

НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ



ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

ГОДИНА XXV, Брой 4, 2025

web: www.nssi.bg

Съдържание

Приветствие на управителя на НОИ г-жа Весела Караиванова по повод 30 години от създаването на институцията.....	3
Новите положения при изплащането на инвалидните пенсии след преосвидетелстване на лицата от органите на медицинската експертиза.....	5
Подаване на декларация живот от лица, живеещи в държави, които не са членки на ЕС, и с които не се прилагат разпоредбите на международен договор.....	9
Над 40 хиляди лица са се възползвали от програмата на НОИ за профилактика и рехабилитация през 2025 г.....	11
За 76% от потребителите интернет страницата на НОИ е основен източник на информация.....	14
Майка работи фиктивно за по-голямо обезщетение за безработица, а цяло семейство подава фалшиви документи за пенсия – опитите да се измами НОИ не минават и в Русе	18
Прилагане на съвременни подходи при комуникирането на социалноосигурителните права – примери от международната практика	23

НОИ

30 години НОИ



**Приветствие на
управителя на
НОИ г-жа Весела
Караиванова по
повод 30 години
от създаването на
институцията**

ГОДИНИ

Скъпи колеги, партньори и приятели,

Тези дни празнуваме не просто годишнина на една институция, а празник на доверието. Доверието между държавата и гражданите, между поколенията, между труда и сигурността. Националният осигурителен институт е домът на това доверие.

Вече три десетилетия той стои като пазител на най-ценното – човешкото достойнство. Тук, зад всяка цифра, зад всеки формуляр и всяка справка стои един живот, една история, една надежда. И точно това прави НОИ не просто административен орган, а институция с душа. Институция, която носи отговорност за човека.

В годините назад сме преминали през предизвикателства – икономически, социални, демографски. В годините напред тези предизвикателства ще имат все по-голяма роля и ние трябва да сме подготвени за тяхното преодоляване. Но едно нещо никога не трябва да се променя – нашата мисия да даваме сигурност. Сигурност, че трудът има стойност, сигурност, че старостта заслужава уважение, сигурност, че държавата е до гражданите.

Днес НОИ е неотменна част от икономическото сърце на България – нашите решения, системи и политики, които администрираме, движат финансовия ритъм на страната. И това става възможно благодарение на партньорството със синдикалните и работодателски организации, правителството, народното представителство и всички, които разбират, че социалната стабилност е и икономическа стабилност.

Благодарим на всички за това, че с професионализъм и взаимно уважение имаме обща посока!

Скъпи служители,

Вие сте хората, които превръщате закона в грижа. Вие стоите зад всяка подадена молба, зад всяка пенсия и обезщетение, зад всяка усмивка на човек, получил това, което му се полага. Вашият труд не е видим всеки ден, но неговият резултат се усеща във всеки дом, във всяка сигурна заплата или обезщетение, във всяко спокойствие на възрастен човек.

Затова днес ви благодаря – за отдадеността, за човечността и за вярата, че системата може да бъде справедлива!

Благодаря и на всички, които ни подкрепят в тази мисия, защото само заедно можем да запазим най-ценното – доверието на хората!

Нека днес си спомним, че зад институцията стои духът на България – дух на труд, отговорност и взаимопомощ и нека продължим да градим НОИ не просто като символ на сигурност, а като живо обещание, че никой няма да бъде забравен.

С последните дни от годината и извършените осигурителни плащания Националният осигурителен институт символично затваря една глава, в която левът ни служи повече от век като валутата, която съпътстваше трудовия път на поколения българи. От 1 януари 2026 г. страната ни, като пълноправен член на европейското семейство, поема по нов път с въвеждането на еврото. Ние оставаме ангажирани да гарантираме плавен преход и навременност на всички бъдещи плащания.



Във връзка с извършените промени в Закона за здравето от 2023 г. и в Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи от 2024 г., както и след стартирането на работата с Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ), съответните изменения, касаещи изплащането на инвалидните пенсии след преосвидетелстване на лицата от органите на медицинската експертиза, са отразени в приложимата нормативна уредба за пенсиите.

С Постановление на Министерския съвет №199 от 26.09.2025 г. бяха приети изменения и допълнения в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС), част от които касаят действията на пенсионния орган при преосвидетелстване на лицата от териториалните експертни лекарски комисии (ТЕЛК) или от Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК).

Новите положения при изплащането на инвалидните пенсии след преосвидетелстване на лицата от органите на медицинската експертиза се съдържат в разпоредбата на чл. 30 от НПОС. Те детайлизират процедурите и сроковете в производствата по възстановяване и продължаване на изплащането на пенсии за инвалидност и/или на добавки за чужда помощ след преосвидетелстване на лицата. Извършените изменения целят ускоряване на производството при обработка на издадените от ТЕЛК/НЕЛК експертни решения от длъжностните лица по пенсионното осигуряване в териториалните поделения на НОИ. Аналогично на предвиденото в Закона за здравето, е въведен обективен критерий за определяне на момента, от който се продължава или се възстановява изплащането на инвалидната пенсия и/или на добавката за чужда помощ, а именно – съотнасянето на датата на подаване на заявлението-декларация за преосвидетелстване на лицето с увреждане към датата, на която изтича срокът на инвалидността, определен с предходно влязло в сила експертно решение.

Съществена част от измененията в чл. 30 от НПОС се отнасят до две хипотези за възстановяване на пенсията за инвалидност и/или добавката за чужда помощ при преосвидетелстване, извършено след изтичане на срока, за който е била отпусната съответната пенсия/добавка, а именно:

- когато заявлението-декларация за преосвидетелстване е подадено от лицето **до изтичането на срока** на трайно намалената работоспособност/вид и степен на увреждане по последното валидно експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК, инвалидната пенсия и/или добавката за чужда помощ се възстановява от датата, следваща датата, до която е била

отпусната, т.е. изплащането ѝ се продължава без прекъсване между двете експертни решения;

- когато заявлението-декларация е подадено **след изтичането на срока** на трайно намалената работоспособност/вид и степен на увреждане по последното валидно експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК, инвалидната пенсия и/или добавката за чужда помощ се възстановява от датата на преосвидетелстването.

Посочените хипотези са разгледани по-подробно в т. 4 от изложението.

Измененията в чл. 30 от НПОС обхващат следните случаи:

1. Определяне на пенсиите и добавките за чужда помощ след предсрочно преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза

Редът и начинът за определяне на пенсиите и добавките за чужда помощ след предсрочно преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза са описани в чл. 30, ал. 4, т. 1 от НПОС.

Съгласно посочената разпоредба, когато преосвидетелстването е извършено до първо число на месеца, в който изтича срокът, за който е отпусната пенсията и/или добавката за чужда помощ, както и при предсрочно преосвидетелстване по молба на пенсионера, изплащането на пенсията/добавката следва да се продължи от първо число на месеца, следващ месеца на преосвидетелстването.

2. Определяне на пенсиите и добавките за чужда помощ при забавяне на преосвидетелстването от органите на медицинската експертиза

Условията за определяне на пенсиите и добавките за чужда помощ при забавяне в медицинската експертиза са посочени в чл. 30, ал. 4, т. 2 от НПОС.

Хипотезата е съобразена с разпоредбата на чл. 101б, ал. 2 от Закона за здравето, която предвижда, че при забавяне в медицинската експертиза се удължава валидността на последното издадено експертно решение до издаване на ново експертно решение.

Съгласно дефиницията за „забавяне в медицинската експертиза“, която се съдържа в § 1, т. 48 от допълнителните разпоредби на Закона за здравето, такова е налице, когато в тримесечен срок от подаване на необходимото заявление-декларация за преосвидетелстване не са определени видът и степента на увреждане (на деца до 16-годишна възраст и на лица, придобили право на масовата пенсия за осигурителен стаж и възраст) или степента на трайно намалена работоспособност (на лица в трудоспособна възраст) или няма потвърждаване на професионална болест.

Във връзка с хипотезата за забавяне в медицинската експертиза, в чл. 30, ал. 4, т. 2 от НПОС изрично е установено, че когато по тази причина преосвидетелстването не е извършено до изтичането на срока, за който е отпусната пенсията за инвалидност и/или добавката за чужда помощ, изплащането им се продължава на основание последното издадено експертно решение до датата, определена за преосвидетелстване и за издаване на ново експертно решение на лицето.

3. Прекратяване на пенсията/добавката за чужда помощ след преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза

Основанията за прекратяване на пенсията/добавката за чужда помощ се съдържат в чл. 30, ал. 4, т. 3 от НПОС и са общо три.

Първото основание за прекратяване на пенсията обхваща случаите, когато процентът на определената от ТЕЛК/НЕЛК трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане след преосвидетелстването, е по-нисък от минимално изискуемия процент, който дава право за получаване на инвалидна пенсия. Предвидено е, че когато определеният процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане е под 50 на сто, изискуем за правото на трудова инвалидна пенсия, а за социалната пенсия за инвалидност – под 71 на сто, пенсията се прекратява, тъй като за преосвидетелстваното лице отпада правното основание да получава съответния вид пенсия. Пенсията се прекратява от датата, следваща датата, до която е била отпусната.

Когато преосвидетелстването е извършено до първо число на месеца, в който изтича срокът, за който е отпусната пенсията, както и при предсрочно преосвидетелстване по молба на пенсионера, пенсията и/или добавката за чужда помощ се прекратява от първо число на месеца, следващ месеца на преосвидетелстването.

Второто основание за прекратяване на пенсията и/или добавката за чужда помощ е невявяването на лицето на преглед за преосвидетелстване пред ТЕЛК/НЕЛК след редовно призоваване. По отношение на това основание за прекратяване на пенсията и/или добавката за чужда помощ следва да се има предвид, че при определяне на трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане ТЕЛК по принцип се произнася въз основа на личната медицинска и друга документация, включително информацията в електронните здравни записи на лицата

в Националната здравноинформационна система, без да се извършва клиничен преглед.

