



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2024

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 подразделения 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

Националният осигурителен институт (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. НОИ 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, заложи 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.)

През 2024 г. административното обслужване в Националния осигурителен институт беше изправено пред важни предизвикателства, свързани с нестабилната политическа обстановка, промените в осигурителното законодателство и осъвременяването на пенсиите. Важен фактор в работата на служителите бяха и преизчисляването на пенсиите на работещите пенсионери, внедряването на нови технологични решения и активните информационни кампании по теми, свързани с обществен интерес. НОИ отговори на тези предизвикателства 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.

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 2024 г. електронният въпросник получи близо 7700 отговора, с което се гарантира необходимата статистическа представителност на резултатите. Методиката на проучването позволява да се съпоставят получените резултати 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 др. Всяка една от тях се оценява по девет основни индикатора:

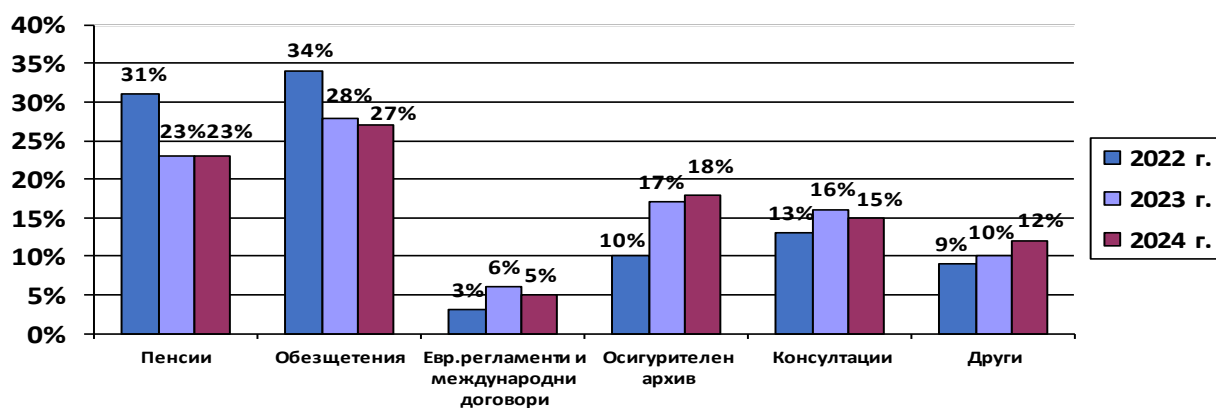
1. Качество на административната услуга;
2. Време за изчакване в приемните;
3. Време за отпускане на обезщетенията;
4. Достъпност на информацията;
5. Етично поведение на служителите;
6. Иновативност в обслужването;
7. Качество на електронните услуги;
8. Качество на електронната страница;
9. Качество 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. Последните години делът им твърдо надхвърля 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 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 делът на услугите, свързани с информация от осигурителния архив на НОИ, в който се съхраняват вестимости на прекратените осигурители без правоприменик, 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 делът им е над 68%, 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. Делът на лицата, които са удовлетворени от времето за оказване на услугата остава на доста високо равнище (близо 73%). 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. Това личи най-вече от запазването на стабилните нива на положителните оценки на респондентите относно организацията на обслужването и намаляването на отрицателните такива.

Основно предизвикателство остава времето за обработка на документите, изчисляване и отпускане на обезщетенията. Според субективната преценка на бенефициентите, в 42% 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 настоящата година се запазва високата оценка получена през 2023 г., когато делът на лицата с най-висока оценка „напълно удовлетворен“ е с 17 процентни пункта по-висок в сравнение с оценката през 2020 г. През 2024 г. напълно или частично удовлетворени са над 76% от анкетираните клиенти.

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. През 2023 г. около 15% от анкетираните посочват, че са били свидетели на действия, които биха определили като корупционен натиск, докато година по-късно делът им спада до 13%.

На въпроса дали считат, че НОИ въвежда иновативни услуги и форми за обслужване, положителен отговор през тази година дават 73% 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 77% от клиентите на НОИ. От тях 71% 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 47% от анкетирани лица са използвали услугите му през 2024 г. Нивото на потребителската удовлетвореност е близо 57% и е по-ниско в сравнение с останалите услуги. Основен проблем за потребителите, които са останали недовлетворени, е продължителното изчакване за свободен оператор.

2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

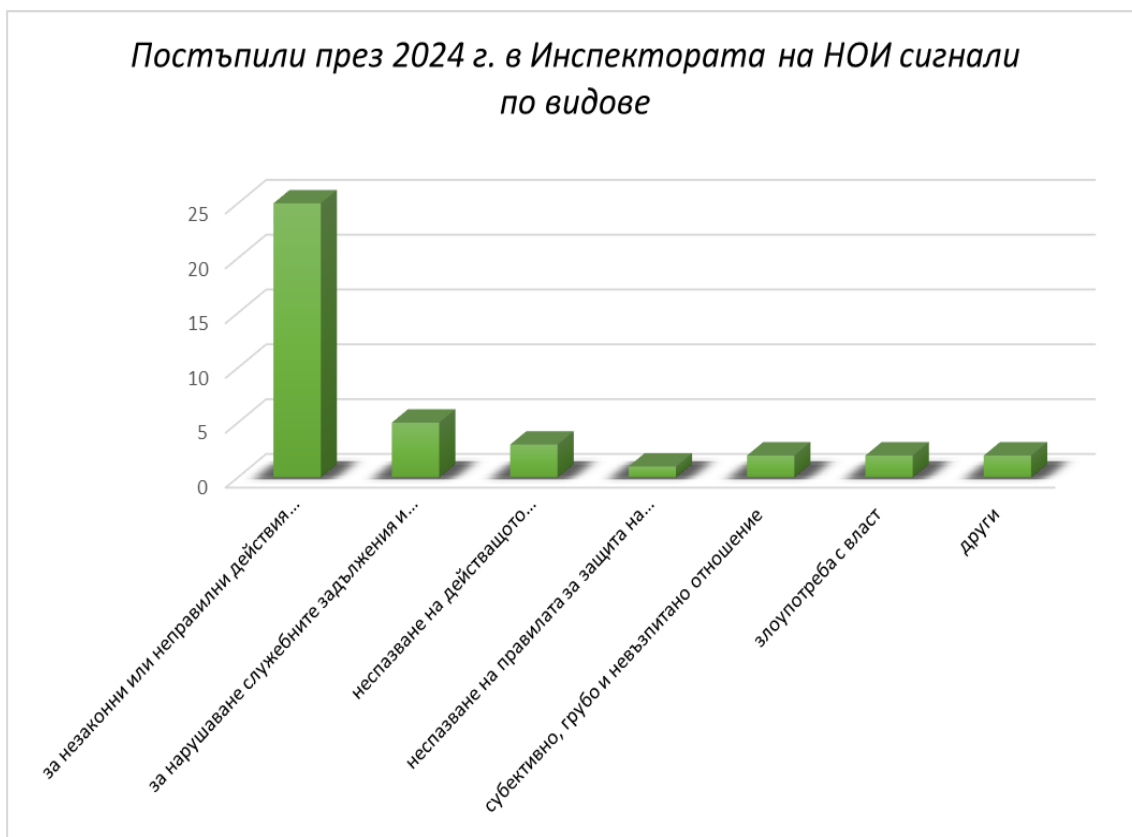
2.1. Сигнали и жалби от граждани и институции постъпили в Инспектората на НОИ

През 2024 г. в Инспектората на НОИ са получени 40 жалби и сигнали от граждани и институции, за изясняването на които са извършени 28 проверки, като в останалите случаи:

- По 7 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 два от сигналите (1 до ТП на НОИ за разглеждане от етичната комисия (София-град) и 1 до дирекция ЕРМД в ЦУ на НОИ за произнасяне по чл. 117 от КСО);
- По 1 от сигналите проверката не е приключила;

Постъпилите 40 сигнали и жалби са относно:

- нарушаване на служебните задължения и Кодекса за поведение на служителите в НОИ – 5 бр.
- незаконни или неправилни действия или бездействия – 25 бр.
- неспазване на действащото законодателство – 3 бр.
- неспазване правилата за защита на информацията и личните данни – 1 бр.
- субективно, грубо, невъзпитано отношение – 2 бр.
- злоупотреба с власт – 2 бр.
- други – 2 бр. (неспазване на работното време; обжалване на разпореждане по чл. 117 от КСО;)

