



НАЦИОНАЛЕН
ОСИГУРИТЕЛЕН
ИНСТИТУТ

ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

ГОДИНА XVI, Брой 1, 2017

РЕДАКЦИОННА КОЛЕГИЯ:

Председател Весела Караиванова
Членове Антоанета Ганчева
Любомира Язджиева
Даниела Асенова
Теодора Нончева
Марин Калчев
Снежана Малакова

Редактор Петър Иванов
Предпечат Весела Петрова

ISSN 1311 9656

Адрес на редакцията: 1303 София, бул. "Ал. Стамболийски" № 62-64

Тел: 02 926 12 34

web: www.nssi.bg

СЪДЪРЖАНИЕ

Отличия

Петър Иванов - НОИ спечели две награди от конкурса „ИТ проект на годината 2016“3

Анализи

Росица Масларова - Тенденции на изменение на средната продължителност за получаване на лична пенсия за периода 2000-2016 г.....5

Трудови злополуки

Сокол Силянов - Годишна оперативна информация за трудовите злополуки, регистрирани през 2016 г.....10

На фокус

Георги Миланов – Териториално поделение на НОИ в гр. Ямбол – организация на дейността и постигнати резултати за 2016 г.....13

Чужд опит

„Десет глобални предизвикателства пред социалната сигурност“ – доклад на МАСО за глобалните тенденции в социалното осигуряване (част 2).....19

НОИ

Отличия

НОИ СПЕЧЕЛИ ДВЕ НАГРАДИ ОТ КОНКУРСА „ИТ ПРОЕКТ НА ГОДИНАТА 2016“

Петър Иванов – главен експерт в дирекция „Обществени комуникации и международно сътрудничество“

Националният осигурителен институт (НОИ) и неговите усилия за разработването и внедряването на модерните технологии при обслужването на клиентите отново бяха отличени за добри практики в сектора. След като миналата година институцията получи специалния приз за постижения в електронния обмен на документи и данни за изплащане на краткосрочни обезщетения по време на организираната от Международната асоциация за социално осигуряване (МАСО) Регионален европейски форум за социално осигуряване в шведската столица Стокхолм, през тази тя спечели още едно отличие за успешното използване на иновациите за подобряване на обслужването на гражданите. Екипът на НОИ взе голямата награда на традиционния конкурс „ИТ проект на годината“ за 2016 г., организиран от вестник Computerworld България и Банка ДСК.



Проектът на осигурителния институт за въвеждане на Електронния регистър на болничните листове и разработване на Интегрирана система за електронен обмен на документи и данни с НОИ за изплащане на парични обезщетения от ДОО (ИСЕОДД) бе отличен с първо място в категория „Публичен сектор“. Той се пребори за приза с още 8 кандидатури на държавни и общински администрации. Церемонията по награждаването на победителите в инициативата се състоя на 21 февруари 2017 г.

Отличието за първо място при обществените организации бе връчено на Марин Калчев, директор на дирекция „Информационни системи и моделиране на бизнес процеси“ в Националния осигурителен институт, от председателят на

Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) Росен Желязков.

„НОИ е традиционно консервативна институция, но показва модерно мислене, модерни решения и с този проект изпреварва много други администрации“, заяви при връчването на наградата Росен Желязков. Той подчерта, че проектът е доказателство, че електронното управление не е самоцел, а процес, който трябва да разшири предоставянето на качествени електронни административни услуги и по този начин гражданите и бизнесът все по-малко да общуват с държавата по традиционния начин и така да пестят време и усилия. Още повече, че регистъра спестява не по-малко от 30% от времето, което осигурените лица ангажират за свои административни дейности. Росен Желязков благодари на Националния осигурителен институт за добрия пример, като уточни, че проект с неголям бюджет, както е Електронният регистър на болничните листове, може да даде изключителна добавена стойност за ефективност и ефикасност на получените резултати.

От своя страна Марин Калчев благодари за наградата и отбеляза, че тя е признание за усилията на екипа на Националния осигурителен институт в продължение на повече от 2 години. „Системата вече работи успешно и се ползва от повече от 12 000 лекари и над 160 000 осигурители и самоосигуряващи се лица. Наградата е признание и за нашия колектив, защото екипът няколко години подред се стреми да бъде на гребена на вълната и да дава най-доброто от себе си“, добави в заключение ИТ директорът на НОИ.

Освен голямата награда в категория „Публичен сектор“, проектът на НОИ спечели първо място и в подкатегорията „Централна администрация“.

Националният осигурителен институт (НОИ) е една от първите администрации у нас, внедрили новите технологии за осигуряването на по-ефективното обслужване на клиентите. Вече години наред институцията предоставя справочни електронни услуги, насочени към осигурители, осигурени и самоосигуряващи се лица с цел попълната им информираност относно техните права и по-добрата защита на интересите им.

Въвеждането на Електронния регистър на болничните листове и разработването на Интегрирана система за електронен обмен на документи и данни с НОИ за изплащане на парични обезщетения от ДОО е най-мощният проект за електронна услуга на НОИ. Той беше реализиран на два етапа. С първия етап, който стартира от 1 януари 2015 г., се даде възможност за електронно подаване на данните от болничните листове от страна на лекарите. От януари 2016 г. данни и документи към НОИ за изплащане на парични обезщетения се подават по електронен път и от осигурители и самоосигуряващи се лица.

През 2017 г. Националният осигурителен институт планира да разработи и внедри нова електронна услуга, чрез която ще се даде възможност на осигурителите и самоосигуряващите се лица да извличат основни данни за осигурените от тях лица от Електронния регистър на болничните листове с цел автоматичното им прехвърляне в електронните документи, с което ще се ограничат грешките при въвеждане им.



За конкурса

Конкурсът “ИТ проект на годината” се провежда за тринадесета поредна година. Целта на инициативата е да бъдат представени най-значимите, мащабни и ефективни ИТ проекти по изграждането и използването на информационни системи и решения в българските компании, предприятия и институции в национален мащаб през съответната година. Конкурсът се провежда от 2004 г. и общият брой на участвалите до момента в него проекти надхвърля 300.

Анализи

ТЕНДЕНЦИИ НА ИЗМЕНЕНИЕ НА СРЕДНАТА ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ЛИЧНА ПЕНСИЯ ЗА ПЕРИОДА 2000-2016 Г.

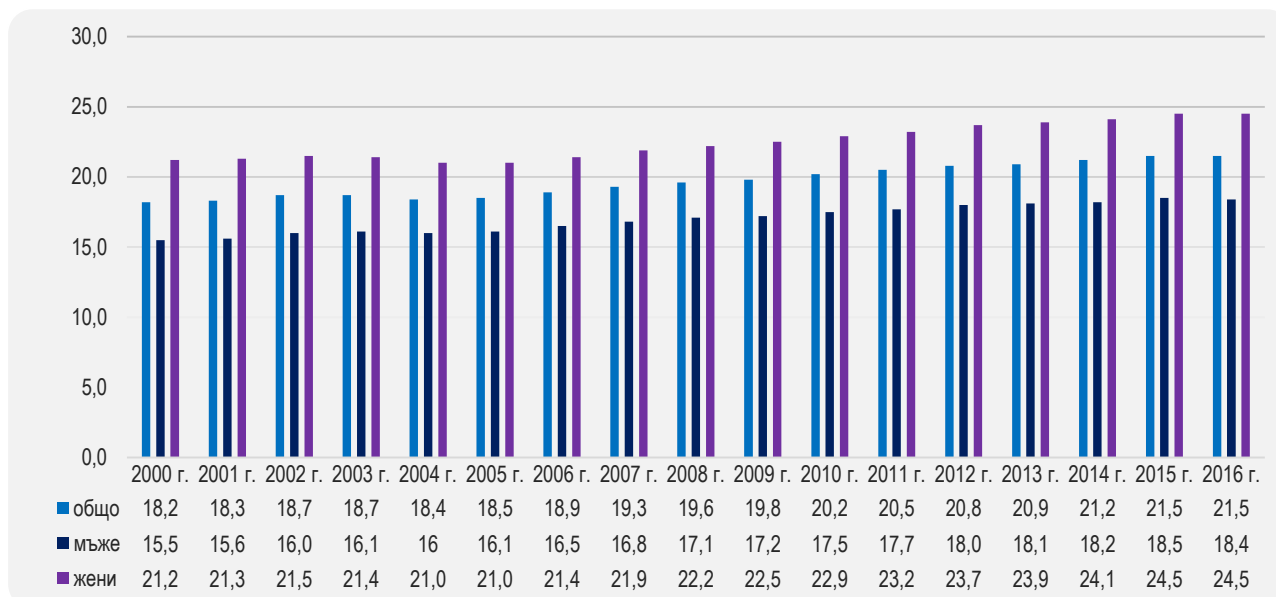
Росица Масларова – главен експерт по осигуряването в дирекция „Анализ, планиране и прогнозиране“

Отчитането на средната за страната продължителност за получаване на пенсия от пенсионерите е от особено значение за прогнозиране разходите на държавното обществено осигуряване (ДОО) за пенсии за бъдещи периоди. В дългосрочните актюерски разчети, за да се изчислят необходимите средства за плащанията, е важно да се прогнозира не само размерът на пенсиите, но и колко време пенсионерите ще ги получават.

Средната продължителност за получаване на една лична пенсия се определя въз основа на данните за броя на прекратените лични пенсии поради смърт през текущата година, отнесени към годината, през която са били отпуснати тези пенсии, т.е. продължителността за получаване на даден вид пенсия.

В направеният подробен анализ за периода 1992-2008 г. (виж Бюлетин №4/2009 г.) се наблюдава ясно изразена тенденция на увеличение на средната продължителност за получаване на една лична пенсия, съответно от 16,6 години през 1992 г. до 19,6 години през 2008 г.

Настоящият анализ има за цел да изследва дали наблюдаваната тенденция на увеличение продължава да бъде актуална и за периода 2000-2016 г. В него подробно се проследява средната продължителност за получаване на личните пенсии от пенсионерите с пенсии за осигурителен стаж и възраст (ОСВ) при трета категория труд, с пенсии за инвалидност поради общо заболяване (ИОЗ) и за инвалидност поради трудова злополука и професионална болест (ТЗПБ).



Фиг. 1 Средна продължителност на получаване на една лична пенсия общо за всички видове пенсии, по пол за периода 2000-2016 г. (в години)

През последните 17 години общо за всички видове пенсии средната продължителност за получаване на една лична пенсия се увеличава от 18,2 години през 2000 г. до 21,5 години през 2016 г., т.е. с 3,3 години. При мъжете нарастването

е с 2,9 години - от 15,5 години в началото на периода до 18,4 години в неговия край, докато при жените началната и крайната продължителност за получаване за периода са съответно 21,2 и 24,5 години, което е нарастване с 3,3 години.

Прави впечатление, че до 2006 г. разликата между двата пола по отношение средната продължителност за получаване на една пенсия се характеризира с тенденция на намаление - от 5,7 години през 2000 г. в полза на жените до 4,9 години през 2005 г. и 2006 г. От 2007 г. тенденцията отново се обръща и в резултат на това през 2016 г. съотношението е 6,1 години в полза на жените. Това показва, че средната продължителност за получаване на една пенсия при жените се увеличава по-бързо, отколкото при мъжете.

Средната продължителност за получаване на една лична пенсия зависи от необходимата възраст за отпускане на даден вид пенсия, определена въз основа на нормативните изисквания и от смъртността на пенсионерите по единични възрасти. Въпреки че последният показател е случайна величина, общо и по видове пенсии се наблюдават някои закономерности, като в зависимост от вида на пенсията тази характерност се изменя в по-широки или по-тесни граници.

1. Пенсии за осигурителен стаж и възраст (трета категория труд)

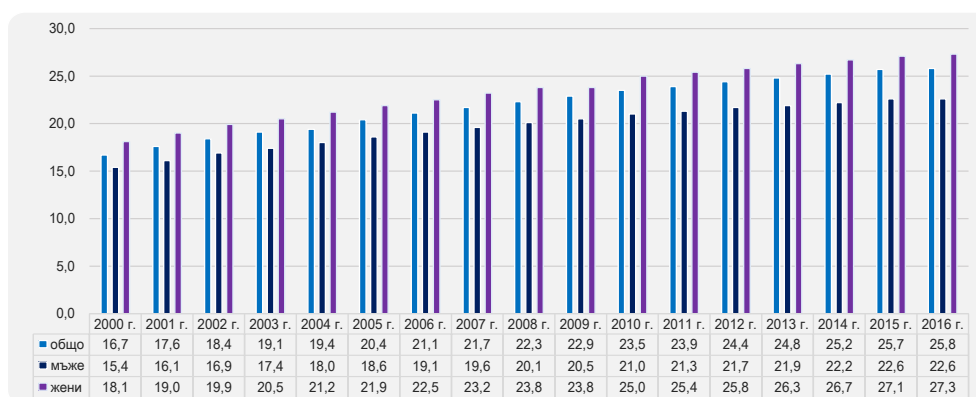
Средната продължителност за получаване на една лична пенсия за осигурителен стаж и възраст за трета категория труд за периода 2000-2016 г. нараства от 16,7 години през 2000 г. до 25,8 години през 2016 г., като при мъжете тя е съответно 15,4 години и 22,6 години, а при жените – 18,1 години и 27,3 години. Основната част от тези лица са се пенсионирали по отменения Закон за пенсиите преди 2000 г., когато законовата пенсионната възраст за придобиване право на пенсия е била 55 години за жените и 60 години за мъжете, което в голяма степен оказва влияние на продължителността на получаване на пенсията. По данни от регистъра на пенсиите средната ефектив-

на възраст на пенсиониране за починалите през 2000 г. е била 56,4 години за жените и 60,4 години за мъжете, като през следващите години тя остава почти непроменена. През 2013 г., например, е 55,5 години за жените и 58,9 години за мъжете.

Сравнявайки данните за продължителността на получаване на една лична пенсия за осигурителен стаж и възраст и данните за средната продължителност на предстоящия живот за възрастите, равни на законовата възраст за придобиване право на пенсия за жените и мъжете, през изследвания период, се открояват подобни тенденции. Например, средната продължителност на предстоящия живот за 1980 г. (според данни на НСИ) е била 22,66 години за жените на 55-годишна възраст и 15,92 години за мъжете на 60-годишна възраст. Тези данни за 2000 г. са съответно 23,82 години за 55-годишните жени и 16,07 за 60-годишните мъже, а за 2015 г. - 25,83 години за 55-годишните жени и 17,14 за 60-годишните мъже.