Изключенията за извършване на клиничен преглед на лицата са предвидени в чл. 40, ал. 2 от Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи. Съгласно посочената разпоредба по изключение за нуждите на експертизата на трайно намалената работоспособност/вид и степен на увреждане ТЕЛК извършват клиничен преглед в следните случаи:

1. когато цялата медицинска документация на лицето, съхранявана от личния лекар (лекуващия лекар)/ЛКК, е унищожена/загубена;

2. когато лицата поради медицински показания не са в състояние да се снабдят с необходимата медицинска документация, те се освидетелстват/преосвидетелстват въз основа на преглед на място (в дома, в болнично или в друго заведение);

3. когато ТЕЛК потвърждава или отхвърля професионалния характер на заболяванията;

4. когато има сключени спогодби с други страни, в които е установен такъв ред.

Случаите, за които се прилага това основание за прекратяване на пенсията и/или добавката за чужда помощ, могат да бъдат следните:

- когато след редовно призоваване лицето не се е явило на преглед за преосвидетелстване, като в тези случаи пенсията/добавката се прекратява от датата, следваща датата, до която е била отпусната;

- когато е продължено изплащането на пенсията/добавката поради прилагането на чл. 101б, ал. 2 от Закона за здравето при забавяне в медицинската експертиза, като в тези случаи пенсията/добавката се прекратяват от датата на неявяването на лицето на преглед.

Пенсията/добавката за чужда помощ не се прекратява на горепосочените основания, ако същата е определена с пожизнен срок.

Третото основание за прекратяване на пенсията и/или добавката за чужда помощ касае липсата на искане за преосвидетелстване от страна на лицето. Случаите, за които се прилага това основание за прекратяване на пенсията и/или добавката за чужда помощ, възникват, когато лицето не е подало заявление-декларация за преосвидетелстване до датата, на която изтича срокът, за който е отпусната пенсията/добавката за чужда помощ (включително). В тези случаи пенсията/добавката за чужда помощ се прекратява от датата, следваща датата, до която е била отпусната.

Пенсията/добавката за чужда помощ не се прекратява по този ред, ако същата е определена с пожизнен срок.

4. Възстановяване на пенсията за инвалидност и/или добавката за чужда помощ при преосвидетелстване след срока, за който е отпусната съответната пенсия/добавка

С разпоредбата на чл. 30, ал. 4, т. 4 от НПОС е регламентирана датата, от която се възстановява изплащането на пенсията за инвалидност/добавката за чужда помощ, когато преосвидетелстването е извършено след изтичането на срока, за който е отпусната пенсията/добавката, т.е. когато е направено или в месеца, в който е изтекъл срокът, или след това.

В първата хипотеза за възстановяване на пенсията/добавката за чужда помощ лицето е положило необходимата грижа, като е подало заявление-декларация за преосвидетелстване не по-късно от датата на изтичане на срока (тази формулировка включва и самата дата, на която срокът изтича – първо число на съответния месец), за който му е била определена трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане, съответно – необходимостта от чужда помощ, по предходното влязло в сила експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК. В тези случаи, независимо от факта че преосвидетелстването е извършено в месеца, през който изтича срокът, за който е отпусната пенсията/добавката за чужда помощ или в един по-късен момент, пенсията/добавката се възстановява от датата, следваща датата, до която е била отпусната.

В следващата хипотеза за възстановяване на пенсията/добавката за чужда помощ лицето е подало заявление-декларация за преосвидетелстване след изтичането на срока, за който е била определена трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане. В тези случаи пенсията/добавката се възстановява от датата на преосвидетелстването.

В обобщение - датата на възстановяване на пенсията за инвалидност/добавката за чужда помощ се определя в зависимост от обстоятелството дали лицето е подало заявлението-декларация за преосвидетелстване преди или след изтичането на срока на трайно намалената работоспособност/вид и степен на увреждане, определен в последното валидно експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК.

Следва да се припомни, че съгласно Закона за здравето регионалните картотеки на медицинската експертиза (РКМЕ) трябва да уведомяват служебно лицата за необходимостта от редовно преосвидетелстване не по-късно от

4 месеца преди изтичане на определения в експертното решение на ТЕЛК или НЕЛК срок на трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане. Съответно - лицето е необходимо да подаде заявление-декларация за преосвидетелстване в съответната РКМЕ не по-късно от 3 месеца преди изтичане на срока на експертното му решение (чл. 101б, ал. 2 от Закона за здравето). Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж установява още по-дълъг срок от този в закона, при чието спазване лицето ползва по-благоприятните условия при възстановяване на пенсията му за инвалидност/добавката за чужда помощ.

В разписаните в чл. 30, ал. 4, т. 4 от НПОС хипотези датата на подаване на заявлението-декларация за преосвидетелстване на лицето с увреждане се явява обективен критерий (аналогично на критерия, възприет в чл. 101б, ал. 2 от Закона за здравето), въз основа на който се определя моментът за възстановяване на инвалидната пенсия/добавката за чужда помощ. Не се извършва обследване на причините относно по-късното подаване на заявлението-декларация за преосвидетелстване на лицето - уважителни или неуважителни.

5. Определяне на размера на пенсията/добавката за чужда помощ след преосвидетелстване

Съгласно чл. 30, ал. 4, т. 5 от НПОС размерът на пенсиите за инвалидност се определя без промяна, увеличава се или се намалява съобразно процента трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане, определен след преосвидетелстването от органите на медицинската експертиза, като в тази насока няма промяна в нормативната уредба по същество.

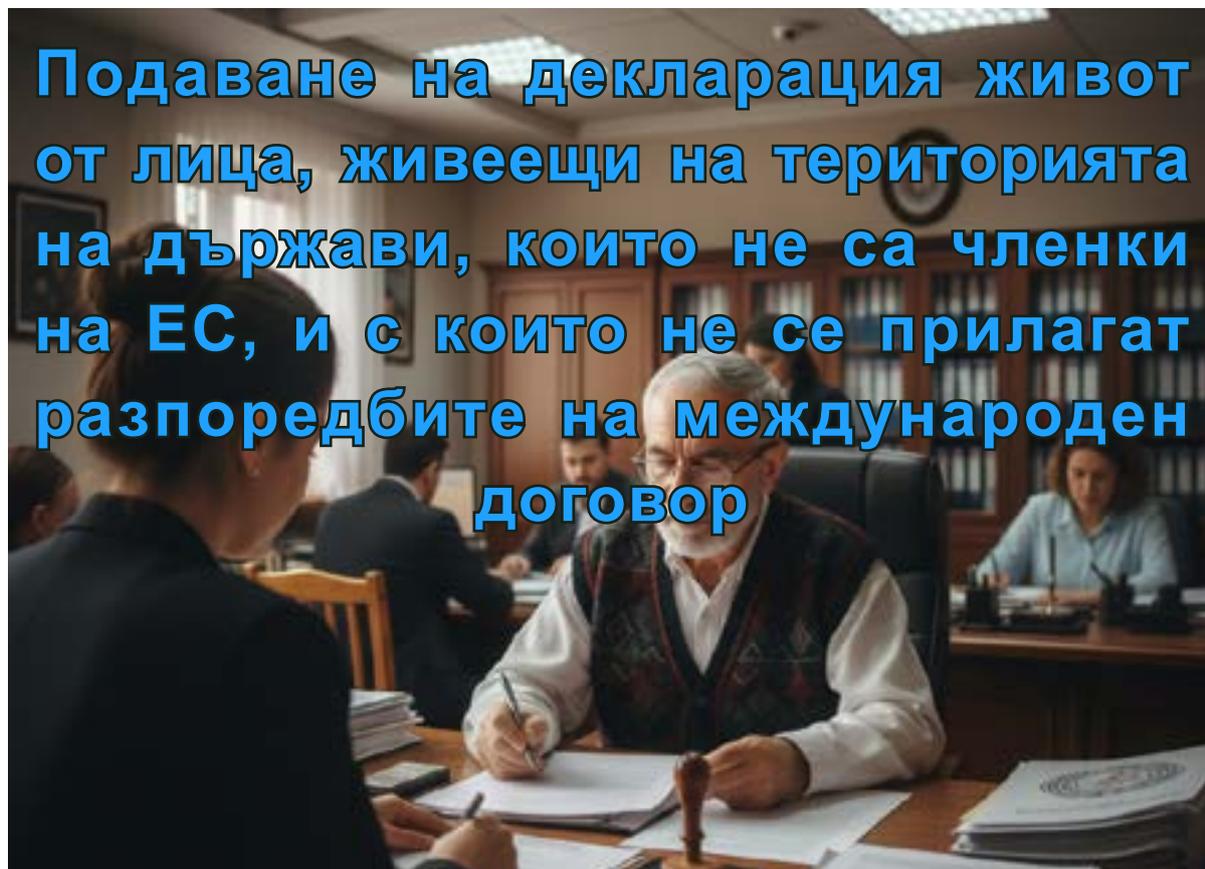
Запазен е режимът за гарантиране на по-благоприятния размер пенсия, като в случаите, при които след преосвидетелстването е изчислен по-нисък размер на пенсията за инвалидност, въпреки определения по-висок процент на трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане, продължава да се изплаща по-благоприятният за лицето размер на пенсията.

Разгледаните изменения при инвалидните пенсии и при добавката за чужда помощ са в сила от 2 декември 2025 г. и се прилагат само когато в конкретното пенсионно производство лицето с увреждане има подадено заявление-декларация за преосвидетелстване на или след 02.12.2025 г.

