



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2021

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

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

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

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

Увод

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

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

Националният осигурителен институт гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти. Повишаването на общественото доверие в професионализма и морала на служителите и непрекъснатото издигане на престижа на неговата администрация се постига чрез спазването на етичните норми заложиени в Кодекса за поведение на служителите.

През 2021 година административното обслужване беше изправено пред важни предизвикателства, свързани с неколкочратни промени в осигурителното законодателство, преизчисляване на пенсиите, нови функции по изплащане на мерки за запазване на работни места в условията на пандемия и нарастващо търсене на електронните услуги и справки за гражданите и бизнеса. НОИ отговори на предизвикателствата чрез отговорно управление, стриктно спазване на стандартите за информационна сигурност и оптимално използване на технологичните възможности за предоставяне на алтернативни канали за информация на потребителите и достъпност на осигурителните услуги.

Вътрешните правила за административно обслужване в НОИ поставят специален акцент върху измерването и анализа на удовлетвореността на клиентите и публикуването на резултатите в годишен доклад. При използване на методите за обратна връзка и тяхното анализиране се прилагат насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 от Наредбата за административно обслужване (прието с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.)

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1. Анкетно проучване

Нарастването на потребителската удовлетвореност е основна цел на Националния осигурителен институт. Изпълнението ѝ се наблюдава систематично с помощта на широк спектър от методи и средства за обратна връзка. Анкетното проучване се утвърди като надежден инструментариум и „барометър“ за промените в нагласите на осигурените лица и осигурителите, които използват административните услуги на НОИ. Проучването се провежда ежегодно чрез електронна анкета, която се публикува на интернет страницата на института. Близо хиляда респондента изразиха мнението си за качеството на услугите през 2021 година.

Анкетата дава информация за разпределението на клиентите според вида на използваните административни услуги. Те дават оценките си по седем основни индикатора:

1. Качество на административната услуга;
2. Време за предоставяне на услугата;
3. Достъпност на информацията за предоставяните услуги;
4. Етично поведение на служителите;
5. Иновативност в обслужването;
6. Качество на електронните услуги;
7. Качество на телефонните комуникации.

Първите два критерия са свързани с налични стандарти, нормативни правила и процедури, които обективно предопределят резултата и впечатленията на потребителите. Третият и четвъртият критерии могат да бъдат определени като субективни, доколкото информираността и поведенческите аспекти на обслужването зависят пряко от личния контакт. Изследват се и оценките на потребителите за иновативността, дигитализацията и дистанционните форми за обслужване в НОИ.

Методиката на проучването позволява да се съпоставят резултатите през последните пет години и да се направят изводи доколко са ефективни усилията на НОИ за повишаване качеството на административно обслужване и предоставяне на все повече административни услуги по електронен път.

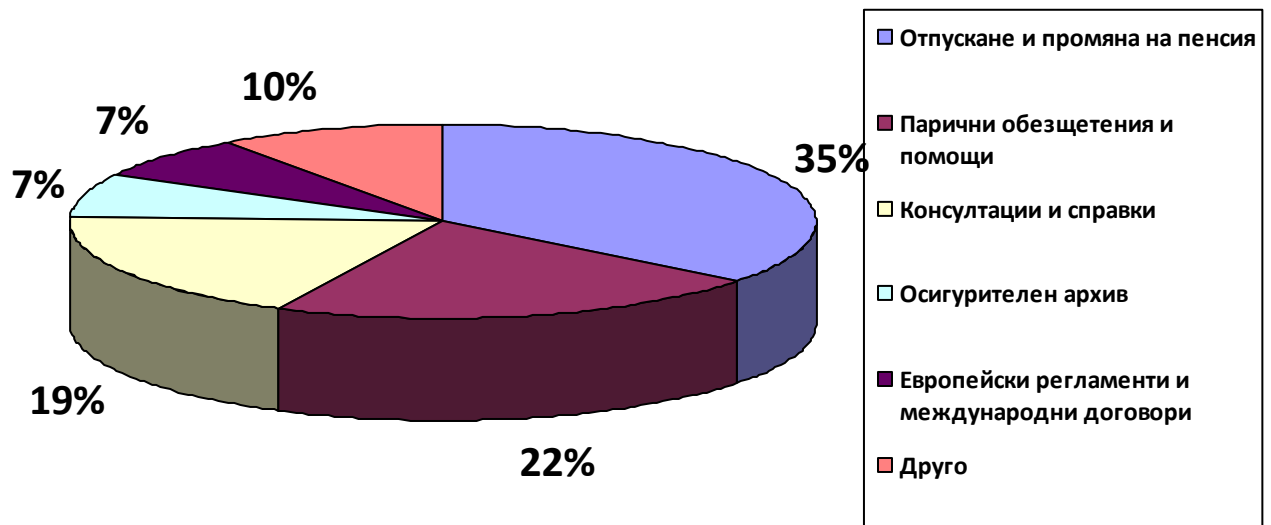
Анкетата очерта редица трайни тенденции по отношение на предпочитанията и оценките за удовлетвореност на потребителите. Същевременно резултатите през 2021 година показват и някои промени, които са позитивен резултат от целенасочените мерки за по-добра организация на дейността в Центровете за административно обслужване.

Делът на клиентите, които използват само електронни административни услуги и никога не са посещавали приемните е около 10%. Тази група се обособи с по-съществен дял през 2020 година във връзка с ограничителните противоепидемични мерки. През тази година групата не нарасна съществено, което показва че

Центровете за административно обслужване запазват ключовата си роля за дейността на НОИ.

Лицата в пенсионните приемни остават с най-висок относителен дял - 35,5% от всички клиенти (Фиг.1). Видим резултат от въведените нови електронни услуги е намаляването на клиентите, които посещават приемните за краткосрочни обезщетения и помощи. Делът им спада с почти една трета спрямо предходните години (от 30.4% на 21.8%). При останалите административни услуги не се наблюдава съществена промяна в разпределението на потребителите. Близко 19% посещават приемните за консултации и справки. Клиентите подаващи документи за пенсии и обезщетения по европейски регламенти и международни договори ежегодно се увеличаваха до 2020 година, успоредно с нарастващата трудова мобилност. През настоящата година не се наблюдава такъв ръст. Администрирането на международните пенсии и обезщетения се улесни значително с внедрената нова система за електронен обмен на данни в областта на социалното осигуряване (EESSI). През следващите години НОИ ще продължи да инвестира в национални приложения за електронен обмен на данни за мобилните работници.

Фигура 1. Разпределение на клиентите по вид на използваните услуги

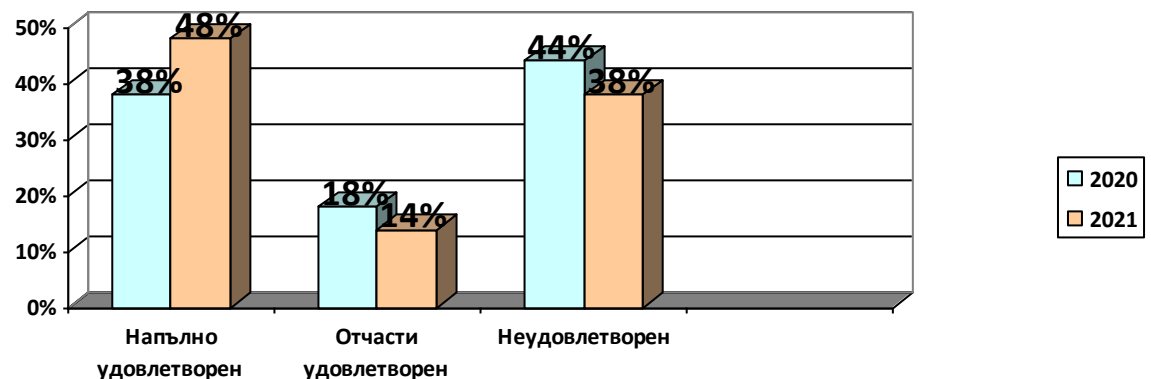


Оценката за **качеството на административните услуги** запазва относително постоянно равнище през последните години. Средният дял на клиентите, които посочват че са удовлетворени, е около 60%. Относително по-висока е оценката в

пенсионните приемни. Удовлетворени са 62% от посетителите. В приемните за парични обезщетения и помощи делът им е малко по-нисък – 56,2%. След тях преобладават икономически активни лица, които контактуват с повече институции, банки и фронт офиси и имат по-високи критерии за качество на обслужването.

Като най-позитивен резултат в анкетата се откроява оценката на клиентите за **времето изразходвано за оказване на услугата**. Делът на удовлетворените лица нараства с 5 процентни пункта спрямо 2020 година (Фиг. 2). При предходните годишни анкети времето традиционно получаваше по-ниска оценка в сравнение с останалите критерии за добро административно обслужване. Необходимо е да се има предвид, че отговорите се отнасят както за времето на изчакване в приемната, така и за извършването на самата услуга (обработване на документите, отпускане на пенсията в пълен размер, превеждане на обезщетението и т.н.). Върху нивата на удовлетвореност рефлектират дискомфортът на физическата дистанция, ограничената пропускателна способност на приемните и опашките пред тях. Чувствителното нарастване на удовлетвореността е оценка за цялостната организация на дейността в териториалните поделения и видим резултат от оптимизирането на приема в Центровете за административно обслужване.

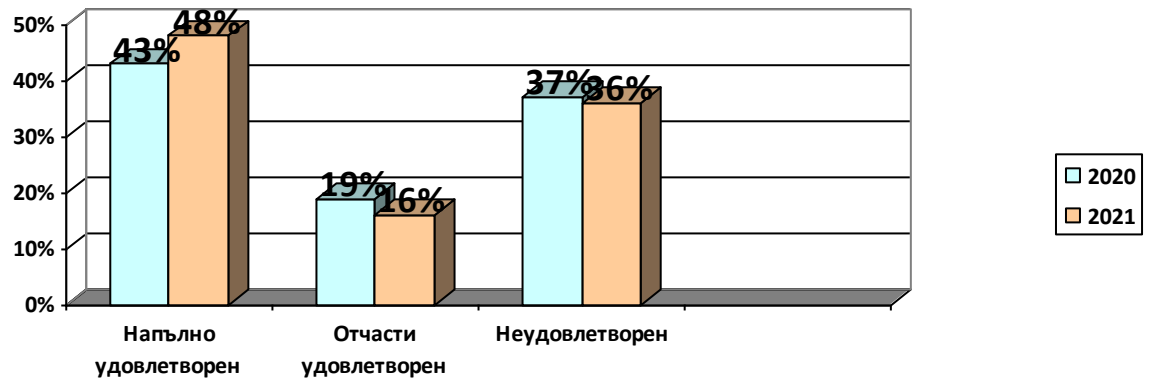
Фигура 2. Оценки за времето, изразходвано за оказване на услугата



Поведението на служителите също е оценено положително. Удовлетворени са 64% от клиентите. Делът на лицата с най-висока оценка „напълно удовлетворен“ е с пет процентни пункта по-висок от 2020 г. (Фиг. 3). 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 благодетелстване. Така например, приоритетното предоставяне на услуга на приятелски начала също би могло да се определи от респондентите като корупция. Само 6,5% от анкетираните посочват че са били свидетели на подобни практики. Отбелязваме, че делът им е два пъти по-нисък спрямо 2020 година и остава един от най-ниските в сравнение със сходните индикатори в други публични администрации в България.