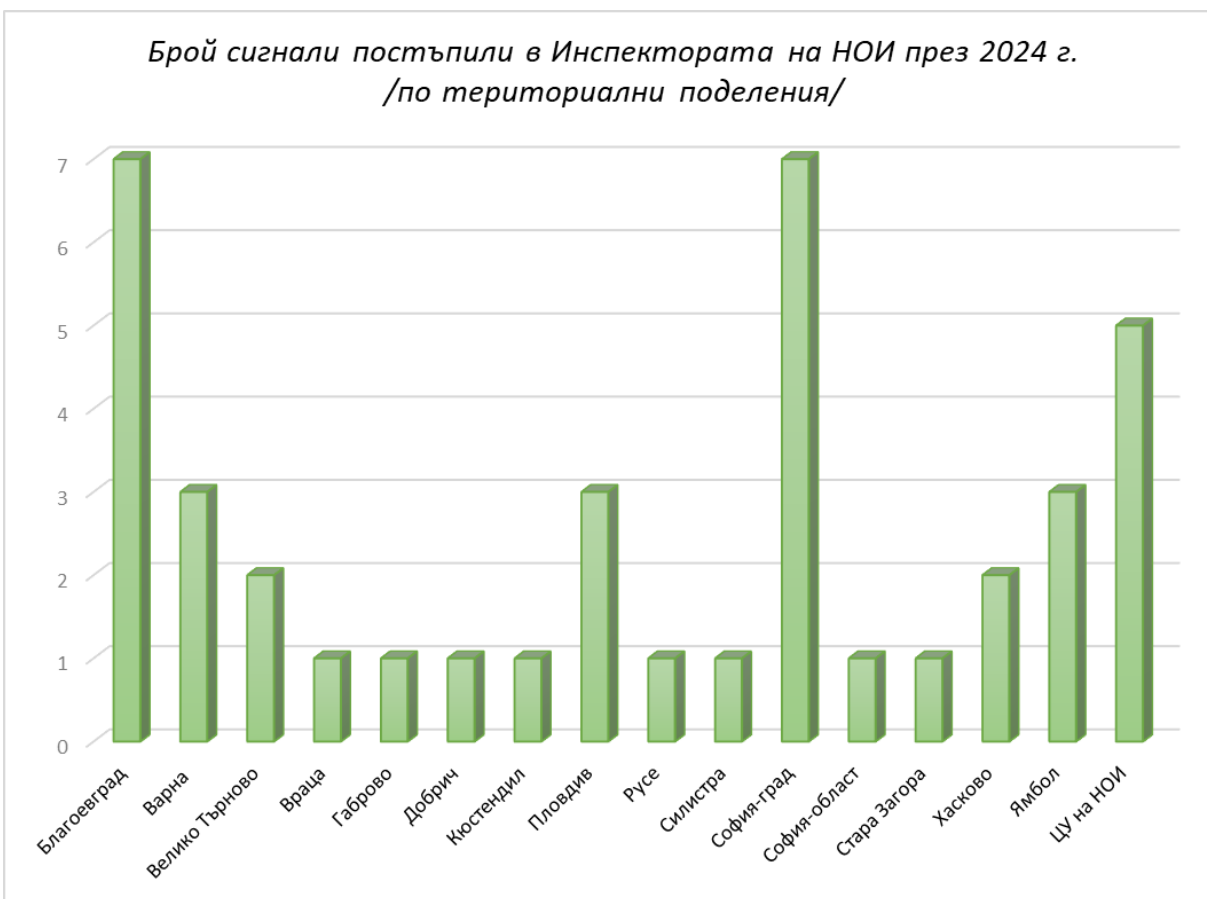


Фиг. 2. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2024 г. (по видове)

За изясняване на съдържащите се в сигналите твърдения са извършени проверки по документи, а в три от случаите - и проверки на място в териториалните поделения в Благоевград, Габрово и Ямбол. При всички проверки са изисквани 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, е обръщано 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.

Сигналите се отнасят за следните териториални поделения: Благоевград – 7, Варна – 3, Велико Търново – 2, Враца – 1, Габрово – 1, Добрич – 1, Кюстендил – 1, Пловдив – 3, Русе – 1, Силистра – 1, София-град – 7, София-област – 1, Стара Загора – 1, Хасково – 2, Ямбол – 3 и ЦУ на НОИ – 5.



Фиг. 3. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2024 г. (по териториални поделения)

При 10 от проверките не са установени нарушения. За установен неправомерен достъп до лични данни на един подател на сигнал на служител от ТП на НОИ е наложено дисциплинарно наказание „забележка“.

2.2. Сигнали и жалби постъпили в териториалните поделения на НОИ (40 бр.), докладвани на Инспектората по реда на чл. 41 от Кодекса за поведение на служителите в НОИ (КПС в НОИ) – 35 сигнала.

За извършените проверки от определените със заповеди на директорите на териториални поделения комисии по етика се изготвят доклади.

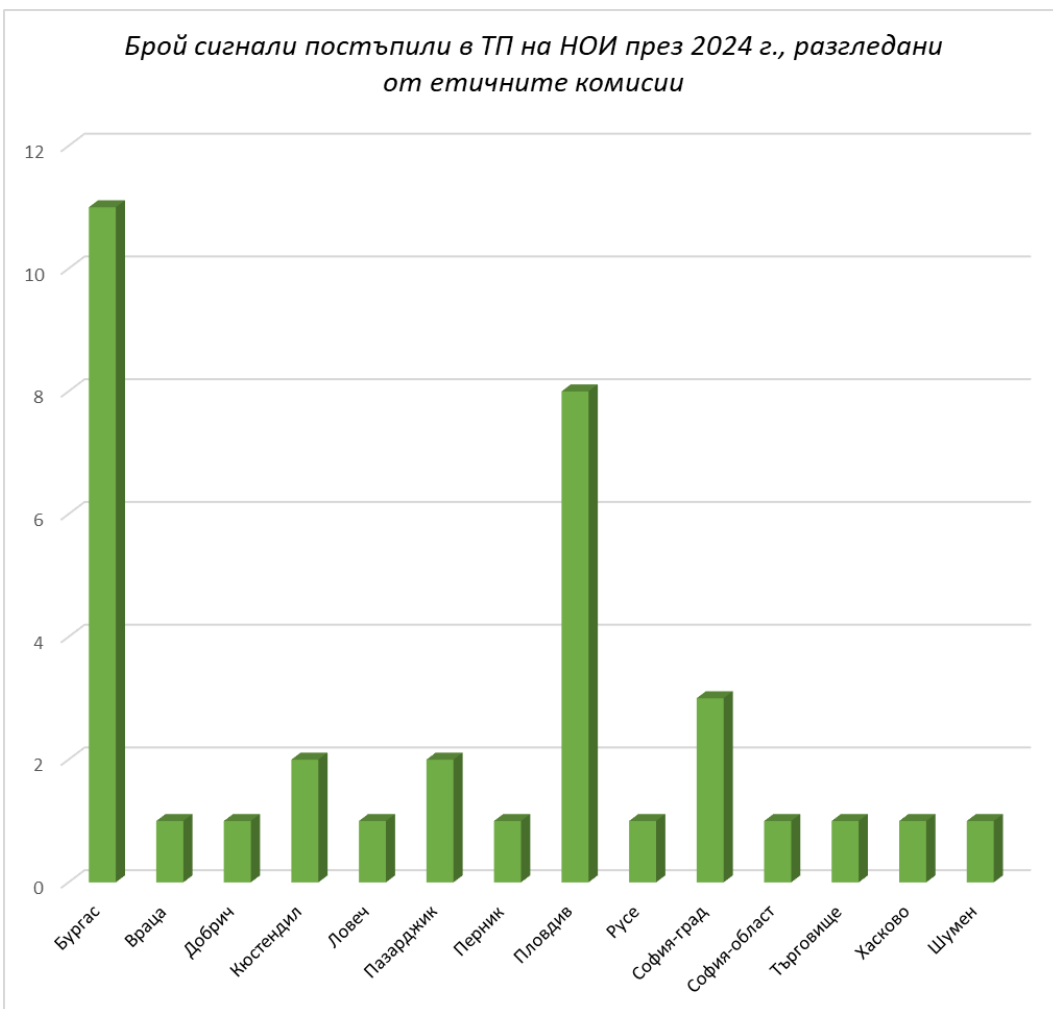
За резултатите от извършените проверки на комисиите, по които директорите се произнасят с решения/мотивирани становища, Инспекторът е уведомяван с писма.

В регистъра на жалбите и сигналите по КПС са вписани 3 сигнала, постъпили в ТП на НОИ във Велико Търново, Бургас и Стара Загора, по които не са образувани производства в териториалните поделения, тъй като са счетени за анонимни. По постъпил на 31.12.2024 г. сигнал в ТП на НОИ – Ловеч, срокът за докладване не е изтекъл.

За извършените проверки от определените със заповеди на директорите на ТП на НОИ комисии по етика се изготвят доклади.

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

Сигналите са получени в административните структури както следва: Бургас – 11, Враца – 1 бр., Добрич – 1, Кюстендил – 2, Ловеч – 1, Пазарджик – 2, Перник – 1., Пловдив – 8, Русе – 1, София-град – 3, София-област – 1, Търговище – 1, Хасково – 1 и Шумен – 1.



Фиг. 4. Сигнали, постъпили в ТП на НОИ през 2024 г. и разгледани от етичните комисии

За извършваните от Инспектората документални проверки на събрания в ТП 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 ТП, върху изпълнението на които Инспекторът упражнява последващ контрол.

