

СЪДЪРЖАНИЕ

CONTENTS

НАЦИОНАЛНИЯТ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ - ИНСТИТУЦИЯТА, УПРАВЛЯВАЩА ДЪРЖАВНОТО ОБЩЕСТВЕНО ОСИГУРЯВАНЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ / 4

THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE – THE INSTITUTION MANAGING THE STATE SOCIAL SECURITY IN THE REPUBLIC OF BULGARIA / 5

СТАТУТ И ОРГАНИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА НОИ / 6

NSSI STATUS AND GOVERNING BODIES / 7

ПОСТИЖЕНИЯ И КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЦЕЛИТЕ НА НОИ ЗА ПЕРИОДА 2015 – 2017 г. / 8

ACHIEVEMENTS AND KEY RESULTS FROM THE IMPLEMENTATION OF THE NSSI OBJECTIVES FOR THE PERIOD 2015-2017 / 9

МИСИЯ, ВИЗИЯ, СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ (2018 – 2021 г.) / 10

MISSION, VISION AND STRATEGIC OBJECTIVES OF THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE (2018-2021) / 11

СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ И ПЕРСОНАЛ НА НОИ / 10

STRUCTURE, FUNCTIONS AND STAFF OF THE NSSI / 11

СОЦИАЛНООСИГУРИТЕЛНАТА СИСТЕМА В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ / 16

THE SOCIAL SECURITY SYSTEM IN THE REPUBLIC OF BULGARIA / 17

Принципи, обхват и параметри на социалноосигурителната система / 16

Principles, scope and parameters of the social security system / 17

Социалноосигурителни плащания, администрирани от НОИ / 16

Social security payments administered by the NSSI / 17

БЮДЖЕТ НА ДЪРЖАВНОТО ОБЩЕСТВЕНО ОСИГУРЯВАНЕ / 24

STATE SOCIAL SECURITY BUDGET / 25

Бюджетна структура на ДОО / 24

Budget structure of the state social security / 24

Учителски пенсионен фонд / 26

Teachers' Pension Fund / 27

Фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“ / 26

Guaranteed Receivables of Workers and Employees Fund / 27

ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ / 26

CUSTOMER SERVICE / 27

Информационна система и електронни услуги / 26

Information system and electronic services / 27

Контактен център / 30

Contact Centre / 31

Осигурителен архив / 30

Social security archive / 33

МЕЖДУНАРОДНО СЪТРУДНИЧЕСТВО / 34

INTERNATIONAL COOPERATION / 35

Сътрудничество с международни организации / 34

Cooperation with international organizations / 35

Европейски регламенти и двустранни международни договори в областта на социалното осигуряване и социалната сигурност / 36

European regulations and bilateral international agreements in the sphere of social security and social protection / 37



Уважаеми читатели,

Социалноосигурителната система в България е изправена пред редица съществени предизвикателства, породени от действието на съществуващите в глобален мащаб систематични социалноикономически и демографски рискове. Застаряването на населението в комбинация с ниската раждаемост, заболяемостта, структурните проблеми на пазара на труда и растежа на нестандартната заетост, са едни от основните трудности пред пълноценното функциониране на системата за социална сигурност. Тези фактори водят не само до финансови последици, но и оказват пряко въздействие върху разработването на политиките за някои социални плащания (пенсии, обезщетения за майчинство, безработица и др.).

Широкият кръг от задачи на Националния осигурителен институт (НОИ), динамичните промени в социалноосигурителното законодателство, както и увеличените очаквания на клиентите и партньорските институции по отношение на качеството на предлаганите услуги, изискват прилагането на набор от инструменти и решения, които да допринесат за по-ефективното изпълнение на задачите и функциите на институцията и да

гарантират осигуряването на адекватно ниво на обслужване. Бързото развитие на информационните и комуникационните технологии променя коренно средата и се отразява на подхода на предоставяне на нашите услуги. Това води до промяна на наличните бизнес процеси и до необходимостта от нови професионални знания и умения на работещите в осигурителната администрация. В тази връзка, по-важните задачи на НОИ в краткосрочен план се свеждат до следното:

- Да работи за подобряване на адекватността в административните аспекти на предлаганите услуги, а именно – осигуряване на по-голяма достъпност, оперативна гъвкавост и информационна обезпеченост;

- Да продължи с внедряването на съвременните информационни и комуникационни решения с цел повишаване на дигитализацията във взаимоотношенията с клиентите на института и в същото време да не спира да популяризира и разширява приложението на вече разработените и ефективно използвани електронни услуги;

- Да подобри процеса на пенсиониране в посока затвърждаване на неговата предвидимост и достъпност чрез възможностите за използване на данни, предоставени по електронен път;

- Да премине към електронен обмен на документи и данни с осигурителните институции на страните-членки на Европейския съюз чрез изпълнение на дейностите, свързани с успешната реализация на проекта EESSI;

- Успешно да приключи проекта по въвеждане на процесноориентирания подход в управлението като едно от най-големите предизвикателства в краткосрочен план. Реализацията му ще доведе до усъвършенстване на ключовите работни процеси чрез постигане на по-прецизното проектиране и създаване на подходяща и устойчива система от критерии за измерване на резултатите.

При изпълнението на всички свои задачи НОИ ще следи и за повишаване на организационната ефикасност чрез постигане на належащите цели с разумно използване на наличните средства и гарантиране на законосъобразно и прозрачно управление на публичния ресурс на държавното обществено осигуряване.

ИВАЙЛО ИВАНОВ
УПРАВИТЕЛ НА НОИ

Dear readers,

Nowadays, the social security system in Bulgaria is facing a number of major challenges resulting from the effect of the systematic socioeconomic and demographic risks existing worldwide. The ageing of the population combined with the low birth rate, morbidity, the structural problems on the labour market and the growth of non-standard employment are some of the main difficulties confronting the quality functioning of the social security system. Not only do these factors lead to financial consequences, but they also affect directly the development of the policies for certain social payments (pensions, maternity and unemployment benefits and others).

The large number of tasks of the National Social Security Institute (NSSI), the dynamic changes in the social security legislation as well as the increased expectations of the clients and the partners' institutions regarding the quality of the offered services require a number of tools and solutions that will contribute to the more effective implementation of the tasks and the functions of the institution and guarantee the provision of an adequate level of servicing. The rapid development of the information and communication technologies dramatically changes the environment and affects the approach of the provision of our services. This leads to a change of the existing business processes and the need of new professional knowledge and skills of the people working in the social security administration. To this end, the major tasks of the NSSI in the long-term can be summarized as follows:

- To work for the improvement of the adequacy of the administrative aspects of the offered services, namely – the provision of greater accessibility, operational flexibility and informed security;

- To continue the integration of the modern information and communication solutions for the purpose of increasing digitalization in the relations with the clients of the institute and at the same time to continue to popularize and expand the application of the already developed and effectively used electronic services;

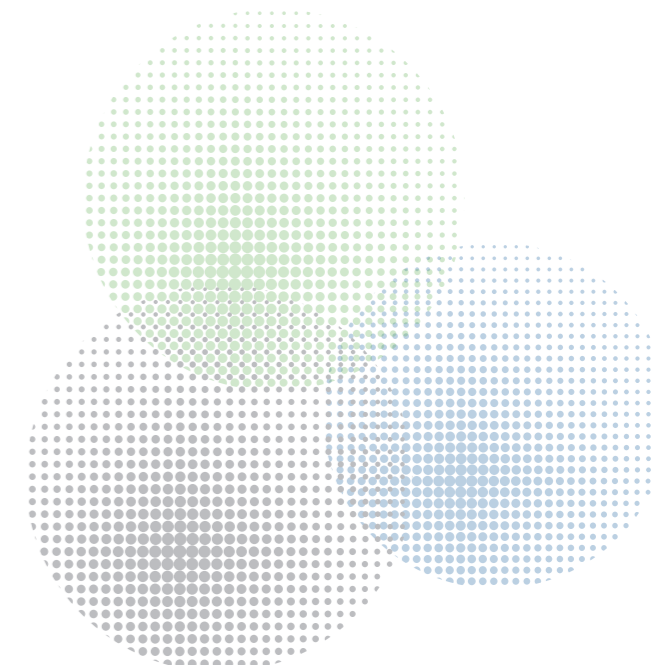
- To support the retirement decisions of the Bulgarian citizens by strengthening its predictability and accessibility through the options for using data provided electronically;

- To make a transition towards an electronic exchange of documents and data with the social security institutions of the EU Member-states by executing the activities related to the successful implementation of the EESSI project;

- To successfully finish the project related to the introduction of the process-oriented approach in management as one of the greatest challenges in the short-term. Its implementation will lead to the improvement of the key working processes by ensuring more accurate planning and establishing an appropriate and sustainable system of criteria for measuring the results.

During the implementation of all its tasks, the NSSI will closely observe the increase of the organizational effectiveness by achieving the planned goals, wisely using the available funds and ensuring lawful and transparent management of the public resources.

ИВАЙЛО ИВАНОВ
GOVERNOR OF THE NSSI



НАЦИОНАЛНИЯТ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ – ИНСТИТУЦИЯТА, УПРАВЛЯВАЩА ДЪРЖАВНОТО ОБЩЕСТВЕНО ОСИГУРЯВАНЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Основите на социалноосигурителната администрация в България са положени през 1941 г. със създаването на Института за обществено осигуряване, който е автономно учреждение с централно управление и местни органи, ръководено от Управителен съвет. През 1948 г. всички самостоятелни осигурителни фондове и каси се обединяват под ръководството на института. С реформите през следващите години (1951 г. и 1958 г.) бюджетът на социалното осигуряване се включва в държавния бюджет, а функциите по социалното осигуряване на работниците и служителите се предават на Централния съвет на профсъюзите.

През 1984 г. към Комитета по труда и социалното дело се създава Главно управление „Социално осигуряване“ (ГУСО) като държавно-обществен орган, юридическо лице, което провежда единна политика по краткосрочното осигуряване и пенсионното дело. Териториални органи на ГУСО стават окръжните дирекции „Пенсионно осигуряване“. Така се създават районните управления за социално осигуряване (РУСО),

които функционират в структурата на осигурителната администрация и до сега, но като териториални поделения.

С приемането на Закона за фонд „Обществено осигуряване“ през 1995 г. средствата от осигурителните вноски за осигурените социални рискове се обособяват и отделят от държавния бюджет. За управлението на фонда се създава Националният осигурителен институт (НОИ) като правопреемник на Главно управление „Социално осигуряване“. Той развива нови функционални направления и дейности на централно ниво и в териториалните си структури. Първият самостоятелен бюджет на държавното обществено осигуряване (ДОО) е приет със Закона за бюджета на фонд „Обществено осигуряване“ за 1997 г.