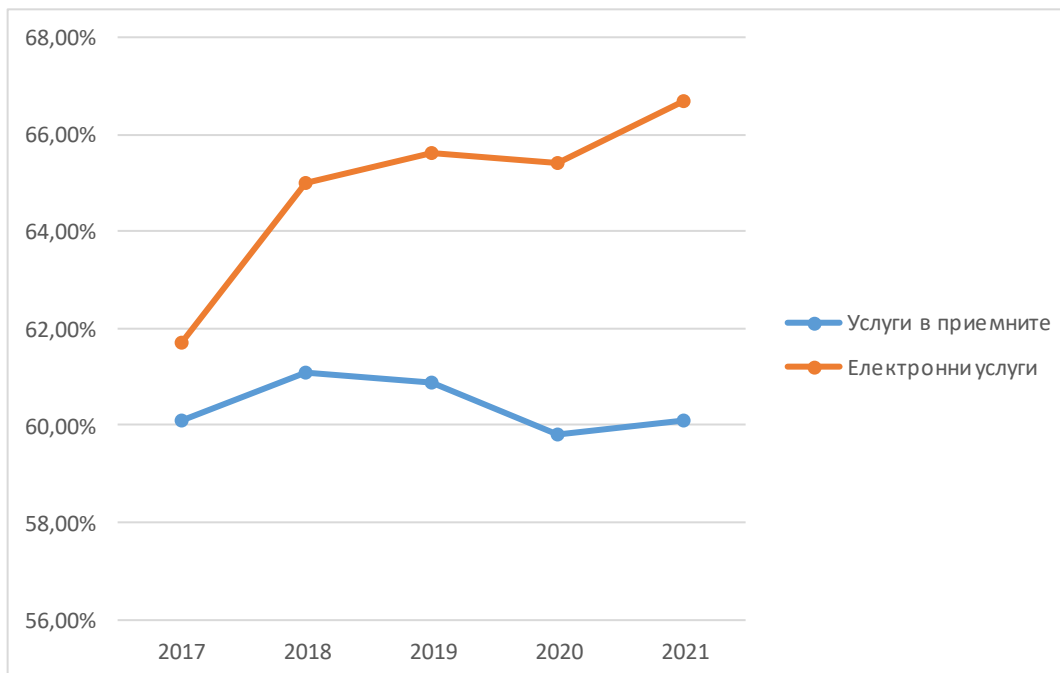
Фигура 3. Оценка на поведението на служителите



На въпроса дали считат, че НОИ въвежда **иновативни услуги и форми за обслужване**, положителен отговор дават 67% от респондентите. В сравнение с 2020 година оценката им се е повишила с два процентни пункта.

Над 90% от клиентите на НОИ използват **електронните услуги и справки**, достъпни чрез интернет страницата на института. Както и през предходните години, оценката на анкетираните за този вид услуги остава висока и показва непрекъснат ръст. Удовлетворени са 63% от потребителите. Повишаването на удовлетвореността има значително по-добра динамика, в сравнение с услугите на гише в приемните на НОИ (Фиг. 4). Тенденцията към повишаване на удовлетвореността се потвърждава и от данните за потребителската активност на интернет страницата на НОИ. Електронните информационни услуги и справки имат над 5 млн. посещения годишно, а административните услуги с електронен подпис са използвани от над 600 потребители.

Фигура 4. Динамика на удовлетвореността от качеството на услугите в приемните и електронните услуги



Телефонните консултации и справки са важен канал за комуникация с клиентите. През последните години значението им нараства още повече във връзка с противоепидемичните мерки и ограничения. Повече от половината анкетирани лица са използвали услугите на Контактния център на НОИ през годината. Оценката за потребителската удовлетвореност е над 60%, но е по-ниска в сравнение с електронните услуги. Основен проблем за потребителите, които са останали неудовлетворени, е продължителното изчакване на свободен оператор. Същевременно сравненията с предходни години показват, че входящите обаждания, съответно и времето за изчакване на връзка с Контактния център на НОИ, намаляват с разширяването на електронните услуги и справки, както и с публикуването на актуална и достъпна информация за потребителите на интернет страницата на НОИ.

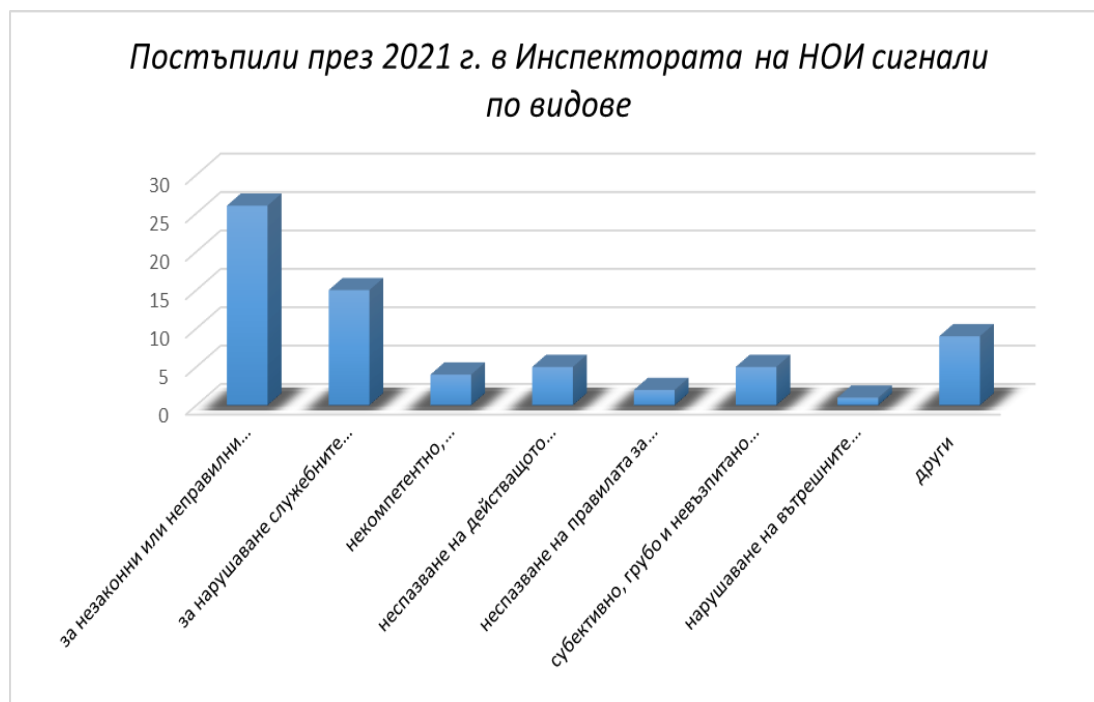
2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

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

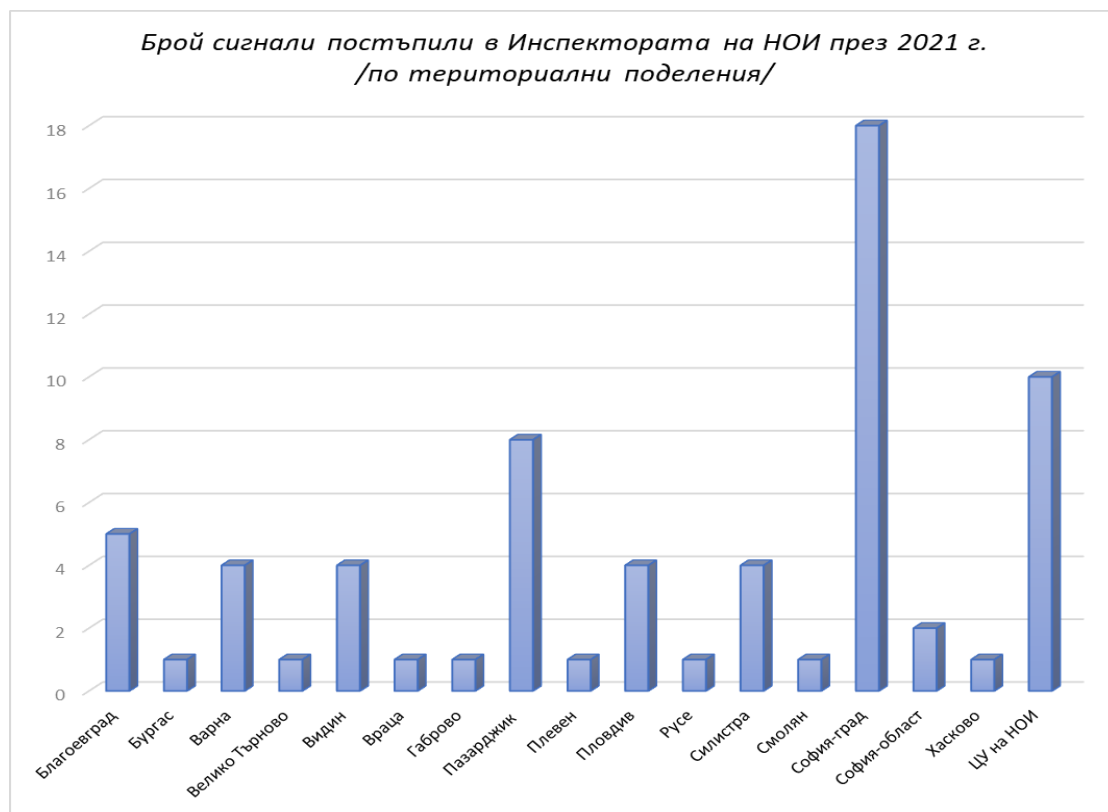
През 2021 г. в Инспектората на НОИ са **получени 67 бр.** жалби и сигнали от граждани и институции, за изясняването на които са **извършени 41 бр. проверки**, като в останалите 26 случая:

- ✓ По 10 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 3 сигнала;
- ✓ Препратени по компетентност са 6 бр. от сигналите;
- ✓ В един от сигналите се съдържат твърдения за нарушения, извършени преди повече от 2 години (на основание чл. 111, ал. 4 от АПК);
- ✓ По 2 бр. от сигналите е направено предложение за извършване на проверки по КПС от комисиите в ТП на НОИ;
- ✓ Направено е предложение за извършване тематична проверка, която да се извърши на място в ТП през 2022 г.;
- ✓ По 2 бр. от сигналите е извършена 1 проверка на място в ТП;
- ✓ По 3 бр. от сигналите е извършена 1 проверка на място в ТП.

От постъпилите **67 бр.** сигнали и жалби: за незаконни или неправилни действия или бездействия - 26 бр., 15 бр. са за нарушаване служебните задължения и КПС в НОИ, 4 бр. - за некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции, 5 бр. - за неспазване на действащото законодателство, 2 бр. за неспазване на правилата за защита на информацията, 1 бр. за нарушаване на вътрешните правила за организация на работата, 5 бр. за субективно, грубо и невъзпитано отношение, 1 бр. запитване и 8 бр. други.



Получените сигнали засягат следните административни структури: Благоевград – 5; Бургас – 1, Варна – 4; Велико Търново – 1, Видин – 4; Враца – 1; Габрово – 1; Пазарджик – 8; Плевен – 1; Пловдив – 4; Русе – 1; Силистра – 4; Смолян – 1, София-град – 18, София-област – 2; Хасково – 1; ЦУ на НОИ – 10.



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

В резултат на извършените проверки на директорите на териториални поделения и директори на дирекции в ЦУ 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.

При 25 от проверките не са установени нарушения. В 16 от случаите са дадени препоръки на директорите на ТП с цел подобряване организацията на работата. На един служител от ТП на НОИ е наложено дисциплинарно наказание „порицание“.