В 18 от сигналите се излагат твърдения за нарушаване на служебните задължения и КПС; 4 – незаконни/неправилни действия или бездействия; 4 – непрофесионално отношение; в 6 – некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; 1 – злоупотреба с власт; 3 – субективно, грубо и невъзпитано отношение.



Фиг. 5. Сигнали, постъпили в ТП на НОИ през 2024 г. и разгледани от КПС

При извършените проверки в 23 от случаите не са установени нарушения. В други три от случаите от Инспектората е обърнато внимание на Етичната комисии в:

- ТП на НОИ - Пазарджик - за своевременно въвеждане на сигналите в Електронния регистър за сигналите и жалбите по Кодекса за поведение на служителите в НОИ
- ТП на НОИ - Пловдив - за спазване на указанията на Инспектората;
- ТП на НОИ - Бургас - за спазване на указанията на Инспектората за разглеждане на сигналите по КПС.

По сигнал срещу служител от отдел „Пенсии“ и извършена проверка на място в ТП на НОИ – Габрово.

След проверка на предоставени от ТП на НОИ – Благоевград документи е направено предложение до подуправителя на НОИ за извършване на извънпланова проверка в офисите на териториалното поделение.

В един от случаите е направено предложение за налагане на дисциплинарно наказание. Такова не е наложено, като служителът е санкциониран с намаляване на оценката при тримесечното оценяване (ТП на НОИ – Пловдив).

В друг от случаите е направено предложение за налагане на дисциплинарно наказание. Такова не е наложено по преценка на директора на ТП на НОИ – Шумен.

В един от случаите (ТП на НОИ – Бургас) е обърнато внимание за спазване на процедурата на чл. 9, ал. 3 от НУРОИСДА при целеполагането на служителите за 2025 г., както и на ефективно провеждане на междинни и заключителни срещи със служителите.

Служител от ТП на НОИ – Пловдив е санкциониран с намаляване на оценката по показател „срочност“ при тримесечното оценяване във връзка с неспазване на едномесечен срок за завършване на проверка.

На директора на ТП на НОИ – София-град е указано да се извърши повторна проверка, като на служителят е обърнато внимание за стриктно спазване на законовите разпоредби по отношение на връчването на административните актове и на задълженията по длъжностна характеристика.

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

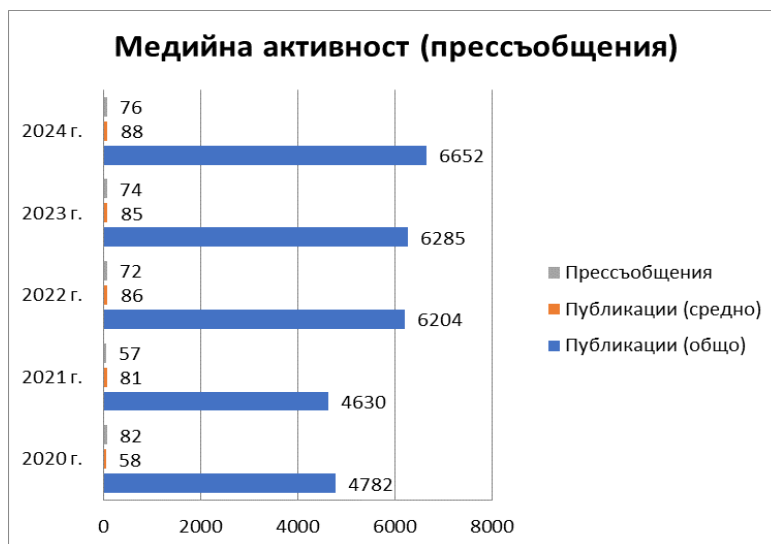
2.3. Предложения и похвали.

През 2024 г. в Инспектората не са постъпвали предложения и похвали.

3. Анализ на медийни публикации

В условията на сложна общественно-политическа обстановка през 2024 г. Националният осигурителен институт запази стабилния си фокус върху пълноценно и всеобхватно медийно присъствие. Дейността на отдел „Връзки с обществеността“ през годината беше под знака на ясно формулираната обща оперативна цел, а именно - осигуряване и публикуване на актуална и достъпна информация за дейността на НОИ. 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 обществен доверие и на практика прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и преимуществено позитивно медийно присъствие.

Пряко доказателство в тази посока намираме в традицията някои медии да правят годишна класация на най-четените си новини. За 2024 г. на предни позиции в класацията за най-посещавани материали на интернет страницата на вестник „24 часа“ фигурират няколко материала, които са подготвени именно на базата на информация от НОИ. Нещо повече, 11 от 100-те най-четени статии в рубрика „Бизнес“ на изданието са резултат от активната комуникационна политика на НОИ. Реално повече от една десета от тази съвкупност се базира или е напълно изготвена по данни, предоставени от института. Прави впечатление, че преобладаващата част от тях (9) са от специализираната рубрика „Персонален НОИ“, която е съвместна инициатива на институцията и медията и представлява писмени консултации на конкретни читателски запитвания по лични казуси. Общият брой на прочитите на всички публикации е близо 4 млн. или средно по около 362 хил. на материал.



Фиг. 6. Прессъобщения и генерирани от тях публикации (2020-2024 г.)

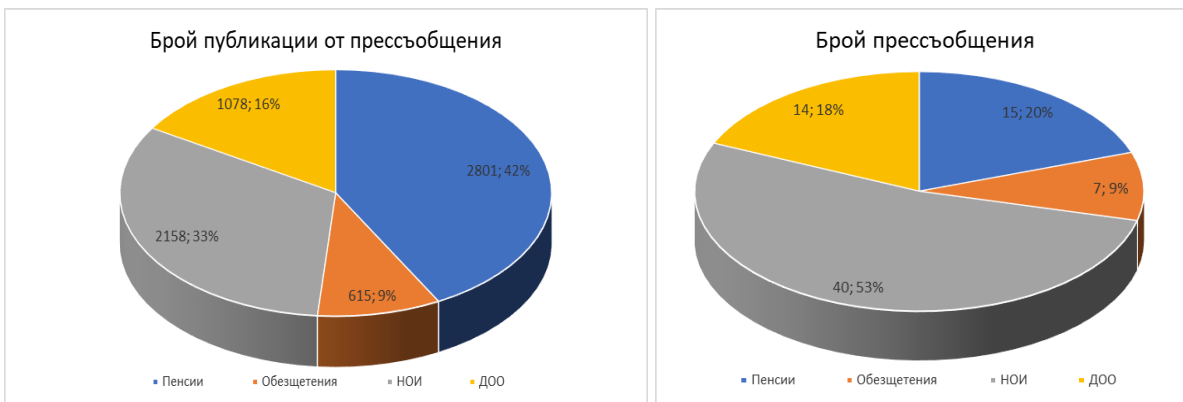
През отчетната 2024 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 76 прессъобщения, станали база на 6652 отделни публикации и излъчвания в медиите. Броят на произведените от отдела новини остава стабилен спрямо минали периоди. Наблюдава се съвсем леко увеличение при тях, но пък е налице сериозно нарастване на броя на публикациите, появили се в медиите (Фиг. 6). През предходната година те са 6285, което е 367 или близо 6% по-малко спрямо данните за 2024 г. Средният брой публикации, базирани на едно прессъобщение, също остава висок - 88.

Динамиката в броя на изготвените и популяризирани прессъобщения 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 2020 г. насам. Това е свидетелство за поне два успоредни процеса: надграждане на подхода спрямо тематичния подбор на информацията в прессъобщенията 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. Специално през 2024 г. нестабилността на политическата обстановка също беше фактор, който имаше своето влияние върху тематиката и интензивността на комуникационните активности. 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 „радар“ остават не повече от 5% от публикациите, така че техният брой на практика надвишава споделените тук данни.

Наблюдаваното покачване на резултатите спрямо 2023 г. може да бъде обяснено с факта, че е търсен допълнителен ресурс за надграждане на постигната пълнота на тематичния сегмент по отношение на новините с източник НОИ. Устойчивата тенденция на нарастване показва, че е работено за постигане на необходимата всеобхватност на информационния поток от института към външната среда, както и високото ниво на ангажираност на отдела със случващото се в социалноосигурителната сфера. Тези данни потвърждават и ефективността на усилията на звеното да е в синхрон (а често и изпреварващо поведение) 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, а оттук - значимо и интересно за аудиторията. Доказват ефективност и 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 2024 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 събития, свързани пенсионното законодателство, отнасящи се както до промените в размерите на пенсиите, така и до традиционно големия интерес към тяхното изплащане, логично най-голям е броят на прессъобщенията, свързани с тази тема. Анализът показва, че повече от половината от новините, продуцирани от отдела съвместно със специализираната администрация, са посветени на темата „НОИ“. Интересен от статистическа и аналитична гледна точка е фактът, че срещу тези 40 прессъобщения стоят 2158 публикации или 33% от общия им брой за годината. Още по-голямо впечатление прави и съотношението между броят на прессъобщенията с основна тема „Пенсии“ и този на материалите в медиите, които се позовават на тях. Срещу 20% (15) от прессъобщенията от тази група стоят 42% (2801) от публикациите. Това е още едно доказателство за силния обществен интерес към дейността на института. Пълното разпределение по теми е илюстрирано на двете инфографики към Фиг. 7.