Изследвайки средната продължителност за получаване на личните пенсии по пол за периода, стигаме до извода, че жените получават пенсия за ОСВ по-дълго време от мъжете. При това, тенденция е да се увеличава разликата в годините за получаване на пенсия за двата пола, което е обусловено от по-високия темп на нарастване на продължителността на живот при жените отколкото при мъжете. Така например, през 2000 г. жените получават 2,7 години по-дълго пенсия отколкото мъжете, а през 2016 г. тази разлика вече е 4,7 години.

През разглеждания период промените в законодателството, свързани с изискванията за нарастване на пенсионната възраст за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст (чл. 68, ал. 1 КСО), се отразяват на средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за



Фиг. 2 Средна продължителност за получаване на една лична пенсия за ОСВ по чл. 68 КСО (трета категория труд), общо и по пол за периода 2000-2016 г. (в години)

осигурителен стаж и възраст при трета категория труд.

За периода 2000-2016 г. възрастта за пенсиониране на жените по чл. 68, ал. 1 КСО е 55 години и 6 месеца през 2000 г. и достига 61 години и 8 месеца през 2016 г., като нарастването е с 6 години и 2 месеца. При мъжете възрастта за пенсиониране се изменя от 60 години и 6 месеца през 2000 г. до 63 години и 8 месеца през 2016 г. Разликата тук е 3

Таблица. № 1 Средна възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за ОСВ по чл. 68 КСО (трета категория труд) за периода 2000-2016 г. (в години)*

Показатели	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Общо	57,7	58,4	58,4	58,7	59,1	59,9	60,7	61,2	61,5	62	61,8	61,9	62,2	62,7	62,9	63	63,1
Мъже	59,7	62,5	62,6	62,9	63,4	64	64	64,1	64,1	64,1	64,2	64,1	64,5	64,7	64,8	64,9	65,1
Жени	56,1	56,8	57,2	57,5	58	58,6	59,2	59,7	60,2	60,8	61	61,1	61,3	61,8	62	62,2	62,4

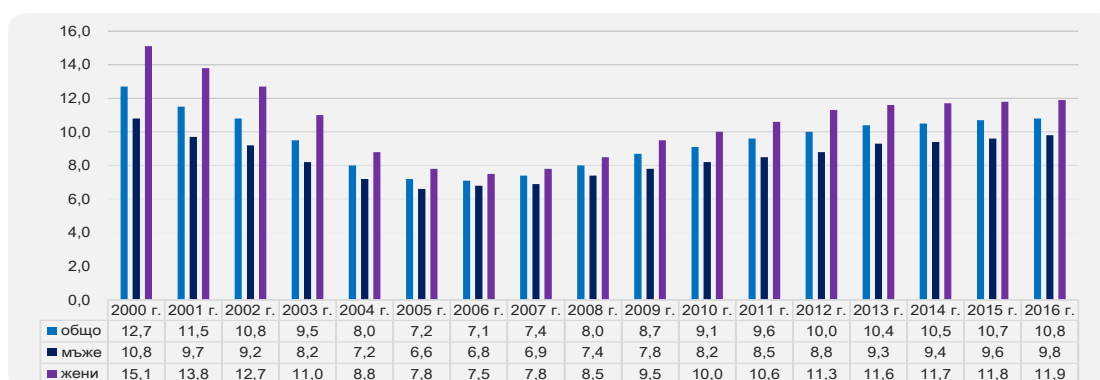
Повишаването на законовата възраст за пенсиониране, а от там и на ефективната възраст за пенсиониране, ще се отрази на продължителността на получаване на личните пенсии за осигурителен стаж и възраст в бъдеще.

2. Пенсии за инвалидност поради общо заболяване (ИОЗ)

Средната продължителност за получаване на една лична пенсия за ИОЗ за периода 2000-2016 г. се характеризира с тенденция за намаление в началото и увеличение в края на периода. От 2000 г. до 2006 г. е изразителна тенденцията за намаление, съответно от 12,7 години през 2000 г. до 7,1 години през 2006 г., след което постепенно нараства до 10,8 години през 2016 г. В този случай влияние

оказва съществуващата до 2005 г. възможност

пенсионерите да променят вида на пенсията си - от получаваната пенсия за осигурителен стаж и възраст да преминат към инвалидна пенсия, която поради по-високия осигурителен доход се отпускате в по-голям размер. За 17-годишния период средната продължителност за получаване на лична пенсия за ИОЗ се е понижала средно с 1,9 години. При мъжете тя намалява с една година (от 10,8 години през 2000 г. до 9,8 години през 2016 г.), а при жените - с 3,2 (от 15,1 години през 2000 г. до 11,9 години през 2016 г.). Разликата в продължителността за получаване на този вид пенсия между двата пола е в полза на жените, които в началото и края на периода получават пенсията си съответно 4,3 и 2,1 години по-дълго от мъжете.



Фиг. 3 Средна продължителност за получаване на лична пенсия за ИОЗ общо и по пол за периода 2000-2016 г. (в години)**

За периода 2000-2016 г. средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване постепенно се увеличава от 48,6 години през 2000 г. до 53,0 години през 2016 г. Аналогична е тенденцията и отделно при двата пола. При мъжете средната

възраст на пенсионерите в началото на периода е 49,7 години, а в края - 53,8 години, като нарастването е с 4,1 години. Повишението при жените е с 4,8 години - от 47,2 години през 2000 г. до 52,0 години през 2016 г. Като тенденция увеличението на средната възраст на пенсионерите

с новоотпуснати лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване е свързано с нарастването на изискването по отношение пенсионната възраст за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст. Хората в по-високите възрастови

групи имат по-висока заболяемост и при невъзможност да изпълнят условията за пенсионна възраст за пенсия за осигурителен стаж и възраст се ползват от правото си на пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

Таблица № 2 Средни възрасти на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за ИОЗ за периода 2000-2016 г.

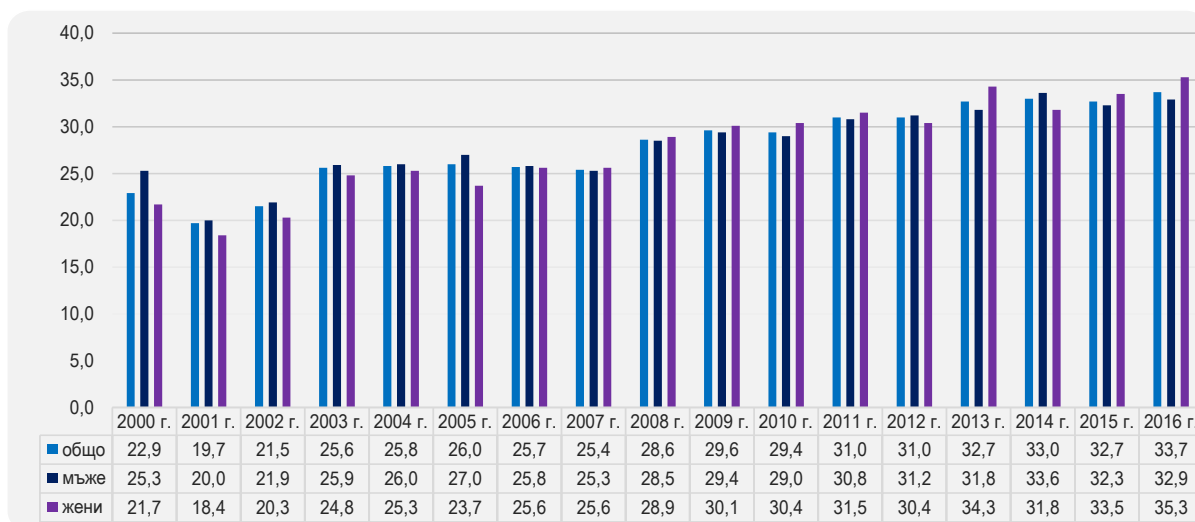
Показатели	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Общо	48,6	49,1	49,2	50,2	50,8	51,1	50,9	50,9	51,3	51,5	51,5	51,6	51,7	52,1	52,5	53	53
Мъже	49,7	50,2	50,3	51,4	51,9	52,3	52,2	52,1	52,5	52,6	52,5	52,6	52,9	53,1	53,4	53,8	53,8
Жени	47,2	47,8	48,1	49,1	49,7	50	49,5	49,5	50	50,4	50,5	50,4	50,5	51	51,4	52	52

3. Пенсии за трудова злополука и професионална болест

Средната продължителност за получаване на една лична пенсия за трудова злополука и професионална болест се характеризира с колеблива тенденция на увеличение - от 22,9 години през 2000 г. до 33,7 години през 2016 г. Сходна е тенденцията и при разпределението по пол, като при мъжете средната продължителността бележи ръст от 25,3 години през 2000 г. до 32,9 години през 2016 г., докато при жените за същия период тя расте от 21,7 до 35,3 години. Продължителността за получаване на една лична пенсия за трудова

злополука и професионална болест е сравнително висока поради факта, че този вид пенсия обикновено се отпуска пожизнено следствие на необратими заболявания или травми в резултат на трудовата злополука и професионалната болест.

Разликата в продължителността на получаване на пенсия за трудова злополука и професионална болест между двата пола в началото на периода е в полза на мъжете, които през 2000 г. я получават 3,6 години по-дълго отколкото жените, докато в края на периода тя е в полза на жените – те получават пенсия 2,4 години по-дълго от представителите на „силния“ пол.



Фиг. 4 Средна продължителност за получаване на една лична пенсия за ОСВ по чл. 68 КСО (трета категория труд), общо и по пол за периода 2000-2016 г. (в години)***

Средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за трудова злополука и професионална болест за периода 2000-2016 г. се изменя в границите от 42,9 до 48,6 години. Изменението по години е непоследователно, като средната възраст от 47,0 години през 2000 г. намалява до 42,9 години през 2006 г., след което постепенно нараства до 48,6 години през 2016 г. При мъжете

средната възраст при новоотпуснатите лични пенсии за трудова злополука и професионална болест намалява от 46,5 години през 2000 г. до 43,1 години през 2006 г., след което също нараства - до 46,6 години през 2016 г. Подобна е тенденцията и при жените, за които възрастта намалява от 48,1 години през 2000 г. до 42,3 години през 2006 г., след което се покачва до 53,5 години през 2016 г.

Таблица № 3 Средни възрасти на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за ТЗПБ за периода 2000-2016 г.

Показатели	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Общо	47	45	45,4	46,3	46,7	44,4	42,9	44,1	45,3	46,7	46,2	48,1	47,9	47,6	44,6	46,2	48,6
Мъже	46,5	44,3	45,5	46,1	46,3	44,5	43,1	43,2	45	45,3	45,2	47,7	46,6	46,9	43,7	45,8	46,6
Жени	48,1	47,1	45,3	47	48,7	43,7	42,3	48,9	46,6	50,9	49,2	49,6	53,1	50,2	48,4	48,8	53,5

Сравнителният анализ по видове пенсии показва, че средната продължителност за получаване на една лична пенсия за разглеждания период е най-дълга за пенсионерите с пенсии за инвалидност поради трудова злополука и професионална болест от 19,7 години до 33,7 години. Пенсионерите с

пенсии за осигурителен стаж и възраст получават своите лични пенсии за по-кратък период от време – от 16,7 години до 25,8 години, а най-малка е продължителността на получаване на лична пенсия за инвалидност поради общо заболяване - от 7,1 години до 12,7 години.



Фиг. 5 Средна продължителност по видове пенсии за получаване на една лична пенсия от трудова дейност за периода 2000-2016 г. (в години)

Сравнителният анализ по видове пенсии за трудова дейност за периода 2000-2016 г. показва:

- Средната продължителност за получаване на лична пенсия за ОСВ (трета категория труд) нараства с 9,1 години, като при жените ръстът е с 9,2 години, а при мъжете със 7,2 години;
- Увеличава се разликата в продължителността на получаване на пенсия за осигурителен стаж и възраст (трета категория труд) между двата пола в полза на жените, които през 2000 г. получават 2,7 години по-дълго пенсия отколкото мъжете, а през 2016 г. – 4,7 години;
- Средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за осигурителен стаж и възраст нараства с 5,4 години;
- Средната продължителност за получаване на лична пенсия за ИОЗ се понижава с 1,9 години,

като при жените намалението е с 3,2 години, а при мъжете - с една година;

- Намалява разликата в продължителността за получаване на пенсия за ИОЗ между двата пола в полза на жените, които през 2000 г. получават 4,3 години по-дълго пенсия отколкото мъжете, а през 2016 г. – 2,1 години;
- Средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за инвалидност поради общо заболяване нараства с 4,4 години;
- Средната продължителност за получаване на лична пенсия за ТЗПБ нараства с 10,8 години, като при мъжете ръстът е със 7,6 години, а при жените с 13,6 години;
- Средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за ТЗПБ се повишава с 1,6 години.

* За 2000 г. статистиката не отчита средната възраст на пенсионерите с новоотпуснати лични пенсии за ОСВ по чл.68 от КСО по категории труд.