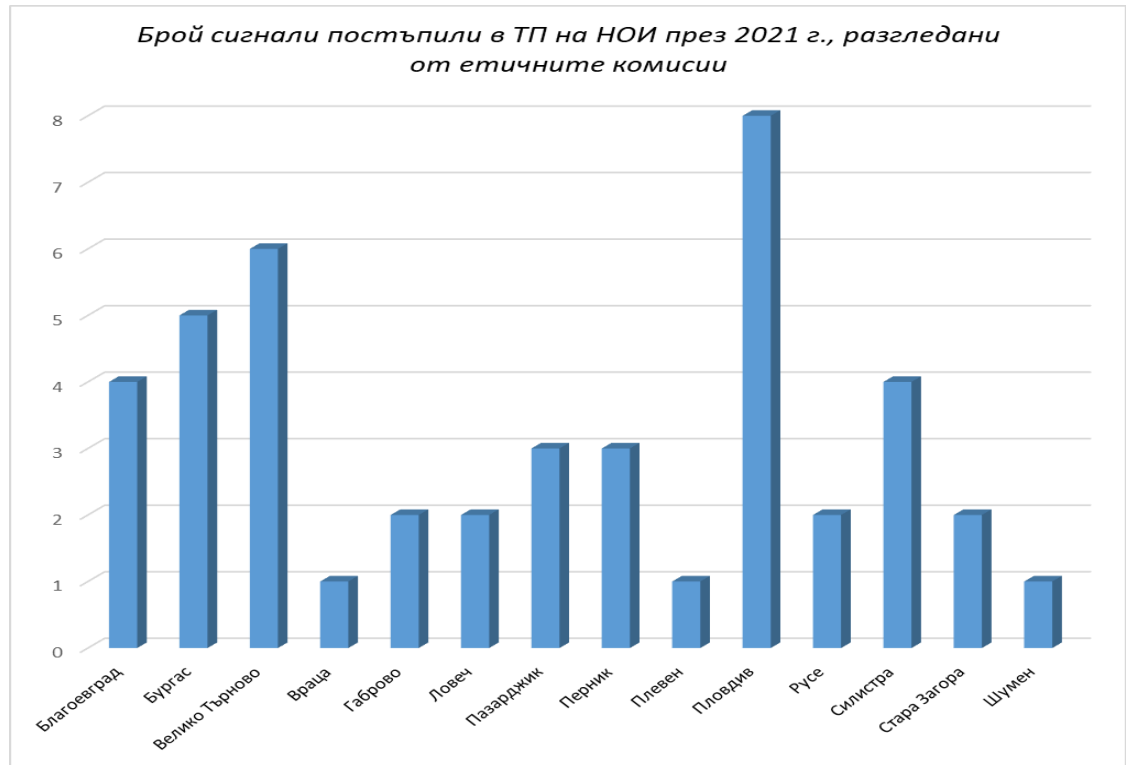
2.2. Сигнали и жалби постъпили в териториалните поделения на НОИ, докладвани на Инспектората по реда на чл. 41 от Кодекса за поведение на служителите в НОИ (КПС в НОИ).

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

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

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.

Сигналите са получени в административните структури както следва: Благоевград – 4; Бургас – 5 ; Велико Търново – 6; Враца – 1, Габрово – 2; Ловеч – 2; Пазарджик – 3; Перник – 3; Плевен – 1; Пловдив – 8; Русе – 2; Силистра – 4; Стара Загора – 2; Шумен – 1.





Сигналите за нарушаване на служебните задължения и КПС са 19 бр., за некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции – 5 бр., 10 бр. за субективно, грубо и невъзпитано отношение, 9 бр. за незаконни и неправилни действия или бездействия и 1 бр. други.

При 24 от извършените проверки не са установени нарушения.

На двама служители е наложено дисциплинарно наказание „забележка“.

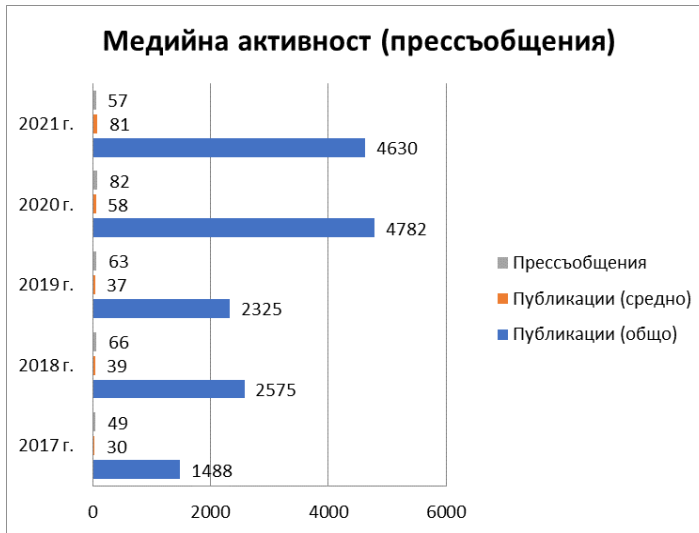
По шест от сигналите е направено предложение от комисията в ТП нарушенията на служителите да бъдат взети предвид при оценяването на служителите за ДВПР за периода.

При проверките на докладваните сигнали, при необходимост, Инспекторатът дава препоръки и/или предложения за подобряване работата на съответните ТП на НОИ.

3. Анализ на медийни публикации

Чрез отдела си „Връзки с обществеността“ НОИ реализира задачата си на проактивен посредник между осигурените лица, осигурителите и държавата и е в непрекъснато взаимодействие с обкръжаващата обществена среда, включително медийната. С оглед на епидемичната обстановка, динамичните промени в осигурителното законодателство и не на последно място общественно-политическата среда основополагаща, в комуникативната активност на института и през 2021 г. остана постоянната цел за осигуряване и широко разпространение на актуална и достъпна информация за социалното осигуряване и дейността на НОИ и активно присъствие в медийната среда за утвърждаване на обществено доверие към държавното обществено осигуряване. За постигане на тази цел на института от

ключово значение остава 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 дело прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и дефинитивно позитивно медийно присъствие.



Фиг. 1. Пресъобщения и генерирани от тях публикации (2017-2021 г.)

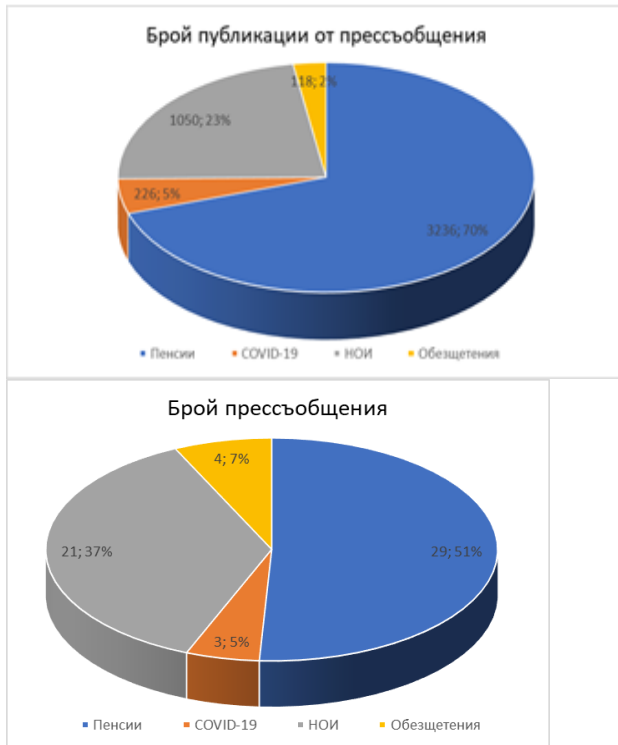
През отчетната 2021 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 57 пресъобщения, станали база на 4630 отделни публикации и излъчвания в електронни медии. Броят на пресъобщенията е намалял в сравнение с 2020 г., но позоваванията и цитиранията

приблизително запазват величината си. Анализът на тази фактология показва, че в случая е валиден постулатът от теорията на PR-активностите, че за ефективната комуникация приносът е преди всичко на качеството, а не толкова на количеството на предоставяната собствена информация. Доказват полезността си и наложените от отдела стандарти институтът да има като практика проактивна комуникационна политика и практика като производител на собствено съдържание, вместо реактивна – тоест да се реагира на събития и въпроси.

Динамиката в броя на изготвените и популяризирани пресъобщения през последните пет години, както и генерираните от тях публикации, е представена графично на Фиг. 1, откъдето е виден категоричният тренд за значително нарастване на генерираните публикации, отчетливо разграничим от 2019 г. насам. Това е свидетелство за поне два успоредни процеса: надграждане на подхода спрямо тематичния подбор на информацията в пресъобщенията, нарастващ обществен интерес към дейността на института. Броят на публикациите, посветени на дейността на НОИ, е проследим от звеното за връзки с обществеността чрез специален технологичен ресурс на базата на ключови думи. Извън „радар“ около 5 процента от публикациите, така че техният брой на практика надвишава споделените тук данни.

През 2021 г. фокусът на „произвежданите“ от НОИ новини от темата за произтичащите от епидемичната обстановка мерки и действия постепенно се завърна към информацията, свързани с основните тематични насоки на дейността

на институцията и управлението на фондовете на държавното обществено осигуряване. Поради редицата важни промени, най-вече в пенсионното законодателство, логично най-голям е броят на прессъобщенията, свързани с тази тема. Анализът показва, че над 50% от новините, продуцирани от отдела, съвместно със специализираната администрация, са посветени на пенсионни въпроси. Показателен от статистическа и аналитична гледна точка е фактът, че на базата на тези 29 прессъобщения стоят 3236 публикации или 70% от общия им брой за годината. Разпределението по теми е илюстрирано на двете инфографики към Фиг. 2.

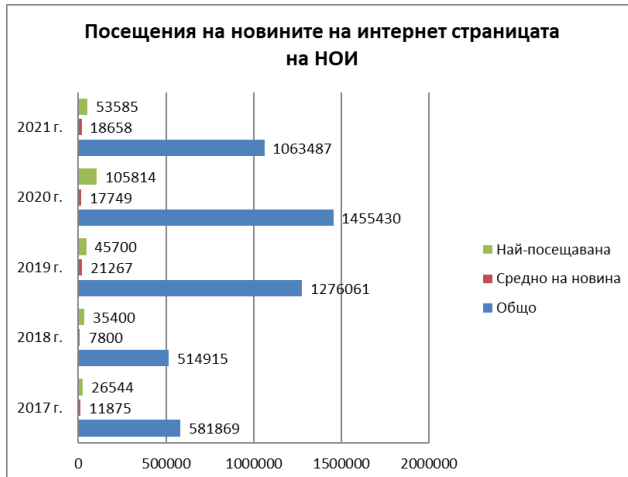


Фиг. 2. Брой прессъобщения и брой публикации, произтичащи от тяхната тематична насоченост

Ярка проява на стремежа за качествено производство на собствено съдържание е внимателният подбор на съдържанието на 4-те информационни бюлетина на НОИ през 2021 г., като все по-често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. През 2021 г. информация публикации от четирите броя на бюлетина са цитирани в над 500 журналистически материали в целия спектър на медийната среда.

Общият брой на посещенията в новинарската секция на официалния сайт на института за м. г. е 1 063 487 (при 1 455 430 през 2020 г.), а средният – 18 658, при 17 749 през 2020 г. Най-четената новина е относно старта на програмата за профилактика и рехабилитация за 2021 г. - 53 582 прочита. Активността на

потребителите на новинарската секция на интернет страницата на НОИ за периода 2017-2021 г. е отразена в инфографиката на Фиг. 3. Там е проследено видимото нарастване в интереса на обществото към информацията от и за НОИ, както и покачването на средния брой на посещенията по години.



Фиг. 3. Активност на потребителите на новинарската секция на интернет страницата на НОИ (2017-2021 г.)

В отчетната година бяха предоставени експертни отговори на 153 журналистически запитвания, включително 40 целеви интервюта с експерти, от които 5 с управителя на НОИ и 1 с подуправителя. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 1980 публикации,

като описаните параметри са съпоставими с показателите за 2020 г.

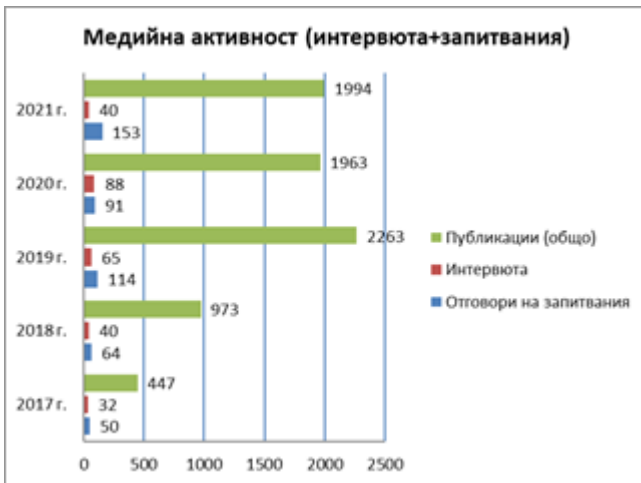
От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания и проведените интервюта (Фиг. 4) отново се откроява засиленият обществен интерес към промените в пенсинното законодателство и текущите въпроси, свързани с прилагането му. Точно 70% от контактите с медиите на служители от отдела или представители на институцията са били по повод на възникнали въпроси с такава насоченост. Очаквано, на второ място по интерес се подреждат запитванията, свързани с паричните обезщетения от държавното обществено осигуряване.