Днес НОИ изплаща пенсиите и пенсионните добавки на около 2,2 млн. пенсионери годишно, преценява правата и изплаща парични обезщетения и помощи на близо 1,1 млн. бенефициенти и управлява бюджет от над 11 млрд. лв. Годишно в териториалните поделения на НОИ (ТП на НОИ) постъпват над 300 хил. заявления във връзка с преценка на пенсионни права и се приемат над 3 млн. основни документи за изплащане на парични обезщетения и помощи от ДОО. Изплащаните обезщетения и помощи са над 4,5 млн. На практика НОИ обслужва цялото население на страната.



Министерство на социалната политика и труда - Институт за обществено осигуряване - Централно управление
Ministry of Social Policy and Labour - Social Security Institution - Head Office

THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE – THE INSTITUTION MANAGING THE STATE SOCIAL SECURITY IN THE REPUBLIC OF BULGARIA

The foundations of the social security administration in Bulgaria were laid in 1941 with the establishment of the Social Security Institute, which is an autonomous institution with central management and local authorities governed by a Managing Board. In 1948, all the individual security funds were united under the government of the institute. As a result of the reforms conducted in the following years (1951 and 1958), the social security budget was included in the state budget and the social security functions of the workers and the employees were assigned to the Central Council of the Labour Unions.

In 1984, the Head Office of Social Security (HOSS) was established as part of the Labour and Social Activities Committee as a state and public authority, a legal entity conducting a unified policy for short-term security and retirement activities. The district Pension Insurance directorates became territorial bodies of the Head Office of Social Security (HOSS). Thus, the regional social security

administrations were established. They currently function within the structure of the social security administration as local offices.

With the adoption of the Social Security Fund Act in 1995, the funds of the insurance contributions for the insured social risks were separated from the state budget. The National Social Security Institute (NSSI) was founded as a successor of the Social Insurance Head Office. It has developed new functional directions and activities both on a central level and within its territorial structures. The first separate budget of the state social security was adopted with the Social Security Fund Budget Act for the year 1997.

Today, the NSSI pays the pensions and the pension bonuses to about 2,2 million pensioners per year, assesses the rights and pays benefits and allowances to about 1,1 million beneficiaries a year and manages a budget of over 11 billion levs. Over 300 000 applications are submitted annually to the local offices of the NSSI regarding the assessment of the pension rights and more than 3 million basic documents are accepted for paying benefits and allowances from the state social insurance budget. The number of the paid benefits and allowances exceeds 4,5 million. The NSSI practically services the entire population of the country.



Национален осигурителен институт - Централно управление
National Social Security Institute - Head Office

СТАТУТ И ОРГАНИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА НОИ

Националният осигурителен институт е специализиран публичен орган, който съгласно Кодекса за социално осигуряване (КСО) управлява държавното обществено осигуряване в Република България и гарантира правото на пенсия и обезщетения на гражданите. Държавната политика по ДОО се разработва, координира и провежда от министъра на труда и социалната политика.

Националният осигурителен институт е автономна организация със самостоятелен бюджет, която отчита своята дейност пред Народното събрание на Република България. Органите на управление на института са **Надзорен съвет, управител и подуправител**.

Надзорният съвет е висш орган на управление на НОИ. Като проекция на изискването за социален диалог при регулирането на осигурителните отношения, регламентирано в чл. 2 от Кодекса на труда, Надзорният съвет на НОИ е изграден на трипартитен принцип. В неговия състав влизат по един представител на всяка от национално представителните организации на работниците и служителите и на работодателите, признати съгласно Кодекса на труда, и равен на тях брой представители, определени от Министерския съвет, един от които задължително е заместник изпълнителен директор на Националната агенция за приходите. Мандатът на Надзорния съвет е четиригодишен. Членовете му избират от своя състав председател на ротационен принцип за срок от една година. В заседанията на Надзорния съвет със съвещателен глас участва и управителят на НОИ. Понастоящем Съветът има 14 членове.

Управителят се избира от Народното събрание за срок от четири години (чл. 37,

ал. 1 от КСО), което дава израз на мястото на НОИ в управлението и представлява гаранция за неговата независимост и отчетност пред най-висшия орган на държавно управление. Управителят действа от името на НОИ, организира и ръководи дейността му и го представлява пред всички физически и юридически лица в страната и в чужбина. Той е първостепенен разпоредител с бюджета на държавното обществено осигуряване и със средствата на Учителския пенсионен фонд.

Подуправителят също се избира от Народното събрание за срок от четири години. Изпълнява функциите на управителя при неговото отсъствие, както и отделни правомощия на управителя в случаите на възлагане. Представлява института в междунституционални работни групи, управителни органи и национални съвети.

Дейността на управителя се подпомага от **два консултативни органа**:

Съветът на управителя е предвиден в чл. 38, ал. 1 от КСО като колегиален орган, който подпомага дейността на управителя. Съставът на Съвета включва управителя, подуправителя, главния секретар и директорите в Централно управление на НОИ. Съветът на управителя извършва дейността си съгласно Кодекса за социално осигуряване и правилника за дейността му.

Регионалният консултативен съвет се състои от управителя, подуправителя, главния секретар, ръководителя на териториално поделение София-град, и осем ръководители на териториални поделения. Представителите на регионалните структури са с мандат от една година и се редуват по ред, определен от управителя. Регионалният консултативен съвет подпомага дейността на управителя при административното управление на териториалните поделения.

NSSI STATUS AND GOVERNING BODIES

The national social security institute is a specialized public body which, in accordance with the Social Insurance Code (SIC) manages the state social security in the Republic of Bulgaria and guarantees the right of pensions and benefits of the citizens. The state policy of the state social security is developed, coordinated and implemented by the Minister of Labour and Social Policy.

The national social security institute is an autonomous organization with its own budget, which reports its activity to the National Assembly of the Republic of Bulgaria. The governing bodies of the institute are **the Supervisory Board, the Governor and the Deputy Governor**.

The Supervisory Board is a senior management body of the NSSI. As a projection of the requirement for a social dialogue in the process of regulating the social security relations, which has been stipulated in article 2 of the Labour Code, the Supervisory Board of the NSSI has been established on the grounds of the three-party principle. It includes one representative of each of the national representative organizations of the workers and the employees and also of the employers, which have been recognized in accordance with the Labour Code and an equal number of representatives designated by the Council of Ministers as one of these representatives shall be a deputy executive director of the National Revenue Agency. The mandate of the Supervisory Board is given for a period of four years. The members elect a chairperson in rotation among themselves for a period of one year. The director of the NSSI also takes part in the meetings of the Supervisory Board with a deliberative vote. At present, the Board has 14 members.

The Governor is elected by the National Assembly for a period of four years (article 37, paragraph 1 of the Social Insurance Code), which is a manifestation of the place of the NSSI in the management and serves as a guarantee of its independence and accountability to the most senior state management authority. The governor acts on behalf of the NSSI, organizes and manages its activities and represents it before all physical and legal entities in the country and abroad. He/She is a primary

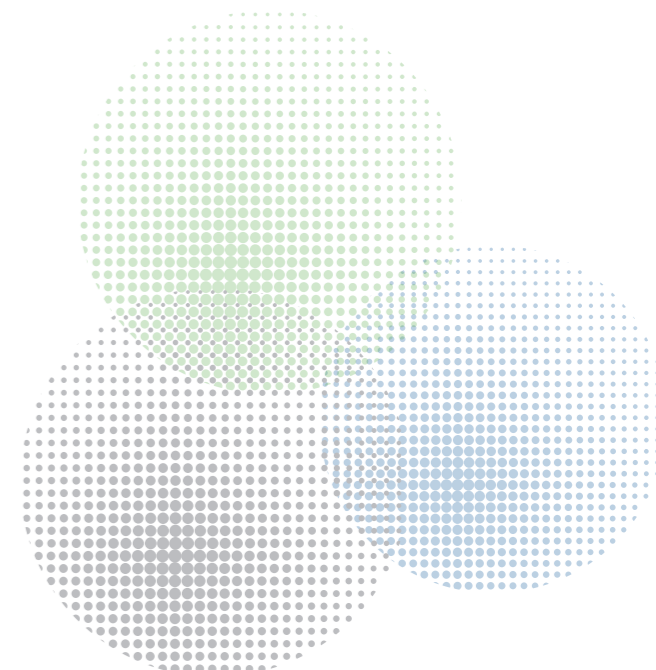
manager of the budget of the state social security and the resources of the Teachers' Pension Fund.

The Deputy Governor is also elected by the National Assembly for a period of four years. He/she performs the functions of the governor in case he/she is absent and also exercises some of the rights of the government in case of assignment. He/she represents the institute in inter-institutional working groups, governing bodies and national councils.

The activity of the governor is supported by **two consulting bodies**:

The Council of the Governor has been stipulated in article 38, paragraph 1 of the Social Insurance Code as a collective body supporting the activity of the governor. The Council includes the governor, the deputy governor, the secretary general and the directors of the Head Office of the NSSI. The Council of the Governor performs its functions in accordance with the Social Insurance Code and the regulations regarding its activity.

The regional consulting council includes the Governor, the Deputy Governor, the Secretary General, the head of the Local Office in the city of Sofia and eight heads of local offices. The representatives of the regional structures have a one-year mandate and rotate based on an order stipulated by the governor. The regional consulting council supports the activity of the governor for the administrative management of the local offices.



ПОСТИЖЕНИЯ И КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЦЕЛИТЕ НА НОИ ЗА ПЕРИОДА 2015-2017 г.

Стратегическите цели на НОИ за периода бяха насочени към повишаване на нивото на удовлетвореност на клиентите чрез внедряване на съвременни решения, водещи до подобряване на качеството и ефективността на предоставяните услуги, от една страна, а от друга - те подкрепиха стремежа към затвърждаване образа на института като гържавна структура, която полага усилия за усъвършенстване на институционалния си капацитет и организационното си развитие и се ползва с високо обществено доверие.

В изпълнение на Основните насоки за развитие на Националния осигурителен институт през периода 2015-2017 г. са реализирани редица мерки за намаляване на административните режими и процедури, разширяване и усъвършенстване на предлаганите електронни услуги и съкращаване на сроковете за предоставяне на услуги.

Последователна е политиката на ръководството на НОИ за даване приоритет на развитието на електронните услуги като основна насока за подобряване на обслужването в института. В резултат на извършен анализ на потребностите от усъвършенстване на текущите и необходимост от предоставяне на нови електронни услуги, бяха дефинирани нови услуги и дейности, които да бъдат реализирани в периода 2015-2017 г. Разработени и внедрени в реална експлоатация са 11 електронни административни услуги и 10 справочни услуги за клиентите на НОИ.