За заварените производства по преосвидетелстване (по заявления-декларации, подадени преди 02.12.2025 г.) се прилага разпоредбата на чл. 30 от НПОС в редакцията ѝ преди тази дата, като целта е да се съхранят вече придобити права от лицата с увреждания, чиито производства по преосвидетелстване са започнали по стария ред и преди въвеждането на промените.

***Материалът е подготвен от Елена Владимирова и Красимира Пиронкова,
главни експерти по осигуряването в дирекция „Пенсии“***

Зад граница



Подаване на декларация живот от лица, живеещи на територията на държави, които не са членки на ЕС, и с които не се прилагат разпоредбите на международен договор

В края на месец септември 2025 г. в българското законодателство бе направено изменение, като с новата разпоредба на чл. 83а от Наредбата за пенсията и осигурителния стаж (НПОС) бе въведено изискване към лицата с постоянен адрес в чужбина ежегодно да представят декларация за продължаване на изплащането на пенсията от Република България - така наречената „декларация живот“.

Съгласно определение, съдържащо се в същата наредба, „лица с постоянен адрес в чужбина“ са лицата, за които в Националния осигурителен институт (НОИ) са налице данни, че нямат настоящ адрес в Република България. По-конкретно – настоящият адрес или местоживеенето на тези лица е на територията на друга държава, като разпоредбата на чл. 83а от НПОС визира само държави, които не са членки на Европейския съюз и с които не се прилагат разпоредбите на международен договор или спогодба, по които България е страна.

Декларацията за продължаване получаването на пенсията от България от този кръг лица се подава при започване на изплащането на пенсията, както и ежегодно, през периода от 1 ноември до 31 декември на всяка календарна година.

Лицата, живеещи в държави, за които не се прилагат разпоредбите на международен договор или спогодба или на европейските регламенти за координация на системите за социална сигурност, и на които е отпусната пенсия преди влизане в сила на новата разпоредба, трябва да представят своята първа декларация за продължаване получаването на пенсията не по-късно от 31 декември 2025 г.

Декларацията следва да бъде попълнена лично от пенсионера и да бъде заверена от нотариус, консулска служба, пенсионен орган или друго длъжностно лице, определено от законодателството на съответната държава. Заверката трябва да бъде направена също в периода от 1 ноември до 31 декември на съответната година.

Горният ред не се прилага за лица, които получават българските си пенсии в Турция по реда на Споразумението между правителството на Република България и правителството на Република Турция за изплащане на български пенсии в Република Турция, в сила от 1 март 1999 г. Посочените лица (чиито пенсии се изплащат чрез турския осигурителен институт – SGK), както и досега, са задължени да изпращат на българския компетентен орган декларация живот два пъти годишно – през януари и през юли на всяка календарна година, и то само в териториалното поделение

на НОИ – София град, на адрес София, бул. „Александър Стамболийски“ № 62-64.

Живеещите в Република Турция, които не получават пенсия по реда на цитираното споразумение, е необходимо да подадат декларация живот до териториалното поделение на НОИ в съответния областен град, което изплаща пенсията им. Това задължение следва да се изпълни до края на 2025 г., както и в края на всяка следваща година.

В случай че в горепосочения срок не бъде представена декларация в териториалното поделение на НОИ, пенсията се спира. След получаването на декларацията изплащането на пенсията се възобновява от датата на спирането ѝ при спазване на тригодишния давностен срок, определен в разпоредбата на чл. 105, ал. 2 от Кодекса за социално осигуряване.

Образец на декларацията е наличен на интернет страницата на НОИ, рубрика „Формуляри“, подрубрика [„Формуляри на декларации за изплащане на българска пенсия – за държави, за които не се прилагат регламенти и международни договори - НОИ“](#).

Декларацията се подава по един от следните начини:

- в оригинал до териториалното поделение на НОИ, което изплаща пенсията:
 - лично или чрез законния представител;
 - чрез упълномощено съгласно чл. 18 от Административнопроцесуалния кодекс лице, което е само приносител на вече попълнената и заверената декларация живот;
 - чрез лицензиран пощенски оператор.
- по електронен път по реда на Закона за електронното управление, като се използва средство за електронна идентификация: персонален идентификационен код (ПИК) или квалифициран електронен подпис (КЕП).

Подаването по електронен път може да се осъществи по един от следните начини:

- чрез [Системата за сигурно електронно връчване \(ССЕВ\)](#), достъпна на сайта на Министерство на електронното управление, за ползването на която следва да е наличен регистриран профил и лицето да разполага с КЕП или с ПИК, издаден от НОИ или от Националната агенция за приходите (НАП);
- чрез използването на електронна услуга през официалния сайт на НОИ, като достъпът до електронната услуга на НОИ се осъществява чрез интернет страницата на института – [Единен портал за електронни услуги](#). Избира се „ВХОД КЪМ ЕДИНЕН ПОРТАЛ ЗА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ НА НОИ“, като в този случай може да се ползват всички съществуващи средства за електронна идентификация: КЕП (включително мобилен), ПИК на НОИ или ПИК на НАП. От „Каталог на услугите“ се избира услуга № 52 „Подаване на декларация за продължаване получаването на пенсия от Република България“. От крайната икона вдясно при избор на опция „Към услугата“ и след избор на средство за автентикация, се пристъпва към попълване на заявлението в структуриран вид, съобразно указанията.

Важно е да бъде отбелязано, че съгласно чл. 99, ал. 1 от Закона за гражданската регистрация (ЗГР) всяко лице е длъжно в срок до 30 дни да заяви промяната на настоящия си адрес, независимо дали новият адрес е в рамките на страната или в чужбина.

Разпоредбата на чл. 96 от ЗГР урежда начина на промяна на настоящ адрес, а именно - чрез подаване на адресна карта от лицето до местните органи по постоянния му адрес по лична карта в България, като заявяването се извършва лично, а по изключение – от упълномощено лице след представяне на нотариално заверено изрично пълномощно.

Български гражданин, живеещ в чужбина, може да заяви нов постоянен или настоящ адрес и чрез дипломатическите или консулските представителства на Република България в чужбина (чл. 97, ал. 3 от ЗГР). Може да се ползва и административна услуга 2107 +Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или за промяна на настоящ адрес“.

Формулярът на адресна карта може да бъде изтеглен от интернет страницата на съответната общинска администрация. Образецът е наличен и при ползване на електронната услуга „Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта“ на сайта на Министерство на електронното управление.

Материалът е подготвен от Дора Маринова и Галя Николова – главни експерти по осигуряването в дирекция „Пенсии“

Профилактика и рехабилитация



Дейността по профилактика и рехабилитация, финансирана от Националния осигурителен институт (НОИ) се провежда за 27-ма поредна година. Администрирането на дейностите по профилактика и рехабилитация от страна на институцията е качествена и трайна практика, с която гражданите са запознати и ежегодно разчитат на тази превантивна дейност за запазване на здравето си и намаляване заболяемостта и инвалидността.

През 2025 г. (спрямо предходните две години) се запазва броят на лицата, възползвали се от програмата за профилактика и рехабилитация, което показва, че тя е достъпна и ефективна по отношение запазване здравето на гражданите.

Право на парични помощи за профилактика и рехабилитация имат лицата, за които са били внесени или са дължими осигурителни вноски за период от шест последователни календарни месеца, предхождащи месеца, през който се провежда профилактиката и рехабилитацията. Изискването за внесени или дължими осигурителни вноски за период от шест последователни календарни месеца не се отнася за лица с увреждане, получено в резултат от претърпяна трудова злополука или професионална болест. Право на парични помощи имат и лицата, получаващи лична пенсия за инвалидност, ако не са навършили стандартната пенсионна възраст и срокът на инвалидността в експертното решение на ТЕЛК/НЕЛК не е изтекъл. Паричната помощ на всяко правоимащо лице се предоставя еднократно в рамките на една календарна година, като продължителността е 10 дни.

Всяка година със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване се определят средства, които да се разходват за тази дейност по условия и ред, регламентирани в Наредба №1 от 13 февруари 2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация.

За 2025 г. предвидените средства бяха в размер на 34 504 108 лв. за около 52 хиляди лица. Сключени бяха договори с 23 юридически лица за общо 52 изпълнители на дейността по профилактика и рехабилитация, разположени на територията на 15 области - София-град, София-област, Пловдив, Варна, Бургас, Габрово, Монтана, Пазарджик, Стара Загора, Добрич, Благоевград, Кюстендил, Велико Търново, Хасково и Смолян.

Финансирането на дейността по профилактика и рехабилитация през тази година се осъществи при следните нормативни условия:

- Средства за не повече от общо 4 основни диагностични и терапевтични процедури дневно (вкл. прегледите и изследванията) по цени, утвърдени от Надзорния съвет на НОИ;
- частична парична помощ за хранене – крайна цена в размер на 11,00 лв. за един храноден;

- лимит за една нощувка - крайна цена в размер на 32,00 лв.

Към 30 ноември 2025 г. са издадени общо 40 313 удостоверения и са изплатени направените разходи по 38 432 удостоверения, разпределени по фондове, както следва:

- 37 485 от фонд "Общо заболяване и майчинство";
- 898 от фонд "Пенсии";
- 46 от фонд "Пенсии, несвързани с трудова дейност";
- 3 от фонд "Трудова злополука и професионална болест".

От проведените профилактика и рехабилитация лица с най-голям относителен дял са тези със заболявания на опорно-двигателния апарат (73,64%) и на периферната нервна система (24,12%).

Разпределени по възраст, най-голям е относителният дял на лицата над 51-годишна възраст (76,91%), което кореспондира с по-високата заболеваемост за тази възрастова група. На второ място с 22,71% е дялът на лицата на възраст между 31 и 50 години. Несъществен е относителният дял на преминалите през програмата лица под 30-годишна възраст (0,38%). От ползвалите паричната помощ лица близо 60% са жени.

По процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане броят на лицата, ползвали програмата на Националния осигурителен институт, е следният:

- с пожизнена инвалидност – 1472 лица;
- с трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане от 50 до 70.99 на сто – 2010 лица;
- с трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане от 71 до 90 на сто – 967 лица;
- над 90 на сто трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане – 188 лица.

Данните от изхода на проведената профилактика и рехабилитация през 2025 г. показват, че всички лица са с подобро здравословно състояние.

Разпределението по преминали лица в изпълнителите на дейността през 2024 г. е отразено в следващата таблица:

Юридически лица, изпълнители на дейността по профилактика и рехабилитация	Преминали лица към 30 ноември 2025 г. (%)
„ПРО“ ЕАД	51,48
„СБР – НК“ ЕАД	10,08
ВМА	9,05
„СБР – Вита“ ЕООД	5,45
„Балнеологичен център “Камена“ ЕАД	5,04
„СБР Стайков и фамилия“ ЕООД	4,84
„СБР - Бургаски минерални бани“ ЕАД	2,09
„СБР Света Елена 1“ ООД	1,55
„СБР – Варна“ АД	1,46
СБР „Мари“ ЕООД	1,32
„СБР – Тузлата“ ЕООД	1,32
„СБР Медика – Албена“ ЕООД	1,16
„СБРФРМ - Димина“ ЕООД	1,12
„СБР – Орфей“ ЕООД	1,07
„СБР - Сапарева баня“ АД	0,83
"СБР - Марикостиново" ЕООД	0,57
„СБР „Света Богородица“ ЕООД	0,43
„СБР – Здраве“ ЕАД	0,41
„СБР Банкя“ АД	0,25
"СБР - Витус" ЕООД	0,23
„СБР - Несебър“ АД	0,15

Програмата за профилактика и рехабилитация на НОИ позволява на хиляди осигурени лица със заболявания и лица с увреждания, да получат парична помощ, за да се профилакират и рехабилитират в различни специализирани болници и рехабилитационни центрове в популярните ни балнеокурорти. Тя ежегодно изпълнява поставените ѝ дългосрочни задачи в здравен, социален и икономически аспект:

- подобряване на здравето и качеството на живот на осигурените лица в трудовоактивна възраст и връщането им към активни трудови, социални и обществени дейности;
- подобряване на здравето и качеството на живот на лица с увреждания, получени в резултат от претърпяна трудова злополука или професионална болест и на лица с лична пенсия за инвалидност.



Материалът е подготвен от Стефания Матарова-Динова, главен експерт по осигуряването в отдел „Експертиза на работоспособността и трудова злополука“

Анкета за удовлетвореността на потребителите от услугите на НОИ



Предоставянето на висококачествени административни услуги и нарастването на потребителската удовлетвореност е основна стратегическа цел на Националния осигурителен институт (НОИ). Тя се постига чрез оперативно управление на услугите в централните 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 2025 г. електронният въпросник получи близо 8500 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.

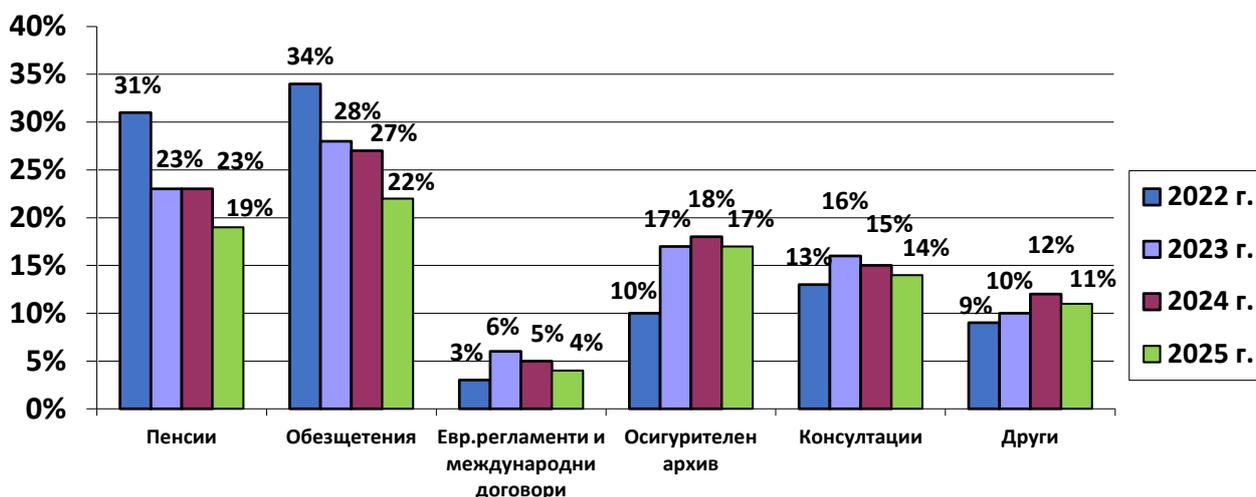
Анкетата дава информация за разпределението на клиентите според вида на използваните административни услуги - отпускане и изплащане на пенсии и обезщетения, достъп до осигурителния архив на НОИ, консултации и други. Всяка една от тях се оценява по девет основни индикатора:

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. През последната година дялът им надхвърля 13%. 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 87% от анкетираните клиенти. През последните години се забелязва тенденция за намаляване на 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. И през настоящата година дялът на услугите, свързани с информация от осигурителния архив на НОИ, в който се съхраняват вестимости на прекратените осигурители без правопреемник, продължава да се покачва.

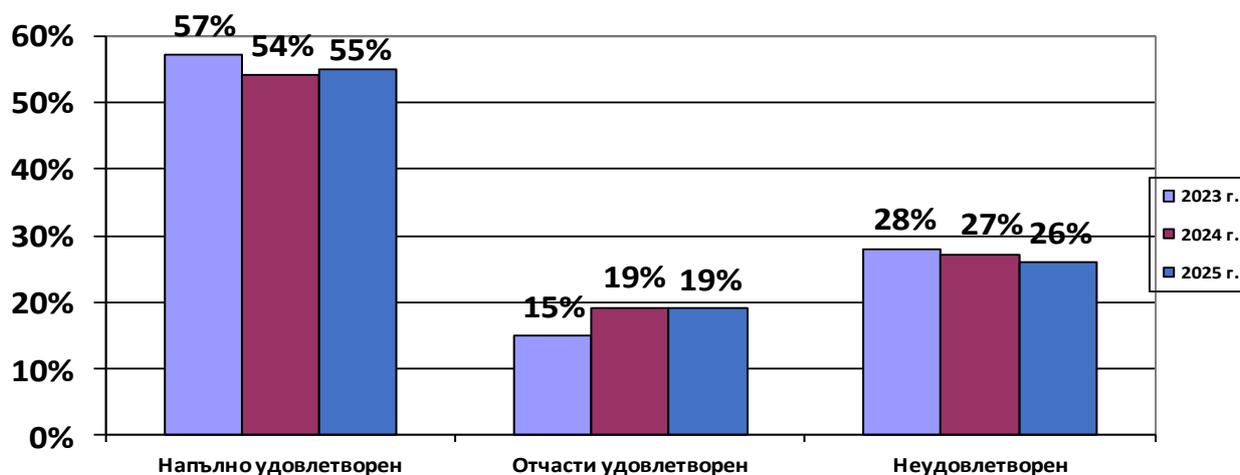


Фиг. 1. Разпределение на клиентите по вид на използваните услуги

Общата оценка за **качеството на административните услуги** поддържа относително добро равнище с около 69% удовлетворени потребители, като в приемните за пенсии дялът им е над 69%, а в приемните за краткосрочни обезщетения е дори близо 70%.

Чрез онлайн анкетата 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 със стремежа за съкращаване на времето за обработка на документите и избягване на закъснения над законоустановения срок.

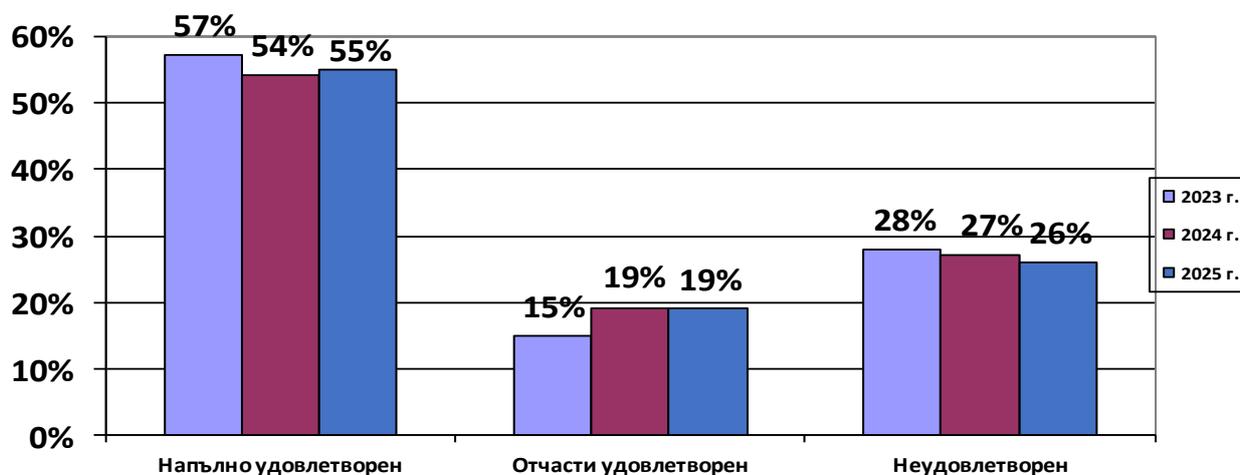
Анкетата потвърждава позитивната тенденция към все по-експедитивно обслужване на клиентите. Дялът на лицата, които са удовлетворени от времето за оказване на услугата остава на доста високо равнище (близо 74%). Над две трети от посетителите намират за добре визуализирана насочващата информацията за услугите в приемните. Неудовлетвореността е свързана предимно с пропускателната способност на гишетата и опашките пред тях. Данните на Фиг. 2 показват, че през последните години Центровете за административно обслужване се адаптират към изискванията на осигурените лица и осигурителите. Това личи най-вече от запазването на стабилните нива на положителните оценки на респондентите относно организацията на обслужването и намаляването на отрицателните такива.