Фиг. 4. Тематично разпределение на контактите с медиите (интервюта+запитвания) в зависимост от тематиката



За последните 5 години се наблюдава нарастване както в броя на отговорите на журналистически въпроси, така и при организираните интервюта с ръководството и служителите на НОИ на различни нива. От една страна това се дължи на проактивния 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 извора”, когато става дума за теми, пряко свързани с държавното обществено осигуряване (Фиг. 5).



Фиг. 5. Интервюта и отговори на журналистически въпроси (2017-2021 г.)

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

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

Фиг. 6. Разпределение на публикациите по вид на медиата

Обработката на данните през 2021 г. показва, че за миналата година са засечени и отразени общо 6624 публикации, посветени на дейността на НОИ. На Фиг. 6 ясно се вижда, че преобладаваща част (80%) 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 версии.

4. Контактен център за телефонна връзка

През 2021 г. към Контактния център постъпиха 420 582 бр. входящи обаждания. Обслужени са 191 519 бр. от тях или 19 152 бр. средно от служител.



Резултатите показват, че сме успели да задържим високо нивото на обслужените клиенти. По време на принудителни отсъствия поради болест и карантина в условията на пандемия бяха взети всички мерки да се обезпечи непрекъснатост на работния процес, като към Контактния център бяха присъединени колеги от ТП Пловдив и ТП Смолян за периода на карантина.

Редовно се наблюдават и отчитат индикаторите, залегнали в оперативните цели на НОИ като част от стратегическата цел за повишаване на удовлетвореността на клиентите- През 2021 г. са достигнати всички планирани стойности на количествените показатели, в т.ч.:

- Пропуснати обаждания – под 2%;
- Средно време на един телефонен разговор – 3:49 мин.;
- Над 85% разрешени запитвания на клиенти при първото обаждане;
- Предоставени отговори от един служител – 19 152 бр.



Най-натоварената категория остава **„Парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство“**. В началото на годината имаше многобройни сигнали свързани с неизплатено редовно майчинство по чл.50/51 и чл.53/54 от КСО за месец януари. След извършена проверка се установи, че са одобрени за обработка, изчисление или изплащане с дата 21.01.2021г., но самите плащания не бяха тръгнали и за тези случаи сигнализирахме дирекция „ИСМБП“.

На 02.03.2021г. постъпиха множество сигнали от майки с банкови сметки в Пощенска банка за неполучено редовно майчинство. След наш сигнал до компетентната дирекция, в късния следобяд сметките на лицата бяха запазени, а проблемът се оказа технически от страна на банката.

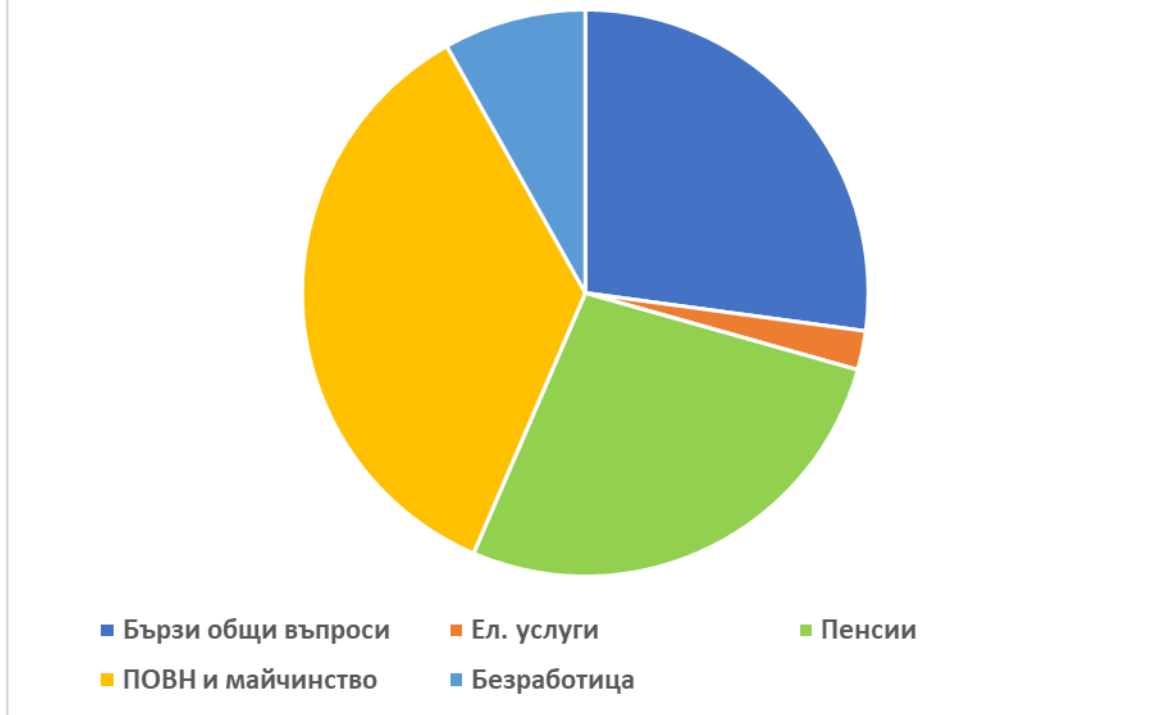
И през тази година голяма група от обажданията касаеха най-актуалния за страната проблем – COVID-19, като много граждани и служебни лица се интересуваха как и кога се издават, и как се изплащат болнични листове с тази диагноза. Освен това – в кои случаи се издават с причина „карантина“ на контактни лица и на майки с деца, контактни с болни. Имаше и многобройни обаждания от лекари и лица, които се интересуваха как да се издадат болнични листове на лица, заболели от COVID-19, които са надвишили 360 дни. Насочвахме ги да се обърнат към РЗИ и МЗ.

Постъпиха и множество обаждания от общопрактикуващи лекари относно еднолично издаване на болнични листове за четиринадесет дни с причина карантина за COVID-19 след период с причина общо заболяване на пациенти, които бяха насочени от тях да се консултират с НОИ по същата тема.

Увеличиха се и обажданията с искане на указания за попълване на Приложение 9 за служители и работници, починали в период на временна неработоспособност.

Много въпроси постъпиха от майки във връзка с изплащане на редовното майчинство за месец май и септември, тъй като бяха получили по-малки суми по платежните си сметки от предходните месеци. Уведомявахме ги, че в тези месеци работните дни са по-малко от работните дни в предходните месеци.

Тип на запитванията според избора от гласовото меню

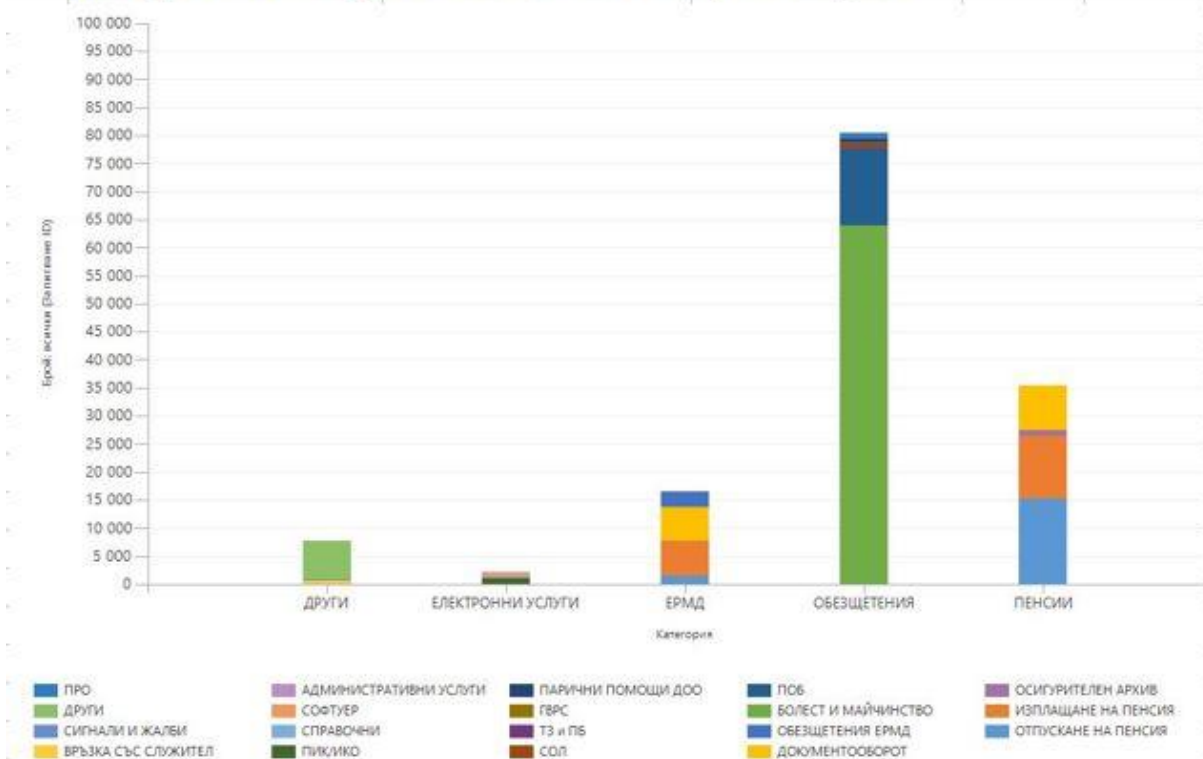


В средата на годината постъпиха многобройни запитвания за постъпили плащания на малки суми по банковите сметки вследствие на годишното преизчисление и доплащане на дължими суми по обезщетения от изтеклата 2020г.

Друго, което прави впечатление бе свързано с неизплатено майчинство за месец юни по чл.50/51 от КСО и майките се интересуваха защо не са получили плащане на дата 01.07.2021г. Тези случаи подавахме като сигнали към съответните ТП на НОИ.

През месец юли в Държавен вестник, бр.59 от 16.07.2021г. бяха обнародвани изменения и допълнения на НМЕ, приети с Постановление №225 от 12.07.2021г. на Министерски съвет. Действащата нормативна уредба посочва издаването на болничния лист с причина „карантина“ като изключение от общото правило за максимална продължителност от 40 дни, както и не се включва в максимално разрешените отпуски от ЛКК без решение на ТЕЛК, отпусък поради временна неработоспособност от 180 дни без прекъсване, както и 360 дни с прекъсване в две предходни години и в годината на боледуването.

Обслужени обаждания 2021 г. по категории въпроси



Във връзка с изтекла информация по медиите в края на септември имаше рязко увеличение на входящите запитвания от майки относно увеличаване на обезщетението за гледане на малко дете по чл.53 от КСО, като при изплащането на редовното майчинство за месец септември по чл.53 от КСО, тези които имат ПИК виждаха сума за изплащане в размер на 380 лв., вместо 650 лв. На всички обадили се бе разяснено, че размера на майчинството ще бъде увеличен, считано от 01.10.2021г., съгласно Закона за изменение и допълнение на ЗБДОО 2021 г., обнародвано в ДВ, бр.77 от 16.09.2021г.

Традиционно пиково натоварване генерират ежемесечните въпроси относно датата за изплащане на редовно майчинство, както и системното непознаване на сроковете за представяне, обработка и изплащане на болнични листове.

Запитванията, свързани с „Пенсии и осигурителен архив“, през годината бяха обусловени от множеството промени в пенсионното законодателство, а именно:

Считано от 01.01.2021 г. бяха увеличени минималните размери на пенсиите, свързани с трудова дейност, както и максималния размер на получаваните една или повече пенсии, без добавките към тях (чл. 10 от ЗБДОО/2021 г. и §7, ал. 2 на ЗБДОО/2021 г.).

През първото полугодие на годината беше дадено право на лицата, осигурявани в универсален пенсионен фонд да поискат преизчисляване без намаление на индивидуалния коефициент на пенсиите им за осигурителен стаж и

възраст, отпуснати с намален индивидуален коефициент, като заявят прехвърлянето на средствата от индивидуалните им партии в УПФ към фондовете на ДОО (§9, ал.2 от ПЗР на ЗБДОО/2021 г.)