Значимо постижение в областта на внедряването на технологични решения и подобряване на качеството на обслужване на потребителите е пълното електронизиране на документооборота, свързан с отпускане и изплащане на паричните обезщетения за временна неработоспособност и за бременност и раждане от ДОО. В резултат на осъществяването на пълния електронен обмен на данни с органите на медицинската експертиза и осигурителите и самоосигуряващите се

лица, се постигна оптимизация на сроковете за изплащане на обезщетенията, като средният срок през 2017 г. е 6 дни (при 12 дни през 2015 г.).

Националният осигурителен институт разполага с централизирана уеб-базирана вътрешна информационна система, чрез която се въвеждат, валидират, обработват и съхраняват данните за отпускане и изплащане на пенсиите. „Национална система за отпускане и изплащане на пенсиите“ поддържа както основните работни процеси в НОИ, така и процесите по мониторинг, контрол и отчитане на изпълнението в процеса на пенсионно производство. В периода 2015-2017 г. бяха извършени множество подобрения в системата, чрез разработване, тестване и внедряване на нови модули и функционалности. Промените са изцяло в посока облекчаване и подобряване качеството на работа и пестенето на време и ресурси за потребителите, автоматизиране на основни технологични процеси – единната месечна технология и управлението на сроковете за движение и обработка на информацията между Централно управление на НОИ и териториалните му поделения в страната, и завишаване на контрола на базата на унифицирани, централизирано обработки.

На 25 април 2017 г. Националният осигурителен институт получи голямото отличие „Best Public Institution in Citizen Interaction“ на годишните награди „Награди на бъдещето“ на осмо то издание на Webit Festival Europe. НОИ беше удостоен с престижната награда за уеб-приложението „Интегрирана система за електронен обмен на документи и данни“, чрез което бе постигнато пълното електронизиране на обмена на данни между лечебните заведения, осигурителите и НОИ за изплащане на парични обезщетения.

През 2017 г. „Националната система за отпускане и изплащане на пенсиите“ на НОИ спечели голямата награда в категория „Технологични решения за открито управление“ в конкурса за добри практики в гържавната администрация на Института по публична администрация. Разработена изцяло с вътрешен капацитет на института, внедряването ѝ доведе до повишаване качеството на обслужване на гражданите чрез предоставянето на услуги, заявявани и доставяни по различни канали, включително и по електронен път.

ACHIEVEMENTS AND KEY RESULTS FROM THE IMPLEMENTATION OF THE NSSI OBJECTIVES OR THE PERIOD 2015-2017

The strategic objectives of the NSSI within the aforementioned period were aimed at increasing the level of customer satisfaction by integrating modern solutions which, on the one hand, improved the quality and the effectiveness of the provided services and, on the other hand, supported the strive for establishing the reputation of the institute as a state structure making efforts to improve its institutional capacity and its organizational development and enjoying a high level of trust.



On 25th April 2017, the National Social Security Institute was awarded the prize for „Best Public Institution in Citizen Interaction“ at the annual „Prizes of the future“ awards of the eighth edition of Webit Festival Europe. The NSSI was given this prestigious award for the web-based application called „Integrated system for electronic exchange of documents and data“, which contributed to the complete electronization of the data exchange between the medical establishments, the insurers and the NSSI for the purpose of paying the cash benefits.

In 2017, „The National system for granting and paying pensions“ of the NSSI won the big prize in the category „Technological solutions for open management“ in the competition for good practices in the state administration of the Institute of Public Administration. This system has been developed using only the capacity of the institute and its integration has resulted in the improvement of the quality of servicing of the citizens by means of providing services ordered and delivered via different channels, including electronically.

As part of the implementation of main guidelines for development of the National Social Security Institute within the period 2015-2017, a number of measures have been adopted for reducing the administrative regimens and procedures, expanding and improving the offered electronic services and shortening the terms necessary for providing services.

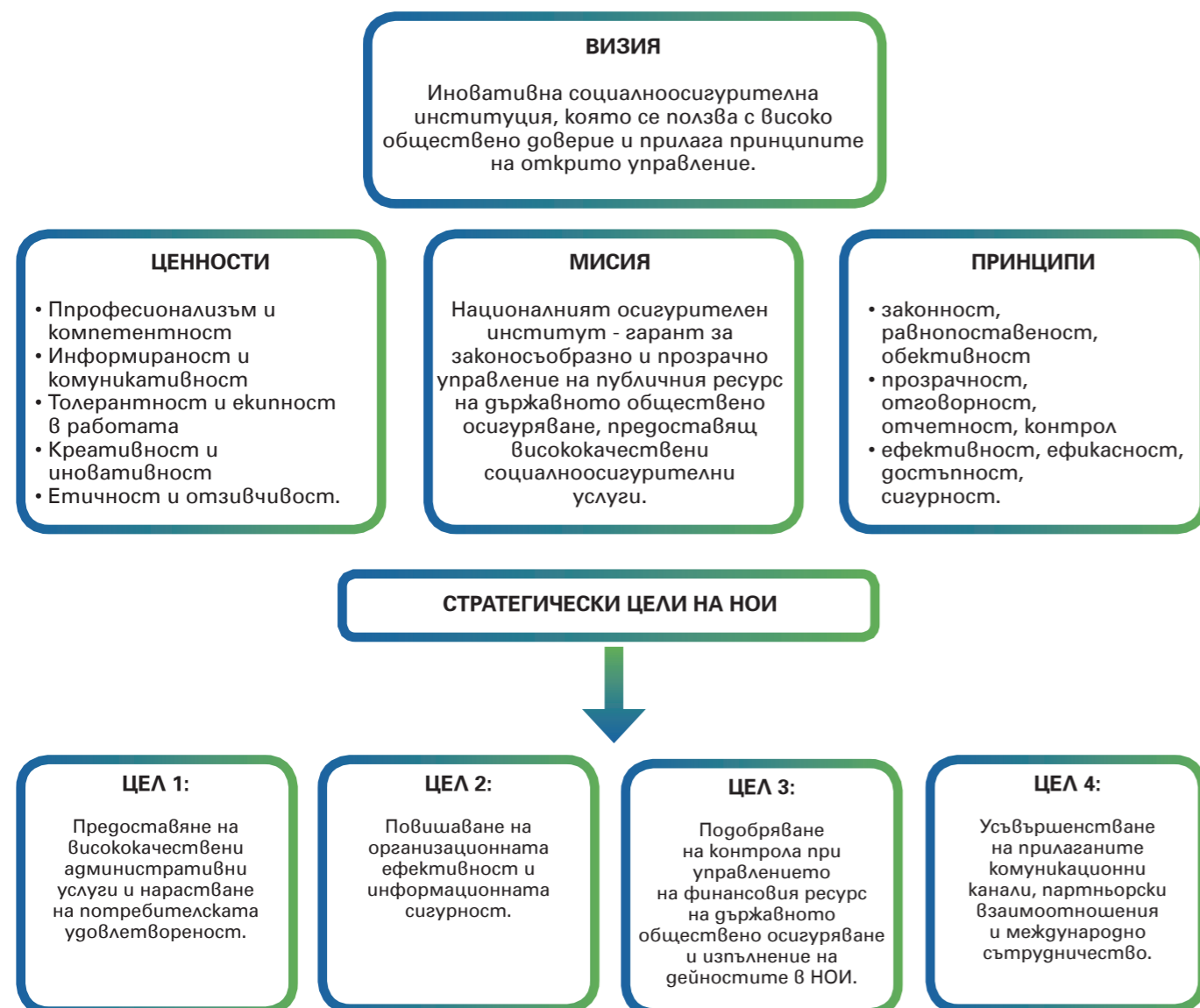
The management of the NSSI consistently conducts its policy for giving priority to the development of the electronic services as a main direction for improving the servicing within the institute. As a result of an analysis of the needs for improving the current and providing new electronic services, new services and activities were defined to be implemented within the period 2015-2017. 11 electronic administrative services have been developed and put into operation as well as 10 reference services for the clients of the NSSI.

A significant achievement in the sphere of integration of technological solutions and improvement of the quality of customer service is the overall electronization of the document turnover related to the granting and payment of cash benefits for temporary incapacity for work, pregnancy and birth from the state social security budget. As a result of the implementation of the overall electronic exchange of data with the medical expertise authorities and the insurers and the self-employed people, the terms for paying the benefits were optimized as the average duration of the term in 2017 was 6 days (compared to 12 days in 2015).

The National Social Security Institute has a centralized web-based internal information system used for entering, validating, processing and storing the data related to the granting and payment of the pensions. „The national system for granting and paying pensions“ maintains the main working processes at the NSSI as well as the processes related to monitoring, control and reporting the execution of the activities in the process of retirement. Within the period 2015-2017, a number of improvements were made in the system by developing, testing and integrating new modules and functionalities. The changes were entirely aimed at facilitating and improving the quality of work and the saving of time and resources of the consumers, automation of certain basic technological processes – the unified monthly technology and the management of the terms for providing and processing the information between the Head Office of the NSSI and its local offices around the country and enhancement of the control on the grounds of unified and centralized processing.

МИСИЯ, ВИЗИЯ, СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ (2018-2021 г.)

Стратегията на Националния осигурителен институт за периода 2018-2021 г. определя общите насоки за развитие на неговата дейност и отразява основните стратегически цели и намерения на института.



СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ И ПЕРСОНАЛ НА НОИ

Националният осигурителен институт управлява държавното обществено осигуряване в Република България и администрира задължителното осигуряване за общо заболяване и майчинство, безработица, трудова злополука и професионална болест, инвалидност, старост и смърт. НОИ е компетентната българска институция и служба за връзка по прилагане разпоредбите на Европейските ре-

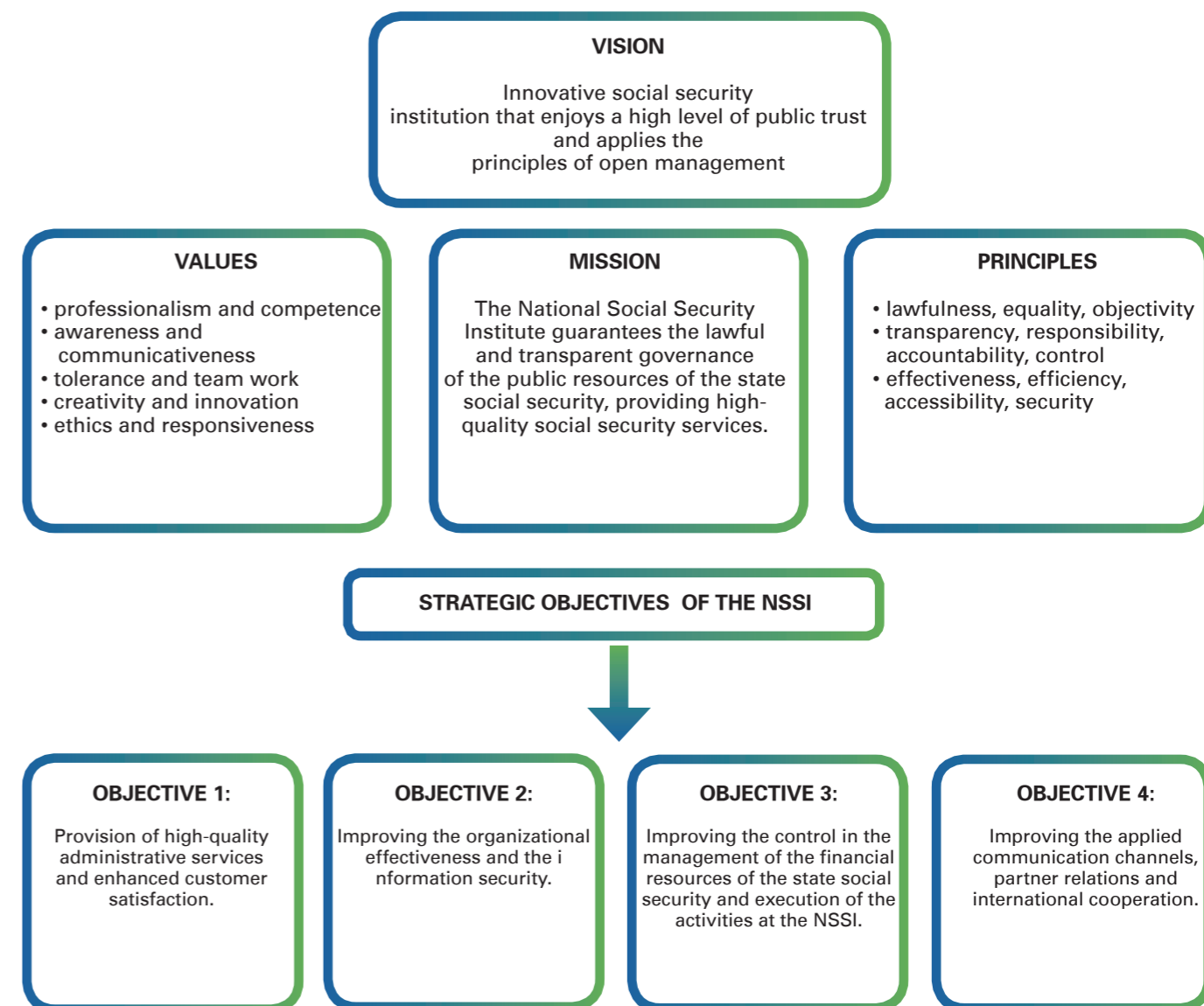
гламенти за координация на системите за социална сигурност и двустранните международни договори в областта на социалното осигуряване и социалната сигурност, сключени от Република България.

Институтът е юридическо лице, състоящо се от Централно управление със седалище в София и 28 териториални подразделения в страната.

Централно управление на НОИ е организирано в 6 дирекции на специализираната администрация, 6 дирекции на общата администрация, инспекторат, финансови

MISSION, VISION AND STRATEGIC OBJECTIVES OF THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE (2018-2021)

The strategy of the National Social Security Institute for the period 2018-2021 determines the common trends in the development of its activity and reflects the strategic objectives and intentions of the institute.



STRUCTURE, FUNCTIONS AND STAFF OF THE NSSI

The National Social Security Institute governs the state social security in the Republic of Bulgaria and administers the compulsory social security in case of general diseases and maternity, unemployment, work-related accidents and occupational diseases, disability, old age and death. The NSSI is the competent Bulgarian institution and liaison office for applying the provisions of the European regulations for coordination of the social

security systems and the bilateral international agreements in the sphere of social security and social protection signed by the Republic of Bulgaria.

The institute is a legal entity consisting of a Head Office in the city Sofia and 28 local offices around the country.

The Head Office of the NSSI consists of 6 directorates of the specialized administration, 6 directorates of the general administration, an inspectorate, financial controllers, data protection officers, the Internal Audit Directorate and the Security Directorate.

контрольори, длъжностни лица по защита на данните, дирекция „Вътрешен одит“ и дирекция „Сигурност“.

Главният секретар ръководи, организира, координира и контролира функционирането на административната.

Специализираната администрация извършва дейностите, свързани с провеждане на държавното обществено осигуряване, възложени на НОИ съгласно Кодекса за социално осигуряване.

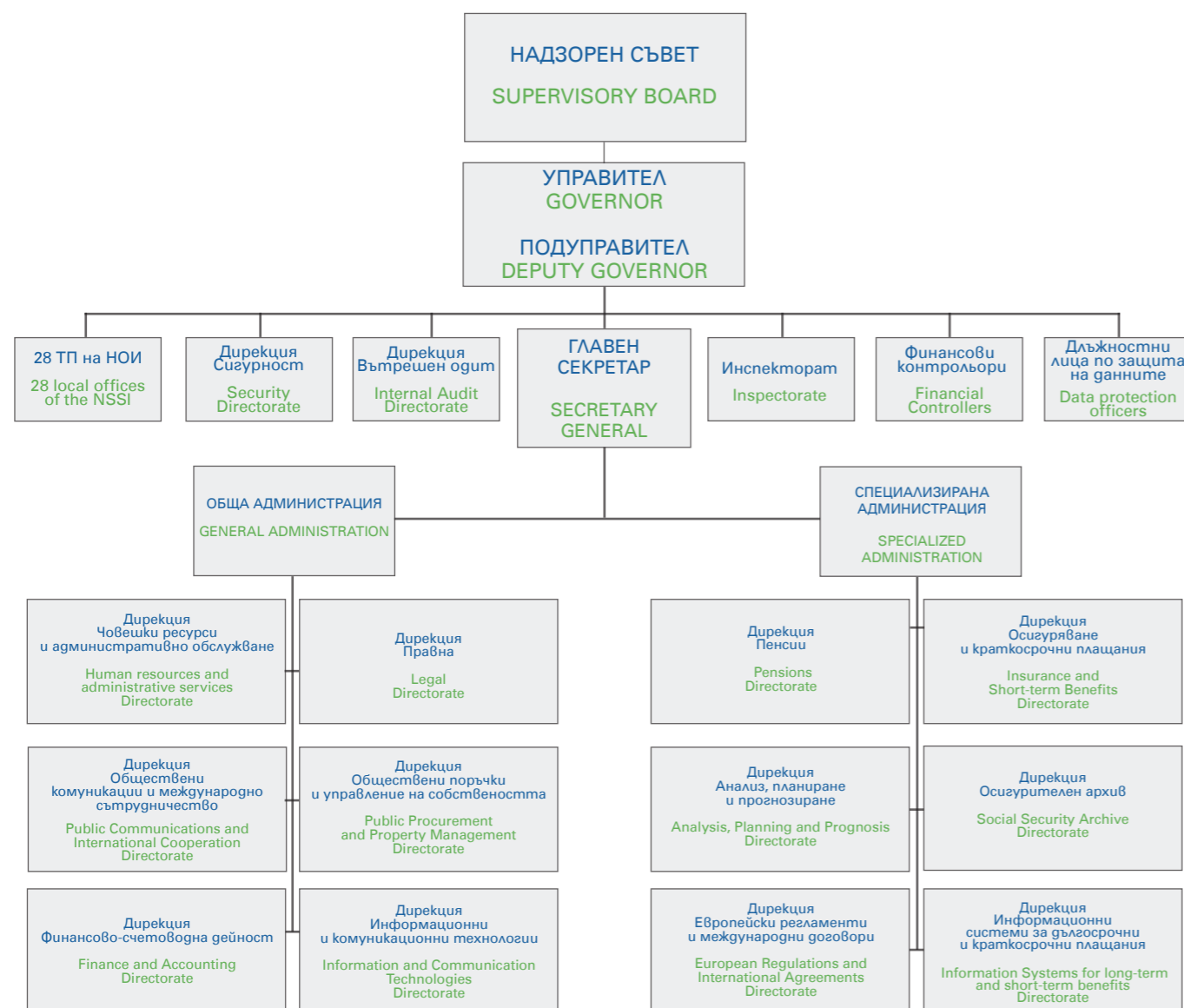
Общата администрация подпомага реализирането на правомощията на управителя като ръководител на институцията, създава условия за осъществяване на дейността на специализираната администрация и извършва техническите дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

The Secretary General manages, organizes, coordinates and controls the functioning of the administration.

The specialized administration conducts the activities related to state social security assigned to the NSSI in accordance with the Social Insurance Code.

The general administration assists in the exercising of the rights of the governor as director of the institution, provides conditions for executing the activity of the specialized administration and performs the technical activities related to the administrative servicing of the citizens and the legal entities.

Организационна схема на Националния осигурителен институт¹ Organizational scheme of the National Social Security Institute¹



¹ В сила от 01.08.2018 г.
¹ In force since 01.08.2018

Териториалните поделения на НОИ осъществяват функциите и задачите на института по управление на държавното обществено осигуряване на регионално ниво. Групирането им е съгласно границите и административните центрове на областите в Република България и е обусловено от спецификата на дейностите, изискваща структуриране, което да гарантира ситуиране на предоставящите услуги звена по-близо до техните ползватели. Териториалните поделения на НОИ отговарят пряко за обслужването на клиентите, осъществявайки следните специализирани дейности:



Териториално поделение НОИ – Ловеч
Local office of NSSI – Lovech

- Организиран и извършват дейността по отпускане, изменение, спиране, прекратяване и възобновяване на пенсиите, тяхното изплащане, отчитане и статистическо наблюдение, включително на пенсиите по международни договори в областта на социалното осигуряване, както и дейността по определяне на правото, отпускане и изплащане на паричните обезщетения и помощи от държавното обществено осигуряване;

- Извършват методическото ръководство и контрола върху работата на осигурителите по отношение правилното издаване на документите за пенсиониране;

- Упражняват контрол по спазването на разпоредбите на Кодекса за социално осигуряване и осъществяват взаимодействие с държавните контролни органи;

- Контролират експертната на временната неработоспособност и експертните решения за трайно намалената работоспособност/ вид и степен на увреждане;

- Извършват дейностите по функционирането на осигурителния архив в НОИ;

- Организиран и извършват дейността по установяване, разследване и регистриране на трудовите злополуки и по проучване и регистриране на професионалните болести;

The local offices of the NSSI execute the functions and the tasks of the institute related to the management of the state social security on a regional level. Their grouping has been made in accordance with the boundaries and the administrative centres of the districts in the Republic of Bulgaria and has been determined by the specific nature of the activities which requires structuring that will guarantee the situation of the service providing units closer to the users of the services. The local offices of the NSSI are directly in charge of the customer servicing, by executing the following specialized activities.

