



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2025

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. Телефонна линия за връзка с Контактния център**
- 5. Информация от териториалните поделения на НОИ**

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

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

Увод

В условията на динамично променяща се социално-икономическа среда, ролята на публичните институции като Националния осигурителен институт (НОИ) придобива все по голямо значение за гарантиране на стабилност и сигурност в обществото. Като ключов орган в системата на държавното обществено осигуряване в Република България, НОИ администрира 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.

В центъра на тази дейност стои стремежът към повишаване на качеството на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите. Това изисква не само ефективна организация на работните процеси, но и непрекъсната адаптиране към нарастващите очаквания на обществото, включително чрез развитие на електронните услуги и разширяване на достъпа до тях.

Поддържането на високи стандарти в обслужването се основава на утвърдени нормативни изисквания, вътрешни правила и принципи на прозрачност, професионализъм и етичност. Доверието на гражданите се изгражда чрез последователно прилагане на тези принципи и чрез отговорно отношение към всяко взаимодействие с потребителите на услугите.

Системното изследване на удовлетвореността на клиентите е важен инструмент за оценка на ефективността на предоставяните услуги и за идентифициране на области на за подобрене. Резултатите от тези изследвания служат като основа за вземане на управленски решения и за усъвършенстване на процесите в институцията.

Особено значение за нас имаше активното търсене на обратна връзка от потребителите като средство за подобряване на административното обслужване. Чрез различни канали за комуникация НОИ събира и анализира мненията, препоръките и оценките на гражданите, което позволява по-точно идентифициране на техните потребности и очаквания. Този подход подпомага въвеждането на целенасочени мерки за повишаване на ефективността, оптимизиране на услугите и утвърждаване на ориентиран към клиента модел на работа.

През 2025 г. административното обслужване в Националния осигурителен институт се развиваше в контекста на редица предизвикателства - промените в нормативната уредба, развитието на Единния портал за електронни услуги и преминаването към нова национална валута. В отговор на това институтът продължи да работи за модернизиране на услугите, оптимизиране на процесите и осигуряване на по-добра информираност и достъпност за потребителите.

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 (НОИ). Тя се постига чрез оперативното 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 2025 г. електронният въпросник получи близо 8500 отговора. 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:

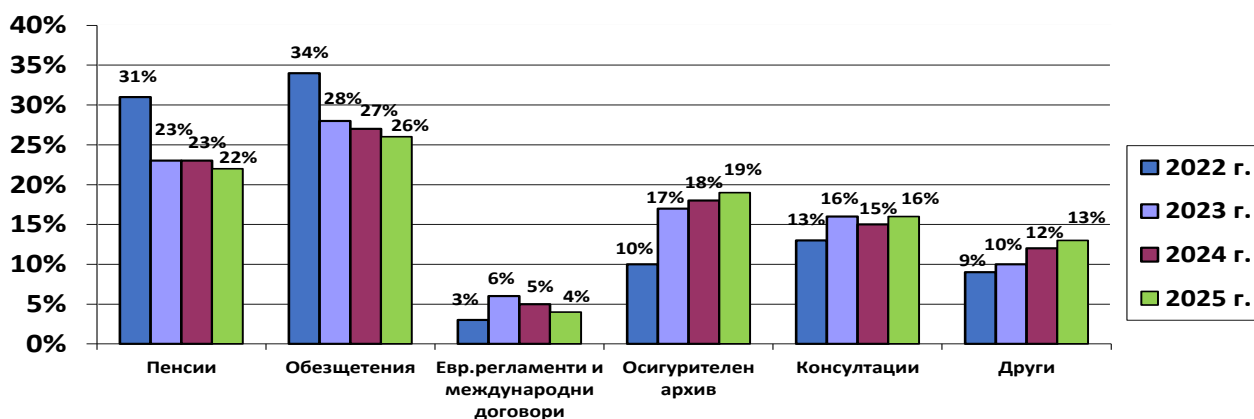
1. Качество на административната услуга;
2. Време за изчакване в приемните;
3. Време за отпускане на обезщетенията;
4. Достъпност на информацията;
5. Етично поведение на служителите;
6. Иновативност в обслужването;
7. Качество на електронните услуги;
8. Качество на електронната страница;
9. Качество 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 делът 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 делът на услугите, свързани с информация от осигурителния архив на НОИ, в който се съхраняват ведомости 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 делът 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. Делът 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 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 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. напълно или частично удовлетворени са 76% от анкетираните клиенти, а през 2025 г. този дял се покачва до близо 78%.

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 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 повеждане 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, електронния обмен и активната комуникационна програма са част от общата стратегия за повишаване на клиентската удовлетвореност.

2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

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

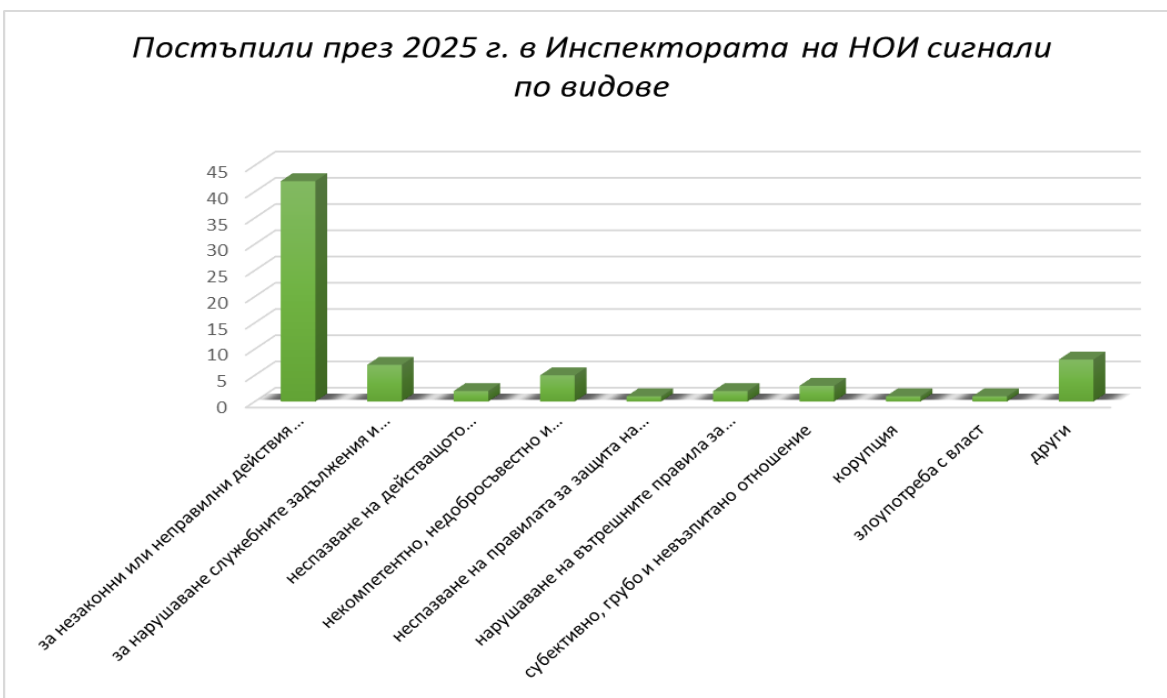
В резултат на постъпилите през 2025 г. в Инспектората на НОИ 72 жалби и сигнали от граждани и институции, са извършени 44 проверки, като в останалите случаи:

- По 16 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 5 сигнала;
- Препратени на основание чл. 112 от АПК по компетентност 3 сигнала - до Национална агенция за приходите и Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (2) и до дирекция ОКП в ЦУ на НОИ (1).
- Препратен сигнал за разглеждане от Етичната комисия в ТП на НОИ – Варна – 1 сигнал.
- Оставен без разглеждане на основание чл. 25, ал. 6 от Вътрешните правила за организацията и реда за извършване на проверка на декларациите по чл. 49, ал. 1 от Закона за противодействие на корупцията и за установяване на конфликт на интереси в НОИ – 1 сигнал.
- Възражението на лицето е разгледано по същество от дирекция ЧРАО, от чиято компетентност е процедурата по организиране и провеждане на обявения конкурс – 1 сигнал.
- Не е от компетентността на НОИ, по случая се води разследване от Софийска районна прокуратура – 1 сигнал.

Постъпилите 72 сигнали и жалби са относно:

- нарушаване на служебните задължения и Кодекса за поведение на служителите в НОИ – 7 бр.;
- незаконни или неправилни действия или бездействия – 42 бр.;
- неспазване на действащото законодателство – 2 бр.;
- некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции – 5 бр.;

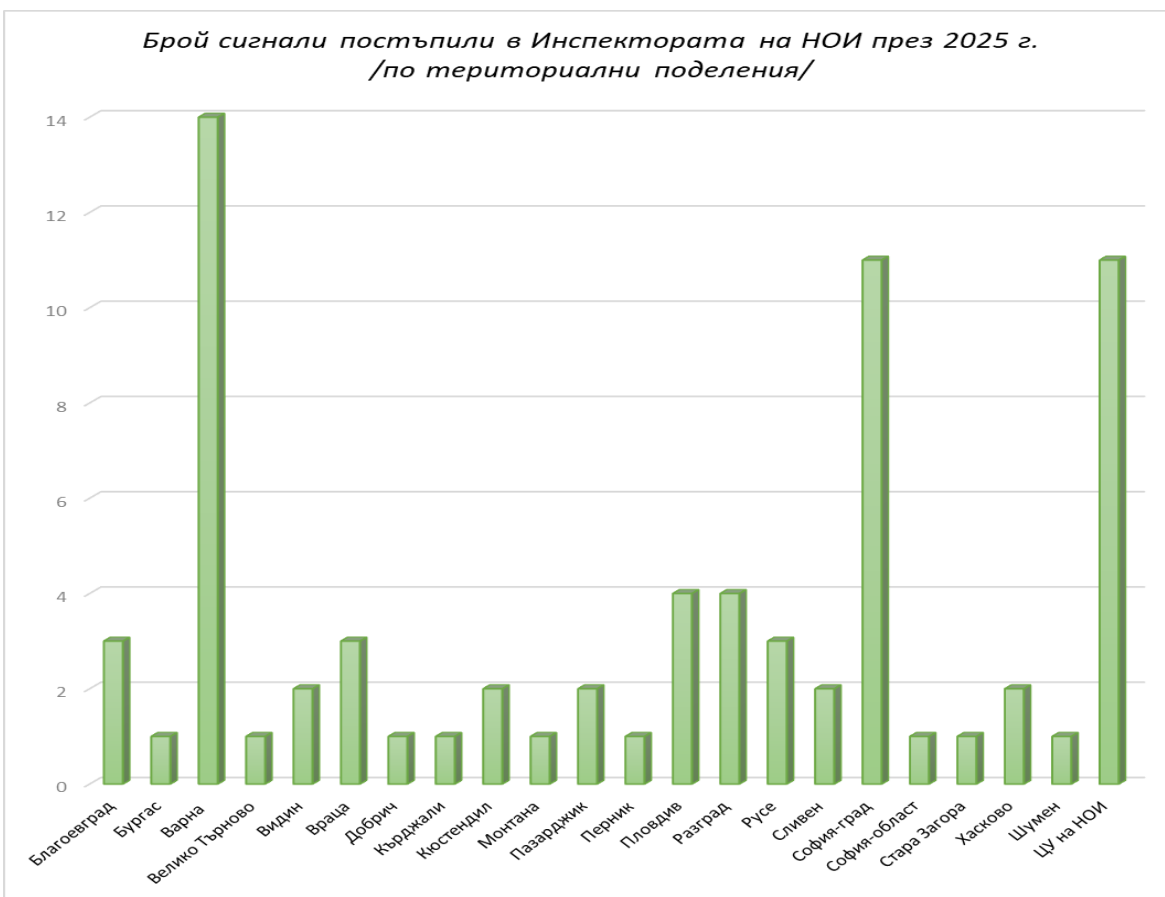
- субективно, грубо и невъзпитано отношение – 3 бр.;
- нарушаване на вътрешните правила за организация на работата – 2 бр.;
- злоупотреба с власт – 1 бр.;
- неспазване на правилата за защита на информацията – 1 бр.;
- корупция – 1 бр.;
- други – 8 бр.