** Разглежда се броят на прекратените пенсии поради смърт и рахабилитиране.

*** Разглежда се броят на прекратените пенсии поради смърт и рахабилитиране.

Трудови злополуки

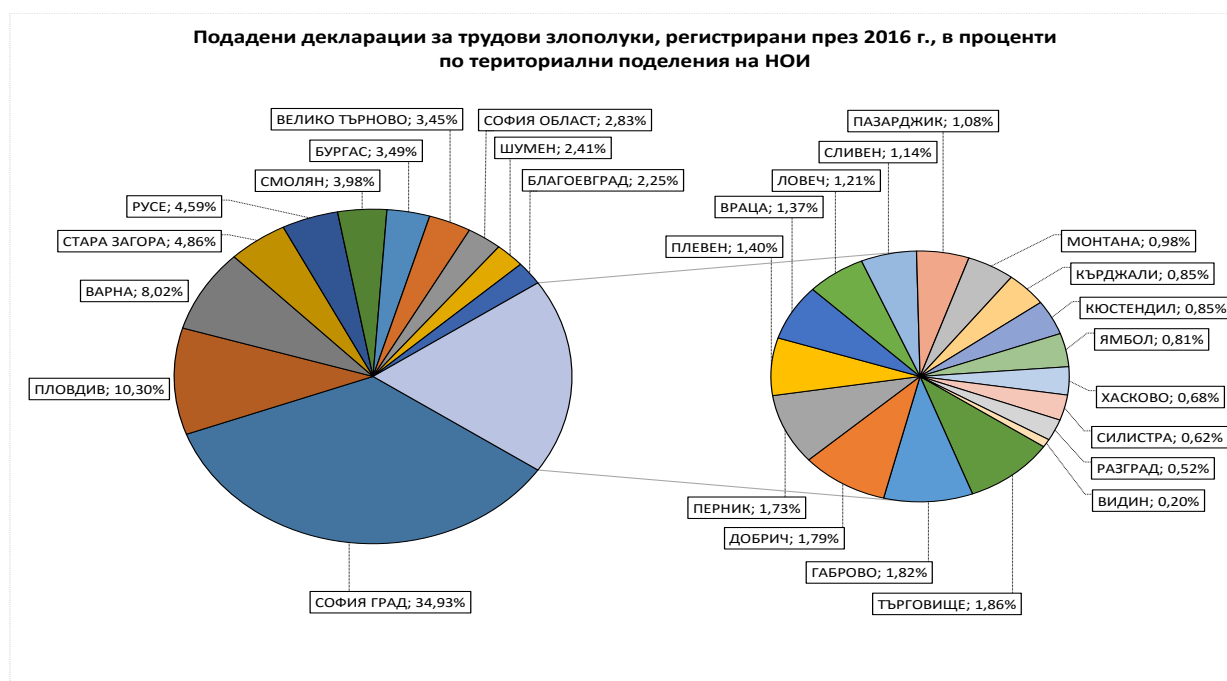
ГОДИШНА ОПЕРАТИВНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТРУДОВИТЕ ЗЛОПОЛУКИ, РЕГИСТРИРАНИ ПРЕЗ 2016 Г.

Сокол Силянов - държавен експерт по осигуряването, дирекция „Осигуряване и краткосрочни плащания“

През 2016 г. в Националния осигурителен институт (НОИ) официално са декларирани 3 069 трудови инциденти. От тях за трудови злополуки са приети 2 848, като 2 257 са станали на работното място, а 591 - при отиване или връщане от работа. Регистрираните смъртни злополуки са 88, от които

7 са с жени. Загубените календарни дни от трудови злополуки през годината са общо 144 406.

Годишното разпределение на подадените декларации за трудови злополуки по териториални поделения на Националния осигурителен институт е показано на **Фиг. 1**.

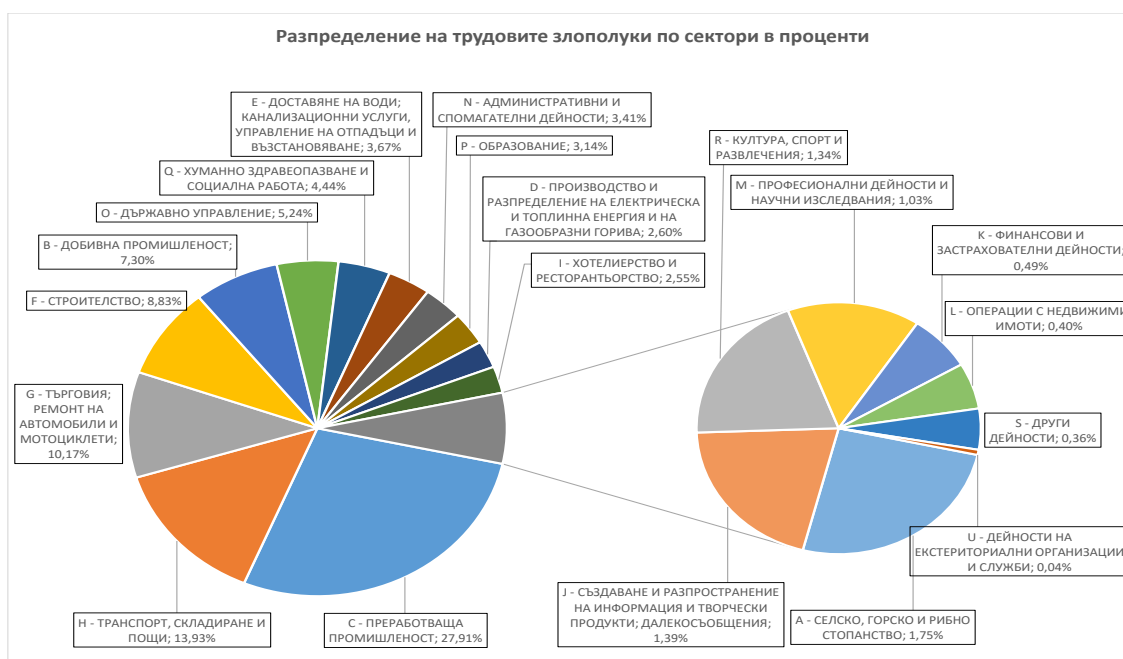


Фиг. 1

Разпределението на трудовите злополуки през 2016 г. по икономически сектори на Класификацията на икономическите дейности (КИД-2008) показва, че от общо 21 икономически сектора в 20 са допуснати трудови злополуки. Единствено в сектор „Г - Дейности на домакинства като работодатели; недиференцирани дейности на домакинства по производство на стоки и услуги за собствено потребление“ няма допуснати такива.

Секторите с най-голям брой трудови злополуки, станали на работното място или при изпълнение на служебни ангажименти, са „Преработваща

промишленост“ (623); „Транспорт, складиране и пощи“ (311); „Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети“ (227); „Строителство“ (197); „Добивна промишленост“ (163) и „Държавно управление“ (117). Тези, в които са допуснати най-малко трудови злополуки, са „Дейности на екстериториални организации и служби“ (1); „Други дейности“ (8); „Операции с недвижими имоти“ (9) и „Финансови и застрахователни дейности“ (11). Разпределението на трудовите злополуки по сектори (в проценти) е показано на **Фиг. 2**.



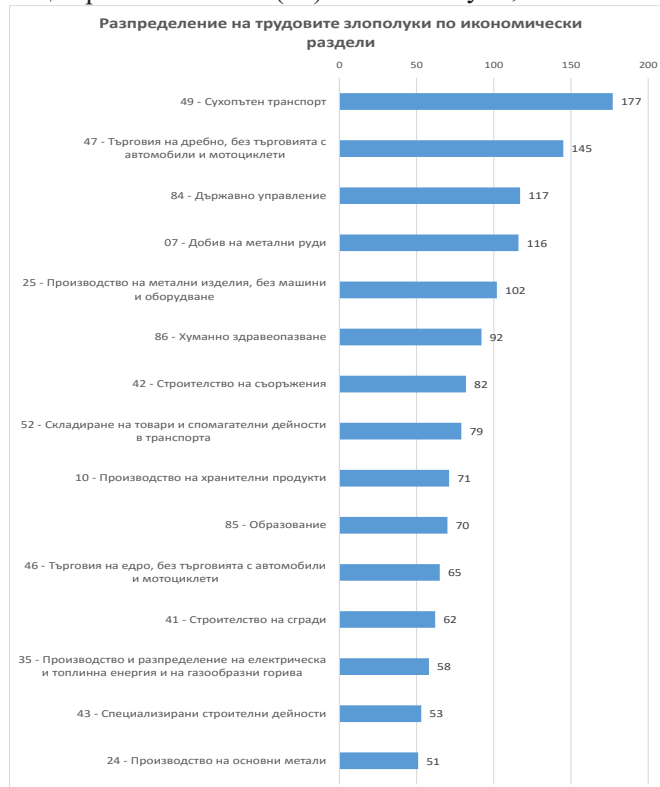
Фиг. 2

В 17 икономически сектори са регистрирани общо **88 смъртни трудови злополуки**.

На работното място и при изпълнение на служебни ангажименти са регистрирани 71 смъртни трудови злополуки, а 17 са се случили при отиване или връщане от работа. Най-много са в „Строителство” (17); „Транспорт, складиране и пощи” (17); „Преработваща промишленост” (12) и

„Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети” (6).

Трудови злополуки са регистрирани в 85 от общо 88 икономически раздели. Разпределението на трудовите злополуки по икономически раздели е показано на **Фиг. 3**. В графиката са включени само тези, в които са регистрирани повече от петдесет злополуки, станали на работното място.



Фиг. 3

Сравнителният анализ на годишните оперативни данни за 2016 г. с тези за предходната година показва увеличаване на броя на подадените декларации за трудови злополуки със 17, но намаляване на общия брой трудови злополуки с 32. Злополуките, станалите на работното място, намаляват със 127, а броят на тези при отиване или връщане от работа се е увеличил с 95. Смъртните злополуки са с 16 по-малко. Намаление на злополуките, свързани с работния процес, има в 41 икономически раздели, увеличение се наблюдава в 35, а в 8 показателите са без изменение. Най-съществено са се увеличили злополуките в разделите „Производство на облекло“ (14); „Специализирани строителни дейности“ (13); „Ремонт и инсталиране на машини и оборудване“ (13); „Събиране и обезвреждане на отпадъци; рециклиране на материали“ (11); „Пощенски и

куриерски дейности“ (11); „Държавно управление“ (10) и „Производство на машини и оборудване, с общо и специално предназначение“ (10).

Най-голямо е намалението на трудовите злополуки в разделите „Търговия на едро, без търговията с автомобили и мотоциклети“ (38); „Производство и разпределение на електрическа и топлинна енергия и на газообразни горива“ (20); „Растениевъдство, животновъдство и лов; спомагателни дейности“ (19); „Производство на изделия от каучук и пластмаси“ (17); „Горско стопанство“ (13); „Строителство на сгради“ (12) и „Образование“ (11). Общият брой на загубените календарни дни през годината от трудови злополуки е намалял с 11 080.

Сравнение на годишната оперативна информация за трудовите злополуки за периода от 2010 г. до 2016 г. е представено в Таблица 1.

Таблица № 1.

ГОДИШНА ОПЕРАТИВНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТРУДОВИТЕ ЗЛОПОЛУКИ																					
ГОДИНА	Трудови злополуки			ТЗ, станали с жени			В т.ч. бр. ТЗ, предизвикали						Загубени календарни дни				Общ брой подадени декларации			Злополуки не приети за трудови	Декларирани злополуки в процес на разследване
							инвалидност			смърт			общо	от тях жени	чл.55 ал.1	чл.55 ал.1 от тях жени					
	общо	чл.55 ал.1	чл.55 ал.2	общо	чл.55 ал.1	жени общо	общо	чл.55 ал.1	жени общо	общо	от тях жени	чл.55 ал.1					чл.55 ал.1 от тях жени	общо	чл.55 ал.1		
2016	2848	2257	591	1137	707	430	10	8	2	88	71	7	144406	59255	112546	35109	3069	2260	592	114	103
2015	2880	2384	496	1039	685	354	5	5	1	104	85	10	155486	55718	126919	34936	3052	2385	496	82	89
2014	2807	2359	448	973	662	311	12	10	4	118	101	8	132419	41651	112222	27261	3038	2368	453	114	103
2013	2768	2264	504	1006	639	367	12	10	3	92	72	14	154846	55411	122916	31453	2960	2265	505	101	89
2012	3027	2384	643	1168	710	458	11	11	3	82	71	11	158644	60982	120925	32812	3217	2396	644	100	77
2011	2752	2280	472	993	649	344	20	20	3	86	69	3	154006	57244	125880	36709	3024	2361	505	88	70
2010	3025	2450	575	1134	720	414	22	17	8	94	80	12	158324	59495	123981	34192	3228	2500	586	89	53

На фокус

ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ НА НОИ В ГР. ЯМБОЛ – ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПОСТИГНАТИ РЕЗУЛТАТИ ЗА 2016 Г.

Георги Миланов - директор на териториално поделение на НОИ – гр. Ямбол

Териториално поделение на НОИ - гр. Ямбол провежда държавната политика в областта на социалното осигуряване на територията на Ямболска област под организацията и методическото ръководство на Националния осигурителен институт. Дейността на поделението се осъществяват в административна сграда на адрес: гр. Ямбол, ул. „Г. С. Раковски“ №9.



В партерния етаж на сградата е обособена обща приемна, в която се извършва административното обслужване на гражданите. В приемната са обособени гишета на отдел „Пенсии“, които осъществяват дейности по административното пенсионно производство, вкл. прием на документи за отпускане и изплащане на пенсии, в т.ч. и по международни договори и европейски регламенти. Там се предоставят следните административни услуги:

- консултиране на граждани по въпроси, свързани с отпускане, изменение, спиране, прекратяване и възобновяване на пенсиите;
- прием на заявления за отпускане, изменение, спиране, прекратяване, възобновяване, възстановяване на пенсии;
- прием на заявления за смяна на име на лицето, адрес и др.;
- издаване на удостоверение за доход от пенсии и добавките към тях;
- издаване на удостоверение за промяна на пенсията/добавката;

- издаване на удостоверение, че лицето е пенсионер;
- касови плащания на услугите;
- връчване на разпореждания и документи на граждани.

За улеснение на живеещите в отдалечените от гр. Ямбол райони всеки първи работен четвъртък от месеца служител от отдела дава консултации по пенсионно осигуряване в изнесено работно място в гр. Елхово.

В приемната в гр. Ямбол са обособени и гишета на секторите „Краткосрочни плащания“ и „Контрол по разходите на ДОО“ от отдел „Краткосрочни плащания и контрол“ (КПК), които осъществяват дейността по:

- издаване на осигурителни книжки и заверка на осигурителен стаж и доход;
- контрол по разходите на средствата от държавното обществено осигуряване (ДОО);
- контрол на дейностите по профилактика и рехабилитация;
- прием на документи за отпускане и изплащане на парични обезщетения за безработица и на паричните обезщетения за временна неработоспособност и помощи от ДОО;



- организация на процеса за деклариране, регистриране и отчитане на трудовите злоупотреки и професионалните болести;
- контрол на експертизата на временната неработоспособност;
- отпускане и изплащане на гарантираните

вземания на работниците и служителите;

- закупуване на недостигащ осигурителен стаж, във връзка с чл. 9а от Кодекса за социално осигуряване (КСО) и др.