Фиг. 2. Оценки за времето, изразходвано за оказване на услугата

Основно предизвикателство остава времето за обработка на документите, изчисляване и отпускане на обезщетенията. Според субективната преценка на бенефициентите в 40% от случаите те са получили обезщетенията си със закъснение. Тази преценка не винаги се основава на познаване на нормативно установените максимални 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.

За поредна година **поведението на служителите** получава най-висока оценка сред елементите на доброто административно обслужване. През 2024 г. (Фиг.3) напълно или частично удовлетворени са 76% от анкетиранияте клиенти, а през 2025 г. този дял се покачва до близо 78%.



Фиг. 3. Оценка на поведението на служителите

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 последните години все по-малък е броят на очевидците на подобни практики. Като през 2025 г. около 15% от анкетираните посочват, че са били свидетели на действия, които биха определили като корупционен натиск.

На въпроса дали считат, че НОИ въвежда **иновативни услуги и форми за обслужване**, положителен отговор през тази година дават 74% от респондентите.

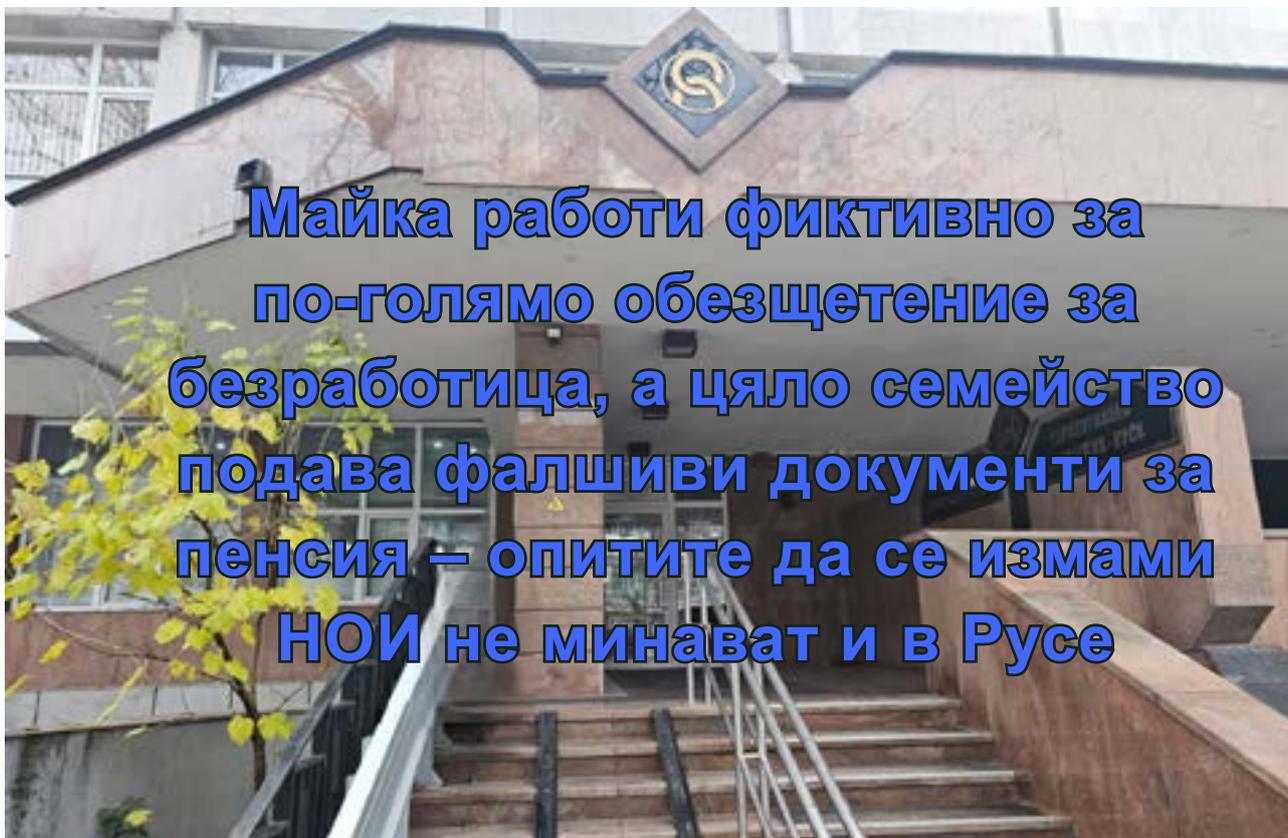
Близо 90% от клиентите на НОИ редовно използват **електронните услуги и справки**, които са достъпни чрез интернет страницата на института. Както и през предходните години, оценката на анкетираните за този вид услуги остава висока. Удовлетворени са 68% от потребителите. Позитивният тренд се потвърждава и от данните за потребителската активност на **интернет страницата на НОИ**. Тя е основен източник на информация за 76% от клиентите на НОИ. От тях 72% са напълно удовлетворени от функционалността и съдържанието.

Телефонните консултации и справки са важен канал за комуникация с клиентите. Контактният център на НОИ има ключова роля за информиране на клиентите и провеждане на целеви кампании за разясняване на актуални промени в осигурителното законодателство. Над 45% от анкетираните лица са използвали услугите му през 2025 г. Нивото на потребителската удовлетвореност е близо 58% и е по-ниско в сравнение с останалите услуги. Основен проблем за потребителите, които са останали неудовлетворени, е продължителното изчакване за свободен оператор.

Анкетата очертава като основно предизвикателство необходимостта от актуална и достъпна информация за осигурителните права и осигурителния статус на потребителите. Популяризирането на алтернативните канали за връзка с НОИ чрез интернет, електронният обмен и активната комуникационна програма са част от общата стратегия за повишаване на клиентската удовлетвореност.

Материалът е подготвен от отдел „Връзки с обществеността“

На фокус



Демографската структура на населението, темповете на икономическия растеж, пазарът на труда, нивото на доходите, инфлацията, скритата икономика и много други фактори силно влияят на социално осигурителната система. През последните няколко години, в контекста на засилен обществен и институционален интерес към ефективно управление на публичните средства се наблюдават нерегламентирани практики за неправомерно облагодетелстване със средствата на държавното обществено осигуряване (ДОО). Една от основните цели на служителите на Националния осигурителен институт (НОИ) е не само правилната преценка на правата, но и предприемането на сериозни, адекватни превантивни мерки срещу опитите за злоупотреби с публични средства.

В териториалното поделение (ТП на НОИ) в Русе се осъществява превантивен и последващ контрол както от страна на контролните органи, така и от служителите, извършващи преценка на правото на краткосрочни и дългосрочни плащания.

Парични обезщетения за временна неработоспособност

При определяне на правата по представените основни документи за изплащане на парични обезщетения и помощи от ДОО служителите извършват ежедневен преглед и контрол. За предотвратяване на неправомерните изплащания се извършват анализи на подадените данни в регистрите на НОИ. В резултат на тези анализи се идентифицират осигурители, при които се забелязват индикации за неправомерност.

В последните години нараства броят на осигурители/самоосигуряващи се и осигурени лица, което води до по-голям брой подадени основни документи за изплащане на парични обезщетения за временна неработоспособност. Брой приети основни документи по години:

- 2022 г. - 97 303;
- 2023 г. - 89 915;
- 2024 г. - 92 374;
- 2025 г. - 76 617 (към 31 октомври 2025 г.).

Един от способите за ефективна оценка на вариантите за заобикаляне на закона и своевременно ограничаване на възможностите за това са т. нар. „рискови критерии“. Най-общо това са параметри, които помагат на добре обученото експертно око да улови в зародиш опитите за злоупотреба със средства на държавното обществено осигуряване чрез внимателно проследяване на извършените от съответния осигурител действия, свързани с отпускането и изплащането на паричните обезщетения. Най-често срещаните индикации за опити за заобикаляне на закона са:

- сключени трудови договори с лица за кратък период с висок осигурителен доход без да се внасят осигурителни вноски;
- подадените данни за висок осигурителен доход, който не съответства на длъжността, на която е назначено лицето;
- данните в регистъра на осигурените лица са подадени/коригирани наведнъж за повече от шест месеца;
- лица, за които началото на временната неработоспособност е започнало преди сключване на трудовия договор;
- променени данни за началото на периода на временна неработоспособност по болничните листове;
- болнични листове с прекъсвания и без прекъсвания с различни заболявания;
- продължителни болнични листове за едно заболяване без болнично лечение.

Когато говорим за временната неработоспособност и майчинство, важен критерий е т.нар. „коефициент на честота“. Той показва какъв е броят на лицата във временна неработоспособност поради общо заболяване на сто осигурени лица. Коефициентът на тежест пък показва какъв е броят на загубените работни дни във временна неработоспособност поради общо заболяване на всеки сто осигурени лица. Сред важните фактори при оценката на риска попадат още наличието на значителен брой на осигурени майки, получили парично обезщетение за бременност и раждане, спрямо общия брой на осигурените лица, както и значителният брой лица, получили парични обезщетения за временна неработоспособност, спрямо общия брой на осигурените лица. Предадените за проверка случаи са следните:

1. Изготвени сигнали за проверка на осигурител от инспектор по осигуряването от сектор „Контрол по разходите на ДОО“:

- 2022 г. - 197;
- 2023 г. - 195;
- 2024 г. - 169;
- 2025 г. - 228 (до 31.10.2025 г.).