Фиг. 2. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2025 г. (по видове)

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

Сигналите се отнасят за следните териториални поделения: Благоевград – 3, Бургас – 1, Варна – 14, Велико Търново – 1, Видин – 2, Враца – 3, Добрич – 1, Кърджали – 1, Кюстендил – 2, Монтана – 1, Пазарджик – 2, Перник – 1, Пловдив – 4, Разград – 4, Русе – 3, Сливен – 2, София-град – 11, София-област – 1, Стара Загора – 1, Хасково – 2, Шумен – 1, и ЦУ на НОИ – 11.



Фиг. 3. Сигнали, постъпили в Инспектората на НОИ през 2025 г. (по териториални поделения)

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.

2.2. Сигнали и жалби постъпили в териториалните поделения на НОИ (36 бр.), докладвани на Инспектората по реда на чл. 41 от Кодекса за поведение на служителите в НОИ (КПС в НОИ) – 34 сигнала.

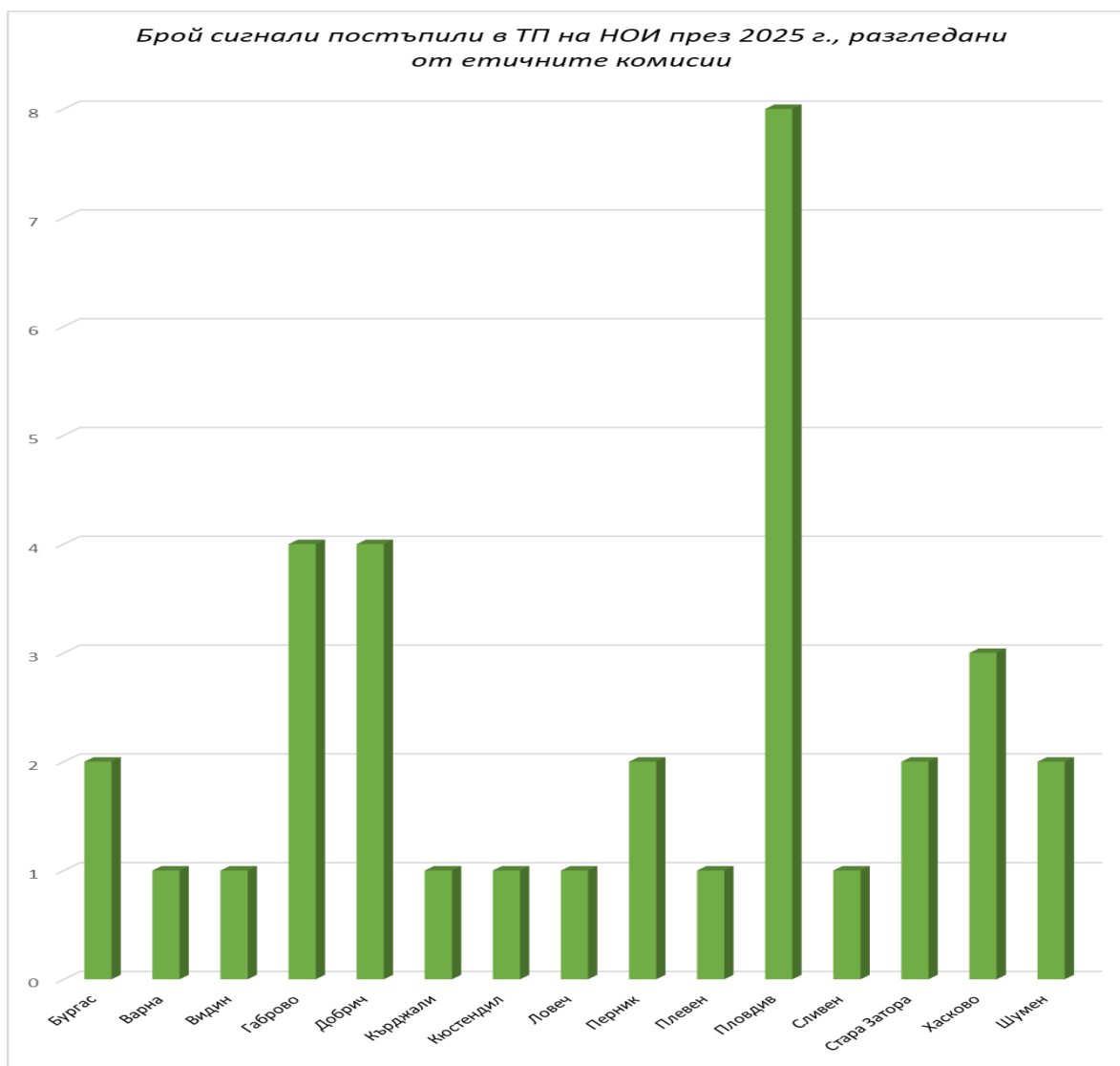
За извършените проверки от определените със заповеди на директорите на териториални поделения комисии по етика се изготвят доклади.

За два от постъпилите в ТП на НОИ – Габрово сигнали е възложена проверка от Инспектората съгласно заповед на управителя на НОИ. Към 31.12.2025 г. същата не е приключила.

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

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

Сигналите са получени в административните структури както следва: Благоевград (2), Бургас (2), Варна (1), Видин (1), Габрово (4), Добрич (4), Кърджали (1), Кюстендил (1), Ловеч (1), Перник (2), Плевен (1), Пловдив (8), Сливен (1), Стара Загора (2), Хасково (3) и Шумен (2).

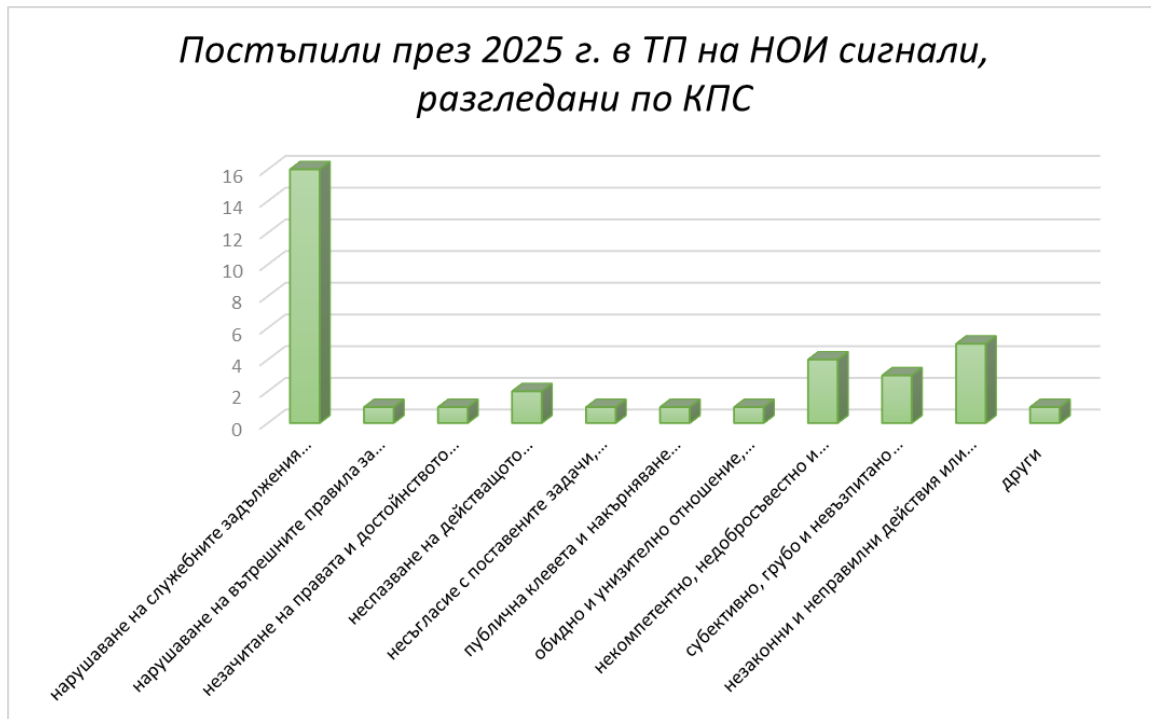


Фиг. 4. Сигнали, постъпили в ТП на НОИ през 2025 г. и разгледани от етичните комисии

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 Инспектората упражнява последващ контрол.

В 16 от сигналите се излагат твърдения за нарушаване на служебните задължения и КПС; 1 – нарушаване на вътрешните правила за организация на работата; 5 – незаконни/неправилни

действия или бездействия; 1 – незачитане на правата и достойнството на личността; 2 – неспазване на действащото законодателство; 4 – некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; 1 – несъгласие с поставените задачи, психически тормоз върху началника и служителите от отдел „Административен“; 1 – публична клевета и накърняване на репутацията; 1 – обидно и унижително отношение, некоректно поведение; 3 – субективно, грубо и невъзпитано отношение и 1 бр. – друго.



Фиг. 5. Сигнали, постъпили в ТП на НОИ през 2025 г. и разгледани от КПС

При извършените проверки в 16 от случаите не са установени нарушения. В друг от случаите са дадени указания на ТП на НОИ - Хасково относно спазването на указанията на Инспектората. На ТП на НОИ - Габрово са направени препоръки за: (1) изменение/допълване на вътрешно-нормативните документи; (2) да се обърне писмено внимание на всички служители за спазване на КПСНОИ; (3) да се организират ежемесечни проверки за спазването на трудовата дисциплина; (4) да се запознаят всички служители с АКП на ТП; (5) да се определи ред и правила за ефективна комуникация във връзка с текущи преписки при ограничен режим на достъп; (6) да се организира преглед на АИС Архимед за наличието на електронен архив.

Направени са препоръки за образуване на дисциплинарни производства в три ТП на НОИ (Благоевград, Перник и Габрово).

По два от сигналите, комисията по етика в ТП на НОИ – Пловдив е взела решение за санкциониране на служители при оценяването за ДВПР за допуснати от тях просрочия.

В ТП на НОИ – Варна след проверка от етичната комисия е решено, че установеното неизпълнение на служебните задължения ще бъде взето предвид при последваща оценка на постигнатите резултати, съответно - при последващо годишно атестиране на служителя.