Предоставят се и следните административни услуги:

- прием на документи и консултации на граждани относно отпускането и изплащането на обезщетения за временна неработоспособност, майчинство, трудоустрояване и помощ при смърт;

- прием на документи и консултации на граждани относно отпускането и изплащането на парични обезщетения за безработица и гарантирани вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя;

- издаване на персонален идентификационен код (ПИК) и идентификационен код на осигурител (ИКО);

- издаване на удостоверения за ползване на парични помощи за профилактика и рехабилитация;

- издаване на осигурителни книжки;

- издаване на удостоверения за изплатени краткосрочни обезщетения;

- издаване на протокол за проучване на професионална болест;

- издаване на разпореждания за признаване на трудови злополуки;

- издаване на преносими документи за друга държава по Европейски регламенти и международни договори.



За улеснение на живеещите в отдалечените от Ямбол райони в изнесени приемни се предоставят следните административни услуги:

- в изнесена приемна в гр. Стралджа (всеки четвъртък от 8.30 ч. до 12.00 ч.) се извършват консултации и прием на документи, свързани с обезщетенията за безработица, на граждани от

Община Стралджа;

- в изнесените приемни в гр. Елхово (всеки понеделник от 8.00 ч. до 17.00 ч.) и в гр. Болярово (всеки първи петък от месеца от 8.00 ч. до 17.00 ч.) се извършват консултации и прием на документи за обезщетения за безработица и временна нетрудоспособност и издаване на ПИК.

На партерния етаж в сградата, в близост до общата приемна, се намира също и приемната на сектор „Осигурителен архив“ от отдел КПК. В нея се приемат заявления и изготвят удостоверения за осигурителен стаж и доход на работници и служители, положили труд при осигурители, които са прекратили дейността си и ведомостите им се съхраняват в териториалното поделение. Там е разположено и общото деловодство на териториалното поделение, което за улеснение на клиентите е ситуирано непосредствено до приемните. В него се предоставят следните административни услуги:

- приемат се и се регистрират заявления, писма и жалби от граждани;

- регистрира се и се разпределя входящата и изходяща кореспонденция на териториалното поделение;

- извършва се информационно-справочна дейност за граждани.

Структура

Щатното разписание на ТП на НОИ - гр. Ямбол включва 69 служители. Организационната структура на териториалното поделение се състои от обща и специализирана администрация. Общата администрация е изградена от отдел „Административен“, в който са включени всички служители на длъжности, които не са пряко свързани с дейността по администриране на държавното обществено осигуряване. Заетите в структурата са общо 14, което е около 20% от всички служители. На пряко подчинение на директора са двама служители – финансов контролор и лекар (председател на медицинската комисия).

Специализираната администрация, която отговаря за изпълнението на основните функционални направления на дейността в териториалното поделение, се състои от два отдела – „Пенсии“ и „Краткосрочни плащания и контрол“. Първият включва три сектора – „Отпускане на пенсия“, „Изплащане на пенсия“ и „Пенсионно обслужване“. Секторите във втория отдел също са три – „Контрол по разходите на ДОО“, „Краткосрочни плащания“ и „Осигурителен архив“. В звената

от специализираната администрация работят 52 служители, което представлява 75% от заетите в териториалното поделение. Разпределението е сравнително по равно – в отдел „Пенсии“ работят 28 служители (41%), а 24 (35%) са заетите в отдел КПК.

Разпределението на служителите според заеманата длъжност показва, че най-много са експертите по осигуряването – 17% (12 служители). Следват старшите експерти по осигуряването – 16% (11 служители), главните специалисти – 12% (8 служители), началниците на сектор – 10% (6 служители) и специалистите – 7% (5 служители).

Анализът на работещите в ТП на НОИ – гр. Ямбол показва високо ниво на придобит образователен ценз – 75% (52 служители) са с висше образование, а 25% (17 служители) – със средно. Жените в структурата преобладават – 83% (57 служители), а само 17% (12 служители) са мъже.

Гражданите, ползващи услугите на териториалното поделение, могат да разчитат на обслужване от опитен и добре обучен персонал - почти 1/3 от служителите (20) са с повече от 20 години професионален опит. Други 11 са натрупали стаж между 15 и 20 г. Професионален опит от 10 до 15 г. притежават 19 колеги, а 10 са със стаж в системата от 5 до 10 г. Едва 9 са с професионален опит до 5 години.

Финансови резултати за 2016 г.

В териториалното поделение на НОИ в гр. Ямбол отчитането на приходите и разходите е организирано в съответствие със Закона за счетоводството, Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване, Кодекса за социално осигуряване, Счетоводната политика и Индивидуалния сметкоплан на осигурителния институт и други нормативни актове. Изградена е система за финансово управление и контрол, в която функционират утвърдените вътрешни правила, инструкции, заповеди и други вътрешни актове на НОИ, с които са регламентирани дейностите, свързани с управлението на човешките ресурси, финансово-счетоводната отчетност, управлението на имуществото, обществените поръчки, достъпа до активи и информация и специфичните дейности, свързани с обезщетенията, пенсионното производство, осигурителния архив и др. В структурата са утвърдени работни инструкции, чрез които да се гарантира добро финансово управление, пълно съответствие с приложимото законодателство и осигуряване на своевременна и надеждна информация за вземане на правилни

управленски решения:

- Работна инструкция „Изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация;
- Работна инструкция „Ред за издаване, отчитане и изплащане на заповеди за командировка“;
- Работна инструкция „Условия и ред за прилагане на тарифата за цените и начините на ценообразуване за изготвяне на специализирани продукти и услуги“;
- Работна инструкция „Провеждане на инвентаризация на активите, пасивите и разчетите и счетоводно отчитане на резултатите от инвентаризацията в ТП на НОИ - Ямбол“;
- Работна инструкция „Отчитане на придобиването и движението на ДМА и материалните запаси в ТП на НОИ - Ямбол“;
- Работна инструкция „Приемане на заявления и изплащане на прехвърлените средства от пенсионните фондове на основание параграф 4б, ал.2,3 и 4 от ПЗР на КСО“.

За периода 1 януари - 31 декември 2016 г. са събрани средства по начислени вземания, както следва:

- от ревизионни актове за начет по чл. 110 КСО – 2 863,31 лв., от които 2 594,38 лв. са главница, а 268,93 лв. – лихва;
- от наказателни постановления и др. – 430 лв.;
- от разпореждания по чл. 114 КСО (ПОВН) – 8 658,38 лв., от които главница са 7 182,62 лв., а лихва – 1 475,76 лв.;
- от разпореждания по чл. 114 КСО (ПОБ) – 11 097,02 лв., от които 9 678,38 лв. са главница, а 1 418,64 лв. – лихва;
- от разпореждания по чл. 98, ал. 2 и чл. 114, ал. 5 КСО – 28 648,90 лв., в това число: главници – 19 508,44 лв. и лихви – 9 140,46 лв.

За същия период, извън посочените по-горе суми, от НАП (по всички направления) са събрани суми в размер на общо 12 113,99 лв. (главници и лихви).

За периода са изплатени пенсии в размер на 71 160 638,04 лв., от които:

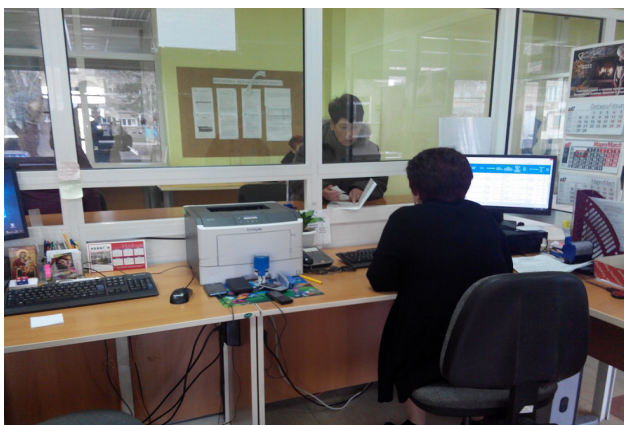
- от фонд „Пенсии“ – 65 067 143,23 лв.;
- от фонд „Пенсии, несвързани с трудовата дейност“ – 3 007 178,96 лв.;
- от фонд „Трудова злополука и професионална болест“ – 373 901,85 лв.
- от фонд „Пенсии на лица по чл.69“ - 2 712 414,00 лв.

Относителният дял на изплатените пенсии от фонд „Пенсии, несвързани с трудовата дейност“ към изплатените пенсии от фонд „Пенсии“ е 4,62%.

За цялата 2016 г. по дейността за профилактика и рехабилитация са обслужени 1 348 осигурени лица и са изплатени парични помощи в размер на общо 536 565,00 лв. за 1 348 лица, като разпределението по фондове е следното:

- от фонд „Общо заболяване и майчинство“ – 525 357,60 лв. за 1 320 лица;
- от фонд Пенсии – 10 083,60 лв. за 25 лица;
- от фонд „Пенсии, несвързани с трудова дейност“ – 738,60 лв. за 2 лица;
- от фонд „Пенсии на лица по чл. 69“ – 385,20 лв. за едно лице.

За периода са приети заявления на 4 осигурени лица и изплатени от прехвърлените средства от пенсионните фондове на основание параграф 4б, ал. 2, 3 и 4 от ПЗР на КСО средства в размер на 8 350,57 лв.



В касата на ТП на НОИ - гр. Ямбол са внесени суми по Тарифата на НОИ в размер на 4 790,93 лв. от обслужени 1 132 лица, както и суми по надвзети пенсии, обезщетения и помощи по КСО, наказателни постановления, разпореждания и др. в размер на 13 763,64 лв. за 67 лица.

Действащата система за финансово управление и контрол гарантира много добър предварителен контрол, укрепване на финансовата и бюджетна дисциплина. Финансовият контролор изпълнява функциите на предварителен контрол в обхвата, посочен във Вътрешните правила за осъществяване на предварителен контрол и прилагане системата на двоен подпис и в съответствие с работните инструкции към тях. Обхватът на дейността му се определя въз основа на оценка на рисковите области с възможност за допускане на грешки. Резултатите от извършените проверки се документират

в контролни листа, становища и електронен регистър. От 1 януари до 31 декември 2016 г. са издадени 326 контролни листа за извършване на разход, 94 контролни листа за поемане на задължения и 4 становища, за които е извършена проверка на около 2060 бр. документи. За периода са проведени 7 процедури по реда на Закона за обществените поръчки.

Отдел „Пенсии“

Отделът се състои от три сектора („Пенсионно обслужване“, „Отпускане на пенсии“ и „Изплащане на пенсии“), в които се извършва дейността по прием на документи, издаване на удостоверения, обработка на документи за отпускане и изменение на пенсии и изплащането на същите чрез пощенски станции и банки.

През 2016 г. в отдела са разгледани общо 14 160 преписки и са обслужени 20 208 пенсионери. Териториалното поделение средномесечно е изплащало 63 785 пенсии на 41 084 пенсионери.

По отношение на новоотпуснатите от териториалното поделение пенсии данните за миналата година сочат, че приетите в ТП на НОИ – гр. Ямбол заявления за отпускане на пенсия са общо 3 046 бр., а тези за изменение на вече отпусната – 7 562 бр. Данните за другите видове заявления (за добавки, например) сочат 814 бр. Броят новоотпуснатите пенсии е 2 602.

Общият брой на разгледаните решения на ТЕЛК в териториалното поделение е 2 719, а този на обжалваните – 19. Броят на спрените или прекратените инвалидни пенсии е 2 241.

За 16 пенсии са издадени разпореждания за неправилно получени пенсии по вина на гражданите, като общият размер на възстановените суми възлиза на 28 649 лв. Като най-честа причина за подобни начети може да се посочи пропускането на своевременното уведомяване за обстоятелства, касаещи правото на пенсия, като: отпадане на основанието за получаване; получаване на пенсия след смъртта на лицето; липса на качества на учаш и сключване на граждански брак.

Отдел „Краткосрочни плащания и контрол“

Отдел „Краткосрочни плащания и контрол“ се състои от три сектора – „Контрол на разходите по ДОО“, „Краткосрочни плащания“ и „Осигурителен архив“. В отделните структурни звена се осъществяват дейностите, свързани с контрола по разходите на ДОО и издаването

на осигурителни книжки, ПИК (за физически лица) и ИКО (за осигурители). Те отговарят и за приема и проверката на документи, отпускането и изплащането на парични обезщетения и помощи от ДОО. В отдела се осъществяват и дейностите по приемане, обработване, съхраняване и използване на разплащателните ведомости и трудово-правните документи на прекратени осигурители без право-приемник на територията на област Ямбол. Към структурата се числят още администрирането на трудовите злополуки и професионалните болести, контролът върху експертизата на временната неработоспособност, както и издаването на удостоверения за ползване на парична помощ за профилактика и рехабилитация.

Сектор „Контрол по разходите на ДОО“

През 2016 г. в сектора са приети и обработени общо 51 декларации за трудови злополуки, като признатите по чл. 55, ал. 1 и ал. 2 КСО са 50. Пет от тях са завършили със смъртен случай. Приети и обработени са 2 случая на професионална болест.

За периода от служителите на сектора са издадени 398 осигурителни книжки. Във връзка с предприетата от Националния осигурителен институт политика за стимулиране използването на електронните услуги на институцията, през 2016 г. само от структурата в гр. Ямбол са издадени 1 851 бр. ПИК на граждани и 33 бр. ИКО на осигурители. По дейността за профилактика и рехабилитация са обслужени 1 362 лица, на които са издадени удостоверения. За същия период са издадени 98 удостоверения образец УП-16 за закупуване на осигурителен стаж, както и 255 служебни бележки за потвърден осигурителен стаж и доход. На 819 лица е заверен осигурителен стаж и доход. За дванадесетте месеца на 2016 г. в сектора са съставени 577 констативни протоколи за извършени проверки по разходите на ДОО. Съставени са и 109 ревизионни материали, от които 17 са приключили с ревизионен акт за начет в размер на 3 154,60 лв. Внесените задължения са в размер на 1 340,96 лв.

Издадени са две наказателни постановления при съставени три акта за установяване на административни нарушения. Наложените глоби са в размер на 200 лв.