2. В резултат на извършените проверки са изготвени разпореждания за недобросъвестно получени обезщетения за временна неработоспособност, както следва:

- 2022 г. - 123 разпореждания за 73 001,19 лв.
- 2023 г. - 108 разпореждания за 18 791,80 лв.
- 2024 г. - 127 разпореждания за 45 740,66 лв.
- 2025 г. - 107 разпореждания за 25 504,17 лв. (до 31.10.2025 г.).

При възникнали съмнения преди изплащане на паричните обезщетения и помощи (например, ако дните във временна неработоспособност надвишават допустимите за заболяването), лицето има отпусната пенсия за намалена работоспособност и издаден болничен лист за същото заболяване и др., за събиране на допълнителни доказателства и изясняване на обстоятелствата случаите се предават за проверка на лекар, експерт по временна нетрудоспособност (ЕВН) при ТП на НОИ – Русе.

Изготвени протоколи и предадени за проверка/обжалване от лекар, експерт ЕВН:

- 2022 г. - 7051 или 7,3% от всички постъпили документи;
- 2023 г. - 7227 или 8,0% от всички постъпили документи;
- 2024 г. - 7261 или 7,9% от всички постъпили документи;
- 2025 г. - 6059 или 7,9% от всички постъпили документи до 31.10.2025 г.

Обжалвани болнични листове:

- 2022 г. - 350, от които са отменени 117 за 2476 дни;
- 2023 г. - 443, от които са отменени 152 за 3176 дни;
- 2024 г. - 434, от които са отменени 163 за 3355 дни;
- 2025 г. (до 31.10.2025 г.) - 242, от които са отменени 82 за 1531 дни;

Парични обезщетения за безработица

Постъпили заявления за отпускане на парични обезщетения за безработица:

- 2022 г. - 3991;
- 2023 г. - 4044;
- 2024 г. - 4352;
- 2025 г. - 3599 (до 31.10.2025 г.)

В последните години се наблюдава разширяване на порочната практика за фиктивно осигуряване без действително полагане на труд с цел смяна на основанието за прекратяване на трудовото правоотношение и придобиване на права на максимален период на изплащане, предвид общия трудов стаж на лицето след 2002 г. Тези случаи внимателно се анализират и предават за проверка от контролните органи на ТП на НОИ.

Общият брой на съставените сигнали за проверка от контролен орган на ТП на НОИ - Русе и други териториални подразделения е:

- 2022 г. - 313 или 7.8% от общия брой подадени заявления;
- 2023 г. - 308 или 7.6% от общия брой подадени заявления;
- 2024 г. - 283 или 6.5% от общия брой подадени заявления;
- 2025 г. - 204 или 5.7% от общия брой подадени заявления (до 31.10.2025 г.).

В резултат на извършени проверки, събрани допълнително доказателства, изискани от осигурители и други официални източници (МВР, НАП, НЗОК, МОН и др.), с цел проверка и потвърждаване на декларациите от лицето данни или набавяне на допълнителна информация, са изготвени разпоредения за недобросъвестно получени обезщетения за безработица, както следва:

- 2022 г. - 53 за 47 047,92 лв.
- 2023 г. - 57 за 71 594,46 лв.
- 2024 г. - 54 за 46 256,15 лв.
- 2025 г. - 47 за 43 969,15 лв. (до 31.10.2025 г.).

Много работодатели, за да спестят средства и избегнат плащане на осигурителни вноски, сключват граждански договор вместо трудов с осигуреното лице. Служителят е „изпълнител“ по този вид договор, но си има работно място, работи в определени часове или по график, има възложени задължения, докладва на началник, но не е работник по трудов договор. По този начин няма право на платен отпуск, няма право на обезщетение за временна неработоспособност, но пък може да получава обезщетение за безработица, след като възнаграждението по гражданския договор след приспадане на разходите за дейността е по-малко от минималната работна заплата за страната. При установяване на такива случаи се изпраща сигнал за проверка до дирекция „Инспекция по труда“.

От практиката на контролните органи

Постъпил е сигнал до контролните органи от сектор „Краткосрочни плащания“ за проверка на коректността на подадената осигурителна информация и правото на парично обезщетение за безработица на жена, наета по трудово правоотношение на длъжност „общ работник“ при работодател (земеделски стопанин) с основна дейност „отглеждане на едър рогат добитък“. Освен нея, няма други наети лица. Трудовото правоотношение на лицето е с продължителност 1 месец. „Общата работничка“ е получавала парично обезщетение за отглеждане на малко дете до 2-годишна възраст до деня, предхождащ назначаването ѝ на работа. При проверката са изискани писмени обяснения от земеделския стопанин относно упражняването на трудова дейност от лицето при него. Той декларира, че за времето, през което майката е работила по трудово правоотношение при него, не е упражнявала реално трудова дейност, тъй като назначението ѝ е било с цел да получи впоследствие по-висок размер на парично обезщетение за безработица. При преценка на представените от осигурителя документи е установено, че липсват доказателства за полагане на труд, респективно - упражняване на трудова дейност, и липсва основание за осигуряването ѝ. Поради този факт не следва да ѝ бъде признато времето за осигурителен стаж и доход, като лице, осигурено за всички осигурени социални рискове, както и произтичащите от това права. Дадени са задължителни предписания за заличаване на данните в Регистъра на осигурените лица и преценката на обезщетение за безработица е направено по предходното основание за прекратяване на трудов договор.

При друг случай, установен на базата на представени удостоверения към болнични листове, при определяне

правото и размера на паричното обезщетение е изчислен висок дневен размер на паричното обезщетение, но пък са констатирани невнесени осигурителни вноски. При проверката не са представени изисканите търговски и счетоводни документи, удостоверяващи реално извършвана дейност от дружеството в т.ч. фактури, касови и/или банкови документи за извършени разплащания с клиенти, доставчици и персонал, договори с клиенти и доставчици, други доказателства за реално извършвана стопанска дейност от страна на дружеството. От осигурителя не са представени присъствени форми за явяване/неявяване на работа, графици за полагане на труд от наетите лица за проверявания период, други документи, които доказват реално полагане на труд на заетите лица и управителя. Не са представени и изисканите писмени обяснения относно организацията на дейността на дружеството в т.ч. идентификационни данни за лицата, които действително са ръководили и организирали дейността на дружеството през посочените периоди и в какви договорни взаимоотношения са те с дружеството. Няма потвърждение за извършвана реална стопанска дейност от дружеството, както и да са реализирани приходи, даващи възможност за високи възнаграждения. Не може да се потвърди реално извършвана трудова дейност и от едноличния собственик и управител.

Предвид гореизложеното, са дадени задължителни предписания за заличаване на подадените данни и те са заличени служебно. Спрямо лицата са предприети действия за възстановяване на задължения от неоснователно получени суми, възникнали след заличаване на данните. Само няколко месеца по-късно от едноличния собственик и управител отново са подадени данни за някои от проверените лица. Изпратен е сигнал до Районна прокуратура – Русе и е образувано досъдебно наказателно производство.

Пенсионно производство

За периода от началото на 2022 г. до 31 октомври 2025 г. значително е завишена ефективността на противодействието на опитите за злоупотреби със средства от фонд „Пенсии“ на ДОО. В борбата с тези опити се включват както противодействие на използването на неистински удостоверителни документи за доказване на осигурителен стаж в пенсионното производство, така и извършване на проверки на вече установени рискови осигурители, подали данни за „осигурявани“ от тях лица.

На базата на безспорно доказани случаи за представени неистински документи, служителите от отдел „Пенсии“ в ТП на НОИ - Русе ежедневно предотвратяват неоснователно зачитане на осигурителен стаж и отпускане на пенсии. За целите на проверките се използват наличните информационни регистри, извършват се и множество допълнителни проверки от контролните органи на НОИ. Търси се съдействието и на Районна прокуратура - Русе. В резултат на непрекъснатия превантивен контрол се елиминират опити за отпускане на наследявани се пенсии, които като дългосрочно осигурително плащане биха оцетили фонд „Пенсии“ на ДОО със значителни суми.

- 2022 г. - проверени са 25 лица;
- 2023 г. - проверени са 94 лица;
- 2024 г. - проверени са 21 лица;
- 2025 г. - проверени са 21 лица (до 31.10.2025 г.).

По данни за заличени данни за осигурители в регистъра за осигурени лица, получени от централно управление на НОИ, са коригирани пенсията на общо 5 лица, за които е безспорно доказано, че са подавани фиктивни данни за осигуряване, без реално да са работили, а пенсията на други две лица са отменени. И в двата случая на отмяна на пенсията става въпрос за стаж, положен преди 1 януари 1990 г. в софийски осигурител. Това показва, че опитите за представяне на фалшиви стажове преди 1 януари 1997 г. продължават, но продължава и добрата работа на експертите на НОИ в предотвратяване на измамите.

Има и ситуации, при които в хода на пенсионните производства (след надлежната проверка) се установява и доказва, че даден осигурител е рисков. В резултат на това стажът на съответните „осигурени“ лица не се зачита, с което се предотвратява източване на значителни средства от фондовете на ДОО. По този ред са проверени над 300 лица в последните пет години.