По два от постъпилите в ТП на НОИ – Габрово сигнали и дадени отводи от членове на Етичната комисия проверка се извършва от Инспектората. Към 31.12.2025 г. същата не е приключила.

В резултат на извършени проверки по сигнали и жалби на граждани са наложени 6 дисциплинарни наказания „забележка“.

2.3. Предложения и похвали.

През 2025 г. в Инспектората не са постъпвали предложения и похвали.

3. Обществени комуникации

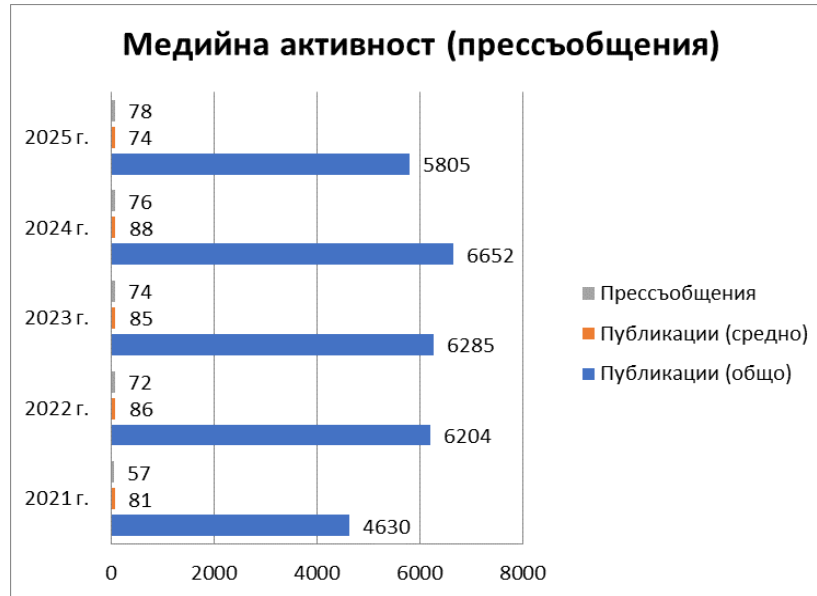
3.1 Връзки с обществеността

Анализ на медийни публикации

През 2025 г. Националният осигурителен институт запази стабилния си фокус върху пълноценно и всеобхватно медийно присъствие. Дейността на отдела „Връзки с обществеността“ през м.г. бе под знака на ясно формулираната обща оперативна цел, а именно - подобряване на методите за предоставяне на услуги, взаимодействие с клиентите и оценка на удовлетвореността. За качествената реализация на тази цел с базово значение остават изграждането на ефективни комуникации, взаимодействия и установяването на резултатни партньорства с медиите в съответствие с утвърдената визия на НОИ като иновативна социалноосигурителна институция, която се ползва с високо обществено доверие и на практика прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и преимуществено позитивно медийно присъствие.

Пряко доказателство в тази посока намираме в традицията някои медии да правят годишна класация на най-четените си новини. За 2025 г. на предни позиции в класацията за най-посещавани материали на интернет страницата на в-к „24 часа“ фигурират два материала, които са подготвени именно на базата на информация от НОИ. Те са съответно на шестнадесета и на четиридесета позиция в подреждането с близо 1,35 млн. броя прочити общо. Нещо повече - 9 от 100-те най-четени статии в рубриката „Животът“ на изданието са резултат от активната комуникационна политика на НОИ. Реално близо една десета от тази съвкупност се базира или е напълно изготвена по данни, предоставени от института. Прави впечатление, че преобладаващата част от тях (7) 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 3,4 млн. или средно по около 375 хил. на материал. На сериозни резултати по отношение на читателския интерес се „радва“ и интервюто с управителя на НОИ, публикувано в края на август. То е прочетено над 216 хил. пъти, което му отрежда престижното 20-то място класацията на най-четените интервюта през годината на сайта на в-к „24 часа“.



Фиг. 6. Пресъобщения и генерирани от тях публикации (2021-2025 г.)

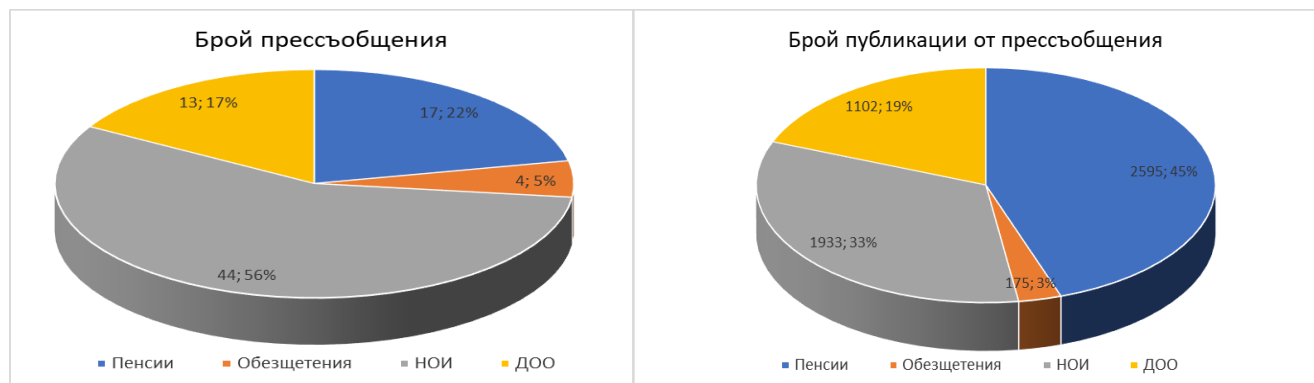
През отчетната 2025 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 78 пресъобщения, станали база на 5805 отделни публикации и излъчвания в медиите. Броят на произведените от отдела новини остава стабилен спрямо минали периоди. Наблюдава се съвсем леко увеличение при тях, но пък е налице спад в броя на публикациите, появили се в медиите (Фиг.6). През предходната година те са 6652 или с 847 или близо 13% по-малко спрямо данните за 2025 г. Средният брой публикации, базирани на едно пресъобщение, също остава висок (74).

Динамиката в броя на изготвените и разпространени пресъобщения през последните пет години, както и генерираните от тях публикации също е представена графично на Фиг. 3. Виден е категоричният тренд за значително нарастване на генерираните публикации, отчетливо разграничим от 2021 г. насам. Положително в случая е обстоятелството, че (макар и известно намаление през последната година) след това нивата остават стабилни и то с резултати, които са повече от положителни. Този факт е свидетелство за поне два успоредни процеса: надграждане на подхода спрямо тематичния подбор на информацията в пресъобщенията и нарастващ всяка година обществен интерес към дейността на института. Роля играят и обществено-политическите и законодателни инициативи, които поставят института в центъра на поредица социално-икономически процеси с отглас пряко върху дейността му. Броят на публикациите, посветени на дейността на НОИ, е проследим от звеното за връзки с обществеността чрез специален технологичен ресурс на базата на ключови думи и мониторинг на 1500 източника. Извън „радара“ остават не повече от 5% от публикациите, така че техният брой на практика надвишава споделените тук данни.

Наблюдаваната стабилност на резултатите последните години може да бъде обяснена с факта, че се използва всеки един устойчив комуникационен ресурс по отношение гарантирането на нужната пълнота на тематичния сегмент по отношение на новините с източник НОИ. Устойчивата тенденция свидетелства за ефективна работа в посока постигане на необходимата всеобхватност на информацияния поток от института към външната среда, както и за 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 и често изпреварващо 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. Графиката показва и ефективност от гледна точка на наложените от звеното стандарти институтът да има като практика проактивна комуникационна политика и да бъде производител на собствено съдържание, вместо реактивна – тоест да се реагира на събития и въпроси.

През 2025 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 традиционно големия интерес към тяхното изплащане, логично най-голям е броят на прессъобщенията, свързани с тази тема.

Анализът показва, че 56% от новините, продуцирани от отдела, съвместно със специализираната администрация, са посветени на тема „НОИ“. Интересен от статистическа и аналитична гледна точка е фактът, че срещу тези 44 прессъобщения стоят 1933 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 22% (17 бр.) от прессъобщенията от тази група стоят 45% (2595 бр.) 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, като все по-

често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. През 2025 г. публикации от четирите броя на бюлетина са цитирани в 445 журналистически материали в целия спектър на медийната среда.

В отчетната година бяха предоставени експертни отговори на 53 журналистически запитвания. Реализирани са 50 целеви интервюта с експерти, от които 9 с управителя на НОИ и 41 с експерти и директори на териториалните поделения в страната. Проведените брифинги са 5, а участията в публични събития - 25. 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 се е увеличил значително на годишна база, като за една година нарастващото е с 33 или 20%. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 2499 публикации, което е с 18% повече от предходната година.

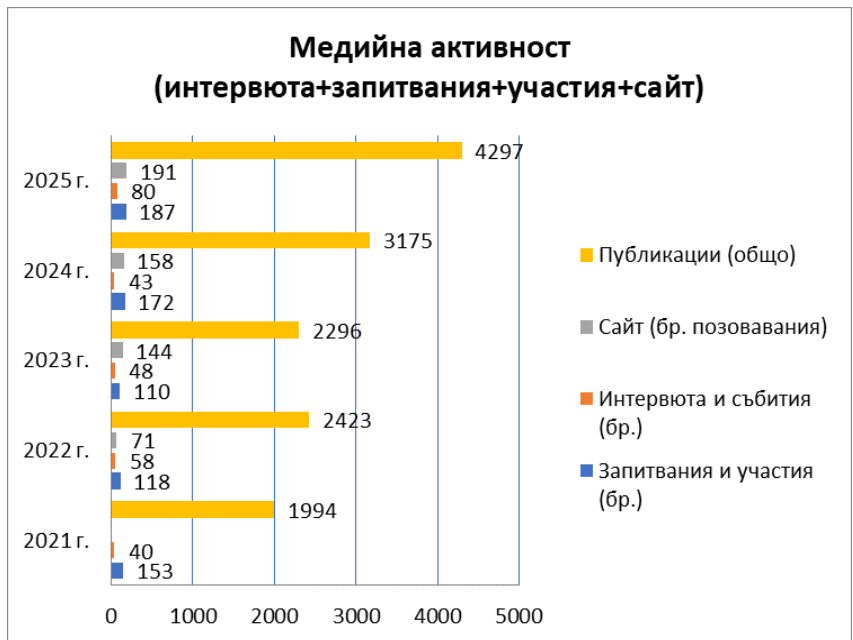
От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания, участията в специализирани рубрики и проведените интервюта (Фиг. 8) отново се откроява засиленият обществен интерес към промените в пенсионното законодателство и текущите въпроси, свързани с прилагането му. Точно 61% от контактите с медиите на служители от отдела или представители на институцията са били по повод на възникнали въпроси с такава насоченост. Концентрацията в тази тема е значително по-малка от предходната година, когато процентите са около 84. Затова пък впечатление прави по-голямата активност на журналистите по отношение на търсенето на информация за самата институция и нейната дейност. От около 9% запитвания, свързани с тази тематика през 2024 г., сега те достигат 31%. За сметка на това значително е намалял интересът към обезщетенията и помощите.