Сектор „Краткосрочни плащания“

Приетите заявления за изплащане на парични обезщетения и помощи през 2016 г. са 54 107, като са изплатени общо 53 650 такива на 18 620

правоимащи. Сумата на изплатените обезщетения и помощи е в размер на 12 319 858,59 лв.

През 2016 г. в ТП на НОИ - гр. Ямбол са регистрирани 3 162 осигурени лица с право на обезщетение за безработица, като изплатените обезщетения са общо 19 664. Сумата, на която възлизат плащанията по това перо за годината, е 5 692 045,72 лв. Средният размер на обезщетението за безработица е 1 263,39 лв.

Сектор „Осигурителен архив“

В сектора се осъществява приемът, обработката и съхранението на разплащателната и трудово-правната документация на осигурителите, прекратили дейността си и останали без право-приемник. През 2016 г. са осъществени следните дейности:

- приета е документацията на 17 осигурители с общо 378 дела;
- приети са 22 заявления-декларации по чл. 5 от Инструкция №5;
- издадени са 37 удостоверения по чл. 22, ал. 1-3 от Инструкция №5;
- приети са 1 454 заявления за издаване на удостоверения за осигурителен стаж/доход и са издадени общо 1 354 броя документи, от които 564 удостоверения за осигурителен стаж и 786 удостоверения за осигурителен доход;
- издадени са 112 уведомителни писма за отказ за издаване на документи за осигурителен стаж и/или доход.

Отдел „Административен“

Отделът извършва разнородни дейности, осигуряващи управлението на персонала, правното обслужване и информационното осигуряване на териториалното поделение, изпълнението на обществените поръчки, поддържането на собствеността и организацията на административната деловодна дейност, документооборота и контрола по изпълнение на сроковете.

Обучения

Обученията в териториалното поделение през 2016 г. са в две основни направления - работни съвещания и обучения, развиващи организаторските, професионалните и социалните умения на работещите в ТП на НОИ - гр. Ямбол. В първата група влизат най-вече организирани от Националния осигурителен институт срещи на служителите от различните структури в

страната за компетентно разясняване на въпроси, породени вследствие на актуалните промени в законовата уредба, като тук се включват както социалноосигурителното, така и общото трудово законодателство. Засягат се и теми от общ характер.

Във втората група попадат обученията, които развиват личните качества и професионалните компетенции на участниците в тях. Тук се включват курсове както за достъп до обществена информация, така и за управление на риска в дейността на държавната администрация.

През 2016 г. в обученията са участвали общо 46 служители по 18 теми. Най-голям е броят на представителите на отдел „Административен“ – 24 пъти служители на тази структура е посетили работна среща или обучение. След това е подрежда отдел КПК с 15, а тези от отдел „Пенсии“ са 7.

Правно обслужване

През 2016 г. в ТП на НОИ – гр. Ямбол са постъпили общо 44 жалби от физически и юридически лица по реда на чл. 117, ал. 1 КСО, от които:

- по обжалвани актове на отдел КПК – 22 бр.;
- по обжалвани актове на отдел „Пенсии“ – 22 бр.

Общият брой на постановените Решения по чл. 117, ал. 3 КСО на директора на териториалното поделение е 44, от които:

- по обжалвани актове на отдел КПК – 22 бр.;
- по обжалвани актове на отдел „Пенсии“ – 22 бр.

Актовете за прекратяване, които са постановени по недопустими жалби, са пет.

По обжалваните актове на отдел „Краткосрочни плащания и контрол“ споровете най-често се отнасят до правото, размера, периода или началната дата на изплащане на паричните обезщетения за временна неработоспособност и безработица, както и до признаване или не-признаване на злополуките за трудови.

По обжалваните актове на отдел „Пенсии“ най-честите причини за обжалване са:

- отказ за отпускане на пенсия;
- неправилно определяне на началната дата на отпускане на пенсията;
- неправилно зачитане на категорията на положения труд;
- неправилно определяне размера на пенсията.

Броят на постъпилите в териториалното поделение удостоверения за отчитане статуса на учащи за цялата година е 639.

Чужд опит**„ДЕСЕТ ГЛОБАЛНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД СОЦИАЛНАТА СИГУРНОСТ“ – ДОКЛАД НА МАСО ЗА ГЛОБАЛНИТЕ ТЕНДЕНЦИИ В СОЦИАЛНОТО ОСИГУРЯВАНЕ (ЧАСТ 2)**

Източник: Международна асоциация за социална сигурност (www.issa.int)

От 14 до 18 ноември 2016 г. в Панама се проведе Световният форум за социално осигуряване на Международната асоциация за социално осигуряване (МАСО). На събитието, в присъствието на повече от 1000 делегати от всички райони на света, беше представен докладът на организацията „Десет глобални предизвикателства пред социалната сигурност“. Той е резултат от проучване, анализ и консултации с повече от 280 държавни ведомства и институции за социална сигурност по целия свят и разглежда поредица от глобални тенденции (включително застаряването на населението; различията в обхвата, трайната безработица сред младите хора, както и трансформациите, предизвикани от дигитализирането на икономиката), които изискват фундаментални и дългосрочни стратегически действия от ангажираните със социалното осигуряване политици и администратори.

В бр. 4 от 2016 г. на Бюлетин на НОИ бяха представени първите пет от Десетте глобални предизвикателства, определени в доклада МАСО. Тези, които присъстват във втората половина, са публикувани по-долу.

6. Здравна и дългосрочна грижа

Здравните рискове и предизвикателства и тези при дългосрочните грижи, пред които се изправят социалноосигурителните и здравните системи продължават да се променят. Въпреки подобренията в здравеопазването, неравенството на здравните резултати продължава да бъде предизвикателство. Въпреки че световното население застарява, степента и естеството на този процес са неравномерни. Що се отнася до здравните резултати – не всички от допълнителните години живот се преживяват в добро здраве. Постигането на основните цели на системите за социална защита изисква тези предизвикателства, свързани със здравето, да бъдат посрещнати с адекватни, проактивни и превантивни действия и предоставянето на съответните обезщетения и услуги.

Хората, като цяло, живеят по-дълго и в по-добро здраве, но тази глобална картина крие все по-голяма вариативност на резултатите, включително и увеличаване на неравенството в достъпа до здравеопазване. По-богатите живеят по-дълго и в по-добро здраве, докато при някои по-ниски социалноикономически групи дори се забелязва спад в продължителността на живота. Здравните резултати се влияят и от географските фактори, съчетани със социално-икономическия статус.

Въпреки, че разликата в продължителността на живот между половете намалява, жените продължават да живеят по-дълго от мъжете. Въпреки това, жените всъщност прекарват по-малък брой години от живота си в добро здраве. Продължителността на живот в добро здраве в момента се увеличава по-бавно в сравнение с общата продължителност на живота. При наличието на повече хора, живеещи до по-дълбока старост, същността на здравето се променя и необходимата намеса от страна на медицинската грижа се променя. Например, по-голямата част от хората, диагностицирани с рак, са на възраст 60 и повече години, а също така има и голямо увеличение на случаите на болестта на Алцхаймер, особено в европейските страни.

Здравните разходи в края на живота могат да бъдат значителни и могат да включват нуждата от дългосрочни и постоянни грижи. Като допълнение към увеличените години живот в лошо здравословно състояние, нарастването при незаразните болести има съществени финансови, политически и административни последици. Световната смъртност в резултат от хронични незаразни болести вече надвишава тази на заразните, родилните, следродилните и хранителни такива. Психичните разстройства представляват около 12% от глобалната сума на заболяванията.

В периода 1990-2010 г. мерките срещу наркотичните и хранителните разстройства се увеличават с над една четвърт, а тези срещу шизофренията – с над 10%.

Появата на нови предизвикателства пред здравеопазването и нарастването всяка година на медицинските разходи с процент по-голям от този на инфлацията вероятно ще доведе до значителни последици за бюджета за здравеопазване, освен ако не се прибегне до нови подходи.

Предизвикателства пред социалноосигурителните и здравните системи

Структурните неравенства и финансовата бедност имат съществена взаимовръзка със здравния статус и здравните резултати във всички общества. В допълнение, в по-развитите икономики реално основните фактори за преждевременна смърт са незаразните болести като сърдечно-съдови заболявания, рак, диабет и хронични заболявания на дихателните пътища. Повишената честота на незаразните болести, които са особено скъпи за обществото поради наличието на преки медицински разходи и непреки такива (отсъствие от работа, загуба на производителност), както и мулти-заболеваемостта (едновременна поява на различни здравни проблеми), водят до нови предизвикателства. Системите за социална сигурност трябва да отговорят на тях.

До 2012 г. на незаразните болести се пада 68% от световната смъртност, като повече от 40% от 38-те милиона смъртни случаи са настъпили преждевременно (преди 70-годишна възраст). Почти три четвърти от всички смъртни случаи следствие на незаразни болести (28 милиона) и по-голямата част от случаите на преждевременна смърт (82%) са се случили в страните с ниски и средни доходи, в които живее над 80% от световното население.

В много страни съществува силна корелация между начина на живот и здравословния статус, което много често е свързано с нивото на доходите на домакинствата. Негативните последици за здравето следствие на прекалената консумация на алкохол, тютюнопушенето и затлъстяването остават сериозни предизвикателства. В допълнение, влиянията на околната среда, включително и на работното място, са важни фактори по отношение на различни психо-социални и физически заболявания.

Естеството на инвалидността се променя в посока от физическите към психическите заболявания. Това ще продължи с все по-голям брой случаи, възникнали в по-ранна възраст, а също и все повече при жените. Тази промяна изисква добре приспособени реакции.

Осигуряването на дългосрочни грижи за възрастното население е вероятно да бъде все по-трудно за постигане, поради нарастването на разходите и на променящите се тенденции в семейните структури, които ограничават традиционните мрежи за подкрепа.

Повече от половината от възрастните хора в света (около 300 млн. души) нямат достъп до качествена дългосрочна грижа. Само 5,8% от световното население живее в страни с универсален достъп до дългосрочна грижа. Около 80% от дългосрочните грижи се осигуряват неформално, а 90% от формалната грижа се изпълнява от жените. Проучванията показват, че има недостиг на около 14 млн. професионални работници в сферата в световен мащаб. Нарастваща е тенденцията значителен брой възрастни хора да живеят сами.

Действия в посока адаптиране на здравните и социалните системи

Много здравни системи все още съсредоточават най-много средства за интензивни, а не за хронични грижи. По същия начин, много системи за социална сигурност се фокусират повече върху предоставянето на компенсации за настъпили извънредни ситуации, отколкото върху идентифициране на основните фактори, които водят до необходимостта от изплащане на обезщетения. Зараждаща се тенденция за здравните и социалноосигурителните институции е да приемат иновативни мерки, които да предвиждат бъдещите предизвикателства.

Предвид увеличената тежест на грижите и нарастващите разходи за медицинско обслужване, социалноосигурителните администрации все повече се съсредоточават върху превантивните мерки, включващи координация с други участници в процеса, както и предлагането на таргетирани услуги и помощи. Това изисква работа с други национални и наднационални организации.

Също толкова необходимо ще бъде и осигуряването на по-добри покупателни и договорни възможности по отношение на медикаментите. Превантивните мерки изискват допълнителни инвестиции и когато са правилни, това води до

намаляване на нуждата от скъпи лекарства.

Едни от основните проблеми с решаващо значение са обучението и развитието на медицинския персонал с цел попълване на дупките в заетостта. За разлика от изплащането на парични обезщетения, много медицински и социални задачи не могат лесно да бъдат автоматизирани и ще продължават да се нуждаят от персонал. Като се има предвид че по-голямата част от лицата, полагащи грижи (както формални и неформални), са жени, решаването на проблемите биха подкрепили другите социални мерки в посока намаляване на неравенството по отношение на пол и доход.

Незаразните болести изискват проактивни и реактивни действия.

Нарастването на значимостта им в световната здравна система показва, че това е основно предизвикателство пред обществения ред, на което обществото трябва да се обърне внимание. Социалноосигурителните администрации и отговорните за общественото здраве имат съществена роля, която включва и способстване за промени в поведението, които могат да помогнат за контрол над нарастващите социални разходи.

Редовните медицински прегледи могат да се използват като възможност за предаване на здравна информация и житейско консултиране, както и за определяне на медицински диагнози. В Република Корея целенасочените прегледи са подобрили нивото на онкологичен скрининг. Това е съчетано с изграждането на центрове за насърчаване на здравето и подобряване на предоставяната здравна информация.

Също толкова е необходима и стратегия за общественото здраве. В Унгария специално постановление за определяне на професионалните стандарти при общественото хранене се стреми да гарантира, че децата в училище получават балансирана храна, както и правилното физическо, психическо и умствено развитие. Редица държави и градове са въвели т.н. „такса газирано“ (например, Мексико и Филадельфия), които имат за цел да спомогнат за намаляване на затлъстяването.

Осигуряване на здраве на работното място

Социалноосигурителните администрации могат да подкрепят усилията на работодателите за адаптиране на работните места към нуждите на застаряващата работна сила и за насърчаване на подобренията в областта на здравеопазването и благосъстоянието.

Отправна точка за администрациите за социална сигурност може да бъде да координират усилията

си на първо място с големите местни работодатели, които също са в състояние да достигнат до местните общности. Те трябва да осъзнаят, че много от рисковете за здравето (както за по-старите, така и за по-младите възрастови групи) се простират отвъд границите, които разделят работната среда от тази извън офиса. Преките ползи от осигуряването при трудова злополука се наблюдават под формата на намаляване на отсъствията от работа и по-малко разходи за отпуски по болест. Това се трансформира в по-голяма удовлетвореност и благополучие на работниците, както и подобрена продуктивност на работното място.

Рентабилност на палиативните грижи.

Ранните интервенции са рентабилни. Палиативните грижи са един от подходите за справяне с последиците от застаряването на населението. Предоставянето на палиативни грижи в рамките на два дни на диагностицирано с напреднал стадий на рак лице може да намали разходите с около една четвърт в сравнение със случаите, в които липсва такава подкрепа.

Психичните проблеми и затрудненията при ученето не са пречка за активен начин на живот.

Основните причини за увеличаване на случаите на психични заболявания трябва да бъдат разгледани. В съответствие с основните цели на социалните инвестиции и активния начин на живот социалноосигурителните администрации могат да подкрепят активното включване.