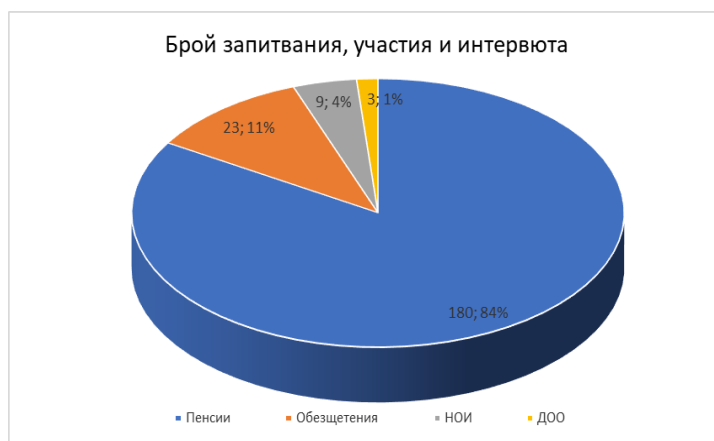
Фиг. 7. Брой прессъобщения и брой публикации, произтичащи от тяхната тематична насоченост

Ярка проява на стремежа за качествено производство на собствено съдържание е внимателният подбор на съдържанието на 4-те информационни Бюлетина на НОИ през 2024 г., като все по-често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно - публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. През 2024 г. публикации от четирите броя на бюлетина са цитирани в 488 журналистически материали в целия спектър на медийната среда.

В отчетната година бяха предоставени експертни отговори на 40 журналистически запитвания. Реализирани са 31 целеви интервюта с експерти, от които 1 с управителя на НОИ, 1 с подуправителя и 29 с експерти и директори на териториалните поделения в страната. Проведените брифинги са 3, а участията в публични събития - 9. Все по-честото използване от журналистите на ресурсите на интернет страницата на НОИ резултират в 158 позовавания на

сайта под формата на публикувани там статистически данни или онлайн справки от страна на журналисти. Броят им остава стабилен, като за една година нарастването е с 12. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 2116 публикации.

От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания, участията в специализирани рубрики и проведените интервюта отново се откроява засиленият обществен интерес към промените в пенсионното законодателство и текущите въпроси, свързани с прилагането му (Фиг. 8). Точно 84% 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 95% от запитванията.



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

За последните 5 години се наблюдава устойчиво нарастване в броя на отговорите на журналистически въпроси, участията в медийни рубрики и на организирания интервюта с ръководството и експертите на НОИ на различни нива. От една страна това се дължи на описания проактивен подход 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. На графиката на Фиг. 9 са представени резултатите за годината, като е направено разграничение между информацията, достигнала до медиите чрез пряко участие на отдела, и достъпите до данните на интернет страницата от страна на средствата за масова информация. Броят на публикациите е представен общо.



Фиг. 9. Интервюта, отговори на журналистически въпроси и информация от сайта (2020-2024 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 и 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 2024 г. показва, че за цялата година са регистрирани общо 9817 публикации, посветени на дейността на НОИ. На Фиг. 10 се вижда, че преобладаваща част (89%) от тях 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 държавното обществено осигуряване (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.

Данните за броя на входящите и обслужените обаждания в Контактния център на НОИ за 2024 г. показват, че интересът на клиентите към националната телефонна линия нараства ежегодно. През годината към експертите са постъпили общо 596 120 входящи обаждания, което е със 50 891 или близо 10% повече спрямо предходната година. Служителите от отдела са обслужили 188 285 от тях. Въпреки че не е особено голямо, все пак е налице увеличение в броя на обработените обаждания – номинално с 2645 или около 1,5%.

По отношение на тематичното разпределение на обажданията впечатление прави съпоставимостта на резултатите по двете основни направления – „пенсии“ и „парични обезщетения за временна неработоспособност“. Двете менюта държат дял от по 37%. През меню „Бързи въпроси“, което се отнася за запитвания от общ характер, за информация относно паричните помощи за профилактика и рехабилитация, при високо натоварване в останалите менюта или за да избегнат дългото чакане в опашка, минават 18% от всички постъпили обаждания. Менюто за въпроси, свързани с паричните обезщетения за безработица (вкл. гарантирани вземания при несъстоятелност на работодателя) е избрано в 5% от случаите.



Фиг. 11. Разпределение на обажданията в Контактния център на НОИ през 2024 г. според избраната категория от гласовото меню

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 центровете за административно обслужване, съдържат предимно препоръки за подобряване работата на 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 2024 г. в териториалните поделения на НОИ са постъпили 372 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. Оценките 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 анкетираните 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 2024 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

С цел обществото да бъде своевременно и компетентно информирано за новостите в пенсионноосигурителното законодателство, за сроковете и за процедурите по тяхното прилагане, на интернет страницата на НОИ се публикуват материали, изготвени или съгласувани с дирекция „Пенсии“. През 2024 г. това са:

- Информация относно новостите в пенсионното законодателство, произтичащи от Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2024 г., както и относно актуалните условия за придобиване на право на различните видове трудови пенсии, предвид нормативно заложеното ежегодно нарастване на изискуемите възраст и продължителност на осигурителния стаж за пенсиониране;
- Информация за служебното преизчисляване от 1 април 2024 г. на трудовите пенсии на 350 000 работещи пенсионери с придобит осигурителен стаж през предходната 2023 г.;
- Информация за условията и сроковете за изплащане на добавки към пенсиите по повод великденските и коледните празници;
- Информация относно увеличението на пенсиите от 1 юли 2024 г. след прилагането на съвкупността от предвидени мерки: осъвременяване на трудовите пенсии с 11 на сто; повишаване на минималния размер на основната пенсия за осигурителен стаж и възраст и на производните от него минимални размери на другите видове трудови пенсии; повишаване на процента на добавката от пенсията на починал съпруг/а от 26,5 на 30 на сто; определяне на нов, по-висок размер на социалната пенсия за старост и повишаване на обвързаните с него минимални размери на други видове пенсии, несвързани с трудова дейност, и добавки;
- Ежемесечна информация за периодите на изплащане на пенсиите чрез „Български пощи“ ЕАД и банки/доставчици на платежни услуги;
- Материал за Бюлетин на НОИ, представящ функционалностите и предимствата на стартирания на 12 март 2024 г. нов Единен портал за електронни услуги на НОИ (ЕПЕУ), който осигурява на гражданите, самоосигуряващите се лица и осигурителите единна входна точка за достъп до справочните и административните услуги на института чрез използване на всички приложими средствата за електронна идентификация;

- Материал за Бюлетин на НОИ относно зачитането за осигурителен стаж при пенсиониране на периодите на майчинство на неработещите майки и осиновителки в периода от 1 януари 1968 г. до настоящия момент;
- Анализ на резултатите от ежегодното служебно преизчисляване на пенсиите на работещите пенсионери от 1 април 2024 г., публикуван в Бюлетин на НОИ;
- Редовно актуализиране на разделите и рубриките, предоставящи информация за отпускането, изменението и изплащането на пенсиите;
- Информация във връзка с международните консултациялни дни, проведени както в Шутгарт (Германия) през юли 2024 г. и Стара Загора и Хасково през септември 2024 г. като една изключително полезна инициатива за гражданите, произтичаща от доброто сътрудничество между компетентните социалноосигурителни институции на двете държави.

1.2. Участие в междуведомствени работни групи, работни срещи и други инициативи, ориентирани към подобряване на законодателството, информираността на обществеността и обслужването на гражданите

- По повод приключването на дейностите по проект „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за приоритетни процеси, свързани с пенсиите и предоставяне на електронни административни услуги“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, както и по повод свързаните с това въвеждане в експлоатация на ЕПЕУ на НОИ и на внедреното в него Електронно осигурително досие за пенсия, през пролетта на 2024 г. беше проведена заключителна работна среща с участието на изпълнителя по проекта. Във връзка с развитието на програмния продукт и адаптирането му към бъдещото въвеждане на еврото в Република България бяха проведени допълнителни работни срещи;
- Междуведомствени работни групи в различни направления, в които служителите от дирекцията участват съобразно своята компетентност:
 - ✓ Работна група към Министерство на труда и социалната политика (МТСП) за изготвяне на цялостен Анализ на системата на задължителното пенсионно осигуряване, който очертава състоянието и проблемите пред първия стълб на българската пенсионна система и предлага мерки за нейното подобряване;
 - ✓ Работна група към Министерство на отбраната по повод разглеждане на предложения за изменения в Закона за военноинвалидите и военнопострадалите;
 - ✓ Работна група към МТСП за разработване проект на наредба по чл. 62, ал. 5 от Кодекса на труда по повод въвеждането на единен електронен трудов запис;
 - ✓ Работна група към Министерство на външните работи със задача: обсъждане на възможностите за определяне на нов модел на заплащане на служителите, дългосрочно командировани в задграничните представителства на Република България.
- Работни срещи с представители на различни институции и органи на държавната и местната власт, на които се дискутират текущи въпроси досежно дейностите по отпускане и изплащане на пенсиите и са очертани възможностите за оптимизиране на взаимодействието