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 организираните интервюта с ръководството и експертите на НОИ на различни нива. От една страна това се дължи на описания проактивен подход от страна на звеното за връзки с обществеността в търсене и

предлагане на теми, които привличат журналистическия интерес, а от друга – на все по-осъзнатото желание на журналистите да черпят информация от меродавния източник НОИ, когато става дума за теми, пряко свързани с държавното обществено осигуряване. 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 (2021-2025 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 1500 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 2025 г. показва, че за цялата година са регистрирани общо 10102 публикации, посветени на дейността на НОИ. На Фиг. 10 се вижда, че преобладаваща част (90%) 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 медиата (общо)

По отношение на ангажираността на отдел „Връзки с обществеността“ с протоколната дейност в НОИ, през цялата 2025 г. са обслужени общо 95 събития с различна насоченост и ангажираност на структурата.

3.2. Контактен център на НОИ

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.

През 2025 г. към контактния център са постъпили **509 733 входящи обаждания**, от които **193 839 са обслужени**. Данните за броя на входящите обаждания показват, че интересът на клиентите към националната телефонна линия нараства устойчиво през последните години, като през 2025 г. се отчита изключение от тази тенденция и се наблюдава известно **понижение на броя на входящите обаждания с 14,5%**. Въпреки това, през 2025 г. се наблюдава **повишаване на ефективността на обслужването**, изразяващо се в увеличение на броя на обслужените обаждания с **5 478 спрямо резултатите за предходната година**. Тази положителна динамика е резултат от оптимизация на вътрешните процеси, повишаване на

експертния капацитет и разширяване на щатната численост на състава с една щатна бройка. Относителният дял на обслужените обаждания достига **38%**, спрямо **32%** през 2024 г.

При условията на значително натоварване, качеството на обслужването през отчетния период се запазва на високо ниво. Средният брой обслужени запитвания от един служител през годината е близо 15 000. Средното време за изчакване в опашка е 2 минути и 36 секунди, а пропуснатите обаждания са под 3%.

От създаването на Контактния център до 2023 г. ясно водещ избор сред клиентите беше меню „ПОВН и майчинство“, което отразяваше високата нужда от информация и обслужване по въпроси, свързани с паричните обезщетения за временна неработоспособност и майчинство. През 2024 г. беше наблюдавано изравняване на избора между меню „ПОВН и майчинство“ и меню „Пенсии“, индикирайки нарастващото внимание на клиентите към пенсионната тематика.

През 2025 г. (Фиг. 11) вече се отчита нова структурна промяна в интереса на гражданите - меню „Пенсии“ се утвърждава като водещ избор (42% от всички обаждания). Това е за сметка най-вече на 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, през което през последната година са минали 11% от всички постъпили обаждания (при 18% година по-рано).



Фиг. 11. Разпределение на обажданията в Контактния център на НОИ през 2025 г. според избраната категория от гласовото меню

Контактният център взе активно участие в информационната кампания на НОИ във връзка с въвеждане на еврото в България, в който на гражданите по достъпен и разбираем начин е обяснен принципът на превалутиране на получаваните от лицата плащания от ДОО.

Във връзка с работата на Единния портал за електронни услуги, е извършен преглед, преценка и анализ на съдържащата се в него информация. Установените несъответствия и предложения за подобрение са изпратени до компетентните звена.

Повишаването на професионализма и личностното развитие на служителите в контактния център има пряко отражение върху качеството на обслужване. Подготвените и уверени служители комуникират по-ефективно, управляват конфликти и изграждат доверие с клиентите. За да се постигне това, през 2025 г. екипът премина редица обучения:

- онлайн обучение на тема „Обучение на служителите на НОИ относно обработване и предоставяне на лични данни спрямо спецификата на дейностите на НОИ и в съответствие с изискванията на ЗЗЛД и регламент (ЕС) 2016/679, проведено от Тимекс-БГ ООД;
- учение и симулативна тренировка на тема „Процедура за действие и реагиране при отправяне на заплаха по имейл, за осъществяване на терористично посегателство“;
- участие в онлайн обучение по киберсигурност, проведено във връзка с подписан договор №1005-40-93/27.11.2024 между НОИ и „Сайбърекс“ ООД за „Достъп до дигитална платформа за повишаване на квалификацията на служителите на НОИ по отношение на мрежовата и информационната сигурност и киберсигурност“;
- присъствено обучение на тема „Умения за комуникация“;
- присъствено обучение на тема „Административното обслужване – предоставяне на услуги през погледа на гражданите е и бизнеса“, организирано от ИПА;
- присъствено обучение на тема „Екипна ефективност“, организирано от ИПА;
- присъствено обучение на тема „Прилагане на Административнопроцесуалния кодекс (за неюристи)“.

Служителите са се запознали със 74 указания на специализираната администрация и дирекция „Правна“ като това е осъществено паралелно с изпълнението на текущите им служебни задължения.

Проведени работни срещи и участие в работни групи:

- участие в екипа за изпълнение на дейностите по изпълнение на проект № BG05SFPR002-1.009-0001 „Модернизация и дигитализация на услугите на Националния осигурителен институт“.
- участие в работна среща на тема необходимост от предварителен хоризонтален анализ на тема „Изкуствен интелект (ИИ/AI) в системата на социалното осигуряване“;
- участие в онлайн уебинари на AISS / ISSA: „Комуникация, подобрена с изкуствен интелект, за подобряване на услугите“, „Управление на промяната – Насърчаване на трансформацията и ориентиране според външните нужди“ и „Инструментариум за поведенчески анализи“.

През цялата 2025 година Контактният център е осъществявал активна дейност и е участвал с експертен принос в широк кръг от инициативи, насочени към подобряване на административното обслужване, развитието на институционалния капацитет и гарантирането на сигурността и качеството на предоставяните услуги.

Утвърди се практиката Контактният център да подава регулярни аналитични сигнали към ръководството и ресорните дирекции при установяване на повтарящи се проблеми, нормативни неясноти и за актуализиране информацията, публикувана на сайта.

4. 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.

4.1. 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 2025 г. в териториалните поделения на НОИ са постъпили 424 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.

4.2. 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.

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

Те обхващат извадка от клиентите на съответната област. Въпросите са ориентирани към оценка на качеството на услугите, условията в приемните, прояви на корупционни практики и др. Част от анкетите съдържат отворени въпроси, в рамките на които клиентите дават своите препоръки и предложения. Процедурата за контакт с респондентите и обработване на попълнените анкети се регламентира от директорите на териториалните поделения. Служителите в приемните популяризират проучването сред посетителите и ги насърчават да попълват анонимните карти. Оценка за качеството на обслужването най-често са възможно най-високите, като най-вече прави впечатление потребителската оценка за липса на каквито и да са съмнение за корупционни практики в центровете за административно обслужване. Поради малката съвкупност на анкетираните лица, резултатите не могат да бъдат обобщени на национално ниво. Въпреки това, изводите са изключително полезни за оперативното управление, за анализа 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 2025 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 гражданите и клиентите на НОИ да бъдат своевременно и компетентно информирани за новостите в пенсионноосигурителното законодателство, за сроковете и за процедурите по тяхното прилагане, на официалния сайт на НОИ ежесечно се публикуват информационни материали, изготвени или съгласувани с дирекция „Пенсии“.

- В секция „Новини“ през годината е публикувана информацията относно:
 - ✓ условията и сроковете за изплащане на добавки към пенсиите по повод великденските и коледните празници; - 03.04.2025 г.
 - ✓ увеличението на пенсиите от 1 юли 2025 г. след прилагането на съвкупността от предвидени мерки: осъвременяване на трудовите пенсии с 8,6 на сто; повишаване на минималния размер на основната пенсия за осигурителен стаж и възраст и на производните от него минимални размери на другите видове пенсии за трудова дейност; 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; - 01.07.2025 г.
 - ✓ ежесечното изплащане на пенсии чрез пощенските станции в страната и банки/доставчици на платежни услуги.
 - ✓ необходимостта от подаване на „Декларации живот“ по реда на чл. 83а от НПОС – 30.09.2025 г., 14.11.2025 г.
 - ✓ важността на датата на подаване на заявлението за преосвидетелстване, която е обвързана с продължаване на изплащането на инвалидните пенсии на лицата – 22.10.2025 г.
- В рубриката „Важно“ е публикувана информационна листовка на НОИ във връзка с въвеждане на еврото.
- Експерти от дирекция „Пенсии“ изготвиха материали за Бюлетина на НОИ по следните теми:
 - ✓ Ред за обжалване на индивидуалните административни актове в пенсионните производства;
 - ✓ Възможности за подаване на заявление за отпускане на пенсия и добавка;

- ✓ Преизчисляване на пенсиите на работещите пенсионери през 2025 г.
 - ✓ Новите положения при изплащането на инвалидните пенсии след преосвидетелстване на лицата от органите на медицинската експертиза;
 - ✓ Въвеждане на еврото в България, в който на гражданите по достъпен и разбираем начин е обяснен принципът на превалутиране на получаваните от лицата плащания от ДОО;
 - ✓ Подаване на декларация живот по реда на чл. 83а от НПОС от лицата, живеещи на територията на държави, които не са членки на Европейския съюз и с които не се прилагат разпоредбите на международен договор, по който Република България е страна.
- Редовно е актуализирано съдържанието на сайта на НОИ:
 - ✓ в разделите и рубриките, предоставящи информация за отпускането, изменението и изплащането на пенсиите.
 - ✓ Във връзка с прилагане на чл. 83а във връзка с § 2а, т. 1 от допълнителните разпоредби на Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС) и въведеното изискване за ежегодно подаване на „Декларация за продължаване изплащане на пенсия от Република България“ е актуализиран текст на услуга № 52 за ползване от лицата.
 - ✓ Публикуван е нов формуляр на пълномощно обр. П-16 – „Образец на пълномощно без нотариална заверка на подписа“, изискуем като документ при подаване на заявление от упълномощени лица по чл. 32, т. 2 от ГПК (родители, деца или съпруг), който е с актуализирано съдържание и разширен обхват на приложение. Това в значителна степен улеснява клиентите на института при подаване на заявление за услугите, предоставяни от НОИ.
 - ✓ Публикувани са образци на декларации, които се подават по реда на чл. 83а от НПОС;
 - ✓ Актуализирано е съдържанието на образци и формуляри, удостоверяващи данни за превалутираните суми от пенсии и добавки.
 - Публикувана е информация относно проведените българо-германските консултация дни в гр. Хамбург, Германия, като една изключително полезна инициатива за гражданите, произтичаща от доброто сътрудничество между компетентните социално-осигурителни институции на двете държави.
 - По отношение на административните услуги и сайта на НОИ – извършена е актуализация на функциите и описанията на електронните административни услуги в Административния регистър и в Единния портал за електронни услуги (ЕПЕУ) на НОИ, както и на цените на услугите съобразно стойностите в евро. Създадена е „Справка към 01.01.2026 година за паричната стойност в левове и евро на сумите за пенсия/и и добавка/и“ в изпълнение на чл. 14 от ЗВЕРБ, достъпна за всички пенсионери в ЕПЕУ на НОИ. Всички рубрики на сайта

на НОИ са актуализирани през второто полугодие с двойно обозначаване в лева и евро на минималните и максималния размер на пенсиите и добавките към тях.