Швейцарската система за осигуряване при инвалидност подкрепя инициативи за лицата с заболявания, водещи до трудности при ученето, като диспраксия, хиперактивност с дефицит на вниманието и дислексия. Въпреки мнението, че по-силно засегнатите може и да не са в състояние да работят, по-голямата част (с подходящата подкрепа) могат не само ефективно да работят, но и да осигурят различни умения на работната сила.

Реакциите относно дългосрочната грижа трябва да бъдат ефективни

Социалноосигурителните и здравните системи трябва да направят усилия да подкрепят усилията по отношение предизвикателствата пред дългосрочната грижа, като отдават приоритет на въвеждането на нови правни разпоредби и по-добро финансиране. В момента дългосрочната грижа се среща както в професионална, така и в непрофесионална форма. Това няма как да е устойчив модел. По-големите разходи при непрофесионалните грижи (включително

здравето на болногледачите, производителността, психическо здраве и възможностите за работа) плюс липсата на умения на непрофесионалните болногледачи изисква намирането на иновативни решения.

В наши дни само Германия, Израел, Япония, Люксембург и Република Корея имат изградени социалноосигурителни фондове за дългосрочна грижа. В Южна Африка има критерии за правото на нуждаещите се от подкрепа (но не и за професионалните грижи). Мерките в подкрепа на непрофесионалните болногледачи трябва да включват предоставянето на определен лимитиран брой пенсионни точки за периодите на полагане на непрофесионални грижи.

По-гъвкава възраст за пенсиониране

За социалноосигурителните администрации различното здравословно състояние на хора на една и съща възраст предполага по-широк диапазон на пенсионната възраст, както и възможности за гъвкаво и частично пенсиониране. То изисква още превантивни мерки на работното място за намаляване броя на тежкия физически труд и (чрез ротация на работното място и други средства) за осигуряване на по-малко натоварващи трудови дейности за лицата, които са преживели загуба на трудоспособност.

Гъвкавото пенсиониране, каквото е въведено например във Финландия и Швеция, може да бъде ефективен подход за насърчаване на отлагането на пълната пенсия, когато е в съответствие с подходящите механизми в здравеопазването и пазара на труда. Друг подход е работата с работодателите за подобряване на политиките за активно остаряване, за да се стимулират работниците да останат по-дълго на работа. Важното е, че адекватността е определяща, най-вече за тези без или с ограничено допълнително осигуряване.

Борбата с неравенството по отношение на здравето включва не само координирането на действията на многото участници в процеса, но и последователното въвеждане на проактивни решения и подходящи обезщетения и услуги. Те трябва да предвидят и предотвратят рисковете, както и да отговаря адекватно на нуждите на хората.

7. Нови рискове, сътресения и екстремни събития

В нестабилния глобален контекст обществата и икономиките са изложени на различни и често непредсказуеми икономически, обществени, политически, миграционни и природни сътресения и екстремни събития. Системите за социална сигурност абсорбират и смекчават най-лошите последици от тях. Те дават възможност на обществата да се възстановят по-бързо от неприятните въздействия и да бъдат по-добре подготвени за бъдещи събития, които могат да са очаквани или неочаквани. В един свят на нарастваща несигурност ролята на програмите за социално осигуряване в управлението на риска все повече се простира отвъд пазара на труда и на жизнения цикъл.

Като пряка последица от световната финансова и икономическа криза, в периода 2007-2008 г. много социалноосигурителни администрации бяха похвалени за бързото вземане на допълнителни политически решения за смекчаване на пораженията върху хората, икономиката и обществото, следствие на неприятните рискови събития. Тези решения бяха от съществено значение, но не и неочаквани. В наши дни системите за социална сигурност се използват за осигуряване на подкрепа за населението, изправено пред катастрофални загуби на средства за препитание, дължащи се на бедствия и събития, свързани с климата, както и за посрещане на специфичните, но разнообразни, нужди на бежанското население.

Всички тези действия притежават редица важни прилики. Те показват как професионално управлявани администрации за социално осигуряване могат гъвкаво да се адаптират към предизвикателствата, свързани с различни видове кризисни събития. Често те са единственият общонационален участник, притежаващ нужния капацитет. Но дори и най-гъвкавите социалноосигурителни администрации се сблъскват с ограничения във възможностите. Предизвикателство за всички администрации е намирането на компромис между постигането на една по-голяма компетентност в политиките и оперативната реалността в условията на ограничени финансови и човешки ресурси.

Нови предизвикателства пред социалното осигуряване

Настоящият глобален контекст може да бъде характеризирани с нарастваща поредица от предизвикателства и несигурности. Независимо от зависимостта им от ситуацията и промяната в приоритетите, те включват:

- продължаваща икономическа нестабилност;
- ръст на безработицата;
- високи нива на безработица;
- ниски темпове на растеж на заплатите;
- разширяване на неравенствата;
- фискални ограничения;
- застаряващи общества.

Тези аспекти съществуват заедно с положителния напредък в други области като намаляването на бедността и подобряването на достъпа до здравеопазване.

В сравнителен план, тъй като някои предизвикателства пред политиките се развиват сравнително бавно, вероятните последици от тях могат да бъдат по-предвидими и решенията по-добре подготвени. За други, по-нови, предизвикателства това може да не е точно така – неочакваните сътресения по дефиниция изискват незабавна реакция и така оставят съвсем малко време за подготовка. Освен това, честотата на непредвидените сътресения се увеличава. Например, през 2015 г. е имало 198 природни бедствия, което е абсолютен рекорд. Това е в сравнение с по-малко от 50 на година през 1970 г. и между 50 и 100 през 1980 г. Като цяло, регионът, в който въздействието на тези бедствия е най-силно изразен, е Азия и Тихият океан, но в световен мащаб броят на смъртните случаи, свързани с бедствия, е намалял.

Докато икономическата несигурност остава основен ангажимент, то геополитическата такава се превръща все повече в настояще. В допълнение, броят на екстремните събития, свързани с изменението на климата, продължава да се покачва. В отговор сме свидетели на все по-големи мултинационални усилия и инициативи като Конференцията на ООН за изменението на климата, състояла се в Париж през 2015 г., както и различни международни мирни конференции за решаване на регионални конфликти.

В отговор на новите рискове

Независимо от оперативните ограничения и външния натиск, администрациите за социално

осигуряване са показали, че са способни да се адаптират към новите и различни групи рискове.

Природни бедствия и екологични рискове

Азия и Тихият океан се считат за най-уязвимият откъм природни бедствия, влошаване на околната среда и потенциални въздействия на изменението на климата регион. Повишеният риск от наводнения, недостигът на вода, променящите се модели за обработване на земята, нарастващият натиск от миграцията, заплахата за бъдещи проблеми с доставката на храни, както и повишената вероятност за разпространение на болести са едни от най-неконвенционалните предизвикателствата пред социалната политика, които „светят“ по екраните на радарите на системите за социална сигурност. Всички те изискват иновативни, допълнителни, а често и скоростни действия.

Филипините, които са сред страните, които са най-потърпевши от природни бедствия, поеха водещата роля в демонстрацията как решенията могат да бъдат разработени и приложени ефективно. Националната целева програма за финансови трансфери Pantawid, която е данъчно финансирана целева програма, първоначално предназначена за подпомагане подобряването на здравето, храненето и образованието при децата в изключително бедни домакинства, предлага гъвкав модел като последващ социалноосигурителен отговор на тайфуна Йоланда.

Има също и прецеденти в реакциите на тропическите циклони в Атлантическия океан. В Съединените щати през 2005 г. ураганът Катрина засегна 1,6 милиона реципиенти на социалното осигуряване. Въведен бе сериозен брой спешни процедури, включително: специални горещи линии; допълнителен персонал, нает за ускоряване обработката на заявленията за отпускане на обезщетения при смърт, инвалидност и др.; създаването на временни офиси и използването на пощенските услуги, за да се гарантира изплащането на самите обезщетения.

В Бразилия схемата за целеви финансов трансфер Bolsa Verde е насочена единствено към населението в района на Амазонка и изплаща по 320 долара годишно на повече от 70 000 ултра бедни семейства, при условие че реципиентите се въздържат от вредни за екологията дейности като незаконната сеч. С това се постигат двете цели - премахване на бедността и опазване на природата.

Индийският национален фонд за гарантиране на заетостта в селското стопанство „Махатма Ганди“

(India's Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee) е схема за създаване на работни места за селскостопанските работници. Публичните дейности, извършени по схемата, включват активности по опазване на водите, предотвратяване на сушата (чрез залесяване) и контрол върху наводненията. Това доведе до повишаване на нивото на подпочвените води, подобряване на почвеното плодородие и по-големи добиви от земята. По-добрите перспективи при този начин на живот на селските домакинства също подкрепят културната революция – предоставяне на права на жените и на маргинализираните групи.

Успехът на тези програми изисква иновативни, гъвкави и насочени към населението управление и администриране заедно със свързаната с това трансформация на комуникационните подходи и на бизнес практиките. Що се отнася до последното, ключова роля трябва да бъде отделена за плановете по отношение на рисковия мениджмънт и непрекъсваемостта на бизнес процесите. Японската система за социална сигурност е въвела над 200 различни мерки, за да отговори на последиците от земетресенията и цунамитата. Мерките включват: разполагане на увеличен брой медицински персонал в засегнатите райони; осигуряване на медицински грижи за тези, които са загубили здравноосигурителните си карти; създаване на специално социално обезщетение при безработица за засегнатите хора и отваряне на мобилни офиси.

Бежанските популации

Смята се, че има над 20 милиона бежанци по света. Отварянето на границите в някои европейски страни за бежанци през 2015 г. поставя международното внимание върху това как националните власти отговарят на непосредствените предизвикателства, включително и задоволяване на социалноосигурителните потребности на бежанското население.

Германското федерално пенсионно осигуряване (Deutsche Rentenversicherung Bund) е една от администрациите за социална сигурност, която участва в широкообхватната задача за интегриране на бежанците. Като практически действия институцията е командировала персонал за обработка на молбите за убежище и предоставя офис оборудване на съответните власти. Освен това, специален екип е създаден за справяне с проблемите с бежанците. Този екип разработва варианти за устойчиви решения в сътрудничество с други пенсионноосигурителни институции и координира

сътрудничеството с други държавни органи.

Обхватът на финансовите последици за организациите на социалното осигуряване не е напълно ясен. В дългосрочен план ефектите ще зависят от степента, до която бежанците ще могат да бъдат успешно интегрирани в пазара на труда и в обществото като цяло.

Политически и икономически сътресения

Социалноосигурителните институции продължават да се борят със социалните рискове (включително и безработица) през целия жизнен цикъл на хората. Превантивните мерки като схемите за временна заетост, заедно с подходящите краткосрочни обезщетения, работят в подкрепа на заетостта и на повторното връщане на пазара на труда, а освен това са и финансово значими. В бъдеще, в условията на все по-голяма политическа несигурност и нарастващо влияние на гражданските движения и използваните от тях социални медии, системите за социална сигурност трябва да бъдат устойчиви на външни влияния, но и да имат готовност да включат всякакви промени в политиките. Използването на социалните медии и интегрираните комуникация за по-доброто демонстриране важността на социалното осигуряване за социалното сближаване не трябва да бъде подценявано.

Здравни сътресения

Епидемии като Ебола и Зика и зараждащи се тенденции с непредвидими въздействия (като например резистентност към антибиотици) изискват нови начини за реагиране. Ефективните мерки срещу Ебола в редица страни включваха най-ефективната форма на комуникация – радиото, и подчертаха значението на превантивните мерки като рехидратация, например. Подобни подходи се оказаха по-рентабилни и по-ефективни, отколкото лечението с лекарства след това.

За социалноосигурителните администрации много от посочените по-горе примери подчертават значението на ефективната комуникация. Като цяло примерите показват, че администрациите за социална сигурност могат да отговорят по ефективен начин, но несигурността в световен мащаб създава нови за тях предизвикателства. Необходимо е да се определи колко далеч могат спокойно да отидат системите за социална сигурност (институционално, финансово и политически) по отношение на сблъсъка си с новите предизвикателства, като същевременно продължават да се справят и с вече съществуващите конвенционални рискове. Действията им трябва да са под формата на разработване на проактивна

стратегия за управление на риска, която се простира отвъд традиционните финансови и инвестиционни рискове, включвайки в себе си още екологични и други рискови фактори.

8. Защита на работниците-мигранти

Със своите над 1 млрд. вътрешни и международни мигранти в световен мащаб по-високият брой и по-голямото разнообразие на националностите при трудовите мигранти се превръщат в административни предизвикателства за системите за социална сигурност. Независимо от постигнатия напредък, социалноосигурителната закрила на мигрантите в световен мащаб продължава да е слаба, като едва една пета от работниците-мигранти имат пълна защита и се ползват от преносимост на социалноосигурителни права. Разглеждан досега главно като процес от юг на север, глобалният характер на миграционните потоци вече се е развил. Успехът в задоволяването на социалноосигурителните нужди на всички работници-мигранти по света е важен компонент от осигуряването на социална сигурност за всички.

Броят на работниците-мигранти в много страни се увеличава. Броят на страните, изпращащи мигранти, също расте. Работниците-мигранти са изправени пред едни и същи рискове като другите работници, които изискват защита срещу безработица, болест, инвалидност, старост, майчинство и гарантиране на наследствени права. Но освен това те са изправени и пред рискове, които произтичат от самата миграция, което може допълнително да повиши тяхната уязвимост.

Въпреки че жените съставляват около половината от международните мигранти, съществуват съществени различия между половете по отношение икономическите сектори, качеството и сигурността на работа, нивата на заплащане, излагането на рискове за здравето и безопасността, както и адекватността на социалната защита.

Вътрешните мигранти също са изправени пред социалноосигурителни предизвикателства. Това е така най-вече в големите страни и по-специално в тези с федеративна структура, имащи множество културни и езикови групи, както и фрагментирана система за социална сигурност. Китай, например, има близо 40 милиона заети в селското стопанство, които се превръщат във вътрешни работници-мигранти. Належаният въпрос пред социалноосигурителните власти е как ефективно да се постигне адекватно и пълноценно покритие на всички работници.