Считано от 01.04.2021 г. беше извършено служебно преизчисление на пенсиите на работещите пенсионери с допълнително придобития след пенсионирането им осигурителен стаж до края на 2020 г., като такава преизчисляване ще се извършва от 1 април на всяка календарна година (чл.102, ал.1, т.1 КСО, в сила от 01.01.2021 г.). В тази връзка бяха извършени множество справки в справочните системи от страна на КЦ.

Считано от 01.09.2021 г. започна служебно преизчисление на пенсиите за трудова дейност, отпуснати с намаление на индивидуалния коефициент на основание §7д от ПЗР на КСО, съобразно новия механизъм за редуция на коефициента. Множество консултации и разяснения бяха предоставени на гражданите и в тази връзка.

От 16.09.2021 г. бяха определени нови размери на социалните пенсии за инвалидност (§11, т.1 от ДР на ЗИД на ЗБДОО/2021 г.), което увеличи запитвания от лица, получаващи този вид пенсии.

Считано от 25.12.2021 г. се увеличават за втори път през годината минималните размери на пенсиите, свързани с трудова дейност и на максималния размер на получаваните една или повече пенсии, без добавките към тях.

Служебните преизчислявания и изменения в размерите на пенсиите доведоха до много голям брой запитвания, консултации и справки.

Изплащането на еднократните допълнителни суми към пенсиите от 50 лв. до месец септември и 120 лв. за месеците октомври, ноември и декември провокира много голям брой обаждания, които изискваха разяснения от страна на служителите на КЦ.

Удължаване на действието на експертните решения на ТЕЛК и сроковете за изплащане на пенсиите за инвалидност бяха много актуални през цялата година.

В периодите на плащане на пенсии ежесечно постъпваха въпроси, касаещи следното:

- ✓ Пенсии с наложени запори, поради промяна в размера на удръжката или извършилите промяна на начина на изплащане чрез друг ДПУ не бяха изплащани на първата дата на плащане и в тази връзка постъпваха ежесечно множество запитвания. Пенсионерите, попадащи в тази група, получават пенсиите в следващите три работни дни в зависимост от начина на изплащането им - с пенсионен запис, ако се изплащат чрез пощенска станция, или с допълнителен превод по личната платежна сметка, ако се изплащат чрез банка/доставчик на платежни услуги;
- ✓ Получаваме и много запитвания за датите на плащане на пенсиите, когато 7-мо число се пада почивен ден;
- ✓ През месец април силен интерес имаше относно изплащането на еднократната финансова подкрепа за хранителни продукти в размер на 120 лв., изплащана от АСП по предоставени от НОИ списъци. Пенсионерите очакваха да я получат като добавка към пенсиите си за месец април. В тази връзка всички заинтересовани лица бяха насочвани

съм АСП, за да получат нужната информация кога и как следва да им бъде изплатена тази помощ;

- ✓ В някои от периодите на плащане получавахме много обаждания от пенсионери с банкови сметки в Алианц Банк България и Уникредит Булбанк, които не бяха получили пенсиите на първата дата на плащане. При извършените справки беше установено, че пенсиите са преведени с редовното плащане от страна на НОИ, но не са постъпили по личните сметки на лицата.

Предвид голямата натовареност на служителите от направление Пенсии в ТП на НОИ, бяха извършени множество справки и подадени сигнали за обработка на заявления извън регламентираният срок.

При **пенсиите, отпускани по силата на европейските регламенти и международни договори**, въпросите касаяха реда за отпускане на пенсия по регламенти и договори, потвърждаване на осигурителни периоди към чуждите компетентни институции, както и процедурата за издаване на удостоверения за размер на българска пенсия. При справките относно документооборота преобладаваха тези, касаещи очаквани експертни решения въз основа на медицинска документация, изпратена от чужбина. Актуални бяха и консултациите за начина на изплащане на пенсия по регламенти, както и заверка на Декларация за продължаване изплащането на българска пенсия на лица, живеещи в други държави.

Въпросите относно **Осигурителен архив** се отнасяха до търсене на информация за прекратени осигурители без правоприменик, подаване на заявления за издаване на удостоверения за стаж и доход, както и заявления-декларации по чл.5, ал.10 от КСО.

При **паричните обезщетения за безработица** с цел предпазване, ограничаване и преодоляване на последиците от разпространяването и заразата с вируса COVID-19, бяха направени следните нормативни промени във законодателството, които имаха пряко отражение върху натоварването в отдел Контактен център:

Във връзка със Закона за изменение на Закона за бюджета на ДОО за 2020 г., обн., ДВ, бр. 84 от 2020 г. с който се регламентира нов срок на ПОБ по чл. 54б, ал. 4, отпуснати с начална дата от 01.10.2020 г. до 31.12.2020 г. – 7 месеца. Лицата не бяха запознати за кого е приложима промяната и очакваха удължаване на своя период в първите месеци на 2021 г.

По отношение направените изменения на чл.9, ал.2, т.3 от КСО, съгласно които през 2021 г. ще се зачитат 90 дни неплатен отпуск за осигурителен стаж. През цялата година и граждани, и служебни лица, не разбираха че това е време зачетено за осигурителен стаж, но не и за придобиване право на обезщетение за безработица. За придобиване право на парично обезщетение по чл.54а КСО се зачита до 30 работни дни неплатен отпуск през една календарна година.

Друга група запитвания се отнасяха до чл.54г, ал.1 - за периода, за който лицето получава обезщетение за оставане без работа съгласно нормативен акт. Множество безработни лица търсеха разяснение относно правото и реда за отпускане на обезщетение за безработица.

В края на месец декември 2020 г., Европейският съюз и Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия подписаха споразумение за търговия и сътрудничество, което се прилага от 01 януари 2021 г. Разпоредбите на Споразумението за оттегляне уреждат пълно или частично прилагането на Регламент (ЕО) №883/2004 на Европейския парламент и на Съвета за координация на системите за социална сигурност и Регламент (ЕО) №987/2009 на Европейския парламент и на Съвета за установяване не на процедура за прилагане на Регламент (ЕО) №883/2004 в зависимост от обстоятелствата в коя разпоредбата от Споразумението за оттегляне попадат заинтересованите лица. В периода януари-май 2021 г. тази промяна провокира много голям брой обаждания от граждани с последна заетост във Великобритания, която е прекратена след 01.01.2021 г. Всички те се интересуваха от правото на обезщетение от България.

Ежемесечно на 14-то число висок трафик, с питане защо не виждат ведомост на сайта.

Голям интерес проявиха безработните лица към електроните административни услуги и справочния портал на НОИ. Ежедневно информирахме за възможността от 2021 г. да се набави ПИК на НОИ по електронен път без да посещават офис на НОИ.

През изтеклата година бе извършен преглед и актуализация на Вътрешните правила за дейността на Контактния център във връзка със Заповед №1016-40-523/19.05.21 г. по отношение обработването на лични данни.

Вследствие на извършените справки в процеса на разговори с граждани и задължени лица, са подадени:

- ✓ **936 бр. сигнала** за проверка към съответните териториални поделения на НОИ във връзка с неизплатени в срок парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство;
- ✓ **127 бр. сигнала** за проверка относно необработени в срок преписки и документи във връзка с отпускане на пенсии по регламент;
- ✓ **131 бр. сигнала** към ТП във връзка с необработени в срок преписки и документи по пенсии;
- ✓ **15 имейла** за неработещи справки на сайта след подадени сигнали от граждани;
- ✓ **Един сигнал** за злоупотреби с фондовете на ДОО.

5. Информация от териториалните поделения на НОИ

Териториалните поделения на НОИ отговарят пряко за дейността, осъществявана от Центровете 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. Водещи нормативни документи при набирането и анализа на информацията са Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в НОИ. Основните канали за получаване на данни са:

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

5.1. Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани постъпват писмено и устно. Писмата от гражданите могат да бъдат изпратени по обикновена или 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 са насочвани към Инспектората на НОИ и анализът им е представен в т. 2 от настоящия раздел на доклада.

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

През 2021 година в териториалните поделения на НОИ са постъпили 203 похвали, в т.ч. както персонални благодарствени писма към служители за проявен професионализъм и отзивчивост, така и положителни отзиви за цялостната организация и качество на административното обслужване. С писмата са запознати служителите и техните преки ръководители, а някои са оповестени сред целия персонал като примери за добри практики.

5.2. Консултациите със служителите в приемните на НОИ се извършват регулярно и изводите своевременно се отразяват като промени в организацията на обслужването, предложения до директорите на териториалните поделения или до компетентните административни звена в Централно управление на НОИ. В някои териториални поделения процедурата за извършване на консултации със служителите е формализирана чрез заповед на директора, в други протоколирането и запознаването на ръководството с проблемите и предложенията на служителите се осъществява по инициатива на съответните преки

ръководители. След провеждане на събеседването преките ръководители изготвят доклад до директора на териториалното поделение.

5.3. Успоредно с електронната анкета, представена в т. 1 на настоящия доклад, анкетни проучвания са проведени в почти всички териториални поделения на НОИ. 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. Поради малката съвкупност на анкетираните лица, тези териториални проучвания нямат необходимата статистическа представителност и не позволяват съпоставимост на данните. Резултатите не могат да бъдат обобщени на национално ниво. Въпреки това, изводите са изключително полезни за оперативното управление, за анализ на специфичните проблеми на регионално равнище и своевременна реакция на потребностите на клиентите в Центровете за административно обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

Използването на пълният набор от методи за измерване на удовлетвореността на клиентите и разностранната информация даде възможност за своевременен анализ и адаптиране на административното обслужване. В резултат на направените изводи и препоръки бяха 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 2021 г. (нормативни промени, указания, административни процедури и др.), структурирани съобразно компетенциите на съответните административни звена в НОИ.

1. Пенсии

1.1. Извършени нормативни промени, касаещи дейностите по отпускане и изменение на пенсиите:

- Изменения и допълнения в Кодекса за социално осигуряване (КСО), приети със Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., обн. ДВ, бр. 103 от 04.12.2020 г., в сила от 01.01.2021 г.
- Заповед на Управителя на НОИ № 1016-40-111/05.02.2021 г., на основание чл. 37, ал. 5, т. 2 КСО във връзка с прилагането на чл. 9 Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица, за определяне на средна пенсия за осигурителен стаж и възраст за 2020 г.,

въз основа на която се изчисляват размерите на добавките към пенсиите на правоимащите лица по закона.

- Изменения и допълнения в КСО, обн. ДВ, бр. 109 от 22.12.2020 г., бр. 19 от 05.03.2021 г., свързани с чл. 4, чл. 46, чл. 69, чл. 124а, чл. 127 и чл. 168 КСО.
- Изменения и допълнения в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж, приети с ПМС № 176 от 29.04.2021 г.
- Постановление на МС № 200 от 23 юни 2021 г., обн., ДВ, бр. 53 от 25.06.2021 г. за определяне на нов размер на социалната пенсия за старост и минимални размери на пенсиите, несвързани с трудова дейност.
- Изменения и допълнения в Кодекса за социално осигуряване (КСО), приети със Закона за изменение и допълнение на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., обн. ДВ, бр. 77 от 16.09.2021 г.
- Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция № 13 от 31.10.2000 г. за прилагане на Наредбата за категоризиране на труда при пенсиониране (НКТП), обн. ДВ, бр. 86 от 15.10.2021 г., в сила от 19.10.2021 г.
- Постановление на МС № 451 от 22 декември 2021 г. (обн. ДВ, бр. 110 от 24 декември 2021 г.) за определяне на нов размер на социалната пенсия за старост и минимални размери на пенсиите, несвързани с трудова дейност, считано от 25.12.2021 г.

1.2.Изготвени методически указания и указателни писма до териториалните поделения (ТП) на НОИ с цел единно и непротиворечиво прилагане на нормативната уредба в цялата страна - относно:

- Обработване на предоставена информация от Главна дирекция „Национална полиция” към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване – изх. № 1052-40-2/07.01.2021 г.
- Обработване на удръжки, наложени върху пенсиите, във връзка с промяна в размера на минималната работна заплата за страната от 01.01.2021 г. – изх. № Ц1052-40-158#1 от 12.01.2021 г.
- Обработена информация за лица, починали на територията на чужда държава - изх. № 1006-40-23/15.01.2021 г.