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

- През годината функционираха няколко междуведомствени работни групи в различни направления, в които служителите от дирекция „Пенсии“ участваха съобразно своята компетентност:

- ✓ През цялата 2025 г. продължиха започналите от втората половина на 2024 г. със съвместни указания на Министерство на здравеопазването и НОИ дейности по реорганизация на работните процеси в отделите „Пенсии“ в ТП на НОИ (дирекция „Пенсии“ в ТП на НОИ – София-град) във връзка с отпадането на хартиените експертни решения на ТЕЛК и НЕЛК и представяне на достъп за работа на експертите от системата на НОИ в Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ). Във връзка с оптимизиране на работата на ИСКМЕ за целите на пенсионните производства са проведени няколко съвместни работни срещи с участието на МЗ, НЕЛК и „Информационно обслужване“ ЕАД. За усъвършенстване на процеса по връчване на дигитализираните експертни решения от НЕЛК на ТП на НОИ чрез ССЕВ бяха направени 4 онлайн демонстрации от страна на „Информационно обслужване“ ЕАД с цел информиране на ЦУ и ТП на НОИ за реда за протичане на процедурата;

- ✓ На основание на РМС № 171 от 19.03.2025 г., в сила от 01.01.2026 г. и промените в АПК, направени със ЗИД на АПК от 01.08.2025 г., в сила от 01.07.2026 г., се извърши подготовка за стартиране на процеса по дигитализация на документооборота в НОИ и за създаване на електронни административни преписки в системата на осигурителния институт, които рефлектират директно върху дейностите на функционално направление „Пенсии“. Дирекция „Пенсии“ участва активно в създадените в ЦУ на НОИ работни групи за изготвяне на план за изпълнение на промените, като е изготвено описание на степента на дигитализация на дейностите по отпускане, изменение и изплащане на пенсиите и добавките към тях и са направени предложения за реорганизиране на работните процеси. По възникналите въпроси и проблеми е изразено мнение и са дадени предложения и с мое становище № 1036-40-188#17 от 24.11.2025 г. Работата по тази дейност продължава и през настоящата година;

- ✓ Във връзка с въведения от 01.06.2025 г. електронният трудов запис за трудовите правоотношения, представляващ електронен документ, с който се подават данни и обстоятелства, свързани с трудовата дейност на работника и служителя и със служебното правоотношение на държавния служител, дирекция „Пенсии“ взе участие в процеса по договаряне с Националната агенция за приходите (НАП) за получаване на данни от Регистъра по заетостта и единните електронни трудови записи. Данните се подават от осигурителите в НАП, като значителна част от тях се използват в пенсионното производство. Във връзка с това през годината беше регламентиран обменът на

информация от Регистъра на заетостта между НОИ и НАП, по повод на което бяха проведени множество работни срещи, изготвени материали с нормативните основания за получаване и ползване на данни от Регистъра по заетостта; изготвени искания до информационните дирекции в ЦУ на НОИ за разработване на справка с данни от единните електронни трудови записи за целите на дейността на функционално направление „Пенсии“, тестване на справката и др.;

✓ проведена среща със студенти от пети курс от специалност „Право“ в Юридическия факултет на СУ „Св. Климент Охридски“ и изнесена презентация относно основните направления на дейността на НОИ - пенсиите и паричните обезщетения по българското законодателство, както и осигурителните плащания, отпускани на базата на европейски регламенти и международни договори;

✓ Работна група по проект № BG05SFPR002-1.009-0001 „Модернизация и дигитализация на услугите на НОИ“.

✓ Работната група към МТСП (заповед № РД-02-69 от 22.07.2025 г.) за обсъждане на проблеми и решения и за изготвяне на Пътна карта за усъвършенстване на пенсионната система.

• В областта на международното сътрудничество експерти от дирекция „Пенсии“ участваха в:

✓ Участие в двустранна онлайн среща (по покана на от Гърция е- ЕФКА) за обмен на информация по въпроси, свързани с пенсиите и прилагането на разпоредбите на Регламенти (ЕО) 883/2004 и 987/2009“.

• Инициативи, ориентирани към информираността на обществеността и обслужването на гражданите

✓ участие на служител от дирекцията в Националната информационна кампания за въвеждане на еврото в Република България;

✓ участие на служители от дирекцията в информационната кампания за въвеждане на еврото в Република България на Омбудсмана на Република България в гр. Петрич и гр. Самоков;

✓ участие на служители в информационни дни за кметове на кметства и кметски наместници във връзка с въвеждането на еврото от 1 януари 2026 г.;

✓ участие на служител като лектор в обучение на служители от социалната сфера на тема „НОИ и еврото. Пенсионната система в Република България“ в гр. Павел Баня;

✓ участие на служител в заседание на Комитета за управление на промените във връзка с въвеждане на еврото.

1.3. През цялата 2025 г. служителите от дирекцията работиха активно в подготовката на материали и отговори по постъпили запитвания в областта на пенсионноосигурителното законодателство от различни вестници, електронни медии, сайтове, БТА и др.

Продължава 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 дирекция „Пенсии“ в НОИ осъществяват при покана към Института и преки медийни участия в телевизионни и радио програми по теми, свързани с промените в осигурителното законодателство през 2025 г., относно условията за пенсиониране през 2025 г., преизчисляването на пенсиите на работещите пенсионери от 1 април на годината, както и във връзка с изискването за представяне на декларация-живот от живеещите в чужбина, на които НОИ изплаща пенсии.

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

- оптимизиране на работата с ИСКМЕ, като са изготвени съответните указания до ТП на НОИ, направен е анализ и оптимизиране на броя на достъпите на служители на НОИ до ИСКМЕ с оглед сигурността и бързодействието на системата и др. дейности;
- адаптирането на програмните продукти относно отпускането, изчисляването и изплащането на пенсиите във връзка с преминаването към единната европейска валута и прилагане на ЗВЕРБ;
- прилагане на измененията и допълненията в НПОС, приети с ПМС № 199/26.09.2025 г. при постановяване на разпореждания след преосвидетелстване на лицата от ТЕЛК/НЕЛК;
- усъвършенстване на програмните продукти и функционалности, обезпечавачи 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;
- изплащане на наследствени пенсии на лица въз основа на документи, удостоверяващи статута им на учащи;
- изготвени са становища до ТП на НОИ относно прилагане на Тарифата на услугите на НОИ;

- извънредното изплащане на еднократни допълнителни суми по повод великденските и коледните празници през 2025 г.;

- в дирекцията са изготвени документи във връзка с постъпили искания от лица за разсрочване на задължения по реда на чл. 116, ал. 7, т. 2 от КСО.

1.5. Служителите от дирекция „Пенсии“ участват в обучения на различна тематика, целящи да повишат професионалния им капацитет, като през годината са взели участие в следните обучения:

- обучение по киберсигурност;
- онлайн обучение на тема „Обработване и предоставяне на лични данни спрямо спецификата на дейностите на НОИ и в съответствие с изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679“;
- онлайн работна среща във връзка с искане на дирекция „Пенсии“ за „Техническа помощ за анализ на необходимостта от създаване на виртуален асистент за подпомагане на гражданите, използващи общи услуги в областта на пенсиите“.

Текущо в дирекцията са обработвани значителен брой молби, писма, жалби и запитвания на граждани, осигурители и различни ведомства от централната и местната администрация, свързани с разяснения, касаещи отпускането, изменението и изплащането на пенсиите и добавките към тях.

2. Европейски регламенти и международни договори (ЕРМД)

През 2025 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

Общият брой обслужените клиенти на НОИ в ЦАО на дирекция ЕРМД (приемна гише № 46) за периода е 9879, което представлява 3.73% от всички обслужени в София граждани или средно по 39.83 клиента на работен ден.

В кутия „Мнения и препоръки“ , бяха депозирани 6 бр. похвали за конкретни служители, даващи дежурства в ЦАО; 3 бр. сигнали относно неправомерно издадени експертни решения и 2 бр. сигнали за неправомерно получени пенсии.

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 предоставяни **21 вида** административни услуги, както следва:

- 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 друга държава;
- Издаване на преносим документ УЗ ("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 У1 ("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 учащ;
- 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 2025 г. бяха изготвени 231 становища и указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори.

Експерти на Д ЕРМД взеха участие в срещи с граждани, както следва:

- в гр. Франкфурт на Майн, Германия - информационно консултативни дни за български граждани, организирани от Службата по трудови и социални въпроси на Министерство на труда и социалната политика към посолството на Република България в Берлин;
- в гр. Никозия, Кипър - информационно консултативен ден за български граждани, организиран от Службата по трудови и социални въпроси за Гърция и Кипър на Министерство на труда и социалната политика

3. Осигуряване и краткосрочни плащания

3.1. Парични обезщетения

Нормативни промени:

- проведени срещи с представители на компетентните дирекции от НОИ и представителите на НОИ в междуведомствената работна група за обсъждане на необходимостта от нормативни промени в законови и подзаконови нормативни актове, във връзка с реализиране на мярка „Премахване на необходимостта от предоставяне на болнични листове на хартиен носител“;

Изменения във вътрешни правила, процедури и образци:

- изготвена докладна записка до Д ИСДКП и Д ИКТ за добавяне на реквизит в разпорежданията, издавани във връзка с дейността по администриране на паричните обезщетения за безработица - дневен размер на обезщетенията в евро;
- изготвен и предоставен на ТП на НОИ макет на разпореждане за отпускане на гарантирано вземане с двойно обозначение на сумата за изплащане – в лева и в евро

Дадени указания:

- изготвено указание до ТП на НОИ относно удължаване действието на Закона за бюджета на ДОО за 2024 г.;

- изготвено указание до ТП на НОИ относно Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2025 г. и направените с него изменения и допълнения в КСО, както и на Закона за държавния бюджет на Република България за 2025 г.;

- изготвена и изпратена до ТП на НОИ информация за добавен реквизит в разпорежданията, издавани във връзка с ПОБ – дневен размер на обезщетението в евро;

- изготвени указателни писма 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 през 2025 г. и във връзка с коледно-новогодишните празници;

- изготвено указание до ТП на НОИ относно удължаване действието на Закона за бюджета на ДОО за 2025 г.;

Проведени обучения:

- участие в проведени информационни дни за българските общности в гр. Сеговия – Кралство Испания и в Република Кипър;

- участие в онлайн обучение на тема „Обучение на служители за обработване и предоставяне на лични данни в ЦУ и ТП на НОИ“, проведено в изпълнение на договор № 1005-40-18 от 14.02.2025 г. с предмет: „Изготвяне на учебителни материали и провеждане на обучения до 3000 служители на НОИ във връзка с обработването и предоставянето на лични данни“;

- участие в онлайн обучение по киберсигурност, проведено във връзка с подписан договор №1005-40-93/27.11.2024 между НОИ и „Сайбърекс“ ООД за „Достъп до дигитална платформа за повишаване на квалификацията на служителите на НОИ по отношение на мрежовата и информационната сигурност и киберсигурност“;

- участие в международна конференция „Трафик на хора: Пътят на трудовата миграция – клопки и възможности за гражданите на трети страни“, организирана от Националната комисия за борба с трафика на хора и Международната мисия по правосъдие Румъния;

- участие в курсове-обучения на ИПА „Практическо нормотворчество“, „Цифрова Европа“, „Правна уредба на защита на личните данни“ и „Предотвратяване и установяване на конфликт на интереси“;

- участие в уебинар – „Archimed eProcess 2025: нови функции в съответствие с Методиката на МЕУ за вътрешен електронен обмен на документи“, организиран във връзка с РМС 171/19.3.2025 г. за въвеждане на изцяло електронен вътрешен документооборот и предстоящо тестване и внедряване в НОИ на версия 2025 на АИС „Архимед“.