Миграционни въздействия и предизвикателства

Миграцията ще продължи, тъй като източниците на миграционни потоци и тяхната големина ще се развиват. В контекста на застаряването на населението мигрантите трябва да се разглеждат като важен ресурс, а тяхната ефективна интеграция в пазара на труда – като инвестиция.

Мигрантите, работещи в регулираната икономика, обикновено са такива, които имат финансовите средства, за да сменят страната или региона. Най-често те са от възрастовата кохорта 20-39 години, с платено и завършено образование и вече са икономически активни. Очертава се такива работници да бъдат по-млади от общата популация, което е привлекателно за приемащите ги страни, търсещи начини за подмладяване на демографския си профил. Мигрантите носят много полезни в икономически, демографски и социален план последици за страната-домакин. Това включва вливане на умения и компетентности, които не могат да бъдат осигурени или за тях има недостиг – работниците-мигранти много често са предприемчиви и трудолюбиви.

Паричните преводи, които мигрантите изпращат у дома, са от изключително значение за техните местни икономики. Все още обаче тези парични преводи често идват с цената на компромиси за страните, изпращащи мигранти. Един от компромисите произтича от развитието в глобалните вериги за грижа и начина, по който те влияят най-вече на жените. В резултат на застаряването на населението, увеличеното участие на жените в работната сила, както и поради недостатъчното предоставяне на публични грижи, в развитите страни се наблюдава повишено търсене на домашни помощници и на работници, полагащи грижи за деца, възрастни хора, болни или инвалиди. Следователно, много жени в развиващите се страни напускат собствените си роднини, за да приемат работа като домашни помощници и социални асистенти в по-развитите страни. Това води до „дефицит на грижи” в страните, изпращащи мигрантите.

Разбира се, работниците-мигранти създават много предизвикателства пред политиките и в страните, които ги приемат. Заплатите могат да бъдат натиснати надолу от офертите на конкурентния мигрантски труд, а трябва да бъдат управлявани и въпросите за съществуващите културни различия и необходимата социална интеграция.

Практическите предизвикателства, поставени пред социалноосигурителните администрации от работниците-мигранти, са много, но не и непреодолими. Те могат да възникнат от атипични характеристики на трудовата кариера на много от работниците-мигранти като кратки кариери в домашната икономика с честа смяна на работните места и трудови периоди в неформалната икономика. Административно предизвикателство за някои развиващи се страни реално остава липсата на електронно управление и продължаващата употреба на хартиени документи.

Разширяването на използването на новите технологии в социалноосигурителната администрация се отразява на нейната ефективност при обмяната на информация и данни. За някои страни разходите за високи технологии могат да бъдат възпиращи. Други предизвикателства за обхвата върху мигрантите включват различията между различните страни по отношение концепциите за социално осигуряване, терминологията и практиките, политическите и правните бариери, както и достъпа до данни.

Социалноосигурителни действия за посрещане нуждите на работниците-мигранти

Като допълнение към аргументираната на базата на човешките права обосновка за разширяване на обхвата и показването на едно и също отношение, съществуват много положителни влияния както за програмите за социална сигурност, така и за икономиката от разширяването на обхвата върху работниците-мигранти.

Разширяването на обхвата осигурява достъп до основни обезщетения и услуги, за да спомогне за преодоляване на различни рискове. То подобрява социалното сближаване, улеснява икономическия растеж и засилва обществената подкрепа за програмите за социална сигурност. Най-общо казано, усилията за формализиране на пазарите на труда са нараснали, възможностите за експлоатация са намалели, а мобилността – увеличена. Същественото е, че работниците-мигранти често са нетни вносители в системата за социално осигуряване.

За да намалят стреса и за да улеснят социалното сближаване, системите за социална сигурност активно развиват подходящи решения. Ефективните публични комуникации са първата стъпка при информирането на работниците-мигранти за техните осигурителни права и задължения.

Иновативният подход, приложен от Генералната

организация за социално осигуряване на Саудитска Арабия, е проактивната регистрация на задграничните работници веднага след тяхното пристигане в страната. Междуведомственото сътрудничество осигурява повишена ефективност, по-високо качество на данните, акуратност, честно и справедливо подпомагане и почти 100% обхват на социалното осигуряване върху работниците-мигранти, които съставляват повече от 80% от работещите в частния сектор на страната.

Но много от работниците-мигранти са икономически активни в области, които са склонни да бъдат по-рядко предмет на отношенията работодател-служител, което е от основно значение за голяма част от социалноосигурителните администрации и за финансирането. Често това се отнася до определени видове грижа и надомна работа, извършвани от много жени-мигранти. Тези видове труд често са слабо регулирани и работещите в този сектор могат да представляват предизвикателство пред регистрацията и администрацията на социалното осигуряване.

Разширяване на обхвата върху работниците-мигранти може да бъде постигнато чрез изменение на социалноосигурителното законодателство и адаптиране на обезщетенията и осигурителните вноски. Федералната администрация за публични ресурси на Аржентина е създавала специален централизиран социалноосигурителен регистър за домашните работници, включително и работниците-мигранти, предоставяйки им по този начин същите права като на всички останали работници. Тази онлайн система дава възможност за деклариране на трудовото правоотношение в неформалната икономика. Положителните въздействия включват: по-високи нива на регистрирана заетост; улеснено спазване от страна на работодателите; гарантирано качеството на наличната информацията; увеличаване на приходите от вноски и разширяване на покритието.

Двустранните споразумения за социална сигурност са задграничен механизъм за разширяване преносимостта на покритието при международните работници-мигранти. В световен мащаб има стотици такива споразумения – в преобладаващата си част са по отношение на страните от Европейския съюз и Западна Европа. Те подпомагат проверката на самоличността и правото за достъп на работници-мигранти до социално осигуряване, дават възможност за определяне на правата и възможностите за тяхната преносимост. Тези споразумения не само опреде-

лят правилата за третиране на лицата, те въвеждат координационни мерки в подкрепа на това как да се осъществява обработката на конкретните случаи и как да бъде реализирана ефективна комуникация между различните заинтересовани страни.

Трудност за администрациите за социалното осигуряване е това, че двустранните споразумения могат да отнемат значително времето за изпълнение. От друга страна, техните силни страни включват:

- прозрачност, при която дадена разпоредба за работниците-мигранти е възприета от законодателството на всяка една държава във всеки един момент;

- защита на вече придобити права, които трябва да бъдат приложими независимо къде става това, като не трябва да има ограничение на изплащаните обезщетения, отпуснати на работника в която и да е от подписаните споразумения държави;

- абсолютизиране на права, при което правото зависи от покриването на изискваните периоди, и при което се взимат предвид периодите, отработени от работника-мигрант във всяка от страните, в които тя или той е работил;

- предотвратяване на „двойни осигуровки“, които могат да бъдат плащани от временни работници в приемащата страна.

Международните споразумения за социална сигурност предлагат на регионалните обединения от държави платформи, които улесняват тяхното по-тясно сътрудничество. *Conférence interafricaine de la prévoyance sociale (CIPRES)* в Централна и Западна Африка; Международната иберо-американска конвенция за социална сигурност, подписана от Испания, Португалия и 12 страни от Латинска Америка; Споразумението за социална сигурност на карибската общност (CARICOM); Споразумението MERCOSUR между Аржентина, Бразилия, Парагвай и Уругвай; Споразумението на Съвета за сътрудничество в Персийския залив и Декларацията между страните от Евразия от Баку 2005 г. са водещи примери.

За да могат администрациите за социално осигуряване да отговарят на нуждите от социална сигурност на мигрантите, е особено важно стабилното управление на идентичността, а също така е необходимо предприемането на подходящите административни и управленски мерки – това се случва най-ефективно в рамките на двустранно споразумение. То позволява по-голямо сътрудничество, укрепване на административния капацитет и помощ чрез обмяна

на добри практики. Това може да включва работа с други заинтересовани групи с цел подпомагане идентифицирането и интегрирането на работниците-мигранти. Въпреки напредъка, в световен мащаб не повече от един на всеки пет от мигриралите работници има пълна защита и осигурена преносимост на социалноосигурителни права, залегнали в споразумение, подписано между страната на произход и приемащата страна – тези, които обикновено имат това, са работници, които се движат между пазарите на труда в развитите държави.

Другите ефективни административни действия включват създаването на мобилни офиси и процедури за насърчаване на интеграцията (съобразени с многоезичната комуникация), както и използването на подходящи комуникационни канали. Националната служба за пенсиите на Република Корея е една от институциите, предоставящи специализирани пенсионни услуги за чуждестранни граждани. Между страните с ясно изразени и големи миграционни потоци на работници трябва да се обмисли създаването на обща информационна система за управление на схемите за социална сигурност. Държавите от MERCOSUR са направили точно това – чрез единна система, свързваща администрациите на всички участващи държави, осигуряваща защита на личните данни и сигурността на информацията, ефективен обмен на данни, както и предоставяща намаляване на разходите за бенефициентите по отношение на банковите такси и валутните трансакции.

9. Промените в технологиите

Информационните и комуникационните технологии (ИКТ) играят стратегическа роля в внедряването на програми за социална сигурност, които позволяват подобрения в производителността и качеството на обслужване на социалноосигурителната администрация. ИКТ дават възможност не само за автоматизиране на специфичните процеси, но и за трансформация на операции и услуги, превръщайки се стратегически фактор за иновативни решения, които да отговорят на обществените трансформации и предизвикателства. Трите основни насоки на иновациите са: мобилните технологии, информационните масиви и електронното правителство.

Индексът за развитие на електронното правителство на ООН показва, че въвеждането на

информационните и комуникационните технологии от държавните институции се разраства – всички държави-членки на ООН са внедрили онлайн правителствени услуги, като публичните организации за социална сигурност също са част от тази тенденция.

Когато говорим за социалноосигурителните администрации, ИКТ решенията улесняват внедряването на все по-всеобхватните системи за социална сигурност. Това позволява по-добра координация на отделните програми, както и имплементиране на съвременни механизми за предоставяне на услуги. С цел подобряване на резултатите, иновациите в областта на ИКТ разширяват обхвата и въздействието на социалните политики, като същевременно опростяват предоставянето на услугите и повишават тяхното качество. По отношение на трансформиращата се социалноосигурителна администрация ИКТ подпомагат изграждането на потребителски ориентирани услуги, които по-добре да отговарят на повишаващите се очаквания на клиентите и дават повече права на потребителите чрез предоставяне на възможност за “самообслужване” навсякъде и по всяко време. Информационните технологии също така улесняват прилагането на мащабни социални програми, като например интеграцията между различните институции и координиране с други, дори и отвъд националните граници. ИКТ допълнително засилват социалната защита на населението чрез насърчаване на ефективното прилагане на законите за социална закрила.

В развиващите се страни най-модерните информационни технологии дават възможност на институциите да правят големи крачки напред, дори да надскочат добрите практики на по-развитите страни. Широкото използване и проникването на мобилните технологии в Африка е един добър пример, преобладаващ ограничената стационарна телекомуникационна инфраструктура.

По този начин ИКТ се превръщат в стратегически фактор за иновативни решения в управлението на социалното осигуряване и по-специално такива, които са базирани на мобилните технологии, междуинституционалната интеграция и управлението на информационни масиви.

Предизвикателства, свързани с информационните технологии

Интензивното прилагане на модерните информационни технологии създава нови предизвикателства. Едно от тях е да се гарантира

качеството и финансовата ефективност на системите за социална сигурност, базирани на ИКТ. Закъсненията, подценените разходи и преразходът в бюджета са рискове при разработването на много информационни проекти.

Второто може да бъде недоразвитият характер на националните пазари на информационни технологии, което влияе на избора на клиенти и на доставката и поддръжката на продуктите.

Третото предизвикателство е доброто управление на сложните технологии и системи и по-специално на технологиите за оперативна съвместимост, които са от съществено значение за свързването на системи и институции. Общите стандарти за ИКТ са от съществено значение за социалноосигурителните администрации и другите публични институции, но те могат да бъдат непълни или въобще да липсват. Цифровото разделение трябва да бъде преодоляно от всички – в групата на тези, които най-често нямат ефективен достъп, се включват и уязвимите хора и маргинализираните групи.

Други предизвикателства са качеството и защитата на данните. Те са необходими условия за надеждно и съвместимо използване на все по-големия обем от лични данни. Управлението на данни вече представлява съществена част от модерните институции за социална сигурност. Развитието в тази област се състои от внедряването на т. нар. Master Data и системи, подпомагащи вземането на решения.

От една страна, достъпът до точна и надеждна лична информация е все по-важно за администрациите за социално осигуряване, а от друга – възможността данните да бъдат по-лесно управлявани и придобивани е допълнителен двигател на иновациите. Въпросите относно киберсигурността обаче засягат всички страни и те увеличават интензивността на използване на данни от веб-базирани платформи. Заплахите от хакерски атаки и кражба на лични данни са универсална и постоянна грижа.

Информационните технологии: Стратегически решения

С значителния растеж в използването на данните в световен мащаб, който осигурява създаването на огромни масиви от информация, се провежда нова технологична революция, задвижвана от технологичните данни. Модерните технологии за обработка и анализ на данни се използват за “профилиране на клиентите” и за извличане на

друга информация от информационните масиви.

Тази т.нар. „иновация, задвижвана от данни“ (DDI) в комбинация с интернет и развитието на мобилните технологии, може да доведе до усъвършенстване на продукти, процеси и организационни подходи. Тя може също така да отговори на глобалните предизвикателства пред социалните политики като нуждата от здравеопазване и социална закрила на уязвимите групи от населението, например. На свой ред, напредъкът в развитието на изкуствения интелект може да осигури основа за по-голяма автоматизация на електронните услуги в социалното осигуряване. Разработването на виртуални асистенти и използването на разбираем език могат да подкрепят механизмите за прилагане на регулаторната рамка, както и да подпомогнат обслужването на клиентите и управлението на отделните казуси.

По отношение на социалноосигурителната администрация, информационните технологии често съвсем точно посочват разликата между услуги и процеси, които могат или не могат да бъдат реализирани. По този начин те са незаменими при администрирането на системите за социална сигурност.