между тях. Срещи са провеждани с Министерство на здравеопазването, Министерство на труда и социалната политика, Министерство на финансите, Министерство на образованието и науката и други министерства, с Националната експертна лекарска комисия, Агенция за социално подпомагане, Главна дирекция „Национална полиция“, сектор „Издирване“ към МВР, с „Информационно обслужване“ ЕАД, „Български пощи“ ЕАД, банки и други доставчици на платежни услуги, Българската асоциация на дружествата за допълнително пенсионно осигуряване, Икономически и социален съвет, общини и др.;

- Участия в областта на международното сътрудничество:
 - ✓ Техническа проучвателна мисия на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) в България през февруари 2024 г. по въпроси за взаимодействието между първия и втория стълб на българската пенсионна система;
 - ✓ Българо-германски консултационни дни в Щутгарт (Германия), проведени през юни 2024 г., по въпроси за отпускане, преизчисляване и изплащане на пенсии;
 - ✓ Информационни дни, организирани от Службата по трудови и социални въпроси на Министерството на труда и социалната политика към Посолството на България в Никозия, съвместно с НОИ и НАП, по осигурителни въпроси за българската общност в Кипър;
 - ✓ Информационно-консултативни дни в Генералното консулство на Република България в Мюнхен (Германия).

1.3. Подготовка на материали и отговори по постъпили запитвания в областта на социалноосигурителното законодателство от различни печатни и електронни медии, новинарски сайтове и др.

Следва да се отбележи сътрудничеството с медийна група „24 часа“, за чиито рубрики „Персонален НОИ“ и „Клуб 100“ в дирекцията периодично се подготвят отговори на изпратени от граждани въпроси, с което НОИ затвърждава имиджа си на социално отговорна институция, която се стреми да бъде максимално близо до гражданите и да откликва на нуждите на обществото за автентична и точна информация.

Експертите от дирекцията участваха в телевизионни и радио програми по теми, свързани с промените в осигурителното законодателство през 2024 г., условията за пенсиониране през 2024 г., преизчисляването на пенсията на работещите пенсионери от 1 април на годината, както и относно условията за закупуване на осигурителен стаж.

1.4. Изготвени методически указания и указателни писма до териториалните подразделения на НОИ с цел единно и непротиворечиво прилагане на нормативната уредба в цялата страна, спомагащо за подобряване на административното обслужване на гражданите, основните от които се отнасят до:

- Преизчисляване на размерите на добавките по чл. 9 от Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресираните лица, считано от 01.01.2024 г., във връзка с определения среден размер на пенсията за осигурителен стаж и възраст за 2023 г.;
- Прилагане на новосъздадените разпоредби на чл. 4а и чл. 9а, ал. 3 от КСО, както и измененията и допълненията в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж, приети с Постановление на Министерския съвет № 89 от 03.04.2024 г.;
- Осъвременяване на трудовите пенсии от 01.07.2024 г. и определяне на нови размери на нетрудовите пенсии, считано от 01.07.2024 г.;
- Усъвършенстване на програмните продукти и функционалности, обезпечаващи процесите по отпускане, изменение и изплащане на пенсиите;
- Процедурите и проверките, които следва да се извършват при налагане на запори върху пенсиите по реда на ГПК или ДОПК;
- Извънредното изплащане на еднократни допълнителни суми по повод великденските и коледните празници през 2024 г.

1.5. Участие в обучения на различна тематика за повишаване професионалния капацитет на служителите:

- Онлайн семинар на ESIP за социално осигуряване на тема „Изкуствен интелект и социална защита в ЕС: справяне с предизвикателствата и използване на възможности“;
- Обучение с предмет "Обучение за вътрешни одитори на системи за управление на сигурността на информацията";
- Обучения на Института за публична администрация по темите: „Предизвикателството да управляваш“; „Стратегии и политики за противодействие на рисковете в дейността на администрацията“; „Умните градове-дигитални решения и устойчиви политики“; „Правна и нормативна рамка в областта на данните в контекста на Европейската стратегия за данни и правните инструменти на ОИСР“; „Статистическа грамотност - лесен достъп до качествени данни“; Кодекс за поведение на служителите-функции и основни акценти“; „Работа с jobs.government.bg – портал за работа в държавната администрация“; „Умните градове – дигитални решения и устойчиви политики“; „Нови технологии в управлението – светът на данните“; „Правна рамка на електронното управление“; „Троянски кон и социален инженеринг“.

2. Европейски регламенти и международни договори (ЕРМД)

През 2024 г., предприетите мерки за подобряване на административното обслужване по отношение на функционалната компетентност на дирекция ЕРМД могат да бъдат обобщени в няколко направления.

2.1. Подобряване обслужването на клиентите на НОИ в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на дирекция ЕРМД

Предприети са мерки за своевременното програмно и техническо обезпечаване нуждите на служителите, които работят в ЦАО на дирекция ЕРМД, което значително ускори обработването на документите на лицата, които предпочитат непосредственото явяване в НОИ.

Общият брой обслужените клиенти на НОИ от ЦАО на дирекция ЕРМД за периода е 9709, което представлява 3.65% от всички обслужени в София граждани.

2.2. Подобряване обслужването на клиентите на НОИ при използването на административните услуги, които предоставя дирекция ЕРМД

Усъвършенстването на информацията за услугите, администрирани от дирекция ЕРМД, в Интегрираната информационна система на държавната администрация, позволи за периода да бъдат предоставени следните видове административни услуги:

- Издаване на удостоверение обр. УП-19 за месечен размер на пенсия/и и добавка/и за определен период за ползване в друга държава;
- Издаване на разпореждане за отпускане на пенсия за старост във връзка с европейските регламенти и/или международните договори в областта на социалната сигурност;
- Приемане на декларация за продължаване изплащането на български пенсии на лица, живеещи в други държави;
- Издаване на преносим документ U3 ("Обстоятелства, които биха могли да повлияят на правото на обезщетения за безработица");
- Издаване на удостоверение за приложимото законодателство - РБ/РМ 1;
- Изплащане на неполучена пенсия от починал пенсионер;
- Извършване на смяна на платец/адрес;
- Издаване на удостоверение образец УП-20 за получен доход от пенсия от други държави, изплащани чрез НОИ;
- Издаване на удостоверение обр. УП-18 за месечен размер на пенсия/и и добавка/и за ползване в друга държава;
- Издаване на разпореждане за спиране, прекратяване, възобновяване, възстановяване на лична или наследствена пенсия;
- Издаване на разпореждане за възстановяване на неправилно изплатени суми за пенсии;
- Заявяване/промяна в начина на изплащане на пенсията;
- Издаване на разпореждане за отпускане на наследствена пенсия във връзка с европейските регламенти и/или международните договори в областта на социалната сигурност;
- Извършване на смяна на адрес на територията на България или в друга държава;

- Издаване на преносим документ U1 ("Периоди, които се вземат предвид за предоставянето на обезщетения за безработица");
- Издаване на документ за удостоверяване на датата на регистрация в българските служби по заетостта на лица, на които е отпуснато парично обезщетение за безработица по законодателството на друга държава-членка на ЕС/ЕИП или Швейцария;
- Продължаване срока за изплащане на наследствените пенсии след представяне на документ за учаш;
- Издаване на удостоверение обр. УП-18А за обстоятелството, че лицето не получава пенсия от Република България;
- Издаване на разпореждане за отпускане на пенсия за инвалидност във връзка с европейските регламенти и/или международните договори в областта на социалната сигурност;
- Издаване на преносим документ U2 ("Запазване на правото за получаване на парично обезщетение за безработица");
- Издаване на удостоверение, че лицето е пенсионер - образец УП-7Б.

2.3. Указателни писма, становища, проведени срещи с граждани

През 2024 г. бяха изготвени 218 становища и указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори.

Експерти на НОИ взеха участие в срещи с граждани в градовете Дъблин (Република Ирландия), Солун (Гърция) и Барселона (Испания). Служители на института се включиха в информационна сесия за ромските медиатори, която се проведе в София.

3. Осигуряване и краткосрочни плащания

3.1. Парични обезщетения

Нормативни промени:

- Участие в изготвянето на предложения за промени в НПОПДОО, НОИПОБ и НРНИРСОИГВНР и даване на становища;
- Участие в изготвянето на проект на Закон за изменение и допълнение на Кодекса за социално осигуряване в частта, регламентираща изчисляването на паричните обезщетения за безработица при придобит осигурителен стаж в държава, с която се прилагат европейските регламенти за координация на системите за социална сигурност и даване на становища;
- Изготвяне на предложения и становища по проекта на Постановление на Министерския съвет за определяне на условията и реда за обмен на информация и за съвместната дейност на институциите по реда на чл. 7а, ал. 3 от Закона за насърчаване на заетостта;

- Даване на бележки по предложения за изменения и допълнения в разпоредбите на чл. 46, ал. 3, чл. 50, ал. 10, чл. 53, ал. 4, чл. 53в, ал. 7 и чл. 53ж, ал. 2 от КСО, касаещи паричните обезщетения при временна неработоспособност и майчинство.