Проведени работни срещи и участие в работни групи:

- проведена работна среща с представители на НАП във връзка с необходимостта от създаването на законова възможност за заличаване на данните, подадени от НОИ по силата на чл. 3, ал. 11 от Наредба № Н-13 в Регистъра на осигурените лица за периоди, за които е установено, че паричното обезщетение за безработица е неправомерно изплатено на лицата;
- проведена работна среща с отдел МОК за обсъждане на проблемите, изложени в писмо на директорите на Д ИСДКП и Д ИКТ, свързани с контрола на постъпващи в ИС на НОИ дублирани данни по Наредба Н-13 и набелязване на мерки за действие;
- участие в работна среща с представители на фирма „Тимекс-БГ“ ООД, във връзка със сключен договор № 1005-40-19/14.02.2025 г. между НОИ и фирма „Тимекс-БГ“ ООД, с предмет „Извършване на анализ и актуализация на вътрешните правила и процедури, свързани с обработването и предоставянето на лични данни“;
- проведени срещи с представители на Министерството на електронното управление във връзка с реализиране на мярка „Премахване на необходимостта от предоставяне на болнични листове на хартиен носител“. Взето решение за създаване на междуведомствена работна група;
- проведена среща с представители на „ТехноЛогика“ ЕАД за обсъждане на техническите и технологичните проблеми, свързани с реализиране на мярка „Премахване на необходимостта от предоставяне на болнични листове на хартиен носител“;
- проведена работна среща с представители на Д ИСДКП и Д ИКТ за обсъждане на проектите на споразумения за обмен на данни с Агенцията по заетостта (АЗ) във връзка с осъществяване на контрол по изплащане на обезщетенията на лицата, включени в програмата „Родители в заетост“ и с дейността по изплащане на паричните обезщетения за безработица;
- проведена on-line работна среща с представители на АЗ и на „СТЕМО“ ЕООД за обсъждане на проекти на споразуменията по т. 6 и възможностите за реализиране на нова вътрешна електронна услуга;
- проведена работна среща с представители на Националната агенция за приходите за обсъждане на възможностите за предоставяне на НОИ на данни от Регистъра на заетостта;
- участие в междуинституционална работна среща във връзка с изпълнението на Постановление №78 на Министерския съвет и съгласно чл. 7а, ал. 3 от Закона за насърчаване на заетостта;
- участие в работни срещи с представители на компетентните дирекции от НОИ и представителите на НОИ в междуведомствената работна група за обсъждане на необходимостта от нормативни промени в законови и подзаконови нормативни актове, във връзка с реализиране на мярка „Премахване на необходимостта от предоставяне на болнични листове на хартиен носител“;
- проведена работна среща с представители на Д ИСДКП и Д ИКТ за обсъждане на проектите на споразумения за обмен на данни с Агенцията по заетостта (АЗ) във връзка с осъществяване на контрол по изплащане на обезщетенията на лицата, включени в програмата „Родители в заетост“ и с дейността по изплащане на паричните обезщетения за безработица;

- участие в среща с представители на МЕУ за получаване на практически насоки за провеждане на процесите в НОИ в съответствие с Решение № 171 от 19.03.2025 на МС за въвеждане на изцяло електронен вътрешен оборот на документите при изпълнение на всички административни процедури;

- участие в пет работни срещи на работна група по проект: „Модернизация и дигитализация на услугите на Националния осигурителен институт“, Дейност 1.1. „Изграждане на модели за работа от разстояние за заети в НОИ лица“ - обсъждане и приемане на изготвения проект на анализ на потребностите на НОИ по отношение на дистанционната работа, обсъждане/приемане на описаните модели на дистанционна работа, обсъждане и приемане на доклад до ръководството на НОИ;

- участие в регулярна среща относно напредъка по изпълнение на възложените дейности по Договор № 1005-40-73/26.06.2025 г., с предмет „Повишаване на капацитета и развитие на умения на заетите в НОИ лица“ – среща на екипа на НОИ с изпълнителя по договора ДЗЗД „УМЕНИЯ НА БЪДЕЩЕТО“ за уточняване на материали по договора;

- участие в първо заседание на работна група за разработване на проект на Национален план за действие по заетостта 2026 г. – обсъждане на Рамка с основни приоритети на НПДЗ през 2026 г.;

- участие в среща на работна група, създадена със заповед № 1016-40-951 от 25.08.2025 г., за изготвяне на план за работа във връзка с промените в АПК, в сила от 01.07.2026 г. Изготвен доклад;

- предоставени бележки по заключителния доклад, обобщаващ дейността на работната група (създадена със Заповед № 1016-40-951 от 25.08.2025 г.) и включващ: анализ на състоянието на електронизация в НОИ, обобщени предложения от специализираните дирекции за промени в специализираните ИС (създаване на самостоятелна система/модул) с оглед въведеното с АПК задължение на административния орган да създаде електронна преписка по всяко искане за издаване на индивидуален административен акт, както и работен план със срокове и отговорни дирекции;

- участие в онлайн среща за уточняване структурата на данните, които ще се доизграждат и обменят между АЗ и НОИ в областта на паричните обезщетения за безработица и във връзка с проект „Родители в заетост“ финансиран по програма РЧР;

- участие в четири работни срещи на работната група по проект: „Модернизация и дигитализация на услугите на Националния осигурителен институт“, Дейност 1 „Осигуряване на наставничество на работното място“ и Дейност 3 „Повишаване на организационната ефективност чрез подобряване на екипната работа и ефективна комуникация и мотивация на мениджъри“ – обсъждане на получени материали за предстоящи обучения и приемане на документи по Дейност 1 и Дейност 3;

- участие в онлайн заседание на междуведомствената работна група за разработване на проект на Национален план за действие по заетостта през 2026 г. – обсъждане на проекта и приложенията към него;

- участия в заседания на Комитета за управление на промените към ЦУ на НОИ;
- участие в работна среща с екип на Световната банка във връзка с представяне на напредъка на дейностите по одобрено предложение на МТСП по Инструмента за техническа подкрепа на ЕК в сферата на демографската политика;
- излъчено по БНР интервю с експерт от отдел ПО по въпроси, касаещи отпуските на бащите/осиновителите при раждане и отглеждане на дете.

Други:

- тестване на нова функционалност в ПП ПОПДОО за изчисляване на паричните обезщетения при сменени лични идентификатори;
- 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“;
- проведени тестове на адаптираната ИС ПОПДОО във връзка с въвеждане на еврото в Република България;
- тестване на електронната услуга „Изчисляване на прогнозен размер на парично обезщетение за бременност и раждане“, адаптирана за работа при въвеждане на еврото в РБ;
- проведени тестове на адаптираната ИС ПОБ във връзка с въвеждане на еврото в Република България;
- 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 за 2025 година 2499 броя;
- 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 за 2025 г. 1102 бр..

3.2. Методология на осигуряването и контрол

Нормативни промени:

- Изготвяне на указателно писмо № 1052-40-21 от 25.03.2025 г., относно прилагане на Закона за бюджета на ДОО за 2025 г. и направените изменения и допълнения в КСО, свързани с осигуряването и паричните обезщетения;
- Преглед на изпълнението на РМС № 608 от 16 август 2024 г., във връзка с адаптирането на информационните системи на административните органи за работа с еврото, във връзка с писмо на МЕУ от 20.03.2025 г.;
- Участие в разработването на нова рубрика „НОИ и еврото“ на официалната интернет страница на НОИ;

- Изготвяне на указателно писмо № 1029-40-2314 от 30.05.2025 г. до ТП на НОИ и докладна записка до Д ИСДКП и Д ИКТ, във връзка със създаване на „Регистър на заетостта“, в сила от 01.06.2025 г.;
- Проведени работни срещи между служители на НАП и НОИ, във връзка с изменението на Инструкцията за взаимодействие и текущ обмен на информация между НАП и НОИ, по отношение на влизане в сила от 01.06.2025 г. на единния електронен трудов запис;
- Издадено указателно писмо № 1052-40-32 от 16.05.2025 г. до ТП на НОИ за стартиране на работата с ПП „Установяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица за времето след 31 декември 2006 г.“;
- Издадено указателно писмо № 1052-40-34 от 21.05.2025 г. до ТП на НОИ за промени в Единната номенклатура на документите в НОИ, на основание работата на новия ПП и новия образец за удостоверяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица - КРД-14;
- Изготвяне на указателно писмо № 1029-40-3438 от 21.08.2025 г. до директорите на ТП на НОИ, относно адаптиране на информационните системи свързани с контролно-ревизионната дейност и изплащането на паричните обезщетения и помощите от ДОО във връзка с предстоящото въвеждане на еврото в Република България;
- Във връзка с работата на Единния портал за електронни услуги – служебна част, е извършен преглед, преценка и анализ на съдържащата се в него информация, като е направена съпоставка със справките от вътрешната справочна система на НОИ. За изразените становища от ТП на НОИ по въпроса са информирани директорите на Д ИКТ и Д ИСДКП с писмо № 1007-40-600#39 от 08.08.2025 г.;
- Участие в изготвянето на отчет от дирекция ОКП до Ръководителя на инспектората на НОИ, във връзка с изпълнението на мерките, заложи в Антикорупционния план на НОИ за 2025 г.;
- Преглед на проект на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № Н-13 от 2019 г. на МФ, в сила от 01.01.2026 г.;
- Преглед на предложенията на НАП за промени в приложенията към годишната данъчна декларация по ЗДДФЛ за 2025 г.;
- Изготвено указателно писмо № 1052-40-80 от 03.12.2025 г. от Д ОКП и Д ИСДКП до директорите на ТП на НОИ относно внедрената справка от Единен електронен трудов запис в информационната система на НОИ;
- Изготвено указателно писмо № 1052-40-82 от 05.12.2025 г. от Д ОКП и Д ЕОДА до директорите на ТП на НОИ относно предприемане на действия в условията на бързо производство по ликвидация на основание чл. 274а от Търговския закон;
- Изготвено указателно писмо № 1052-40-91 от 23.12.2025 г. до директорите на ТП на НОИ, във връзка с удължаване на действието на Закона за бюджета на ДОО за 2025 г.;

- Изготвено указателно писмо № 1052-40-92 от 30.12.2025 г. до директорите на ТП на НОИ и предложение за промени в ПП „Регистър на длъжниците“, във връзка с размера на законната лихва по просрочени парични задължения;

- Направен преглед на административните услуги, администрирани от отдел МОК, по отношение на уеднаквяване на основните задължителни изисквания и описания в ИИСДА, ПЕУ на МЕУ и ЕПЕУ и във връзка с въвеждане на еврото;

- Участие в работна среща в периода от 23.10.2025 г. до 24.10.2025 г. между представители на НОИ и НАП, във връзка със съвместната дейност по прилагане на осигурителното законодателство през 2026 г.