По отношение на обхванатото население, развитието на ИКТ дава възможност за по-голяма автономност, гъвкавост и простота при достъпа и проверката на информация, както и при комуникацията със социалноосигурителните администрации. За тези, които не разполагат с надеждна връзка, достъпът до мрежите се подпомага от мобилни платформи. Те подпомагат не само плащането на осигурителни вноски и получаването на парични обезщетения, но могат да улеснят достъпа до диагностициране на заболявания и споделянето на жизненоважни за здравето на пациентите данни между медицинските специалисти.

Информационните технологии подобряват продуктивността на социалноосигурителните администрации следствие намаляването на административните разходи чрез оптимизиране на трудовата натовареност, помощ за намаляване на грешките и разкриване на измами, както и чрез подобряване адекватността на паричните обезщетения на базата на съдействие при събирането на вноските и изчисляването и изплащането на плащанията. Високопроизводителните технологии за обработка на информация позволяват на администрациите да подобрят не само ефективността, но и качеството и точността на процесите,

като увеличат тяхната способност да извършват надеждни валидации, контрол и изчисления. Все по-напредващият стремеж към “безхартийна” администрация създава значителни икономии и дори може да е в подкрепа на политиките по отношение на околната среда.

Информационните технологии са най-важният стратегически двигател на иновативните решения в администрирането на социалното осигуряване. Ръстът на споделените информационни ресурси и на оперативните платформи позволява проектирането на нови организационни модели, базирани на масовите конфигурации. Въпреки това, внедряването на ИКТ решения изисква социалноосигурителните администрации да подсилят своята съвместимост със съществуващите платформи, да генерират вътрешни умения за работа с новите инструменти, както и да осигурят качество на услугите и ефективност на разходите.

Базираните върху мобилните технологии услуги предоставят много ясен пример за успех, променяйки предоставянето на социалноосигурителни услуги в световен мащаб. Един пример за това е M-Pesa, мобилно базирана платежна услуга, активна основно в Кения и Танзания. Тя работи с всеки мобилен телефон, включително и най-базовите модели, каквито често се срещат в отдалечените райони на Африка. Клиентите внасят и теглят пари от сметките си чрез размяна на пари срещу електронна стойност през мрежа на лицензирани оператори, разположени обикновено в търговските обекти. В Кения клиентите могат да получат някои парични социални обезщетения, докато в Танзания могат да бъдат платени вноските към Държавния пенсионен фонд на работниците (GEPF).

Използването на информационни масиви е другата част от успеха за администрациите. Информационните и аналитичните технологии се използват във Франция, Италия, Испания и Уругвай за засичане на случаи на избягване плащане и измама със социални осигуровки. Институциите в тези страни имат достъп до прогнозни анализи на базата на събираемостта на вноските, както и до база данни, свързана с обезщетенията, за да се разшири информационната основа на анализите.

Националната здравноосигурителна служба на Република Корея е осъществила проект за информационен масив, покриващ цялата социалноосигурителна информация за населението (50 млн. души), събирана от 2001 г. Това включва демографски данни, платени осигурителни вноски, изплатени обезщетения и медицински

данни. Информационният масив включва данни от няколко национални бази данни и се използва за подпомагане вземането на решения и предвиждането появата на болести и други социални рискове. Деидентификацията на личните данни гарантира спазването на разпоредбите за защита на информацията.

Какво означават тези подобрения за социално-осигурителното стратегическо управление и планиране на човешките ресурси? Развитието на ИКТ намалява изисквания към работната сила в сферата на социалното осигуряване по отношение на някои от задачите, главно чрез внедряването на автоматизирани системи и самообслужване. И все пак, успешното прилагане на ИКТ изисква квалифицирани човешки кадри не само за управлението на портфолиото от комуникационни решения, но и за дефинирането на нови, променени процеси и услуги, които могат да направят информационните технологии още по-добри.

Дейностите по вземането на решения, свързани със структурата на политики и програми, както и управлението на различните казуси и клиентското обслужване, изискват експертна човешка намеса. Има също така и задачи, роли и решения (в медицинските грижи например), които не могат лесно да бъде заменени с високотехнологична намеса. Малко е вероятно технологичните иновации да променят скоро този факт. Социо-културните характеристики също продължават да правят важен контакта между хората при предоставянето на услуги.

Администраторите в социалното осигуряване са вперили поглед в бъдещето с оптимизъм: въвеждането на новите технологии и запазването ролята на човешката намеса не се изключват взаимно. Най-доброто за персонала и клиентите използване на тези нови възможности ще бъде постигнато чрез интелигентно и разумно внедряване на информационните технологии.

10. Завишени обществени очаквания

Обществената нагласа към социалното осигуряване е важен барометър за публичната администрация. Социалноосигурителните администрации са важна част от лицето на държавното управление, особено в критични периоди от живота на хората. Появата на социалните медии, нарастващата сила на гласа на новата средна класа в много страни, по-

големият политически импулс към човешкото право на социално осигуряване, както и по-голямата обществена бдителност по въпросите за качеството на обслужване, принуждават социалноосигурителните администрации да станат по-потребителски ориентирани и по-чувствителни към качеството.

Много социалноосигурителни администрации се гордеят, че са сред лидерите в страните си по отношение на качеството на предоставяните публични услуги. Това е станало възможно чрез нови технологии и иновации в бизнес процесите.

За да отговорят по-добре на обществените нагласи и очаквания за качество на услугите, администрациите за социална сигурност търсят нови пътища за подобряване на обслужването и превръщането им в по-потребителски ориентирани институции. Това трябва да се прави в условията на наличната реалност на ограничени ресурси, с която се сблъска всяко предоставяне на публични услуги. Общата нишка е потребителят да се приеме за централна, фокусна точка за всички услуги.

Предизвикателствата на публичните очаквания

При съществуването на социални медии, които все повече се използват за общуване или за информиране по въпроси от обществен интерес, социалноосигурителните администрации трябва да бъдат нащрек за нуждата от бързо реагиране за задоволяване на обществените очаквания. Един от най-важните моменти е може би усещането за справедливост на системата. Друг такъв е контролът върху достъпа до лична информация, както и нейната защита, което изисква въвеждането на наистина персонализирана и потребителски ориентирана практика.

В крайна сметка, негативното обществено възприятие по отношение качеството на предлаганите услуги може да представлява значителен риск за имиджа на всяка една социалноосигурителна администрация.

Сериозно и сложно предизвикателство за администрациите за социална сигурност е едновременно постигане на усъвършенствани услуги, организационна ефективност на разходите, увеличена положителната обратна връзка и по-високи нива на обществено доверие. За постигането на тези многобройни цели трябва да се извърви дълъг път към посрещане на по-високите обществени очаквания.

В отговор на предизвикателствата

Познавайте своите клиенти

Първото изискване за посрещане на обществените очаквания за социалноосигурителните администрации е да имат достатъчно информация за настоящите и потенциалните „потребители“ на услугите. Някои страни имат информационни платформи, които осигуряват цялостна гражданска регистрация и демографска статистика. Много други извършват редовни проучвания, анкети, обсъждания и консултации за изследване на общественото мнение и очакванията за социалноосигурителните услуги.

В последно време Ирландия, Габон и Мавриций са само някои от страните, които са разширили националните си бази данни, в които се събира, съпоставя и анализира информация за нуждите на бенефициентите.

Ангажирайте се със своите клиенти

Фокусирането върху осигурените лица и другите клиенти, като отправна точка за развитие на услугите и подобряване на процесите за тяхното предоставяне, е още една важна стратегия. Целта е да се насърчи ангажираността и дори съвместното проектиране на обществените услуги с клиентите.

Регионът на Южна Америка е добре познат лидер по отношение на клиентската ангажираност. В края на 90-те Бразилия и Уругвай въведоха системите SIMPLES и Monotributo, за да опростят плащането на данъци и осигурителноосигурителни вноски за самоосигуряващите се лица и тези от сивата икономика. Неформалните работници с по-високи доходи погледнаха на тези нововъведения положително. Предизвикателство за двете страни беше по-успешното ангажиране на бедните работници и грижата за техните нужди.

Франция е дом на редица интересни нововъведения в Европа. В един от случаите, въпроси, свързани с отворените данни, подобряването на услугите и иновациите, са били разгледани от Националния фонд за семейни помощи (*Caisse nationale des allocations familiales – CNAF*) по време на организирани срещи между гражданското общество и доброволци сред служителите на фонда.

Френските усилия за насърчаване на услугите, фокусирани върху гражданите, включително по-голямо заслушване в гласа на клиентите по отношение структурата на услугите, водят до постигане на по-съществени промени в ролите на много национални администрации за социално

осигуряване и отношенията им с обществото и другите обществени структури. Франция, също така, отдава по-широко значение на политиките, основани на споделянето на добрите международни практики. Нейният *Emploi Store*, който предлага уникална дигитална точка за обслужване, предоставяща услуги на многобройни пазари на труда, е основан на холандския и шведския опит.

Усвършенствай и преформатирай

Друга стратегия за подобряване качеството на услугите е усвършенстване и преформатиране на бизнес процесите. За пенсионните фондове предоставянето на „доказателство за живот“ е важно, за да потвърди правото за продължаване изплащането на пенсия. Пенсионният фонд на Мароко (*Caisse marocaine de retraites – CMR*) е опростил този процес до една единствена стъпка, като сега изисква от бенефициента единствено да го представи лично в банката, която е партньор на институцията. Доказателството за живот също може да бъде потвърдено и чрез кръстосана проверка в националните регистри, какъвто е случаят в Мексико. Когато е регистриран смъртен акт, пенсионните плащания се блокират автоматично, за да предотвратят възможностите за грешка или измама.

За да се справи с намаляването на оперативния си бюджет след 2010 г., Националната служба по заетостта на Белгия (*Office national de l'emploi – ONEM*) прибегна до управленски техники, приложения на електронното правителство, повишено ниво на цифровизация, по-добро управление на обучението и знанията, както и до създаването на възможности за дистанционна работа. Това е позволило на ONEM да изпълнява без проблеми задълженията си и дори да ги надхвърли в някои области – най-вече по отношение нарастването на удовлетвореността на служителите и потребителите. Подобни варианти за подобрения са били наблюдавани и в други (много далечни и различни една от друга) страни като Австралия и Малта.

Стимулиране на работната сила на организацията

Силно мотивираната работна сила е друга стратегия за изграждане на удовлетвореността на клиентите. Известно е, че потребителската удовлетвореност и мотивацията на работниците и служителите са взаимно подкрепящи се цели. Ключови фактори, които влияят на трудовата производителност, са: обучителни програми; обучения за лидерство; програми за

управление на представянето; награждаване и признание; финансови стимули, както и вътрешна комуникация.

Офисът с пълно обслужване на едно гише на Националния фонд за социално осигуряване на Камерун (*Caisse Nationale de Prévoyance Sociale - CNPS*) акцентира върху ефективното развитие на човешките и информационни ресурси в подкрепа на предоставянето на услуги. Резултатите показват впечатляващо намаляване на времето за обработка от страна на персонала на заявленията за отпускане на пенсия за стаж и възраст и инвалидност (както и на наследствена такава) от 30 дни до максимум 48 часа и от седем дни до по-малко от един час на заявленията за отпускане на семейни помощи.

Китайска система за социална сигурност първоначално предоставяше своите услуги чрез повече от 8000 институции. Реформата, стартирала през 2009 г., се стреми да стандартизира 90% от оперативните процедури и услуги до 2017 г. – сериозно начинание, което включва подкрепа за 180 000 служители в цялата страна с цел подобряване на предоставянето на услуги.

Бъди електронен, бъди мобилен, бъди онлайн

Внедряването на по-интегрирани и по-потребителски насочени услуги се улеснява от по-широкото прилагане на електронни и уеб-базирани платформи, обслужвани от добре обучен персонал. В най-широкия си формат някои страни прилагат всеобхватен подход по отношение на дигиталните услуги, които осигуряват сигурен и интегриран онлайн достъп до правителствените служби. Такъв е случаят с Австралия, където Министерството на човешките ресурси създава платформата *myGov*, която поддържа над 7 милиона активни профили и отбелязва среднодневно 130 000 посещения и 126 000 получени електронни писма.

Също толкова важни са и много други специфични подобрения, като например внедряването на биометрични карти за по-добър контрол върху осигурителните партии (Габон) и на онлайн платформи за електронно подаване на документи (Китай). Други подобни подобрения включват предоставяне на пенсиониращите се работници достъп през интернет до необходимата им информация за пенсионирането (Канада), позволяване на домашните работници, които обикновено са жени, да се регистрират онлайн за включване в системата (Аржентина) и помощ

за гражданите да се регистрират сами и да управляват данните си за достъп до здравни грижи (Индонезия).

Във все по-голям брой страни има пренасочване към използването на приложения, които предоставят лесни за използване и достъпни услуги чрез мобилни приложения. Във всички случаи целта е намаляване на административните разходи, подобряване на контрола върху данните, както и по-голяма потребителска удовлетвореност.

Администрациите за социално осигуряване продължават да изпълняват задълженията си по отношение на качеството на услугите. Споделянето на добри практики в рамките на световната социалноосигурителна общност стимулира една оптимистична култура на иновации. Практическият въпрос за администрациите е дали е възможно да правят тези нововъведения постоянно? Най-вероятният отговор е благоприятен – все по-високите обществени очаквания сочат, че стоенето на едно място вече не е вариант. Ограничените ресурси, с които се сблъскват много от администрациите за социална сигурност, също действат като възможност за прогресивни иновации.

За да отговори на очакванията на жените и мъжете за ориентирано към потребителите качество, администраторите трябва да използват своите колективни знания и опит. По всяко време администрациите за социална сигурност трябва систематично да измерват и оценяват ефективността на постигнатия напредък и след това да преценират действията си. Последният набор от действия включва комуникиране с обществото какво е постигнато и какво ще се постигне в бъдеще. Комуникационната стратегия на Агенцията за социално осигуряване в Швеция беше създадена именно, за да се информира широката общественост по този начин. Малко неочаквано, това се постига с помощта на игрови модели - традиционно средство, чрез което се предават основните послания към всички групи от населението по кратък, ясен и разбираем начин. В Испания добрите взаимоотношения между социалноосигурителната система и гражданите се поддържат чрез уеб платформата „Твоето социално осигуряване“ (*Tu Seguridad Social*). Тя осигурява лично пространство на всеки гражданин, в което има цялата необходима информация, данни за осигуряването, правата, които е придобил или предстои да придобие, както и други документи.

Превод: Петър Иванов