- Прилагане на чл. 102 КСО и § 7 от ПЗР на КСО, в сила от 01.01.2021 г. – изх. № Ц1052-40-160#1/19.01.2021 г.
- Преизчисляване на размерите на добавките по чл. 9 от ЗПГРРЛ, считано от 1 януари 2021 г. – изх. № 1052-40-40/05.02.2021 г.
- Процедура, която следва да се прилага при преизчисляване на пенсиите по § 9, ал. 2 от ПЗР на КСО или по чл. 102, ал. 1, т. 2 от КСО на лица, за които информацията за осигурителен стаж и осигурителен доход се съхранява в т.н. „Секретен регистър“ – изх. № Ц1052-40-161#4/11.02.2021 г.
- Служебно преизчисляване на пенсиите по чл. 102, ал. 1, т. 1 КСО и § 7г, ал. 1 от ПЗР на КСО – изх. № 1052-40-47/19.02.2021 г.
- Предоставяне на информация от НОИ относно упражнено право на пенсия за осигурителен стаж и възраст – изх. № 1052-40-50/23.02.2021 г.
- Прилагане на ПМС № 84/11.03.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 04.2021 г. – изх. № 1029-40-1102#1/17.03.2021 г.
- Прилагане на чл. 105, ал. 2 и чл. 115, ал. 1 от КСО във връзка с чл. 3а от КСО и чл. 3, т. 2 от Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., и за преодоляване на последиците - изх. № Ц1029-40-1683#4/12.04.2021 г.
- Промени в КСО, обн. ДВ, бр. 69 от 04.08.2020 г., бр. 109 от 22.12.2020 г., бр. 19 от 05.03.2021 г., свързани с чл. 4, чл. 4б, чл. 69, чл. 124а, чл. 127 и чл. 168 КСО – изх. № 1052-40-94/16.04.2021 г.
- Прилагане на ПМС № 168/22.04.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 05.2021 г. – изх. № 1029-40-1651#1/26.04.2021 г.
- Обработване на предоставена информация от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване – изх. № 1052-40-104/26.04.2021 г.
- Изменения и допълнения в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж, приети с ПМС № 176 от 29.04.2021 г. – изх. № 1029-40-1725#1/29.04.2021 г.
- Писмо до МОН за възможността за представяне на документ от учебно заведение по електронен път – изх. № 1029-40-1924/20.05.2021 г.
- Прилагане на ПМС № 192/27.05.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 06.2021 г. – изх. № 1052-40-121/28.05.2021 г.
- Методика за изчисляване на индивидуалния коефициент за пенсиите, отпуснати с начална дата след 31.12.2018 г. (актуализирана – януари 2019 г. и юни 2021 г.) – изх. № 1022-40-8/11.06.2021 г.
- Прилагане на Постановление на МС № 200 от 23 юни 2021 г., обн., ДВ, бр. 53 от 25.06.2021 г. за определяне на нов размер на социалната пенсия за старост и минимални размери на пенсиите, несвързани с трудова дейност. Осъвременяване от 1 юли 2021 г. на пенсиите, свързани с трудова дейност, отпуснати с начална дата до 31 декември 2020 г. – изх. №1052-40-140/25.06.2021 г.

- Прилагане на ПМС № 204/23.06.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 07.2021 г. – изх. № 1029-40-2376#1/28.06.2021 г.
- Методика за изчисляване на индивидуалния коефициент за пенсиите, свързани с трудова дейност, отпуснати с начална дата от 01.01.2000 г. до 31.12.2018 г. или от 01.01.2019 г. до 31.12.2021 г. във връзка с § 22ц от ПЗР на КСО – изх. № 1022-40-9/01.07.2021 г.
- Прилагане на чл. 21а от НПОС, приета с ПМС № 176 от 29.04.2021 г. – изх. № 1029-40-1725#2/02.07.2021 г.
- Обработване на предоставена информация от Главна дирекция „Национална полиция” към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване – изх. № 1052-40-145/08.07.2021 г.
- Прилагане на чл. 102, ал. 1, т. 2 КСО и §7г от ПЗР на КСО, в сила от 01.01.2021 г. – изх. № Ц1052-40-160#2/16.07.2021 г.
- Обработена информация за лица, починали на територията на чужда държава - изх. № 1029-40-254#8/16.07.2021 г.
- Прилагане на ПМС № 242/22.07.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 08.2021 г. – изх. № 1029-40-2738#1/28.07.2021 г.
- Прилагане на разпоредбата на чл. 50а, ал. 3 от НПОС – изх. № 1052-40-170/13.08.2021 г.
- Прилагане на § 7д от ПЗР на КСО, в сила от 01.09.2021 г. – изх. № 1052-40-171/18.08.2021 г.
- Прилагане на РМС от 01.09.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за м. 09.2021 г. – изх. № 1052-40-182#1/03.09.2021 г.
- Изплащане на неполучена пенсия от починал пенсионер по реда на чл. 91 от НПОС при представено завещание – изх. № 1052-40-183/07.09.2021 г.
- Изплащане на еднократна допълнителна сума в размер на 120,00 лв. към пенсиите за октомври, ноември и декември 2021 г. – изх. № 1052-40-186/16.09.2021 г.
- Нови размери на социалната пенсия за инвалидност по чл. 90а от КСО, в сила от 16.09.2021 г. – изх. № 1052-40-188/23.09.2021 г.
- Преизчисляване от 1 септември 2021 на трудовите пенсии по чл. 102, ал. 1, т. 2 КСО за осигурените лица, родени след 31 декември 1959 г. и осигурени в УПФ – изх. № 1052-40-190/29.09.2021 г.
- Обработване на предоставена информация от Главна дирекция „Национална полиция” към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване – изх. № 1052-40-211/27.10.2021 г.
- Извършени промени със Закона за изменение и допълнение на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., в сила от 25 декември 2021 г., касаещи: нови минимални и максимален размер на пенсиите, свързани с трудова дейност; изменени разпоредби на чл. 70, чл. 75 и чл. 79 КСО; преизчисляване по § 7е ПЗР на КСО на пенсиите, свързани с трудова дейност, отпуснати с начална дата до 24 декември 2021 г. – изх. № 1052-40-230/30.11.2021 г.

- Методика за изчисляване на индивидуалния коефициент за пенсиите, отпуснати с начална дата след 31.12.2018 г. (актуализирана – януари 2019 и юни 2021 г., изменена и допълнена – декември 2021 г.) – изх. № 1022-40-15/21.12.2021 г.
- Изплащане на добавка за чужда помощ към наследствена пенсия на лица, ненавършили 16-годишна възраст – изх. № 1052-40-244/23.12.2021 г.
- Прилагане на Постановление на МС № 451 от 22 декември 2021 г. (обн. ДВ, бр. 110 от 24.12.2021 г.) за определяне на нов размер на социалната пенсия за старост и минимални размери на пенсиите, несвързани с трудова дейност, считано от 25 декември 2021 г. – изх. № 1052-40-247/30.12.2021 г.
- Прилагане на Решение на Народното събрание от 23.12.2021 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за 2021 г. – изх. № 1052-40-249/31.12.2021 г.

1.3. Вътрешни правила, процедури, работни инструкции, образци:

С цел унифициране на административното обслужване на гражданите в страната дирекция „Пенсии“ в централно управление на НОИ изготвя процедури, работни инструкции, образци на документи, обучителни материали и др., подпомагащи работата на пенсионните звена във всички ТП на НОИ.

Създаването на ясни, точни и разбираеми за клиентите на НОИ образци на формуляри, заявления и др. облекчава дейностите по тяхното административно обслужване, като намалява броя на лицата, дошли за справка в приемните на ТП на НОИ и/или задали писмено своето запитване. По този начин се намалява административната тежест за клиентите на НОИ.

Усъвършенстването на електронните административни услуги и обогатяването на материалите на интернет страницата на НОИ пряко допринасят за подобряване обслужването на гражданите. Същите изиграха особено важна роля по време на създадената извънредна епидемична обстановка през 2021 г.

- Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция № 13 от 31.10.2000 г. за прилагане на НКТП, обн. ДВ, бр. 110 от 29.12.2020 г. – указание до ТП на НОИ № 1052-40-7/08.01.2021 г.
- Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция № 13 от 31.10.2000 г. за прилагане на НКТП, обн. ДВ, бр. 86 от 15.10.2021 г., в сила от 19.10.2021 г. – указание до ТП на НОИ № 1052-40-243/21.12.2021 г.
- Заявление за ежегодно преизчисляване на пенсия за трудова дейност – УП-28 по чл. 102, ал. 1, т. 2 КСО, утвърдено със Заповед № 1016-40-1289/30.11.2021 г.
- Нов образец УП-1 на Заявление за отпускане на пенсия/и и добавка/и, утвърден със Заповед № 1016-40-1406/30.12.2021 г.
- Изготвени нови примерни образци и формуляри на заявления за административни услуги, предоставяни от НОИ и касаещи пенсионерите, които са публикувани за ползване от лицата и на външната интернет страница на НОИ, а именно: формуляри на заявления Обр. П-1, Обр. П-2, Обр. П-3, Обр. П-4, Обр. П-5, Обр. П-7, Обр. П-8, Обр. П-11, Обр. П-14, Обр. П-20, Обр. П-21, Обр. П-22.
- През 2021 г. са изготвени 17 броя макети на разпореждания, с които да се унифицират индивидуалните административни актове, постановявани от

длъжностното лице, на което е възложено ръководството на пенсионното осигуряване в ТП на НОИ.

2. Европейски регламенти и международни договори

- През 2021 г. бяха изготвени 23 бр. указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори. По искания от ТП на НОИ бяха предоставени 209 бр. становища по конкретни казуси и по принципни въпроси.
 - Утвърдени са 6 нови работни инструкции, в т.ч.: Работната инструкция за организацията на работата дирекция „Европейски регламенти и международни договори“; Работната инструкция за взаимодействието между дирекция „Европейски регламенти и международни договори“ и териториалните поделения на НОИ, свързано с организацията на работа, методическото ръководство и контрол на дейността по прилагане на европейските регламенти и международните договори и Работната инструкция за организация на работата в дирекция „Европейски регламенти и международни договори“ и в дирекция „Финансово-счетоводна дейност“ във връзка с изплащането на български пенсии по международни договори и европейски регламенти за координация на системите за социална сигурност за лица с постоянен адрес в чужбина и на чужди пенсии в България чрез посредничеството на НОИ. Едновременно с това, бяха извършени промени в Работната инструкция „Възстановяване от други държави членки на изплатени в Република България парични обезщетения за безработица“.
 - Във връзка с изпълнение на задълженията на администрациите по Наредбата за Административния регистър, както и в резултат на извършената през 2021 г. проверка в НОИ от Държавна агенция „Електронно управление“ за спазване изискванията на Закона за електронното управление и подзаконовите нормативни актове за прилагането му при предоставянето на административни услуги, в Интегрираната информационна система на държавната администрация, през 2021 г. бяха извършени редица допълнения на административните услуги, предоставяни от дирекция ЕРМД.
 - Променени бяха образците на заявления към следните административни услуги: № 73 - Издаване на удостоверение образец УП-20 за получен доход от пенсия от други държави, изплащани чрез НОИ; № 133 - Заявяване/промяна в начина на изплащане на пенсията; № 212 - Издаване на разпореждане за разпределяне на средствата, получени от пенсионната схема на ЕС, ЕЦБ и ЕИБ.
2. Утвърдена е и нова форма на образец П – 23 „Заявление за издаване на удостоверение за доходи от пенсии от други държави, изплащани чрез посредничеството на НОИ“ .