- Organizing and performing the activities related to granting, changing, ceasing, terminating and resuming the pensions, their payment, reporting and statistical observation, including the pensions under international agreements in the sphere of social security as well as the activity related to determining the right, the granting and the payment of the benefits and allowances from the state social security budget;

- Conducting methodical guidance and controlling the work of the insurers regarding the correct issue of the retirement documents;

- Exercising control over the observance of the provisions of the Social Insurance Code and interacting with the state control authorities;

- Supervising the expert examination of the temporary incapacity and the expert decisions for permanently reduced capacity for work/type and extent of the disability;

- Executing the activities related to the functioning of the social security archives of the NSSI;

- Organizing and executing the activities related to the establishment, investigation and registration of work-related accidents and also the study and registration of occupational diseases;

• Предоставят на гражданите и съответните институции необходимата информация във връзка с дейността, възложена на НОИ по държавното обществено осигуряване.

Дейността на Националния осигурителен институт е свързана с непрекъснато и координирано сътрудничество с други държавни органи и институции, с органите на местното самоуправление и местната администрация, с органите на съдебната власт, както и с неправителствените организации. Националната агенция за приходите, която отговаря за събирането на публичните вземания от данъци и задължителни осигурителни вноски, е ключов партньор на НОИ по отношение на необходимостта от осигуряване на служебен обмен на информация и данни, осигуряващи изпълнението на основните функционални дейности в института. Електронната свързаност между информационните системи на двете институции и съгласуването на контрола и събирането на осигурителните вноски са важна предпоставка за доброто текущо изпълнение на дейността.

Квалифицираният персонал е необходимата предпоставка за ефективното изпълнение на целите и задачите на НОИ. Освен висока професионална квалификация, служителите трябва да притежават достатъчно добре развити комуникативни умения, на базата на които ефективно да общуват с клиентите. Този вид общуване изисква отлично познаване на законодателството, което да гарантира

предоставянето на точна и пълноценна информация, и в същото време притежаването на необходимите умения за прилагане на индивидуален и адекватен подход в случаи на трудни, а понякога и емоционални ситуации.

В Националния осигурителен институт работят 3 387 служители (към 31.12.2017 г.). Жените съставляват 84,6% от персонала. По-голямата част от персонала (81,2% от всички служители) е с висше образование. Възрастовото разпределение показва най-висок дял на служителите между 30 и 59 години, следвани от тези на възраст над 60 години. Процентът на заетите в най-ниската възрастова група (до 29 години) е 5,0.

НОИ управлява и развива компетентността и целия личен потенциал на своите служители, както на индивидуално, така и на организационно равнище. Инвестирането в човешките ресурси институтът осъществява чрез ежегодно организиране на обучения за повишаване на професионалните компетентности, знанията и уменията на работещите в системата. През 2017 г. бяха организирани 123 специализирани обучения, благодарение на които 1 018 служители повишиха своята квалификация.

Ефективното управление на човешките ресурси позволява на НОИ да постига своите стратегически цели, като максимално се възползва от силните страни и личностните качества на служителите, давайки им възможност да допринесат за изпълнението на тези цели.

На 11 ноември, според православния църковен календар, е денят на Свети Великомъченик Мина. Светията е покровител на семейството, закрилник на бедните, вдовиците и осиротелите, лечител и чудотворец. От 2002 г. насам на тази дата се отбелязва Денят на социалното осигуряване в България, възприет за професионален празник на служителите на Националния осигурителен институт.

• Providing the citizens and the respective institutions with the necessary information related to the activity assigned to the NSSI under the state social security.

The activity of the National Social Security Institute is related to the incessant and coordinated cooperation with other state authorities and institutions, with the local self-government authorities and the local administration, with the judicial authorities and the non-governmental organizations. The National Revenue Agency, which is in charge of the collection of public receivables from taxes and the compulsory insurance contributions, is a key partner of the NSSI regarding the need of providing an official exchange of information and data ensuring the execution of the basic functional activities within the institute. The electronic connection between the information systems of the two institutions and the coordination of the control and the

collection of the insurance contributions serve as an important prerequisite for the good implementation of the activity.

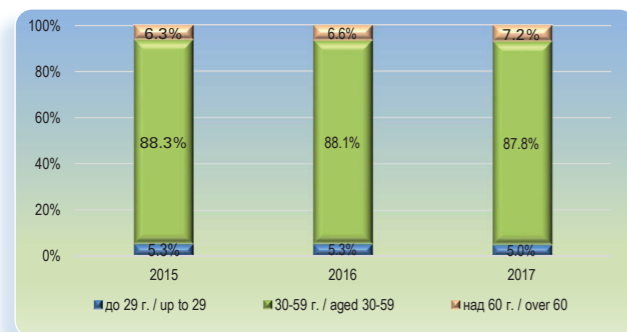
The qualified staff is the necessary precondition for the effective implementation of the objectives and the tasks of the NSSI. In addition to the high professional qualification, the employees must also possess sufficiently developed communication skills, on the grounds of which they can effectively communicate with the clients. This type of communication requires excellent knowledge of the legislation, which will guarantee the provision of correct and comprehensive information and at the same time, the possession of the necessary skills for using an individual and adequate approach in case of difficult and sometimes quite emotional situations.

3 387 employees are currently working at the National Social Security Institute (up to 31.12.2017). The women constitute 84,6% of the staff. Most of the staff (81,2% of all employees) have a university degree. The age distribution shows that most of the employees are aged 30-59, followed by the employees over 60 years of age. The percentage of the employees in the youngest age group (up to 29 years of age) is 5,0.

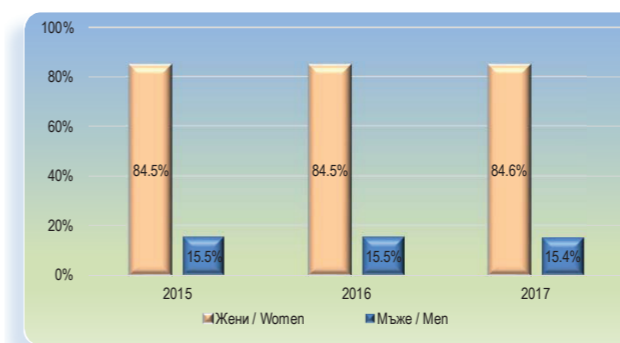
The NSSI manages and develops the competence and the overall personal potential of its employees, both individually and on organizational level. The institute invests in human resources by annually organizing training sessions for improving the professional competence, the knowledge and the skills of those working in the system. In 2017, 123 specialized training sessions were organized, as a result of which 1 018 employees improved their qualification.

The effective human resources management allows the NSSI to achieve its strategic objectives by taking an utmost advantage of the strengths and the personal qualities of the employees, allowing them to contribute to the implementation of these objectives.

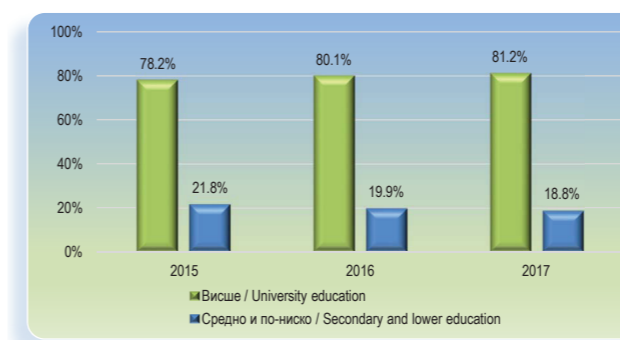
Based on the Orthodox Church calendar, the 11th November is the day of Saint Minas. This saint patronized the family and defended the poor, the widows and the orphans. He was also a healer and a wonder worker. Since the year 2002, this day has been marked as the Social Security Day and has been regarded as the professional holiday of the employees of the National Social Security Institute.



Разпределение на персонала на НОИ по възраст към 31 декември на съответната година
Distribution of the NSSI staff based on age up to 31st December of the respective year



Разпределение на персонала на НОИ по пол към 31 декември на съответната година
Distribution of the NSSI staff based on gender up to 31st December of the respective year



Разпределение на персонала на НОИ според образованието към 31 декември на съответната година
Distribution of the NSSI staff based on education up to 31st December of the respective year

СОЦИАЛНООСИГУРИТЕЛНАТА СИСТЕМА В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Принципи, обхват и параметри на социалноосигурителната система

Правото на обществено осигуряване е основно право на гражданите на Република България, прогласено в чл. 51, ал. 1 от Конституцията на Република България.

Основните принципи на осигурителната система, уредени в Кодекса за социално осигуряване, са: задължителност и всеобщност на осигуряването; солидарност и равнопоставеност на осигурените лица; социален диалог при управлението на осигурителната система и фондова организация на осигурителните средства.

От гържавното общественото осигуряване се предоставят парични помощи, обезщетения и пенсии за: временна неработоспособност; временно намалена работоспособност (трудоустройство); майчинство; безработица; инвалидност; старост и смърт. Обхватът на социалната закрила в България включва класическо социално осигуряване, основано на осигурителни вноски. Социалноосигурителните схеми се финансират чрез бюджетите на социалноосигурителните фондове.

Здравното осигуряване и здравните грижи се финансират съответно от бюджета на Националната здравноосигурителна каса и от гържавния бюджет.

През 2000 г. в България се проведе пенсионна реформа, с която беше въведена тристълбовата система за пенсионно осигуряване. Избраният модел съчетава разходопокривния (солидарен) и капиталовия принцип на осигуряване, т.е. социалната функция на гържавата и индивидуалния принос на осигурените лица.

За усъвършенстване на пенсионния модел и развитие на пенсионната система, през 2015 г. се приеха ключови промени, свързани с правото на свободен избор на лицата да участват или да не участват във втория стълб на пенсионната система, както следва:

- Лицата, родени след 31 декември 1959 г., имат възможност да избират дали да се осигуряват за допълнителна пенсия в универсален пенсионен фонд или само за пожизнена пенсия в гържавното обществено осигуряване. Предвидено е изборът

да не е еднократен, но да може да се прави не по-късно от пет години преди навършване на изискуемата възраст за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, ал. 1 от КСО и ако не им е отпусната пенсия за осигурителен стаж и възраст.