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 2024 г.;

- Изготвяне на годишния отчет за дейността на отдел МОК за 2024 г., в т. ч. отчет за контролно-ревизионната дейност и последващия контрол, 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;

- Изготвяне на писмо до Д ИКТ, относно включване на новосъздадения код – 4033, „Заявление за издаване на удостоверение обр. УП-16“ в Единната номенклатура на документите в Националния осигурителен институт в маршрутите в АИС Архимед и изготвено указание до ТП № 1052-40-19 от 17.03.2025 г.;

- Изпратени искания до Д ИКТ и Д ИСДКП за промени в ПП „Регистър на длъжниците“, във връзка с възможността за служебно заличаване на данни по чл. 5, ал. 4, т. 1 от КСО от правоприемник на осигурителя, както и във връзка с допълване на функционалността на раздел „Ревизионни актове“;

- Изготвена докладна записка № 1007-40-434 от 15.05.2025 г. за утвърждаване на нов формуляр за удостоверяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващо се лице – обр. КРД-14 ; във връзка със стартиране на работата на ПП „Установяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица за времето след 31 декември 2006 г.“;

- Във връзка със Закона за въвеждане на еврото в Република България (ЗВЕРБ) е изготвено искане № 1056-40-62#1 от 13.08.2025 г. до директорите на Д ИКТ и Д ИСДКП за допълнение на искане № 1056-40-62 от 03.09.2024 г., относно адаптиране на информационните системи свързани с контролно-ревизионната дейност;

- Съгласно разпоредбите на ЗВЕРБ е изготвено искане № 1007-40-547#2 от 14.08.2025 г. до директорите на Д ИКТ и Д ИСДКП, за допълнение на Програмен продукт „Регистър на лицата с осигурителен стаж по чл. 9а от КСО“ във връзка с въвеждане на еврото;

- Във връзка със ЗВЕРБ е изготвено искане № 1029-40-1006#2 от 20.08.2025 г. до директорите на Д ИКТ и Д ИСДКП, за допълнение на Програмен продукт „Установяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица за времето след 31 декември 2006 г.“;

- Изготвено задание до Д ИСДКП и Д ИКТ за създаване на възможност чрез онлайн приложение за промяна и деактивиране на ПИК на НОИ по желание на лицето;

- Извършен логически контрол на цифровата информация по показатели за определяне на натовареността на заетите в дирекция/отдел КПК в ТП на НОИ длъжностни лица за периода от 01.11.2024 г. – 31.10.2025 г.

Изготвени становища относно:

- Изготвяне на писмо до МТСП, във връзка с предоставяне на информация и данни във връзка с актуализирането на Рамка за мониторинг на социална закрила на работещите и самостоятелно заетите лица;

- Изразяване на становище относно минималния и максималния осигурителен доход за лицата по чл. 4, ал. 1, т. 7 от КСО в периода от 01.01.2025 г. до 31.03.2025 г.;

- Изготвяне на становище до Д ИКТ и Д ИСДКП, във връзка с предоставяне на възможност за промяна на персонален идентификационен код по електронен път;

- 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, участие в работни групи и проекти, обучения:

- Участие в семинар за взаимно обучение на тема „Достъп до социална защита за уязвими групи работници“, проведен в периода 20 – 21 февруари 2025 г. в гр. Брюксел, Белгия, организиран от Европейската комисия;

- Участие в 2 работни срещи в Министерство на здравеопазването, във връзка с възможностите за промяна на категорията труд при пенсиониране на служителите в системата на спешната помощ и психиатричната помощ;

- Участие в заседание на Комисията по политиките за българите извън страната към Народното събрание на Република България на 24.07.2025 г., във връзка с обсъждане на предизвикателствата при реинтеграция на завърналите се от чужбина българи в здравно и социално осигурителните системи;

- Участие в онлайн заседания, организирани от Европейската платформа за социално осигуряване (ESIP), в Комитета по семейното и социалното интегриране и Работната група по финансиране – проведени на 02.12.2025 г.;

- Участие в Европейска конференция на високо равнище на тема: „Самостоятелната заетост в ЕС: актуално състояние, предизвикателства в борбата срещу социалните измами, общи перспективи по въпроса“, организирана от Френската национална школа за социално осигуряване (EN3S), Белгийската федерална служба за социално осигуряване (SPF) и Европейската трудова агенция (ELA), проведена на 11 декември 2025 г. в гр. Брюксел, Белгия.

3.3. Експертиза на работоспособността и трудова злополука

Нормативни промени:

Изготвени и изпратени предложения за изменения и допълнения в следните действащи подзаконовни нормативни актове: Правилник за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи; Наредба за медицинската експертиза и Наредба за реда за представяне в Националния осигурителен институт на данните от издадените болнични листове и решенията по обжалването им във връзка с отпадането на хартиения болничен лист и издаването му като електронен документ.

Изготвени становища и материали:

- Становище с изх. № 1029-40-769#1/12.02.2025 г. по проект на Решение на Комисията по здравеопазване към Народното събрание на Република България за задължаване на министъра на здравеопазването да предприеме действия и мерки за подобряване на работата на медицинската експертиза на трайната намалената работоспособност;

- Материал относно основните и съществени проблеми в системата на експертизата на лицата с увреждания, във връзка със заседание на междуведомствена работна група, по Заповед на министъра на здравеопазването № РД-02-222/03.10.2025 г.

Изготвени указателни писма относно:

- Дейността на медицинските комисии, свързана с експертните решения на ТЕЛК и НЕЛК;
- Издаване на болнични листове за временна неработоспособност от лечебни заведения за болнична помощ, за времето на проведено болнично лечение;

- Прекратяване на работата на двете медицински комисии към ТП на НОИ-Русе и създаване на организация за разглеждане на постъпващите експертни решения и медицински експертни досиета, до ТП на НОИ–Русе, с копия до териториалните поделения, определени да извършват временно цитираната дейност;

- Представяне и прилагане на удостоверение за регистрация на лечебно заведение по чл. 40, ал. 13 от Закона за лечебните заведения към заявлението за получаване на уникални номера;

- Провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация през 2025 г.

С цел подобряване на контрола по болничните листове са изготвени за въвеждане:

- Нова проверка в Модул-2 на ИСЕОДД за болнични листове с диагноза „J20.9-Остър бронхит, неуточнен“;
- Две проверки на постъпили данни от издадени болнични листове в Модул 2 на ПОП ДОО.

Публикации на интернет страницата на НОИ

В секция „Новини“ през месец март 2025 г. е публикувана информация за началото на програмата за профилактика и рехабилитация за 2025 г., както и информационни материали на интернет страницата на НОИ за реда и условията за ползване на паричната помощ за профилактика и рехабилитация през 2025 г.

В секция „Статистика“ през годината е публикувана информация относно:

- Статистическа информация за трудовите злополуки, регистрирани през 2023 г.;
- Статистическа информация за трудовите злополуки във формат xlsx за 2023 г. в българската и английската версия на сайта на НОИ, в изпълнение на препоръка на проверяващия екип от партньорската проверка, на националната статистическа система в рамките на третия кръг партньорски проверки на Европейската статистическа система;
- Електронна книга „Статистически годишник „Трудови злополуки“ - 2023 година“ в формат .pdf и .xlsx – на български и английски език;
- Статистическа информация за новите случаи на признати професионални болести през 2023 г. и статистическата информация за признатите след 2001 г. професионални болести, които са довели до смърт на заболялото лице през 2023 г.;
- Оперативна информация по тримесечие на 2025 г., съдържаща разпределение на трудовите злополуки по икономически дейности, вид, последици, пол, общо за страната и по териториални поделения.

По отношение на административните услуги и сайта на НОИ – извършена е актуализация на функциите и описанията на електронните административни услуги в Административния регистър, ПЕУ на МЕУ и в Единния портал за електронни услуги (ЕПЕУ) на НОИ.

Взето е участие в:

- Редовно заседание на Комисия по здравеопазването към Народното събрание на Република България на 20.02.2025 г. във връзка с обсъждане на „Проект на решение за задължаване на министъра на здравеопазването да предприеме действия и мерки за подобряване на работата на медицинската експертиза на трайната неработоспособност“;
- Редовно заседание на Комисията по здравеопазването към Народното събрание на Република България, проведено на 29.05.2025 г. във връзка разглеждане на „Законопроект за изменение и допълнение на Закона за здравето“;
- Междуведомствено обучение, на 29.10.2025 г., с представители от Министерство на здравеопазването, „Информационно обслужване“ АД и НЕЛК във връзка с интеграцията на

Информационната система за медицинска експертиза със Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) за връчване на експертните решения на НЕЛК чрез ССЕВ;

- Заседание на Управителния съвет на Български съюз по балнеология и СПА туризъм, проведено на 30.10.2025 г. в хотел InterContinental.

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

През годината функционираха няколко междуведомствени работни групи в различни направления, в които служителите от отдела участваха съобразно своята компетентност:

- През цялата 2025 г. продължиха започналите от втората половина на 2024 г. със съвместни указания на Министерство на здравеопазването и НОИ дейности във връзка с отпадането на хартиените експертни решения на ТЕЛК и НЕЛК и предоставяне на достъп за работа на експертите от системата на НОИ в Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ). Във връзка с оптимизиране на работата на ИСКМЕ са проведени няколко съвместни работни срещи с участието на МЗ, НЕЛК и „Информационно обслужване“ ЕАД. За усъвършенстване на процеса по връчване на дигитализираните експертни решения от НЕЛК на ТП на НОИ чрез ССЕВ бяха направени 4 онлайн демонстрации от страна на „Информационно обслужване“ ЕАД с цел информиране на ЦУ и ТП на НОИ за реда за протичане на процедурата;

- Участие в междуведомствена работна група, по Заповед на министъра на здравеопазването № РД-02-222/03.10.2025 г., със задача да се предложи визия за нов модел на експертиза на хората с увреждания, ориентиран към съвременните обществени потребности и който да се характеризира със своята всеобхватност, пълноценност, обективност и целесъобразност;

- Взето е участие в междуведомствена работна група във връзка с изготвяне на проект на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № 9 от 04.08.2006 г. за защита на работещите от рискове, свързани с експозиция на азбест при работа;

- Взето е участие в междуведомствена работна група във връзка с изготвяне на проект на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № 10 от 26.09.2003 г. за защита на работещите от рискове, свързани с експозиция на канцерогени, мутагени или токсични за репродукцията вещества при работа;

- Взето е участие в експертна комисия за разглеждане на постъпили предложения по Наредба № 8 от 27.11.2007 г. за условията и реда за финансиране на диагностиката на професионалните болести от Фонд „Условия на труд“;

- Взето е участие в работна среща за обсъждане на възможности за съвместна работа и сътрудничество в областта на здравословните и безопасни условия на труд между НОИ и ДА „Безопасност на движението по пътищата“;

- Подготвени са предложения за включване в Националната програма за безопасност и здраве при работа 2025-2027 г. и са определени дейностите за изпълнение през 2025 г., които са от компетентността на НОИ;

- Изпълнени са задачите от Националната статистическа програма (НСП) – 2025 г. от компетентността на НОИ и са направени предложения за включване на статистически дейности „Трудови злополуки“ и „Професионални болести“ в проекта на НСП – 2026 г.;

- Съставен и изпратен е на НСИ доклад за предприетите действия от НОИ за подобряване на Националната статистическа система на Република България в отговор на препоръките от Партньорска проверка 2022 г.;

- Обработена е информацията за определяне на коефициента на трудов травматизъм за прилагане през 2026 г., съгласно Наредбата за задължителното застраховане на работниците и служителите за риска „трудова злополука“. Предоставена информация на МТСП;

- Проведени са 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. Информацията за трудовите злополуки, станали при работа с определените видове машини е предоставена в съответствие със стандартизирания образец за събиране на данните съгласно Регламент за изпълнение (ЕС) 2024/1922 и ръководството за попълването на образца съгласно Известие на комисията С/2024/6142;

- Взето е участие в заседанията на Националния съвет по условия на труд и в заседанията на Управителния съвет на Фонд „Условия на труд“;

- Участие в работна среща на тема необходимост от предварителен хоризонтален анализ на тема „Изкуствен интелект (ИИ/АИ) в системата на социалното осигуряване“;

- Участие в заседания и изготвяне на доклади и становища по отношение на услуга 155 „Издаване на удостоверение за ползване на парична помощ за профилактика и рехабилитация“ във връзка с РМС 171 от 19.03.2025 г. за създаване на необходимата организация за въвеждане на изцяло електронен вътрешен оборот на документи в администрациите на органите на изпълнителната власт.