Изменения във вътрешни правила, процедури и образци:

- Изготвени ръководства за работа с новите функционалности на ПП ПОБ във връзка с прилагане на ал. 8 на чл. 54б за изчисляване на паричните обезщетения за безработица при придобит осигурителен стаж в държава, с която се прилагат европейските регламенти за координация на системите за социална сигурност.

Изготвени указания:

- Указание до ТП на НОИ за издаване на разпорежданията за изменение размера на паричните обезщетения за безработица във връзка с определения със Закона за бюджета на ДОО за 2024 г. нов максимален дневен размер на обезщетенията, в сила от 01.01.2024 г.;

- Указания до ТП на НОИ за прилагане на новата ал. 8 на чл. 54б КСО за изчисляване на паричните обезщетения при безработица при придобит осигурителен стаж в държава, с която се прилагат европейските регламенти за координация на системите за социална сигурност;

- Указание до ТП на НОИ във връзка с изменения в Кодекса на труда и в Кодекса за социално осигуряване относно правото на отпуск и на парично обезщетение, когато майката (осиновителката) е лишена от родителски права върху детето или упражняването им е предоставено на бащата (осиновителя);

- Указателно писмо до ТП на НОИ във връзка с ведомостите за изплащане на паричните обезщетения и помощите от ДОО и извършване на преводите към банките, предвид празничните и почивни дни (2-4 март 2024 г.);

- Указание до ТП на НОИ за ведомостите за изплащане на паричните обезщетения през септември 2024 г. във връзка с почивните и празничните дни;

- Указание до ТП на НОИ за ведомостите за изплащане на паричните обезщетения във връзка с коледно-новогодишните празници.

Проведени обучения:

- Участие в проведените информационни дни на българската общност на остров Крит по въпроси, свързани с паричните обезщетения и помощи;

- Обучителен семинар с експерти от Международната организация на труда във връзка с процеса на транспониране в българското законодателство на Директива 2022/2041 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно адекватните минимални работни заплати в Европейския съюз;

- Семинар, организиран от ЕОТ, Лаборатория за Европейска мобилност, Европейска правна помощ и други европейски институции по прилагането на европейските регламенти;

- Курсове-обучения на ИПА „Електронен документ и електронен подпис“, „Защита на личните данни в дигитална среда“, „Въвеждане на еврото в Република България“, „Стратегии и

политики за противодействие на рисковете в държавната администрация“, „Приложение на системите за електронно управление“, „Стратегическо прогнозиране“, „Кодекс за поведение на служителите – функции и основни акценти“, „Практическа работа с внедрена система и необходими промени към актуалната действаща версия на стандарт БДС ENI90/IEG27001:2017 мрежова сигурност и киберсигурност“.

Проведени работни срещи и участия в работни групи:

- Работна среща с представители на Д ИСДКП относно направени предложения от ТП на НОИ – София-град за промени в програмни продукти, касаещи периоди с парични обезщетения за временна неработоспособност и бременност и раждане във връзка с изчисляване на пенсиите;
- Работна среща с представители на дирекции „Правна“, „Пенсии“, ЕРМД, ИСДКП и ИКТ във връзка с предоставени материали от МС за становище от НОИ по реализацията на Епизоди от живота - „Раждане на дете“ и „Настъпване на смърт“;
- Работна среща с представител на Балканския институт по труда и социалната политика и с представители от АЗ във връзка с изготвяне на нов Закон за насърчаване на заетостта;
- Онлайн среща с представители на община Троян и на дирекции „Пенсии“, ЕРМД, ЕОДА, ИСДКП и ИКТ във връзка с предоставяне на административни услуги на НОИ с посредничеството на общината;
- Онлайн среща с представители на компетентни френски институции, дирекция ЕРМД, дирекция „Правна“ и дирекция ЕОДА по проблемите с краткотрайната заетост във Франция и ползване на парични обезщетения при безработица по европейските регламенти в България;
- Работна среща с представители на дирекция ЕРМД относно обсъждане на предложение за нормативни промени във връзка с паричните обезщетения за безработица по европейските регламенти;
- Работни срещи с дирекция ИСДКП, дирекция ИКТ и изпълнителя на проект „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“ за уточняване на пропуски и доработки при теста на Единния портал за електронни услуги (ЕПЕУ) на НОИ;
- Онлайн среща с представители на компетентни ирландски институции по проблеми, свързани с обмена на информация между България и Ирландия и последващо ползване на парични обезщетения за безработица по европейските регламенти в България;
- Работна среща с представители на НАП за обсъждане необходимостта от законодателни промени във връзка с осигуряването на лицата, зачитането на осигурителен стаж и осигурителни права;
- Работна среща с представители на Агенция по заетостта (АЗ) във връзка с дейностите по чл. 47 от Закона за насърчаване на заетостта, възложени на НОИ и АЗ;
- Работна среща с представители на АЗ за уточняване сътрудничеството и взаимодействието на двете институции по програмите за подкрепа на майчинството и помощ при пенсиониране и за обмен на данни;

- Работна среща с представители на дирекции „Правна“ и „Пенсии“ във връзка със заличаване на данните в Регистъра на осигурените лица за периодите на неправомерно изплатено ПОБ;
- Онлайн среща с представители на НАП във връзка с прилагането на Закона за въвеждане на еврото в Република България;
- Онлайн среща с представители на изпълнителя на проект „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“ за уточняване на пропуски и доработки, установени при тестовете на Справочния модул за служебно ползване;
- Работна среща с представители на дирекция „Правна“ и дирекция ЕРМД във връзка с възникнали въпроси от ТП на НОИ по прилагане разпоредбата на чл. 54 б, ал. 8 КСО и изготвени съвместни указания до ТП на НОИ;
- Работна група по проект BG05SFPR002-1.009 „Модернизация и дигитализация на услугите на НОИ“ за изготвяне на техническа документация;
- Междуведомствена работна група за изготвяне на проект на нов Закон за насърчаване на заетостта;
- Междуведомствена работна група за разработване на Национален план за действие по заетостта през 2024 г.

Други:

- тестване на услугите, справките и модулите и даване на бележки на разработчика на ЕПЕУ на НОИ по проект „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“;
- участие в изготвяне на становища във връзка с плана за действие за внедряване на административни услуги на принципа „Епизод от живота“;
- изготвени отговори и дадени становища по въпроси, свързани с паричните обезщетения за временна неработоспособност, трудоустрояване, майчинство, безработица и гарантирани вземания, зададени от ТП на НОИ, осигурители, осигурени и безработни лица и други институции – общо 2145 за цялата 2024 г.;
- осъществен контрол по досиетата и изготвените проекти на разпореждания по правото и размера на гарантирани вземания на лицата, подали заявления за отпускане на гарантирани вземания – общо 1263 за цялата 2024 г.

3.2. Методология на осигуряването и контрол

Нормативни промени:

- Изготвяне и изпращане на писма до дирекции ИСДКП и ИКТ във връзка с прилагане на валидационните правила за прием на данни по чл. 5, ал. 4, т. 1 от КСО за 2024 г.;

- Участие в изготвяне на указателно писмо № 1052-40-38 от 15.04.2024 г., във връзка с изменения и допълнения на подзаконовни нормативни актове по прилагане на осигурителното законодателство;
- Изготвяне на указателно писмо № 1052-40-60 от 14.06.2024 г., относно издаване на идентификационен код на осигурител (ИКО) през „Форма за контакт – с достъп до лични данни“ с квалифициран електронен подпис (КЕП) на физическо лице;
- Изготвяне на указателно писмо № 1052-40-82 от 16.08.2024 г., във връзка с изменения и допълнения в Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, по повод принудителното събиране на публични вземания;
- Изготвяне на указателно писмо № 1052-40-104 от 12.11.2024 г., относно мотивиране на разпорежданията за възстановяване на неоснователно получени плащания от ДОО, във връзка с установена нова съдебна практика на ВАС;
- Изготвяне на указателно писмо № 1052-40-110 от 27.11.2024 г., във връзка с прилагането на чл. 9а, ал. 1 от КСО при пропорционално зачетен осигурителен стаж;
- Утвърждаване със Заповед № 1016-40-1343 от 18.12.2024 г. на образец на справка за окончателния размер на осигурителния доход по чл. 6, ал. 9 от КСО към ГДД по чл. 50 от ЗДДФЛ;

Изменения във вътрешни правила, процедури, програмни продукти и образци:

- Актуализиране на материалите и справките на интернет страница на НОИ, във връзка с изменение на нормативни актове и осигуряването на лицата и в помощ на осигурителите и осигурените лица;
- Изготвяне и предоставяне на информация за административните услуги, администрирани от отдел МОК, във връзка с изготвянето на Доклада за състоянието на администрацията през 2023 г.;
- Изготвяне на годишния отчет за дейността на отдел МОК за 2023 г., във връзка с изготвяне на годишния отчет за дейността на НОИ и на основание чл. 4, т. 4 от Правилника за организацията и дейността на НОИ;
- Предоставяне на дирекция „Обществени комуникации“ на информация и анализ за дейността на отдел МОК, във връзка с административното обслужване и изготвяне на годишния доклад за удовлетвореността на потребителите за 2023 г.;
- Предоставяне на дирекция „Обществени комуникации“ информация от отдел МОК, във връзка с чл. 19, ал. 2-8 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в НОИ, за постъпилите през 2023 г. сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Изпратено искане № 1056-40-62/03.09.2024 г. до дирекции ИСДКП и ИКТ, относно адаптиране на информационните системи, свързани с контролно-ревизионната дейност, във връзка с прилагане на Закона за въвеждане на еврото в Република България;

- Изпратено писмо № 1056-40-57/05.08.2024 г. до дирекции ИСДКП и ИКТ относно допълване на функционалност в ПП „Регистър на длъжниците“ – създаване на нов режим за съставяне на разпореждания по чл. 114, ал. 2 и 3 от КСО, във връзка с неоснователно изплатени парични помощи за профилактика и рехабилитация;

- Изпратено писмо № 1056-40-60/03.09.2024 г. до дирекции ИСДКП и ИКТ относно допълване на функционалност в ПП „Регистър на длъжниците“, във връзка с изменение и допълнение на Наредба № Н-13/17.12.2019 г. на МФ, относно коригиране/заличаване/възстановяване на данните по чл. 5, ал. 4, т. 1 от КСО;

- Участие при изготвянето на допълнение към Единната номенклатура на документите в НОИ, във връзка с въвеждането в експлоатация на новия Единен портал и преминаване към нова версия на АИС на НОИ Архимед 2023;

- Тестване на програмен продукт „Регистър на лицата с осигурителен стаж по чл. 9а“ и изпратено писмо № 1029-40-786#21/22.03.2024 г. до дирекция ИСДКП, във връзка с установени проблеми и направени предложения за усъвършенстването му;

- Изготвяне с дирекция „Пенсии“ на „Процедура за установяване на осигурителен стаж по чл.9а, ал.2 и ал. 3 от КСО“

Изготвени становища относно:

- Участие при изготвянето на становище от дирекция ОКП относно проект на Вътрешни правила за публикуване от НОИ на информация на Портала за отворени данни;

- Изразяване на становище от дирекция ОКП относно предложения за мерки за Петия национален план за действие на България в рамките на инициативата „Партньорство за открито управление“;

- Изразяване на становище до дирекция ЕОДА, във връзка с направени препоръки при извършена планова тематична проверка от Инспектората на НОИ;

- Изразяване на становище, във връзка с предоставянето на административни услуги на НОИ с посредничеството на община Троян;

- Изготвяне на становища по искания за опрощаване на задълженията към ДОО пред комисията по опрощаване към Президента на Република България;

- Изготвяне на становища по искания за разсрочване на задълженията към ДОО по реда на чл. 116, ал. 7, т. 2 от КСО;

Проведени работни срещи и участия в работни групи и проекти:

- Заклучително участие и приключване изпълнението на проект BG05SFOP001-1.20 „Развитие и въвеждане на архитектурата на НОИ за процесите, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания“;

- Заклучително участие и приключване изпълнението на проект BG05SFOP001-1.008 „Развитие и въвеждане на Институционалната архитектура на НОИ за процесите, свързани с пенсиите и предоставяне на електронни административни услуги“;

- Тестване на Единния портал за електронни услуги на НОИ във връзка с въвеждането му в експлоатация;
- Участие в презентация на Единния портал за електронни услуги на НОИ пред други държавни институции и журналисти;
- Участие в работна среща между представители на НОИ и НАП във връзка със съвместната дейност по прилагане на осигурителното законодателство;
- Участие в междуетовствена работна група за определяне на нов модел на заплащане на служителите, дългосрочно командировани в задгранични представителства на Република България;
- Участие в междуетовствена работна група за изготвяне на 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);
- Участие в Технически семинар на тема „Създаване на съвременни политики за справянето с дефицитните професии на пазара на труда“, организиран от Белгийската федерална институция за социална сигурност (ONEM);
- Изразяване на становище до министъра на вътрешните работи, във връзка с промени в трудовите възнаграждения на лицата, работещи по трудово правоотношение със задна дата, считано от 01.07.2022 г., съответно промени в осигурителния доход на лицата;
- Участие в работна среща, във връзка с изплащане на увеличените индивидуални работни заплати на педагогически специалисти с прекратени трудови правоотношения;
- Участие в работна група за проучване и оценка на възможностите за използване на данни от административни регистри за производството на официална статистическа информация за наетите лица, средната работна заплата и разходите на работодателите за труд, организирана от Националния статистически институт;
- Участие в работна среща за обсъждане на възможностите за обмен на информация между Министерството на здравеопазването и Националния осигурителен институт, необходима за изпълнението на проект BG05SFPR002-1.014-0001 „Насърчаване на специализацията по специалности и в области с недостиг на специалисти“;
- Участие в заседание на Обществения съвет за ограничаване и превенция на неформалната икономика, организиран от Асоциацията на индустриалния капитал в България;
- Участие в съвместна среща, организирана от МЕР, относно обсъждане на актуални въпроси, свързани с адаптиране на информационни системи, във връзка с въвеждане на еврото в Република България.

3.3. Експертиза на работоспособността и трудова злополука

Нормативни промени:

- Изготвени и изпратени предложения за промяна на текстове в Наредбата за медицинската експертиза, с цел осигуряване на навременна и комплексна грижа за хората с увреждания и с редки болести;

- Изготвен проект на Наредба за изменение на Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация с цел синхронизиране с разпоредбите на нормативен акт от по-висока степен. Измененията и допълненията в Наредбата са свързани с промените в Закона за електронното управление;

- Изготвен материал за анализ на трудовите злоупотреки - 2023 г., за публикуване в Бюлетин на НОИ (брой 1/2024 г.), както и на програмата за профилактика и рехабилитация – за Бюлетин на НОИ (брой 4/2024 г.).

Изготвени становища относно:

- Проект на Правилник за организацията на дейността на регионалния съвет за контрол върху актовете, издадени от органите за експертиза на временната неработоспособност;

- Проект на Наредба за задължителните предварителни и периодични медицински прегледи на работниците;

- Изпълнение на дейностите по профилактика и рехабилитация по програма на НОИ и признаване на документи по Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;

- Проблеми във връзка с дейността на медицинската комисия към ТП на НОИ - Кърджали.

Изготвени указателни писма относно:

- Публикувани изменения и допълнения на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи;

- Провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация, финансирана от бюджета на държавното обществено осигуряване за 2024 г.;

- Представяне на служебна бележка – приложение № 1 към по чл. 7, ал. 1, т. 4 от Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация, удостоверяващо осигурителните права на лицето;

- Настъпила промяна в дължината на номера на удостоверенията за регистрация по чл. 40 от Закона за лечебните заведения;

- Съставянето на експертните решения на ТЕЛК/НЕЛК като електронен документ по реда на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;

- Организацията за получаване и връщане на медицинските експертни досиета между регионалните картотеки на медицинските експертизи към регионалните здравни инспекции и териториалните поделения на Националния осигурителен институт;

- Неподадени и/или неприети данни от издадени болнични листове в Електронния регистър на болничните листове и решенията по обжалването им.

Публикувани са информационни материали на интернет страницата на НОИ за реда и условията за ползване на паричната помощ за профилактика и рехабилитация през 2024 г.

С цел подобряване на контрола по болничните листове е изготвена за въвеждане нова проверка на постъпили данни от издадени болнични листове в Модул - 2 на ИСЕОДД.

Направена е промяна в програмния продукт, в който се въвежда информация във връзка със задълженията по чл. 8 от Наредбата за реда за представяне в Националния осигурителен институт на данните от издадените болнични листове и решенията по обжалването им - възможност за въвеждане на 18 символа за номера на удостоверенията за регистрация на лечебните заведения.

Тестване функционалността на обновената версия на програмен продукт „Трудови злополуки“ и даване на указания за работа със същия.

Подготвени и изпратени 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, във връзка с новите параметри на услугите, съгласно сключените договори за провеждане на дейността през 2024 г.

Организирано и проведено обучение на служители от ТП на НОИ и ЦУ на НОИ, ангажирани с администриране на процедурите по разследване на трудовите злополуки и проучване на професионалните болести.