3. Осигурителен архив

3.1. През 2021 г. бе изменена и допълнена **Инструкция № 5** от 30.06.2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприменик, обнародвана в ДВ, бр. 110/29.12.2020

3.2. Във връзка с изменение и допълнение на горепосочения подзаконов нормативен акт, със Заповед № 1016-40-343/24.03.2021 г. на управителя на НОИ бяха утвърдени **образци на формуляри** свързани с дейността по приемане, съхраняване и използване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприменик, както следва:

- Заявление по чл. 5, ал. 10 от КСО;
- Удостоверения по чл. 5, ал. 10 от КСО;
- Заявление за издаване на удостоверение по чл. 30 от Инструкция №5/2005 г.;
- Удостоверение за осигурителен стаж - Обр. УП-13;
- Удостоверение за осигурителен стаж на земеделски стопанин-кооператор - Обр. УП-14;
- Удостоверение за осигурителен доход - Обр. УП-15;
- Удостоверение за установяване на трудов и осигурителен стаж по съдебен ред - Обр. УП-17;
- Отказ за издаване на удостоверение за осигурителен стаж/доход;
- Удостоверение за доход във връзка с данъчно облагане по ЗДДФЛ;
- Приемателно-предавателен протокол по чл. 20 от Инструкция №5/2005 г.;
- Приемателно-предавателен протокол за предаване на документи в регионален архивен център
- Констативен протокол;
- Заповед за изземване на ведомости за заплати и трудовоправни документи;
- Протокол за изземване на ведомости за заплати и трудовоправни документи;
- Заглавна страница на дело;
- Заглавна страница на опис;
- Опис;
- Заверителен надпис;

3.3. За уеднаквяване на практиката при осъществяване на дейността на осигурителния архив бяха изготвени и **указателни писма до ТП на НОИ**, а именно:

- Указателно писмо с изх. № 1052-40-37/04.02.2021 г., относно Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция № 5 от 30.06.2005 г. за приемане и съхраняване на разплащателни ведомости и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприменик;
- Указателно писмо с изх. № 1052-40-162/29.07.2021 г. и Процедура за приемане, съхраняване и използване на ТП на НОИ на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприменик, създадени като електронни документи;
- Указателно писмо с изх. № 1052-40-84/31.03.2021 г., относно утвърдени със заповед на управителя на НОИ № 1016-40-343/34.03.2021 г. образци на формуляри по дейността на осигурителния архив;
- Указателно писмо с изх. № 1052-40-25/26.01.2021 г., относно актуализирана форма на месечните отчети, изготвени от началник на отдел „ООА“, „ОА“/сектор

„ОА“ и главните експерти по осигуряването, пряко ангажирани с дейността на осигурителния архив към сектор „КР на ДОО“ – ТП на НОИ за 2021 г.;

- Указателно писмо с изх. № 1052-40-133/ 11.06.2021 г., относно поставени въпроси, свързани с промените в Инструкция № 5 от 30.06.2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правопримемник, в сила от 01.01.2021 г.;

- Указателно писмо с изх. № 1052-40-70/24.03.2021 г., относно унищожаване на документи с изтекъл срок на съхранение;

- Указателно писмо с изх. № 1052-40-156/20.07.2021 г., относно издаване на удостоверения на основание чл. 40, ал. 9 от НПОС за направени осигурителни вноски и зачетен осигурителен стаж на членовете на трудово - производителните кооперации, които са се осигурявали по отм. Указ № 165 за взаимно осигуряване на членовете на ТПК от 1953 г.;

- Указателно писмо с изх. № 1052-40-201/20.10.2021 г., относно извършване на ежегодна инвентаризация на наличните дела на прекратени осигурители, съхранявани в ТП на НОИ.

3.4. През 2021 г. бяха актуализирани следните **Административни услуги**, свързани с дейността на Осигурителния архив:

- Услуга № 42 „Издаване на удостоверение на прекратени осигурители, които нямат правопримемник“;

- Услуга № 123 „Издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж - образец УП-13“;

- Услуга № 168 „Издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж на земеделски стопанин-кооператор - образец УП-14“;

- Услуга № 208 „Издаване на удостоверение за осигурителен доход - образец УП-15“;

- Услуга № 87 „Издаване на удостоверение за установяване на трудов и осигурителен стаж по съдебен ред – образец УП-17“;

- Услуга № 215 „Издаване на служебна бележка за облагаемия доход и удържания данък на работници и служители, работили при осигурител с прекратена дейност без правопримемник“;

- Услуга № 180 „Издаване на удостоверение на лицата, осигурявани към Съвет за взаимно осигуряване на членовете на трудово - производителни кооперации“.

4. Осигуряване и краткосрочни плащания

4.1. Парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство

С т. 2 на §8 от ПЗР на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., обн., ДВ, бр. 103/2020 г. е изменен текстът на чл. 40, ал. 4, т. 2, като са регламентирани нови основания за спиране на производството по отпускане/изплащане на ПОВН и максимален срок за спиране на производството – до 6 месеца, като по този начин се защитават правата на осигурените лица.

С изменението и допълнението на Закона за бюджета на ДОО, обн., ДВ, бр. 77/16.09.2021 г., се увеличава месечният размер на паричното обезщетение за отглеждане на дете до 2-годишна възраст по чл. 53 от Кодекса за социално осигуряване – 650 лв. за периода от 1 октомври до 31 декември 2021 г.

Изготвени са следните указателни писма:

- Изх. № 1052-40-131/10.06.2021 г. относно изготвяне на примерни образци на писма за проверка във връзка с изменението на чл. 40, ал. 4, т. 2 от КСО;
- Изготвени и предоставени са на Д ИСДКП следните планови задания:
- Изх. № 1007-40-195/25.02.2021 г. за актуализиране в ПП ПОПДОО на размера на неплатения отпуск, който се зачита за осигурителен стаж за 2021 г.;
- Изх. № 1007-40-229/10.03.2021 г. за актуализиране на ПП ПОПДОО във връзка с промяна на допустимите максимални размери на обезщетения, помощи и наследствени маси;
- Изх. № 1007-40-388/28.04.2021 г. за актуализиране на ПП ПОПДОО за броене на 6-месечния срок, допустим за спиране на производството във връзка с изменението на чл. 40, ал. 4, т. 2 от КСО;
- Изх. № 1007-40-440/21.05.2021 г. относно промени в Самостоятелно работещия програмен продукт на НОИ за въвеждане, контрол и изпращане на данни от удостоверения, приложения № 9, № 10 и № 11 към НПОПДОО;
- Изх. № 1007-40-610/16.07.2021 г. относно актуализация на справочни административни услуги, достъпни с ЕГН и ПИК на НОИ;
- Изх. № 1007-40-770/17.09.2021 г. във връзка с актуализиране на ЗБДОО с което се увеличава размерът на ПО за отглеждане на дете до 2-годишна възраст на 650 лв. за периода от 1 октомври до 31 декември 2021 г.;
- Изх. № 1007-40-852/13.10.2021 г. относно промени в електронната услуга „Изчисляване на прогнозен размер на паричното обезщетение за бременност и раждане“.

4.2.Отпускане и изплащане на паричните обезщетения за безработица по КСО и ЗОВСРБ, на гарантираните вземания по ЗГВРСНР, на средства за запазване на заетостта по ПМС № 416, № 93, № 213 и № 322 и на компенсация за запазване на заетостта по ПМС № 328

Със Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., обн., ДВ, бр. 103/2020 г. са направени следните изменения:

- с чл. 11 са определени следните размери на паричното обезщетение за безработица: минимален дневен размер – 12 лв.; максимален дневен размер – 74,29 лв.;
- с чл. 15, ал. 2 е определен нов максимален месечен размер на гарантираните вземания по чл. 22, ал. 2 – 1625,00 лв.
- С т. 3 на §8 от ПЗР на същия закон са направени следните изменения:
- ал. 2 на чл. 54г е отменена, с което отпада задължението на безработните лица да уведомяват НОИ за настъпване и отпадане на обстоятелства, водещи до спиране или възобновяване изплащането на ПОБ, което е свързано с намаляване на административната тежест за безработните лица;
- изменен е текстът на ал. 4 на чл. 54г, като са регламентирани нови основания за спиране на производството по отпускане/изплащане на ПОБ и

максимален срок за спиране на производството – до 6 месеца, като по този начин се защитават правата на безработните лица.

С т. 2 на §11 на същия закон е направена промяна в текста на чл. 27, ал. 1 от Закона за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя, като думите „лични разплащателни или спестовни безсрочни банкови сметки“ са заменени с думите “лични платежни сметки, обозначени с Международен номер на банковата сметка (International Bank Account Number - IBAN), водена от доставчик на платежни услуги (ДПУ), лицензиран от Българската народна банка, или клон на ДПУ, осъществяващ дейност на територията на страната.

Приети и обнародвани в ДВ са следните Постановления на Министерски съвет, които регламентират изплащане на средства за запазване на заетостта на работниците и служителите във връзка с въведеното извънредно положение и извънредната епидемична обстановка, която дейност е възложена на Националния осигурителен институт:

- ПМС № 416, обн., ДВ, бр. 2/2021 г.;
- ПМС № 93, обн., ДВ, бр. 24/2021 г.;
- ПМС № 213, обн., ДВ, бр. 56/2021 г.;
- ПМС № 322, обн., ДВ, бр. 85/2021 г.,

както и ПМС № 328 от 14.10.2021 г., обн., ДВ, бр. 87/2021 г. за определяне на условията и реда за изплащане на компенсации на работници и служители и на самоосигуряващи се лица, осигурени в икономически дейности, за които са наложени от държавен орган временни ограничения за осъществяването им в периода на обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка, обн., ДВ, бр. 87/2021 г.

По инициатива на Д ОКП и с участие на нейни представители в обсъждане на предложените промени са направени изменения и допълнения в Наредба № 5 от 29.12.2002 г. за съдържанието и сроковете за изпращане на уведомлението по чл. 62, ал. 5 от Кодекса на труда, обн. ДВ, бр. 17 от 26.02.2021 г., в сила от 1.03.2021 г.

Изготвени са следните указателни писма:

- № Ц1029-40-871#1 от 01.03.2021 г. относно отпускане на парични обезщетения за безработица при прилагане на европейските регламенти за социална сигурност;
- № 1052-40-22 от 26.02.2021 г. съвместно с Д „Правна“ относно прилагане разпоредбите на чл. 40, ал. 4, т. 1 и чл. 54г, ал. 4, т. 2;
- № 1052-40-131 от 10.06.2021 г. с приложени примерни образци на писма до компетентни институции с искания за извършване на проверка във връзка с изменените текстове на чл. 40, ал. 4, т. 1 и чл. 54г, ал. 4, т. 2;
- № 1052-40-43 от 10.02.2021 г. за прилагане на ПМС № 416;
- № 1052-40-81 от 30.03.2021 г. за определяне размера на средствата за запазване на заетостта на работници/служители, работещи при сумирано отчитане на работното време;
- № 1052-40-110 от 11.05.2021 г. за прилагане на ПМС № 93;
- № 1052-40-146 от 09.07.2021 г. за прилагане на ПМС № 213;

- № 1052-40-198 от 12.10.2021 г. за прилагане на ПМС № 322.

Изготвена и утвърдена със заповед № 1016-40-606 на Управителя на НОИ от 08.06.2021 г. работна инструкция “Приемане и обработка на документи за отпускане и изплащане на парични обезщетения за безработица“.

Съвместно с Агенция по заетостта (АЗ) са изготвени и утвърдени от Изпълнителния директор на АЗ и Управителя на НОИ анекси към споразуменията за изпълнение на дейностите и обмен на информация между АЗ и НОИ във връзка с прилагане на Постановления № 416, № 93, № 213 и № 322.

4.3.Методология на осигуряването и контрол

Актуализирани са следните електронни административни услуги, съобразно изискванията на Закона за електронното управление (ЗЕУ), в т.ч. и формулярите свързани с тях:

- Услуга № 33 Издаване на осигурителна книжка за периоди преди 01.07.2015 г. на самоосигуряващо се лице;
- Услуга № 60 Заверка на осигурителен стаж и доход в осигурителна книжка;
- Услуга № 67 Издаване на удостоверение за персонален идентификационен код (ПИК) за електронна идентификация;
- Услуга № 93 Издаване на удостоверение за внесени осигурителни вноски за осигурителен стаж за периода на обучение на основание чл. 9а, ал. 1 от КСО;
- Услуга № 110 Издаване на осигурителна книжка на съпруг/съпруга на дългосрочно командирован служител в дипломатическа служба, лице, участващо в международни мисии, работещо в международни органи и организации или изпратено на работа в чужбина от български посредник;
- Услуга № 183 Издаване на осигурителна книжка за периоди преди 01.07.2015 г. на лице, наето по трудов договор от осигурител, който не е едноличен търговец или юридическо лице;
- Услуга № 2141 Издаване на удостоверение за идентификационен код на осигурител (ИКО).