Извършен преглед, анализ и дадени предложения за последващи действия по копие на Протокол № 5 за извършена комплексна експертиза по ДП № 521/2022 г., по описа на СО – СГП, пр. пр. 16220/2022 г. по описа на СГП за неистински медицински документи и експертни решения на ТЕЛК.

Участие в преглед, обобщаване на информацията от ТП на НОИ и изготвяне на списък за запазване/отпадане на справките във Вътрешната справочна система в НОИ и в Единния портал за електронни услуги (ЕПЕУ) – служебна част (Бекофис приложение).

В областта на международното сътрудничество експерти от отдела участваха в:

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

- Проведени онлайн срещи на Международна организация на труда (МОТ) по статистика на трудовите злополуки;

- Изготвени статистически данни за трудови злополуки за въпросник на Международната организация на труда (ILOSTAT-BGR-YI-2025);

- Предоставена информация, съобразно компетентностите на НОИ, необходима за годишното събиране на статистически данни от Регионалния офис на СЗО за Европа за Европейската база данни „Health for all“.

Осъществен е методически контрол на съставените през 2025 г. протоколи и оказана експертна помощ при разследване на трудовите злополуки и проучване на професионалните болести.

Осъществен е контрол на качеството, точността и надеждността на въведената информация чрез ПП „Трудови злополуки“ и ПП „Професионални болести.“

Служителите от дирекция ОКП участват в обучения на различна тематика, целящи да повишат професионалния им капацитет, като през годината са взели участие в следните обучения:

- Обработване и предоставяне на лични данни спрямо спецификата на дейностите на НОИ и в съответствие с изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679;

- Обучение по киберсигурност.

Текущо в дирекцията са обработвани значителен брой молби, писма, жалби и запитвания на граждани, осигурители и различни ведомства от централната и местната администрация, свързани с разяснения и справки, касаещи трудовите злополуки и професионалните болести.

4. Осигурителен архив

Привеждане на административните услуги по дейността на осигурителния в съответствие с промените в Административнопроцесуалния кодекс, в сила от 01.07.2026 г., като мярка за повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Изготвени указателни писма относно:

- уеднаквяване на практиката при издаване на удостоверения за осигурителен стаж/доход от осигурителния архив на НОИ;

- разясняване на някои специфики при подадени жалби по чл. 117, ал. 1, т. 5 срещу съдържанието на удостоверение за осигурителен стаж и доход;

- предприемане на необходими действия в условията на бързо производство по ликвидация по реда на чл. 274а от Търговския закон.

5. Информационни и комуникационни технологии

Извършена е планираната и одобрена от ръководството реорганизация в структурата на интернет страницата на институцията, като Рубрика „Е-услуги и справки“ е променена на „Единен портал за електронни услуги“, която вече става основна и съдържа освен входа към портала и публикувани *Ръководство за ползване на портала*, което се обновява, в съответствие с промените в самия портал, и (за улеснение на потребителите) *Съответствие между съдържанието на „Е-услуги и справки“ и това на ЕПЕУ*. Реорганизацията е във връзка с изпълнение на мерки за оптимизиране на поддръжката и поетапно извеждане от експлоатация на приложения с дублиращи се функции, както и в изпълнение на изисквания за адаптиране на информационните системи и справочни приложения на НОИ при въвеждане на еврото в Република България. Целта беше потребителите максимално рано и плавно да бъдат насочени към използване преимуществено на ЕПЕУ преди окончателно да бъдат спрени достъпите до използваните понастоящем справочни приложения с голямо потребление. Вследствие на това, през 2025 г. ползването на ЕПЕУ, в сравнение с 2024 г. е нараснало 2,5 пъти и достига до 1,5 милиона достъпа.

Извършено е поетапно спиране на справочните приложения с голямо потребление, което беше определено съобразно обратната връзка и потреблението през периода от октомври до декември 2025 г. През последния месец на 2025 г. беше изготвен график, въз основа на който бяха изведени от експлоатация. Преди окончателното им спиране достъпът до тях се запази чрез вложената/подчинена страница „Е-услуги и справки“ на основната рубрика „Единен портал за електронни услуги“.

Във връзка със ЗВЕРБ, координирано от дирекция ИКТ, от страна на съответните функционално отговорни звена е актуализирана информацията за размера на такси/цени на всички административни услуги, предоставяни от НОИ в ЕПЕУ → Каталог на услугите → меню Действия → позиция „Информация“, за които е относимо, както и в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). Обновена е и Тарифата за цените и начините на ценообразуване за изготвяне на специализирани продукти и услуги от НОИ, публикувана на сайта на НОИ.

Създаденият екип от експерти от дирекция ИКТ в подкрепа на Контактния център на НОИ за обслужване потребителите на електронни услуги и справки на института ежедневно насочва и подпомага клиентите при използването на ЕПЕУ, изтъквайки неговите предимства. Получени са положителни отзиви от добронамерените клиенти, запознали се с възможностите на портала и удовлетвореност от използването на единната входна точка и комплексната информация.

6. Електронни услуги

През 2025 г. в дирекция ИСДКП са разработени и публикувани:

- извършено е адаптиране на интерфейсите за подаване на данни към Единен портал за електронни услуги съобразно изискванията на ЗВЕРБ, публикуван на адрес: <https://www.noi.bg/administrativno-obslujvane/epeu/>;
- Извършена е актуализация на услугите за прогнозна пенсия и прогнозно обезщетение за бременност и раждане, съгласно ЗВЕРБ;

- Публикувана е версия 5.0.0 от 31.03.2025 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 2025 г. <https://www.nssi.bg/razrabotchitsi-na-software/eprotokol-za-izvyrsheni-uslugi-za-profilaktika-i-rehabilitatsiya/e-protokol-pr/>

Извършени миграции и оптимизации на справки и приложения. Разработени са нови функционалности, променени са и са актуализирани модули от НСОИП, ПОПДОО, ПОБ във връзка със законодателните промени през 2025 г. и във връзка с въвеждане на еврото, съгласно ЗВЕРБ, както и справки от вътрешната справочна система.

Извършени са предварителна подготовка и преизчисления на данните за изплащане на пенсии и краткосрочни обезщетения, в резултат на което НОИ е сред първите институции, извършили плащания в евро. Справка за превалутираните пенсии беше достъпна в ЕПЕУ още в първите часове на 1 януари 2026 г. Първите пенсии в евро бяха изплатени на 7 януари 2026 г., а първите парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство – на 8 януари 2026 г.

Участие на експерти от дирекцията в подготовка на проект по ОПРЧР.

Експерти участваха в работна група към МЕУ за премахване на необходимостта от предоставяне на болнични листове на хартиен носител.

7. Обучение на служителите

Като изключим задължителните обучения по ЗДСл, през 2025 г. са проведени общо 147 обучения по 107 теми с 6817 участия на 3167 служители на института. 890 от тях са с едно участие, а 2277 служители са участвали в повече от едно обучение. Повишеният брой участия в повече от едно обучение се дължи основно на дистанционна форма на провеждане на обучения, както и на възможността служителите да се самообучават в електронните модули за самоподготовка на ИПА.

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 5, като 3 от тях са проведени в дистанционна електронна форма и обхващат 86,5% от всички участия в проведените обучения:

- Обработване и предоставяне на лични данни спрямо спецификата на дейностите на НОИ и в съответствие с изискванията на ЗЗЛД и Регламент (ЕС) 2016/679 -2960 участници.

- Cyberex Learning Platform – част 3 с 2559 участници;

- Задължително ежегодно поддържащо обучение по ЗБУТ и обучение за извършване на инструктажи по безопасност и здраве - 136 участници,

а останалите две тематични обучения са проведени присъствено:

- Прилагане на правилата за електронен обмен на данни през EESSI, ускоряване на обмена и минимизиране на свързаните с него проблеми. Придобиване на задълбочени познания за функциите и способностите на Националното приложение за EESSI – 123 участници;

- Обучение за мениджъри с коучинг – 120 участници, като това обучение е проведено в изпълнение на проект „МДУНОИ“, финансиран от ЕС.

Обученията с между 50 и 100 участници са проведени в електронна форма с общо 185 участници по три теми:

- Закон за въвеждане на еврото в Република България – 72 участници;

- СУЧР HeRMeS - Работа с функционалност „Електронна трудова книжка“ – 60 участници;

- Електронен документ и електронен подпис (базов модул) – 53 участници.

Останалите обучения са с до 50 участници и обхващат широк спектър тематики - 99 тематични обучения с общо 734 участника, като голяма част от тях са проведени в Института по публична администрация/ИПА/ - 63 тематични обучения с общо 576 участника.

На база на извършеното проучване може да се направи извод, че удовлетвореността на потребителите е ключов показател за ефективността на административното обслужване в Националния осигурителен институт. Получените резултати отразяват както постигнатото ниво на качество на предоставените услуги, така и ясно очертават насоките за бъдещо развитие.

Положителните оценки от страна на потребителите потвърждават, че предприетите мерки за подобряване на достъпността, оптимизирането на процесите и разширяване на електронните услуги дават реален резултат. В същото време анализът на обратната връзка показва, че очакванията на гражданите продължават да нарастват, което изисква устойчиви и последователни усилия за надграждане на постигнатото.

В контекста на динамични промени и предизвикателства през 2025 г., НОИ демонстрира способност да се адаптира и да поддържа стабилно ниво на обслужване. Това създава добра основа за по-нататъшно развитие на институцията като модерна, ефективна и ориентирана към потребителите публична администрация.

Изготвил:

Петър Иванов

Гл. експерт в отдел „Връзки с обществеността“

Съгласували:
Светозар Василев
Директор „Обществени комуникации“

Даниела Късовска
Н-к отдел „Връзки с обществеността“