- Лицата, работещи при условията на първа и втора категория труд, могат еднократно да променят осигуряването си от професионален пенсионен фонд във фонд „Пенсии“ на ДОО. Правото може да се упражни, в случай че на лицата не им е отпусната пенсия за осигурителен стаж и възраст или професионална пенсия за ранно пенсиониране.

Предимството на съществуващия в страната тристълбов модел е, че всеки стълб е относително автономен – зависи от фактори, които не са свързани един с друг, и това допринася за дългосрочната стабилност на системата.

Социалноосигурителни плащания, администрирани от НОИ

Националният осигурителен институт като основен изпълнителен орган на социалноосигурителното законодателство установява правото на и изплаща социални обезщетения и помощи по Кодекса за социално осигуряване.

Пенсиите, които се отпускат и изплащат от териториалните поделения на НОИ, са две основни групи:

1) **Пенсии за трудова дейност** са: за осигурителен стаж и възраст, за инвалидност поради общо заболяване и за инвалидност поради трудова злополука или професионална болест. Те могат да бъдат лични и наследствени. При всички тях водещо е условието лицето да е било осигурено за съответния риск;

2) **Пенсии, несвързани с трудова дейност** са: социални пенсии за старост и за инвалидност, пенсии за гражданска и военна инвалидност и персонални пенсии. Те не зависят от участието на лицата в осигуряването и не преминават в наследствени, с изключение на пенсиите за военна инвалидност. Финансират се със средства от гържавния бюджет.

В приемните на териториалните поделения на НОИ през 2017 г. са постъпили общо 339 398 заявления за упражняване на пенсионни права. Към 31.12.2017 г. броят на пенсионерите е 2 169 237, което представлява 30,8% от населението на страната.

THE SOCIAL SECURITY SYSTEM IN THE REPUBLIC OF BULGARIA

Principles, scope and parameters of the social security system

The right of social security is one of the fundamental rights of the citizens of the Republic of Bulgaria, stipulated in article 51, paragraph 1 of the Constitution of the Republic of Bulgaria.

The basic principles of the social security system stipulated in the Social Insurance Code are: compulsoriness and comprehensiveness of the social security; solidarity and equal treatment of the insured people; a social dialogue in the management of the social security system and the fund organization of the social security resources.

The state social security provides cash benefits, allowances and pensions for: temporary incapacity for work; temporarily reduced capacity for work (job readjustment); maternity; unemployment; disability; old age and death. The scope of the social protection in Bulgaria includes the classic social security based on social security contributions. The social security schemes are financed through the budgets of the social security funds.

Health insurance and healthcare are financed by the budget of the National Health Insurance Fund and the state budget as well.

In 2000, a pension reform was conducted in Bulgaria, as a result of which the three-pillar pension insurance system was introduced. The selected model combines the pay-as-you-go (solidary) and the capital principles of social security, i.e. the social function of the state and the individual contribution of the insured people.

In order to improve the pension scheme and develop the pension system, key changes were introduced in 2015 which are related to people's right to freely choose to participate or not in the second pillar of the pension system as follows:

- The people born after 31st December 1959 have the opportunity to choose whether to be insured for an additional pension in a universal pension fund or only for a lifelong pension in the state social security. It has been stipulated that this choice will not be single but it can be made no later than five years prior to the required age of acquiring the right to retire for insurance periods and old age under article 68,

paragraph 1 of the Social Insurance Code even if they have not been granted a pension for insurance and old age.

- The people working in the conditions of first and second categories of labour can change their insurance from a professional pension fund to the state social security only once. This right can be exercised if the people are not granted a pension for insurance periods and old age or a professional pension for early retirement.

The advantage of the existing three-pillar model is that each pillar is relatively independent – it depends on factors which are not related to one another and this contributes to the long-term stability of the system.

Social security payments administered by the NSSI

The National Social Security Institute, in its capacity as the major executive authority of the social security legislation, establishes the right to and pays social benefits and allowances under the Social Insurance Code.

The pensions granted and paid by the local offices of the NSSI are divided into two main groups:

1) **The contributory earnings-related pensions** are: for insurance periods and old age, for invalidity due to a general diseases and for invalidity due to a work-related accident or an occupational disease. They can be personal and survivors' pensions. The basic condition for each of them is for the person to have been insured for the respective risk;

2) **The non-contributory pensions** are: social old-age and invalidity pensions, civil and military invalidity pensions and personal pensions. They do not depend on the individual's contributions and do not become inherited pensions, with the exception of the military disability pensions. They are funded by the state budget.

In 2017, a total number of 339 398 applications for exercising the pension rights were submitted to the local offices of the NSSI. Up to 31.12.2017, the number of the pensioners has reached 2 169 237, which constitutes 30,8% of the population of the country.

The benefits and the allowances for the insured people are calculated and paid by the local offices of the NSSI. The insurance rights of the people are financially secured through the accumulated contributions in case of:

1) Temporary incapacity for work due to a general disease, a work-related accident and an occupational disease, for rehabilitation

Тристълбова пенсионна система в Република България

Критерии	ПЪРВИ СТЬЛБ	ВТОРИ СТЬЛБ	ТРЕТИ СТЬЛБ
Характер на осигуряването	Задължителен характер	Задължителен характер	Доброволен характер
Принцип на натрупване на средствата	Разходопокривен (солидарен) принцип – с вноските на работещите се изплащат пенсиите за трудова дейност на настоящите пенсионери	Капиталов принцип – средствата на всяко осигурено лице се натрупват в негова индивидуална партида	Капиталов принцип – средствата на всяко осигурено лице се натрупват в негова индивидуална партида
Администратор	Национален осигурителен институт	Лицензирани частни пенсионно-осигурителни дружества	Лицензирани частни пенсионно-осигурителни дружества
Фондове	1. Фонд „Пенсии“; 2. Фонд „Пенсии за лицата по чл. 69“; 3. Фонд „Трудова злополука и професионална болест“	1. Универсални пенсионни фондове (УПФ) 2. Професионални пенсионни фондове (ППФ)	1. Доброволни пенсионни фондове (ДПФ) 2. Доброволни пенсионни фондове по професионални схеми (ДПФПС)
Възникване на осигуряването	Ex lege при осъществяване на трудова дейност	1. Заявление за първоначален избор на фонд 2. Служебно разпределение	1. Договор за доброволно пенсионно осигуряване с пенсионноосигурително дружество 2. Присъединяване към професионална пенсионна схема – за ДПФПС
Обхват	Лицата, осъществяващи трудова дейност, подлежащи на осигуряване в ДОО	1. Родените след 31.12.1959 г. – за УПФ; 2. Лицата, работещи при условията на първа и втора категория труд – за ППФ; 3. Лицата по т. 1 и т. 2 трябва да са осигурени във фонд на ДОО, освен тези избрали да се осигуряват само в ДОО	Лица, навършили 16-годишна възраст, сключили договор или за осигуряването на които е сключен договор за доброволно пенсионно осигуряване с пенсионноосигурително дружество
Основни видове плащания	Пенсия свързана с трудова дейност, в случай на старост, инвалидност или смърт	1. Допълнителна пожизнена пенсия за старост – от УПФ; 2. Срочна пенсия за ранно пенсиониране – от ППФ; 3. Еднократно или разсрочено изплащане на суми от партидата в случай на инвалидност или смърт – от УПФ и ППФ	Допълнителна срочна или пожизнена пенсия, еднократно или разсрочено изплащане на суми от партидата в случай на старост, инвалидност или смърт

A three-pillar pension system in the Republic of Bulgaria

Criteria	FIRST PILLAR	SECOND PILLAR	THIRD PILLAR
Nature of the insurance	Compulsory	Compulsory	Voluntary
Principle of accruing the funds	Pay-as-you-go (solidary) principle – the contributions of the employed people are used to pay the pensions for work of the current pensioners	Capital principle – the funds of each insured person are accumulated in their own individual account	Capital principle – the funds of each insured person are accumulated in their own individual account
Administrator	National Social Security Institute	Licensed private pension insurance companies	Licensed private pension insurance companies
Funds	1. Pensions Fund; 2. Pensions for people under article 69 Fund; 3. Work-related accidents and occupational diseases Fund	1. Universal pension funds (UPF) 2. Professional pension funds (PPF)	1. Voluntary pension funds (VPF) 2. Voluntary pension funds based on professional schemes (VPFBPP)
Emergence of the insurance	Ex lege when performing work activities	1. Application for initial choice of a fund 2. Official allocation	1. Contract for voluntary pension insurance with a pension insurance company 2. Accession to the professional pension scheme – for VPFBPP
Scope	People performing work activities subject to insurance within the state social security	1. People born after 31.12.1959 – for UPF; 2. The people working in the conditions of first and second category of labour – for PPF; 3. The people under item 1 and item 2 shall be insured in a state social security fund, with the exception of those who have chosen to be insured only within the state social security.	People over the age of 16 who have signed a contract or for whose insurance a contract has been signed for voluntary pension insurance with a pension insurance company
Main types of payments	Pension related to work activities, in case of old age, disability or death	1. Additional lifelong old-age pension – from the UPF; 2. Temporary pension for early retirement – from the PPF; 3. Single or deferred payment of amounts from the account in case of disability or death – from the UPF and the PPF	Additional temporary or lifelong pension, single or deferred payment of amounts from the account in case of old age, disability or death



Териториални поделения на НОИ на територията на Република България
Local offices of the NSSI on the territory of the Republic of Bulgaria

Паричните обезщетения и помощи на осигурените лица се изчисляват и изплащат от териториалните поделения на НОИ. Осигурителните права на лицата се обезпечават финансово чрез натрупаните средства от осигурителни вноски, в случаите на:

1) Временна неработоспособност поради общо заболяване, трудова злополука и професионална болест, за санаторно-курортно лечение и при належаш медицински преглед или изследване, карантина, отстраняване от работа по предписание на здравните органи, гледане на болен или на член от семейството под карантина, належашо придружаване на болен член от семейството за медицински преглед, изследване или лечение, както и за гледане на здраво дете, върнато от детско заведение поради карантина в заведението или на детето;

2) Бременност и раждане, отглеждане на дете до 2-годишна възраст и осиновяване на дете до 5-годишна възраст;

3) Трудоустрояване при временно намалена работоспособност поради общо заболяване, трудова злополука и професионална болест, бременност или кърмене или напреднал етап на лечение ин-витро;

4) Безработица

През 2017 г. в ТП на НОИ са приети общо 3 297 692 основни документи за изплащане на парични обезщетения за временна неработоспособност, бременност и раждане и трудоустрояване. Броят на регистрираните заявления за отпускане на парични обезщетения за безработица е 167 286.