От 2023 г. се наблюдава увеличение на гражданските дела, образувани по Закона за установяване на трудов и осигурителен стаж по съдебен ред (ЗУТОССР). Тези установителни производства са също механизъм за злоупотреби, винаги когато ищците (кандидат-пенсионери) претендират за признаване на трудов/осигурителен стаж за пенсиониране при вече прекратени осигурители или претендират за периоди със заличени данни в резултат на влезли в сила задължителни предписания след ревизионно производство. При извършените проверки се установява, че дружествата въобще не осъществяват търговска дейност, а лицата не полагат труд.

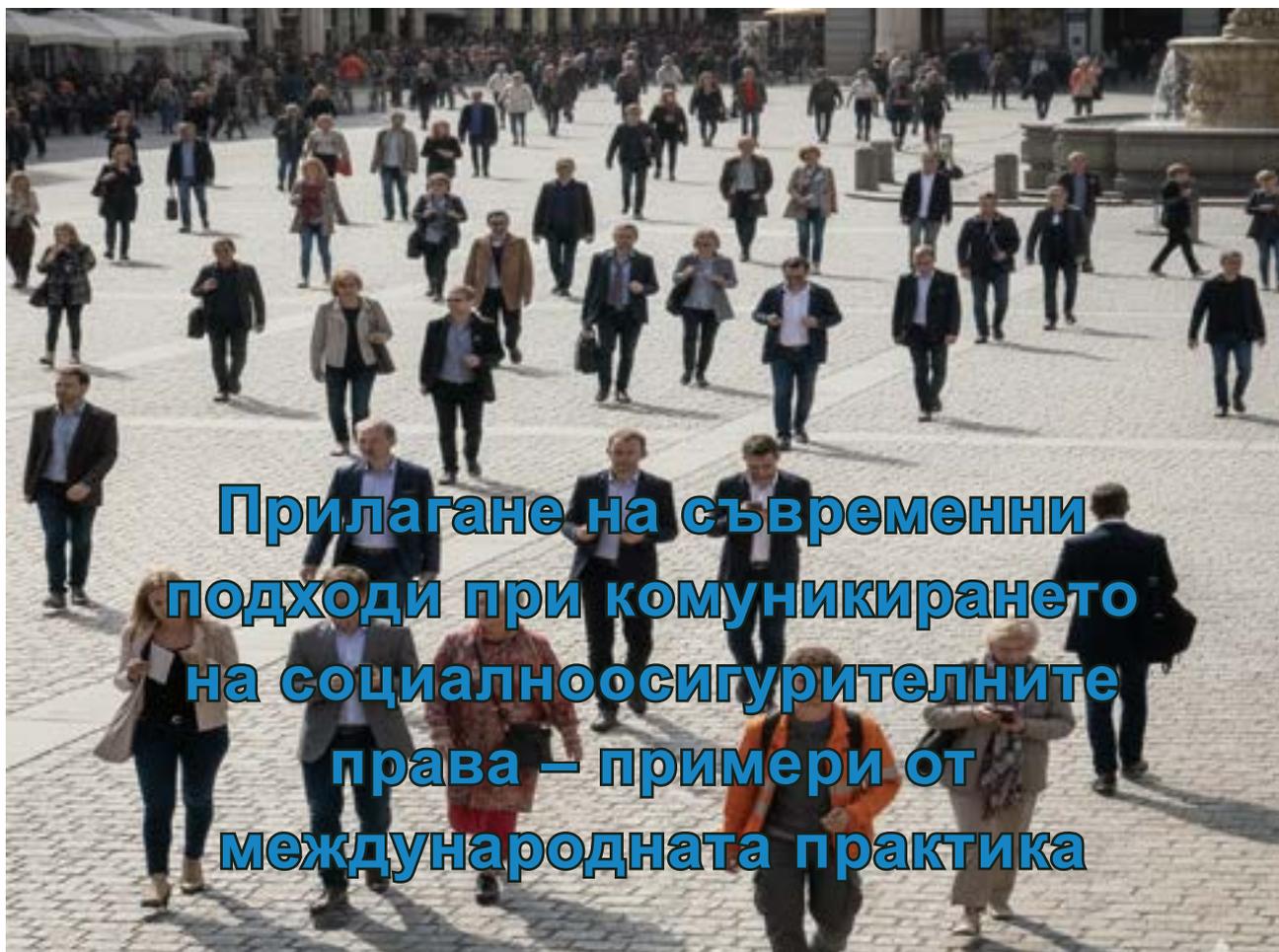
В ТП на НОИ - Русе интересен пример са опитите на едно цяло семейство (баща, майка и син) „работили“ при един и същи рисков осигурител, с три идентични установителни иска по ЗУТОССР. Родителите, въз основа на фал-



шиви документи за осигурителен стаж и осигурителен доход подават заявление за преизчисляване на пенсия при един и същи работодател. Пенсиите им са преизчислени. След извършена проверка от контролните органи в териториалното поделение обаче е установен фиктивният общ осигурител и са дадени задължителни предписания за заличаване на данните за съответните периоди. Пенсионните разпореждания са отменени и е формиран е дълг. Следват административно обжалване и исково производство, като и при двамата резултатите са в полза на НОИ. Делата на сина приключват със същия резултат.

Всичко това е още един от добрите примери как комплексните действия на административните органи в териториалното поделение работят ефективно в посока на ефективна борба с опитите на определени лица да извършват злоупотреби чрез заобикаляне на законовите процедури.

Материалът е подготвен от експертен екип на териториалното поделение на НОИ - Русе

Чужд опит**Прилагане на съвременни
подходи при комуникирането
на социалноосигурителните
права – примери от
международната практика**

Институциите за социално осигуряване преминават от традиционния обхват на комуникационните канали към установяване на инструменти и подходи, които подтикват хората към действия. Чрез многостранни стратегии те въвличат хората в темата и създават полезни връзки, които им дават възможност да разберат социалноосигурителните си права, да се ориентират уверено в услугите, да изграждат доверие и активно да се ангажират със системите за социално осигуряване.

Стимулирането на хората да се запознаят с правата си и да претендират за обезщетения и услуги от социалното осигуряване е предизвикателство както от гледна точка на предоставянето им, така и по отношение на комуникацията. Без целенасочени комуникационни стратегии или възможности за двупосочно взаимодействие, усилията за предоставяне на информация относно социалното осигуряване и интересът отслабват, а ефективността на програмите ерозира. Адаптивната комуникация с клиентите все повече се признава за стратегическа способност и ключов компонент за операционализиране на предоставянето на услуги. Тя помага на хората да разберат правата си, да правят своя избор на време и да имат достъп до услуги.

Международната асоциация за социално осигуряване (MACO) е разработила насоки и практически наръчници, които подпомагат социалноосигурителните институции да включат стратегическите комуникации в ежедневните си операции. Заедно тези ресурси подкрепят стратегическото планиране и сегментиране, предоставянето на информацията на разбираем език, ползването на лесно достъпни канали, ориентирани към мобилни устройства, тестването на работоспособността им, обратната връзка и координацията между партньорите.

Използвайки тези насоки като основа няколко институции членки на MACO са въвели иновации в своите кому-

никационни подходи, за да стимулират действия и да осигурят въздействие. Въздействието е широко дефинирано и варира от осигуряване на достъп до обезщетения до насърчаване на ценностите на социалното осигуряване и налагането на подобна култура през поколенията.

Сериозни дискусии по време на пленарните сесии на Международната конференция за управление и иновации в социалното осигуряване през 2025 г. показаха как институциите прилагат следните стратегии:

- Съобщения, съобразени с аудиторията (таргетирана комуникация): Адаптиране на съдържанието и каналите към конкретни демографски групи или сегменти, а не използване на универсално решение;
- Двупосочни механизми за ангажиране: Създаване на интерактивни формати, които насърчават диалога, обратната връзка и участието, а не еднопосочно излъчване;
- Персонализирана подкрепа: Предоставяне на индивидуализирани насоки, препоръки или помощ въз основа на специфичните обстоятелства и нужди на всеки човек.
- Измерим път на действие: Установяване на ясни, проследими стъпки, които водят от осведоменост до конкретно поведение с определени показатели за успех;
- Действен комуникационен стимул: Използване на стратегически моменти, платформи или описания, които естествено мотивират хората да се ангажират и да предприемат следващи стъпки.
- Интеграция на поведенчески дизайн: Прилагане на постулати от поведенческата наука за намаляване на бариерите, опростяване на избора и улесняване и по-интуитивното предприемане на желаните действия.

Опит на институциите членки на МАСО

Национално училище за социално осигуряване, Франция

Националното училище за социално осигуряване във Франция стартира инициативата „Младежко осигуряване“, за да се справи с ниската осведоменост и ангажираност сред младите хора (16–25 години) по отношение на системата за социална закрила. Знаейки, че традиционните комуникации като брошури и послания тип „отгоре надолу“ не допринасят особено за ангажирането на младите хора или за обяснението на тяхната роля в поддържането на солидарната система, училището възприе многостранен и интерактивен подход.

Централно място в кампанията зае интернет страницата secu-jeunes.fr, която е персонализирана платформа, предлагаща информация за това как социалното осигуряване е свързано с реалните събития в живота на младите хора – започване на работа, излизане извън страната, обучение в чужбина или достъп до здравни грижи. За да насърчи активното участие, училището си партнира с националната образователна система, провеждайки двугодишен конкурс, на който се канят ученици да разработят проекти, които насърчават солидарността и социалната закрила.

Училището също така е домакин на ежегодна кампания, включваща уебинари, класни занимания и виртуални ескейп стаи за ученици от средните училища и за студенти. В допълнение, посещения на място в местните служби за социално осигуряване помагат за демистификацията на институционалните процеси. За да достигне до още по-млада аудитория, училището разработи и поредица от комикси за 8-12-годишни деца.