Разработени са и утвърдени нови формуляри на заявления за издаване на осигурителни книжки, във връзка с премахване на съдържащите се в тях недопустими данни, съобразно изискванията на ЗЕУ.

Актуализирана е информацията в Административния регистър, свързана с ползваните средства за електронна идентификация КЕП или ПИК, издаден от НОИ.

Изготвени са следните указателни писма:

- Указание за изменение и допълнение на Наредба № Н-13 от 17 декември 2019 г., в сила от 01.01.2021 г.
- Указание № 1052-40-64 от 12.03.2021 г., относно изменения и допълнения в нормативни актове, свързани с дейността на НОИ, вкл. относно неплатеният отпуск, който се зачита за осигурителен стаж по чл. 9, ал. 2, т. 3 от КСО през 2021 г.

Актуализирани са материалите, свързани с осигуряването на различните категории лица и подаването на данни за тях, на интернет страницата на НОИ.

Изготвени са нови образци на документи по глави трета и пета от Инструкция № 1 от 3.04.2015 г. за реда и начина за осъществяване на контролно-ревизионна дейност от контролните органи на Националния осигурителен институт.

Изготвено е планово задание за разработване на ПП „Регистър на лицата с осигурителен стаж по чл. 9а“, в изпълнение на чл. 33, ал. 5, т. 17 от Кодекса за социално осигуряване.

Подобрени са (съвместно с Д ИСКДП) функционалните възможности на Централизирана система „Регистър на длъжниците“ по отношение на издаването на задължителни предписания от ТП на НОИ.

4.4. Експертиза на работоспособността и трудова злополука

- Указание № 1029-40-1434#2/28.04.2021 г. относно правото на болничен лист за гледане на здрав ученик, при поставяне под карантина на училище или отделен клас.
- Указание № 1023-40-103#4/20.05.2021 г. относно правото на болничен лист за временна неработоспособност на лице, влязло на територията на Република България и поставено под карантина.
- Указание № 1052-40-154/19.07.2021 г. относно изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза (НМЕ) и Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи (ПУОРОМЕРКМЕ) – изключване на дните с причина карантина от сумирането на ползваната временна неработоспособност.
- Писмо с изх. № 1029-40-2754/28.07.2021 г. до дирекция ИСКДП за промяна във функционалните изисквания на Електронния регистър за болничните листове и решенията по обжалванията им (ЕРБЛРО) във връзка с промяна на НМЕ и ПУОРОМЕРКМЕ и въвеждането на допълнителни контроли на ИСЕОДД-Модул 2.
- Разработено задание изх. № 1029-40-3829/01.11.2021 г. до дирекция ИСКДП, във връзка реализиране на дейностите по проект „Изграждане на система за контрол върху експертизата на работоспособността“ – въвеждане на нови контроли по експертизата на временната неработоспособност на ИСЕОДД-Модул 2.
- Указание № 1052-40-154#1/02.11.2021 г. относно условията и редът за издаване на болнични листове, непосредствено след ползвана временна неработоспособност поради карантина.
- Актуализирани „Въпроси и отговори, свързани с издаване на болнични листове за временна неработоспособност“ в рубрика „За клиента“ на интернет сайта на НОИ;
- Направена промяна на номенклатурите към програмния продукт на НОИ за издаване на болнични листове и решения по обжалването им и ЕРБЛРО във връзка с въведени от СЗО нови кодове за COVID-19 към МКБ-10.

- Участие при подготовката на Споразумение за взаимодействие между НОИ и МЗ във връзка с изграждане на Информационна система за контрол и мониторинг на решенията на временната неработоспособност.
- Писмо до директорите на ТП на НОИ и РЗИ, № 1029-40-82#3 от 13.01.2021 г., във връзка с организацията за получаване и връщане на МЕД между ТП на НОИ и РКМЕ към РЗИ.
- Писмо, изх. № 1029-40-82#4/19.01.2021 г., до МЗ, МТСП, РКМЕ към СРЗИ и СРЗИ относно изпратена чужда медицинска документация и/или формуляр Е 213 за лица живеещи в други държави-членки на Европейския съюз, които желаят освидетелстване за трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане.
- Указание, изх. № 1052-40-57/04.03.2021 г. до ТП на НОИ, относно прилагане на т. III и IV от Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност/вид и степен на увреждане при определяне на оценката на работоспособността в експертните решения на ТЕЛК/НЕЛК.
- Указание, изх. № 1052-40-107 от 05.05.2021 г., до директорите на ТП на НОИ относно издаване на ревизионни актове за начет на лекари, членове на ТЕЛК по отменени експертни решения на ТЕЛК/НЕЛК.
- Указание, изх. № 1052-40-120 от 28.05.2021 г., относно експертни решения постановени по повод на допуснати технически грешки или непълноти в решението на ТЕЛК и НЕЛК.
- Указание, изх. № 1052-40-153 от 19.07.2021 г., до ТП на НОИ за изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза и Правилника за устройството и организацията на работата на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинската експертиза, направени с ПМС № 225 от 12.07.2021 г. относно състава на ТЕЛК/НЕЛК при извършване на експертиза на професионалните болести и определяне на пожизнен срок при множествени увреждания, някои от които са с дефинитивен характер.
- Писмо до МЗ, изх. № 1029-40-3585/13.10.2021 г., във връзка с публикувания материал „Практически насоки по приложението на Наредбата за медицинската експертиза“.
- Писмо, изх. № 1130-15-838#1 от 09.12.2021 г. до МЗ относно прилагането на чл. 69а (нов) от НМЕ.
- Разработено задание изх. № 93-00-1568 от 04.12.2021 г. до Д ИСКДП, за усъвършенстване и въвеждане в експлоатация на програмен продукт „Медицински комисии“, във връзка със задълженията по чл. 33, ал. 5, т. 18 от Кодекса за социално осигуряване.
- Указание, изх. № 1052-40-244 от 23.12.2021 г., до ТП на НОИ за изплащане на добавка за чужда помощ към наследствена пенсия на лица, ненавършили 16-годишна възраст.
- Проведена процедура за избор на изпълнители на дейността по профилактика и рехабилитация за 2021 г.
- Изготвени договори за сключване с определените от НС на НОИ изпълнители на дейността.

- Изготвени материали за публикуване на страницата на НОИ в интернет.
- Изготвени материали за въвеждане в Регистър „Профилактика и рехабилитация“ и модул „PRO Payment“.
- Указание № 1052-40-85 от 01.04.2021 г. относно провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация, финансирана от бюджета на Държавното обществено осигуряване за 2021 г.
- Указание № 1052-40-138 от 25.06.2021 г. относно провеждане на контролно-ревизионната дейност при изпълнителите на дейността по профилактика и рехабилитация.
- Указание № 1052-40-202 от 21.10.2021 г. относно провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация във връзка с въведените противоепидемични мерки на територията на Р. България от 21.10.2021 г.
- Актуализирани Вътрешни правила и процедури за планиране, организация и провеждане на процедура за избор на юридически лица по реда на Наредба № 1 от 13 февруари 2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация.
- Изготвени бланки-образци по реда на Инструкция № 1 от 3.04.2015 г. за реда и начина за осъществяване на контролно-ревизионна дейност от контролните органи на Националния осигурителен институт, утвърдени със заповед на управителя на НОИ изх. № 1016-40-677 от 23.06.2021 г.
- Направено изменение на образца на Декларация за трудова злополука (Обр. О-11/2022/НОИ), утвърден със заповед на управителя на НОИ №1016-40-1269 от 26.11.2021 г. и обнародван в ДВ., бр. 102 от 07.12.2021 г.
- Направени изменения на образците към процедурата за получаване на удостоверение за наличие или липса на трудови злополуки.

5. Електронни услуги

- Актуализирани са вътрешни правила и процедури във връзка със защита на личните данни и сигурността на информацията:
- Утвърден е Регистър на класифицираните документи извън ЗЗКИ към процедура от СУСИ Организиране и управление на средствата за информация и операциите.
- Внедрена нова функционалност в портала за заявяване на електронни административни услуги и контакти с НОИ по електронен път към АИС на НОИ Архимед, за валидиране на въдените Е-мейли чрез предварително изпращане на уникален код и неговото въвеждане от потребителя, преди изпращане на заявлението към НОИ.
- В изпълнение на задължения на администрацията по Закона за електронното управление, прилежащата му подзаконова нормативна уредба и утвърдени правила на Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ):
- Утвърден е образец на Декларация за достъпност и е публикувана на сайта на НОИ;

- Допълнена и актуализирана информацията за административните услуги на НОИ в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията - адресите за тяхното заявяване по електронен път, средствата за електронна идентификация, съдържанието на заявленията;
- На сайта на НОИ, в две рубрики: *Е-услуги и справки* и *За клиента/ Административно обслужване/ Административни услуги, извършвани от НОИ* е поместен актуален списък на административните услуги предоставяни от НОИ с активни връзки към описанията им в Административния регистър и към порталите за заявяване по електронен път;
- В Електронния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) на ДАЕУ, в раздел Електронни услуги за гражданите и бизнеса е създадена специална рубрика Социално осигуряване, в която групирани в тематични раздели са поместени актуални описания на административните услуги на НОИ и заявяването им по електронен път. Разработени са е-форми за заявяване по единния модел за две услуги на НОИ.
- В раздел Моето пространство на ЕПДЕАУ са поместени връзки към най-използваните електронни услуги и справки на НОИ, предоставяни през RegiX, ЕПДЕАУ и портали на НОИ.
- Регулярно са актуализирани всички електронни административни услуги и справки във връзка с настъпилите нормативни промени през 2021 г.

6. Обучение на служителите

През годината са проведени 34 обучения свързани с повишаване на професионалните компетенции и качеството на административното обслужване. В обученията са взели участие над 800 служители. Преобладаващата част от темите на обученията са свързани с правата на потребителите, защитата на личните данни, електронното управление и други актуални аспекти на държавната администрация:

- Административна стилистика
- Въведение в цифровите права
- Доказателствена стойност на електронния документ
- Достъп до обществена информация
- Електронен документ и електронен подпис (базов модул)
- Електронен подпис и електронно подписани документи
- Електронно управление
- Електронно управление и електронно правосъдие. Осъществяване на процесуални действия в електронна форма. Доказване с електронни форми.
- Запознаване със законодателството в областта на защита на личните данни. Правила и процедури за защита на личните данни.
- Защита на личните данни в дигитална среда

- Информационна и мрежова сигурност в подкрепа на реформите в публичната администрация
- Кодекс за поведение на служителите - функции и основни акценти
- Колаборативна работа в дигитална среда
- Координация и сътрудничество между органите и институциите във връзка с експертизата на работоспособността в РБ и практики от страни на ЕС
- Методи за колаборативна работа със заинтересовани страни
- Методики за оценка на работоспособността в съответствие с принципите и критериите на СЗО, заложи в ICF - практически аспекти на прилагането.
- Набори от данни с висока стойност
- Нормативна основа и добри практики при разкриване и предотвратяване на злоупотреби в сферата на социалното осигуряване.
- Обучение за крайни потребители от администрациите на Държавен хибриден частен облак за нуждите на електронното управление
- Организация на документооборота в държавната администрация
- Организиране и провеждане на дейностите по оценка на временната неработоспособност в страни от ЕС. Международни практики.
- Основи на електронното управление (базов модул)
- Основни изисквания за информационната сигурност
- Отворени данни в управлението. Качество и въздействие на отворените данни
- Планиране и организация на електронното административно обслужване
- Подобряване на вътрешните процеси в администрацията чрез е-управление
- Правна уредба на защитата на личните данни
- Работа с граждани с увреждания
- Работа с отворени данни-базов модул за длъжностни лица по данни
- Срочността в работата на администрацията
- Управление на времето
- Управление на ИКТ проекти
- Управление на работата от разстояние
- Цифрова Европа

В заключение може да обобщим, че всички приложени методи и инструменти за измерване на удовлетвореността на потребителите показват, че Националният осигурителен институт постига високи резултати и получава положителни оценки за качеството на услугите. В контекста на нормативните промени и

предизвикателствата на 2021 година, тези резултати говорят също така и за неговата адаптивност и способност да управлява риска като иновативна и ефективна институция.