На осигурените във фондовете на ДОО лица (при наличие на определени изискуеми условия) се изплащат и парични помощи за профилактика и рехабилитация, еднократна помощ при смърт на осигурено лице и инвалидност поради общо заболяване, когато няма основание за отпускане на пенсия.

Фактори като застаряването на населението, заболяемостта и травматизма изискват активната намеса на държавното обществено осигуряване в посока превенция на риска в осигурителната система. Паричната помощ, пре-



Балнеохотел „Люляци“ – гр. Габрово
Lyulyatsi Medical Spa Hotel

доставяна по програмата за профилактика и рехабилитация на НОИ, включва средствата за нощувки, за провеждане на до 4 основни диагностични и терапевтични процедури дневно и частична парична помощ за хранене. Участието в програмата на осигурените лица, нуждаещи се от рехабилитация, е еднократно в рамките на календарната година за период с продължителност 10 дни. Националният осигурителен институт е едноличен собственик на капитала на търговското дружество „Профилактика, рехабилитация и отдих“ ЕАД, което чрез своите 19 балнеохотела, разположени в почти всички национални курорти, е основен изпълнител на програмата за профилактика и рехабилитация на осигурените лица.

През 2017 г. териториалните поделения на НОИ са изплатили парични помощи за профилактика и рехабилитация на стойност 17 911,7 хил. лв. за 43 214 лица.

and in case of a exigent medical examination or testing, quarantine, removal from work based on a prescription of the health bodies, taking care of a sick family member or a family member under quarantine, exigent accompanying of a sick family member for a medical examination, testing or treatment as well as for raising a healthy child who has been returned by a child-care establishment because of a quarantine at the establishment or quarantine of the child;

2) Pregnancy and childbirth, raising a child up to 2 years of age and adopting a child up to 5 years of age;

3) Job readjustment in case of temporarily reduced capacity for work due to a general diseases, a work-related accident and an occupational disease, pregnancy or breastfeeding or an advanced stage of an in-vitro treatment;

4) Unemployment

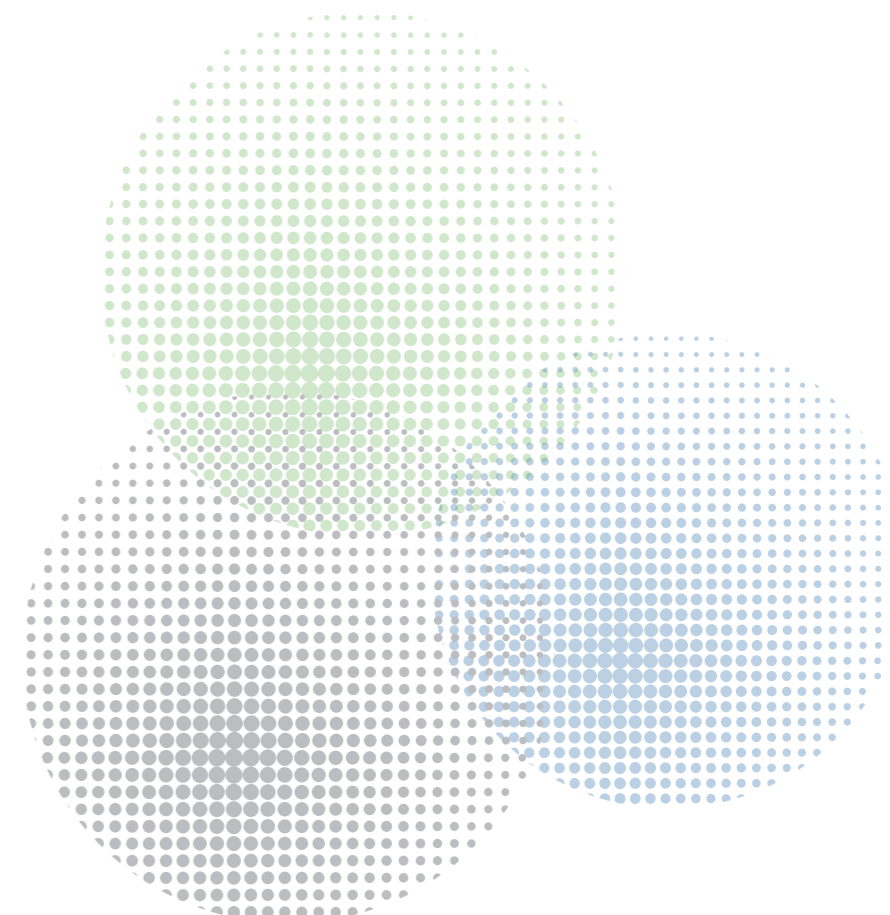
In 2017, the local offices of the NSSI received a total of 3 297 692 primary documents for paying benefits for temporary incapacity for work, pregnancy and birth and also for job readjustment. The number of the registered applications for unemployment benefits is 167 286.

The people insured in the state social security funds (in case the required conditions

are met) are paid benefits for prophylaxis and rehabilitation, a single benefit in case of death of the insured person and disability due to a general disease when there are no grounds for granting a pension.

Factors like the ageing of the population, morbidity and traumatism require the active involvement of the state social security for the purpose of preventing the risk within the social security system. The benefits provided under the programme for prophylaxis and rehabilitation of the NSSI also include funds for the accommodation, up to 4 basic diagnostic and therapeutic procedures per day and partially cover the food. The insured people who need rehabilitation can take part in this programme once during the calendar year for a period of 10 days. The National Social Security Institute is the single owner of the capital of the trading partnership “Prophylaxis, rehabilitation and recreation” EAD which, through its own 19 SPA hotels located in almost all national resorts, is the main executor of the programme for prophylaxis and rehabilitation of the insured people.

In 2017, the local offices of the NSSI paid benefits for prophylaxis and rehabilitation amounting to 17 911,7 thousand BGN for 43 214 people.



БЮДЖЕТ НА ДЪРЖАВНОТО ОБЩЕСТВЕНО ОСИГУРЯВАНЕ

Законът за бюджета на държавното обществено осигуряване е основният финансов план, с който се изпълнява определената за съответната година държавна политика в сферата на социалното осигуряване. Структурата на бюджета следва модела на фондовата организация на общественото осигуряване съобразно спецификата на осигурителните рискове, съвкупността на осигурените лица и изискванията на единната бюджетна класификация. Изпълнението на Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване се възлага на Националния осигурителен институт.

Общият брой осигурени лица, за които са постъпили приходи от осигурителни вноски през 2017 г., е 2 779 820 или 39,4% от населението на страната. През 2017 г. приходите от осигурителни вноски са в размер на 5 914 007,3 хил. лв. (6,0% от БВП).

Отчетените през 2017 г. разходи по консолидирания бюджет на ДОО възлизат на 10 558 597,9 хил. лв. (10,7% от БВП).

От тях, разходите за пенсии, които са с най-съществено значение в структурата на разходите, са 9 007 188,3 хил. лв. (9,1% от БВП). За социални помощи и обезщетения през годината са изразходвани 1 473 903,3 хил. лв. (1,5% от БВП).

Оценката на ефективността на публичните институции го голяма степен се основава на това как тези държавни структури провеждат политиката за финансиране на дейностите си по отношение на задачите, които трябва да бъдат изпълнени, и целите, които трябва да бъдат постигнати. Тъй като не е възможно да се оцени ефективността на дадена публична институция чрез мерки за печалбата и загубата, приети в стопанската дейност, тя често се оценява въз основа на дела на разходите за издръжка в нейните общи разходи. Бюджетът на НОИ е част от консолидирания бюджет на държавното обществено осигуряване и обезпечава неговото администриране на централно и териториално ниво. Разходите за службите по социално осигуряване през 2017 г. възлизат на 75 865,4 хил. лв., което представлява 0,7% от общите разходи по бюджета на ДОО.

STATE SOCIAL SECURITY BUDGET

The Social Security Budget Act is the main financial plan used in the implementation of the state policy for the respective year in the sphere of social security. The budget structure is based on the model of the fund organization of social security depending on the specific nature of the insurance risks, the insured people and the requirements of the single budget classification. The implementation of the State Social Security Act has been assigned to the National Social Security Institute.

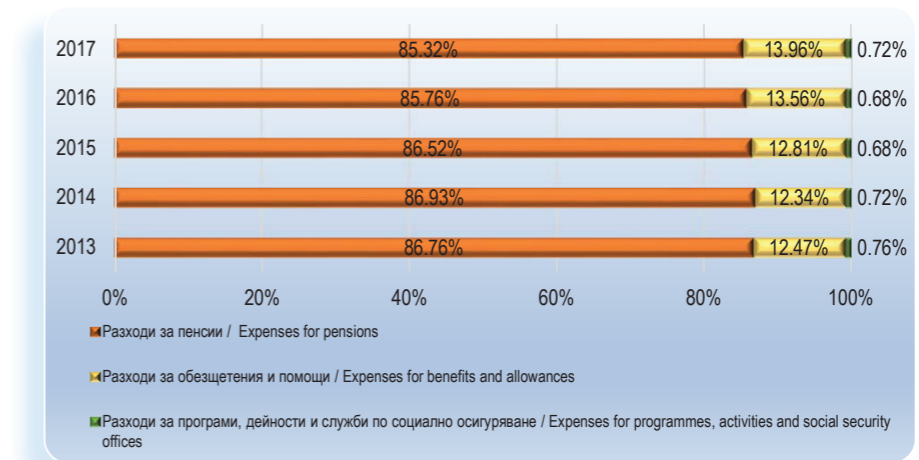
The total number of insured people for whom contributions were received in 2017 is 2 779 820 people or 39,4% of the population of the country. In 2017, the revenues from contributions amounted to 5 914 007,3 thousand BGN (6,0% of the GDP).

The expenses from the consolidated budget of the state social security registered in 2017 amounted to 10 558 597,9 thousand BGN (10,7% of the GDP). The expenses for

pensions, which are the most important within the structure of the expenses, amounted to 9 007 188,3 thousand BGN (9,1% of the GDP). 1 473 903,3 thousand BGN (1,5% of the GDP) was spent for social benefits and allowances during the year.

The assessment of the effectiveness of the public institutions is largely based on the way these state structures implement the policy for funding their own activities regarding the tasks to be executed and the objectives to be achieved. As it is not possible to assess the effectiveness of a certain public institution by means of measures related to the revenue and the losses adopted in the economic activity, it is often assessed on the grounds of the share of the maintenance expenses within its total expenses. The NSSI budget is part of the consolidated budget of the state social security and secures its administering on a central and territorial level. The expenses for the social security offices in 2017 amounted to 75 865,4 thousand BGN, which constitutes 0,7% of the total expenses under the state social security budget.