Участие в работни групи и срещи във връзка с:

- Изготвяне на проект на Наредба за задължителните предварителни и периодични медицински прегледи на работниците;
- Постъпили предложения по чл. 3 от Наредба № 8 от 27.11.2007 г. за условията и реда за финансиране на диагностиката на професионалните болести от Фонд „Условия на труд“;
- Обсъждане на проекта на Правилник за организацията на дейността на регионалния съвет за контрол върху актовете, издадени от органите за експертиза на временната неработоспособност;
- Уточняване на необходимите стъпки и предприемане на конкретните действия за разрешаване на проблеми във връзка с обмяна на данни от постановените експертни решения за трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане, възникнали след въвеждане на случайния принцип на разпределение на заявленията-декларации за освидетелстване/преосвидетелстване за разглеждане от ТЕЛК чрез Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ) на НЕЛК;
- Проблеми при работата с ИСКМЕ и надграждането ѝ по отношение на временната неработоспособност;

- Въпроси в областта на медицинската експертиза и осигуряването на социална подкрепа за хората с увреждания;

- Възникнали въпроси касаещи въведенията в експлоатация „Единен електронен регистър на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите“ и предстоящо въвеждане на нови регистрационни номера на лечебните заведения;

- Надграждане на ИС Мониторстат и осигуряване на възможност за обмен на данни със системите на НОИ;

- Работата на експертните групи по статистика на трудовите злополуки и статистика на професионалните болести при ЕВРОСТАТ – изпращане на отговори на въпросници по темите;

- Текущи консултации с представители на Държавна агенция за метрологичен и технически надзор относно възможностите за предоставяне на информация съгласно Регламент (ЕС) 2023/1230 – данни за трудовите злополуки, станали при работа с определени видове машини.

Взето е участие в:

- Заседанията на Националния съвет по условия на труд и в заседанията на Управителния съвет на Фонд „Условия на труд“ за взимане на решения по изразходване на средствата, трансферирани от НОИ, по дейности за реализиране целите на годишната програма на ФУТ;

- Дискусия на тема „Прибери се у дома след работа! Там някой те очаква“, посветена на превенция на трудовия травматизъм, с презентация „Състояние и тенденции в трудовия травматизъм“.

Анализирани са проблеми с постановените експертни решения за трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане от ТЕЛК в страната и е изпратено писмо до Министерство на здравеопазването за предприемане на действия по компетентност.

Изготвено е задание за адаптиране на информационните системи, свързани с изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация по чл. 13в от Кодекса за социално осигуряване, във връзка с въвеждане на еврото.

Изготвен е доклад за предприетите действия от НОИ за подобряване на Националната статистическа система на Република България в отговор на препоръките от Партньорска проверка 2022 г.

Предоставена е информация на АХУ във връзка с изготвянето на отчет за изпълнението на политиката за правата на хората с увреждания за периода от 01.01.2024 г. до 30.06.2024 г., по отделните членове на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

Съставена и публикувана е електронна книга „Статистически годишник „Трудови злополуки“ - 2022 г.“ във формат .pdf и .xlsx – на български и английски език.

Обработена е информация за определяне на коефициента на трудов травматизъм за прилагане през 2025 г., съгласно наредбата за задължителното застраховане на работниците и служителите за риска „трудова злополука“. Предоставена е информация на МТСП.

Изготвен е отчет за изпълнението на задачите от Национална статистическа програма – 2024 г. от компетентността на НОИ и предложение за включване на статистически дейности „Трудови злополуки“ и „Професионални болести“ в проекта на Национална статистическа програма - 2025 г.

Обработена и предоставена е информация за „Балансирана система от показатели за ефективност 2018-2024 г.“, за срокове по постановяване на индивидуални административни актове във връзка с издаване на разпореждане за приемане или неприемане на трудова злополука и изпълнени инициативи в рамките на сключени писмени споразумения към 12.2022 г., 12.2023 г. и към 31.10.2024 г.

Изразени са 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.

Попълнени са въпросници на тема:

- „Здравни данни“ (Questionnaire on Health Data), получен от Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) в контекста на присъединяване на Република България към ОИСР от компетентността на дирекция ОКП и предоставен на НЦОЗА;
- „Психично здраве“ (Възможности за признаване на психичните разстройства като трудова злополука или професионална болест), получен от ЕВРОСТАТ;
- „Годишно събиране на статистически данни от Регионалния офис на СЗО за Европа за Европейската база данни „Health for all“ - предоставени данни и метаданни за 2021 г. за трудовите злополуки и професионалните болести на НСИ;
- Статистически данни за трудови злополуки във въпросник на Международната организация на труда (ILOSTAT-BGR-YI-2024).

4. Осигурителен архив

Участие във подготовката на влезли в сила нормативни промени в Инструкция №5 от 30.06.2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприменик (бр. 36/23.04.2024 г., ДВ) и в Кодекса за социално осигуряване (бр. 82/27.09.2024 г., ДВ)

Актуализация на начините за заявяване на административните услуги по дейността на Осигурителния архив като мярка за повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Изготвени указателни писма относно:

- прилагане на процедурата по чл. 15, ал. 2 от Инструкция №5/2005 г.;
- забележка за пълна/непълна документация;

- заявяване на процедура по чл. 5, ал. 10 от КСО от упълномощено лице;
- въпроси и теми, поставени на проведената работна среща в гр. Костенец през октомври 2024 г.;
- допълнение и изменение на указания на дирекция „ЕОДА“.

5. Информационни и комуникационни технологии

Пуснат е в експлоатация нов Единен портал за електронни услуги (ЕПЕУ) на НОИ. Той разработен и внедрен по приключили проекти на НОИ, финансирани по оперативна програма „Добро управление“. Порталът консолидира в себе си всички налични портали и приложения на НОИ и АИС на НОИ „Архимед“ за предоставяне на справки, заявяване на административни услуги и подаване на данни (изпълняване на законови задължения) по електронен път. Включва единна входна точка чрез интегриране на централизираната система е-Автентикация, поддържана от Министерство на електронното управление (МЕУ), и нови структурирани електронни форми на заявления за административни услуги на НОИ.

Сформиран е екип от експерти от дирекция „Информационни и комуникационни технологии“ в подкрепа на Контактният център на НОИ за обслужване на потребителите на електронни услуги на НОИ и проактивно насърчаване използването на ЕПЕУ от страна на клиентите. Акцентът е върху популяризирането на неговите предимства: еднократната автентикация с притежавано от лицето средство - всички съществуващи КЕП, ПИК на НОИ или ПИК на НАП; отстранени проблеми при използването на КЕП в стари портали и справочни приложения; обогатена информация за придобити права, отпуснати и изплащани обезщетения и пенсии; удобни електронни форми за заявяване на всички административни услуги на НОИ. Получени са положителни отзиви от клиентите и удовлетвореност от използването.

Внедрена е в структурите на института нова версия на АИС на НОИ - „Архимед 2023“, която притежава подобрени функционалности, включително за обслужване на комуникацията с потребителите по електронен път, в т.ч. чрез интеграцията ѝ с новия ЕПЕУ за автоматизирано регистриране на заявления за административни услуги с конкретен код за вид документ от Единната номенклатура на документите в НОИ, вкл. за някои от заявленията и директно по автоматизиран процес (маршрут), което снижава административната тежест и скъсява сроковете за обработка;

Оказано е съдействие при актуализиране описанията и насочването за заявяване по електронен път на административните услуги на НОИ към ЕПЕУ, в нова версия на Портала за електронни услуги, поддържан от МЕУ.

6. Електронни услуги

- Разработен и публикуван е Единен портал за електронни услуги;
- 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 8.0 от 03.06.2024 г.;

- Публикувана е версия 4.0.0 от 08.04.2024 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 2024 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 2024 г. и справки от вътрешната справочна система.

7. Обучение на служителите

През 2024 г. са проведени общо 105 обучения по 98 теми с 2721 участника. Според броя на участниците, обученията могат да се групират в три основни групи – до 50 участника, от 50 до 100 участника и обучения с над 100 участника.

Обученията с над 100 участника са проведени в дистанционна електронна форма и обхващат почти две трети от участията в проведените обучения:

- Cyberex Learning Platform - част 2;
- Задължително ежегодно поддържащо обучение по ЗБУТ и обучение за извършване на инструктажи по безопасност и здраве;
- Практическо прилагане на Закона за достъп до обществена информация.

Обученията с между 50 и 100 участници са проведени в присъствена форма по следните теми:

- Работна среща за администриране на обществените поръчки и финансовия контрол;
- Работа с трудни клиенти;
- Актуални въпроси свързани със счетоводната отчетност през 2024 г. и въпроси свързани с изготвянето, отчитането и изпълнението на Бюджета на НОИ;
- Осигурителен архив – методология и практически казуси;
- Законодателство и процедури при разследване на трудови злополуки и проучване на професионални болести. Регистриране и отчитане на ТЗ и ТБ. Ръководство на потребителя-ТЗ, версия 2.2;
- Национално работно съвещание на юристите в системата на НОИ.

Останалите **обучения са с до 50 участници** и обхващат широк спектър тематика, като голяма част от тях са проведени в Института по публична администрация (ИПА)

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, които предоставя. В контекста на нормативните промени и предизвикателствата на 2024 г., тези резултати говорят също така и за неговата адаптивност и способност да управлява риска като иновативна и ефективна институция.