Тези инициативи са предназначени не само да информират, но и да подтикнат към критично мислене и активност, припознавайки младите хора като бъдещи участници в системата. Чрез комбиниране на лесно достъпно съдържание, съвместно създадени формати и надеждни училищни канали за предоставяне на информация, кампанията трансформира осведомеността от пасивно упражнение в интерактивно гражданско преживяване.

Пенсионен съвет на Националния учителски съюз (Коста Рика)

В Коста Рика стереотипите за стареенето и липсата на разбиране сред децата често допринасят за изключването на възрастните хора. За да се противопостави на това, през 2012 г. Пенсионният съвет към Националния учителски съюз стартира училищна програма за повишаване на осведомеността, която има за цел да насърчи достойното стареене и да засили солидарността между поколенията.

Насочена към малките ученици в ранните години на началното училище, програмата посредством прости илюстративни материали и дискусии в клас въвежда някои ключови теми като: процеса на стареене, правата на възрастните хора, стереотипите, свързани с възрастта, и насилието. Моделът на провеждане прави инициативата отличителна: пенсионирани учители се включват доброволно в провеждането на уроците, споделяйки своя опит и създавайки лична връзка с темата. След завършване на четирите модула, учениците участват в среща на поколенията, която ги събира с възрастни хора, за да обменят истории и да отпразнуват наученото.

Шведска пенсионна агенция (Швеция)

За да помогне на шведите в средна възраст да разберат и да се ангажират по-добре с планирането на пенси-

онирането си, Шведската пенсионна агенция представи „Кратко ръководство за пенсии през 2022 г.“ - интерактивен мобилен инструмент, предназначен за лица на възраст между 26 и 54 години. Тази група обикновено взаимодейства с пенсионната система само когато получава годишното си извлечение и често намира системата за твърде объркваща или натоварваща.

Интерактивният инструмент преосмисля това взаимодействие като възможност за опростено, персонализирано ангажиране. Потребителите отговарят на кратка поредица от въпроси (дали имат деца, лични спестявания или професионална пенсия и т.н..) и получават персонализирани обяснения и предложения, съобразени с текущата им житейска ситуация. Ключовите теми включват структурата на шведските държавни и професионални пенсии, както и практически стъпки като проверка на внесените от работодателя вноски или възможностите за промяна на спестяванията.

Мобилен инструмент предлага потребителски ориентирано преживяване за подпомагане на вземането на решения, което изгражда чувство за контрол и мотивира следващите стъпки. Дизайнът също така поддържа когнитивна лекота и мобилна достъпност, помагайки на потребителите да преминат от объркване или отричане към информирано ангажиране с бъдещата им сигурност на доходите.

Централен осигурителен фонд (Сингапур)

За да се справи с постоянните пропуски в подготовката за пенсиониране, особено сред сингапурците в средна възраст, които жонглират между финансовите нужди на застаряващите си родители и издръжката на децата, Управителният съвет на Централния осигурителен фонд (CPF) възприе комуникационна стратегия за изместване на обществения фокус от абстрактно финансово планиране към действено поведение. Признавайки, че традиционните информационни активности често не успяват да стигнат до лица, които са подложени на краткосрочен натиск или пък не са уверени в ролята на Централния осигурителен фонд (CPF) в тяхното финансово пътуване, CPF препозиционира пенсионното планиране като целенасочено, емоционално и постижимо чрез малки стъпки.

Министерство на здравето, труда и благосъстоянието (Япония)

За да помогне на гражданите да научат по-добре своите права по отношение на общественото пенсионно осигуряване и да вземат максимално информирани дългосрочни решения за своето бъдеще, японското министерство на здравето, труда и благосъстоянието стартира платформа за бързо пенсиониране през 2022 г. Ключово предизвикателство при него е, че много хора, особено по-младите и тези на средна възраст, се затрудняват да се асоциират с една система, в която обезщетенията са на десетки години разстояние, но често се чувстват несигурни или тревожни относно пенсионирането.

Традиционните инструменти изискват данни за влизане и финансови познания, което ограничава достъпа до тях. Новата платформа е проектирана да бъде мобилна, лесна за използване и напълно анонимна – не се изисква идентификационен номер или парола. Потребителите могат да въведат прости променливи като бъдещ доход или възраст за пенсиониране и незабавно да видят как посочените данни влияят на пенсията им, което им помага да разберат по-добре как работи системата и да придобият по-добра представа за бъдещите размери на пенсионните плащания.

Положени са конкретни усилия за достигане до напълно дигитализирани демографски данни: инструментът е оптимизиран за смартфони (използва се от 80% от потребителите), специален QR код в годишното извлечение за пенсията води директно към платформата, а обучителни видеоклипове са създадени в сътрудничество с популярни ютюбъри, за да се стигне до по-младата аудитория. Видеоклиповете целят да направят по-ясни правилата за пенсиониране и да се покаже как да се използва платформата стъпка по стъпка.

Колумбийски пенсионен администратор (Колумбия)

За да подобри благосъстоянието на възрастните колумбийци и да промени начина, по който се възприема стареенето, Колумбийският пенсионен администратор стартира т. нар. „Silver expo“, първият голям търговски панаир в Латинска Америка, посветен на възрастните хора и техните семейства.

Вместо да се фокусира само върху услуги и права, събитието създава пространство, където възрастните хора могат да участват в културни дейности, да имат достъп до информация и да представят своите таланти и умения.

Чрез комбиниране на информация, забавление и практическа подкрепа в приветлива обстановка, Silver expo помогна на възрастните хора да се чувстват видими, ценени и подкрепени. Също така предложи по-ангажиращ начин на Колумбийския пенсионен администратор да се свърже със своите публики - изграждайки доверие, насърчавайки здравословното остаряване, и показвайки, че и в по-напреднала възраст може да има време за цели, активности и общуване.

Национална пенсионна служба (Република Корея)

За да се справи с постоянно ниския брой участници в програмата за основни пенсии на Република Корея, Националната пенсионна служба (NPS) стартира през 2023 г. модел за директна комуникация, основан най-вече на доверието сред общностите на възрастните хора. Пенсията, насочена към възрастни хора, попадащи в първите 70% от доходната скала, изисква от отговарящите на условията лица проактивни действия. Много от тях обаче или не са имали точна информация, или са били обезкуражени от страх от измами, сложни критерии за достъпност или ниска дигитална грамотност.

Тъй като възрастните хора често разчитат на надеждни, офлайн източници на информация, NPS си партнира с Корейската асоциация на възрастните граждани, за да включи основно обучение за пенсиите в съществуващите вече програми за лидерство за председателите на пенсионерските клубове. Тези местни лидери бяха обучени относно условията за пенсиониране и процесите на кандидатстване. След като се върнаха в своите общности, те разпространиха посланието директно сред своите връстници.

Национален фонд за социално осигуряване (Кот д'Ивоар)

За да помогне на хората да разберат по-добре своите права и отговорности в рамките на системата за социална закрила, Националният фонд за социално осигуряване на Кот д'Ивоар стартира виртуален асистент през 2022 г., достъпен както чрез уебсайта на институцията, така и чрез приложението WhatsApp. Много работници, особено самонаетите лица, не бяха запознати с това как работи системата, кога и как се правят вноските или до какви обезщетения могат да получат достъп. Дезинформацията и дългите опашки в клоновете допълнително обезкуражиха активността им.

Виртуалният асистент се справи с тези бариери, като предложи без прекъсване точни и лесни за разбиране насоки, съобразени с профила на потребителя. Независимо дали някой иска да провери правилата за осигуряване, да поиска документи или желае да разбере процеса на подаване на заявление, той вече може да получи надеждни отговори веднага. Без да е необходимо да чака на опашка или да разчита на съвети от втора ръка. Интеграцията с WhatsApp направи инструмента особено достъпен, използвайки платформа, която вече е позната на повечето потребители.

Пенсионен фонд на Сейшелите (Сейшелски острови)

През 2019 г. Пенсионният фонд на Сейшелите (SPF) стартира кампанията „Елате да поговорим в Пенсионния фонд“, за да възстанови общественото доверие и да противодейства на дезинформацията относно пенсионните реформи, разпространяваща се в социалните медии.

За да се справи с това, SPF се фокусира върху създаването на директни и надеждни комуникационни канали, насърчавайки хората да получават информация директно от официалните източници. Кампанията включваше предавания по националните радио и телевизия, като е поставен силен акцент върху програми на живо с обаждания, където експерти отговарят на въпроси на публиката в реално време.

Заключителни бележки

Представеният опит показва, че поведенчески насочените, дигитално осигурените и стратегически планираните комуникационни подходи могат да подобрят значително информираността. Те показват как активните комуникационни подходи са неразделна част от предоставянето на социална сигурност и изграждат доверие у осигурените лица. Тези резултати потвърждават глобалните парадигми, че добре разработените комуникационни стратегии, насочени към стимулиране на активно участие от страна на хората, могат значително да увеличат обхвата на социалното осигуряване.

Натрупаният опит разкрива фундаментална промяна в начина, по който институциите за социално осигуряване взаимодействат със осигурените лица, като се отдалечават от традиционните подходи за радио и телевизионна комуникация за сметка на установяването на по-дълбоки и персонални взаимоотношения с тях. Чрез внедряването на тези подходи в институционалната практика, комуникационните екипи могат да преминат отвъд провеждането на поредица от отделни кампании към система, която е принципно адаптивна, способна чрез анализи да посочва наличието на потребности и реагира със съдържание, съобразено с различните жизнени етапи и реалности, както и готова да задейства навременни действия по дигитални или други канали.

“Материалът е публикуван със значителни съкращения и със заглавие от редакционния екип на бюлетина.

Оригиналният източник:

<https://www.issa.int/analysis/communicating-action-rewriting-social-security-engagement>