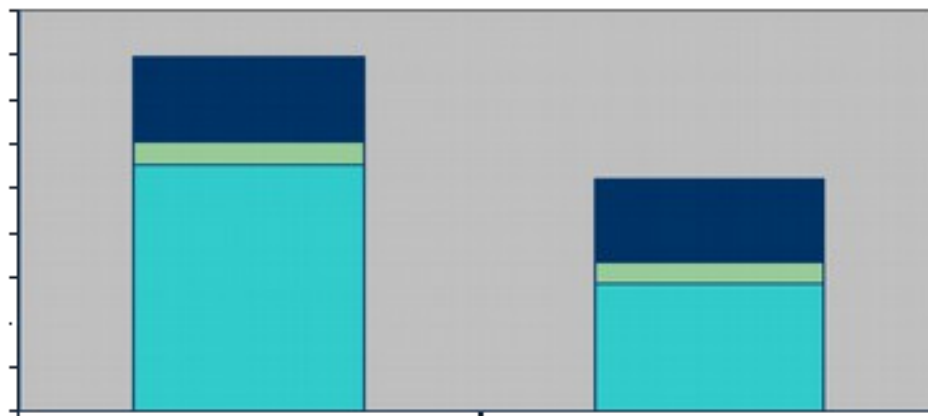
Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги”

Финансово изпълнение

90000
80000
70000
60000
50000



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

УСТОЙЧИВОСТ И МУЛТИПЛИКАЦИОНЕН ЕФЕКТ

- **Повишена квалификацията на служителите, преминали обучение - подобрени компетентност, знания, умения и капацитет**
- **По-висока мотивация за по-ефективна работа, в частност за подобряване обслужването на гражданите и бизнеса и повишаване качеството на дейността като цяло**
- **Прилагане на получените знания и умения при разработване на нови административни услуги**
- **Въздействие върху останалите служители за повишаване и на тяхната компетентност чрез споделяне на познания и опит**



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА КОНФЕРЕНЦИЯ

Проект № ЦА12-22-10/27.06.2013 г.

„Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги“

Този презентация е създадена в рамките на проект “Професионално развитие за оказване на по-качествени осигурителни услуги от Националния осигурителен институт”, Договор рег. № ЦА12-22-10/27.06.2013 г. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Националния осигурителен институт и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.