Бюджетна структура на ДОО
Budget structure of the state social security



Структура на основните разходи в консолидирания бюджет на ДОО за периода 2013-2017 г.

The structure of the main expenses within the consolidated budget of the state social security for the period 2013-2017

Учителски пенсионен фонд

Учителският пенсионен фонд (УчПФ), който се управлява от НОИ, е професионална пенсионна схема за ранно пенсиониране на учителите. От него се изплащат срочни пенсии за ранно пенсиониране в пълен или намален размер, както и добавки на учителите, които са отложили своето пенсиониране. Броят на пенсионерите с пенсии от УчПФ към 31.12.2017 г. е 2 220, изплащаните добавки към пенсиите са 25 109, а общите разходи за изплащането им възлизат на 32 млн. лв.

Фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“

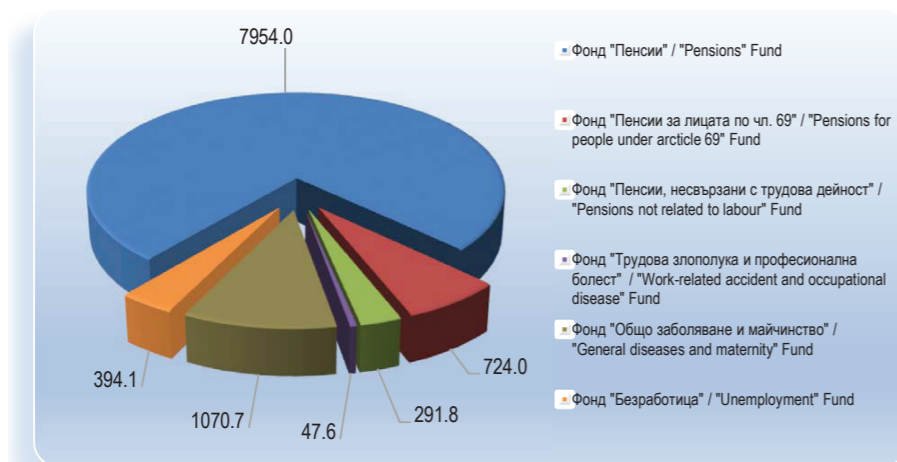
Националният осигурителен институт администрира фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“. От него се изплащат начислени и неизплатени трудови възнаграждения и парични обезщетения на работници и служители, произтичащи от трудовете им правоотношения, когато спрямо техните работодатели е открито производство по несъстоятелност. Фондът се управлява от Надзорен съвет и директор, а неговото административно, правно и счетоводно обслужване се осъществява от Националния осигурителен институт. През 2017 г. извършените разходи за изплащане на гарантирани вземания са в размер на 242,8 хил. лв. за 391 правоимащи лица.

Teachers' Pension Fund

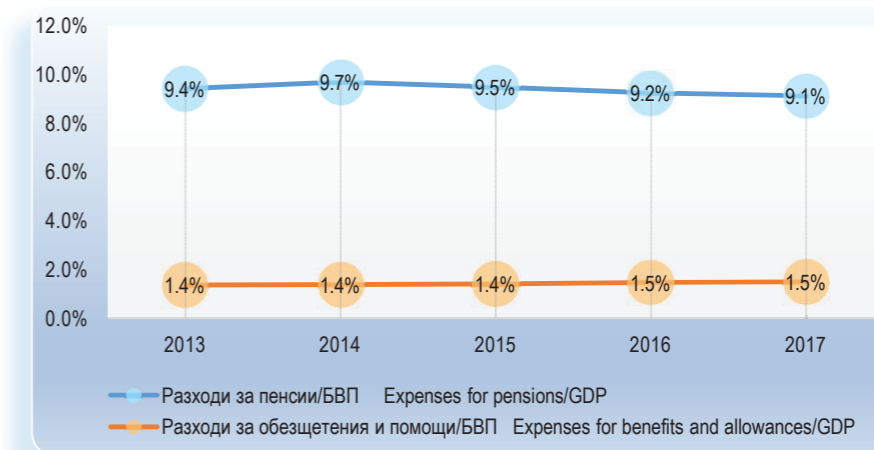
The Teachers' Pension Fund (TPF), which is governed by the NSSI, is a professional pension scheme for early retirement of teachers. It is used to pay fixed-term pensions for early retirement in the full or reduced amount as well as additional payments for the teachers who have postponed their retirement. The number of retired teachers receiving pensions from the Teachers' Pension Fund up to 31.12.2017 is 2 220, the number of the additional payments to the pensions is 25 109 and the total expenses for their payment amount to 32 million BGN.

Guaranteed Receivables of Workers and Employees Fund

The National Social Security Institute administers the Guaranteed Receivables of Workers and Employees Fund. This fund is used to pay accrued and unpaid remunerations and cash benefits to workers and employees deriving from their employment relations, when insolvency proceedings have been initiated against their employers. The fund is governed by a Supervisory Board and a Director and its administrative, legal and accounting servicing is conducted by the National Social Security Institute. In 2017, the incurred expenses for paying the guaranteed receivables amounted to 242,8 thousand BGN for 391 people entitled to them.



Разпределение на разходите за социално осигуряване по фондове на ДОО през 2017 г. (млн. лв.)
Distribution of the social security expenses in state social security funds in 2017 (million BGN)



Динамика на дела на разходите за пенсии и на разходите за обезщетения и помощи от БВП през периода 2013-2017 г. (%)
Dynamics of the share of the expenses for pensions and the expenses for benefits and allowances of the GDP during the period 2013-2017 (%)

ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ

Дейността на Националния осигурителен институт като една от най-големите публични администрации в страната се състои в извършването на широк кръг услуги, свързани с упражняването на осигурителни права. В ролята си на институция с подчертано обществени функции във фокуса на дейността на НОИ са най-вече потребителите. С цел да отговори на очакванията и нуждите на своите клиенти, институтът постоянно модернизира процесите на администриране и повишава качеството на предлаганите услуги.

Управлявайки сериозен бюджет от обществени средства, приоритет за института са прозрачността и ефективното взаимодействие с осигурители, осигурени лица и самоосигуряващи се лица. Добрата информираност на потребителите и лесният достъп до необходимата им информация са в основата на дейността на НОИ както в оперативен, така и в стратегически план.

Информационна система и електронни услуги

Националният осигурителен институт разполага с информационна система, изградена върху съвременни хардуер-

CUSTOMER SERVICE

The activity of the National Social Security Institute as one of the biggest public administrations in the country includes the provision of a wide range of services related to the exercising of the insurance rights. In its capacity as an institution performing public functions, the NSSI places its focus primarily on the consumers. For the purpose of meeting the expectations and the needs of its customers, the institute constantly modernizes the processes of administering and improves the quality of the offered services.

Due to the fact that it manages a substantial budget of public funds, the institute gives priority to transparency and the effective interaction with the insurers, the insured people and the self-employed people. The good awareness of the consumers and the easy access to the necessary information underlie the activity of the NSSI both operationally and strategically.

Information system and electronic services

The National Social Security Institute has an information system based on modern hardware and software platforms which are incessantly modernized and optimized. Its expansion is a prerequisite for the development and the

Списък на най-използваните електронни услуги на сайта на НОИ през 2017 г.

НАИМЕНОВАНИЕ НА ЕЛЕКТРОННАТА УСЛУГА	Брой справки за периода 01.01.2017 – 31.12.2017 г.
Справка по ЕГН за представени в НОИ документи и изплатени обезщетения и помощи от ДОО	5 032 134
Изплащане/ отказ за изплащане на парично обезщетение при временна неработоспособност и трудоустрояване	3 242 560
Издаване на справка за приети и върнати документи, представени с придружително писмо или заявление	1 550 769
Изплащане/ отказ за изплащане на парично обезщетение при бременност и раждане	813 393
Справка за постъпили данни от издадени/ анулирани болнични листове в ЕРБАРО по ЕГН/ ЛНЧ/ СЛНЧ и ПИК	755 327
Статус на социално осигуряване	570 181
Изчисляване на прогнозна пенсия	539 977
Изплащане/ отказ за изплащане на парично обезщетение при отглеждане на малко дете	537 800
Справка за пенсионни разпореждания	474 128
Справка за подадени декларации за социално осигуряване за осигурено лице за периоди след 2004 г.	289 369
Справка за регистрирани заявления за отпускане на парични обезщетения за безработица	210 853
Справка за изплатени парични обезщетения за безработица	185 476
Изчисляване на прогнозен размер на парично обезщетение за бременност и раждане	175 619
Справка за прекратени осигурители без правопреемник с предадени в НОИ разплащателни ведомости	115 836

ни и софтуерни платформи, които непрекъснато се модернизират и оптимизират. Развитието ѝ е предпоставка за разработването и усъвършенстването на интегрирани електронни услуги (административни и справочни), както и за изпълнение на функционалните дейности и обмена на данни и информация с публични системи и регистри на други местни и чуждестранни институции.

НОИ е една от първите публични институции в България, която предоставя електронни услуги. При разработването им се съблюдават строги правила за защита на информацията, съчетани с улеснен достъп за потребителите, като се създават и ясни правила за взаимодействие между различните администрации и организации. Всички нови услуги се добавят към електронната система на базата на вече изградената инфраструктура,

а за разширяването на кръга на потенциалните клиенти регулярно се анализира придобитият от експертите опит и се провеждат ежегодни онлайн анкетни проучвания за определяне нагласите на потребителите.

Персоналният идентификационен код (ПИК), който НОИ предоставя на осигурените лица, осигурява защитен достъп до информационните масиви на института и до широк кръг административни услуги. С ПИК може да се подаде заявление, жалба или да се отправят запитвания без да се налага посещение на офис на институцията. Издадените в приемните на НОИ персонални идентификационни кодове вече са над един милион, като само през 2017 г. повече от 150 000 осигурени лица са подали заявления за издаване на ПИК.

Разработена е и система за защитен достъп до информационната система на

A list of the most frequently used electronic services on the website of the NSSI in 2017

NAME OF THE ELECTRONIC SERVICE	Number of reports within the period 01.01.2017 – 31.12.2017
A report based on the Personal ID number for the documents submitted to the NSSI and the paid benefits and allowances from the state social security budget	5 032 134
Payment/ refusal for payment of a cash benefit in case of temporary incapacity for work and job readjustment	3 242 560
Issuing a document of the accepted and returned documents submitted with an accompanying letter or an application	1 550 769
Payment/ refusal for payment of a cash benefit in case of pregnancy or birth	813 393
A report of the submitted data from issued/annulled medical certificates in the Electronic register of the medical certificates and the decisions for their appeal based on the Personal ID Number/Official number of a foreigner and PIC	755 327
Social security status	570 181
Calculation of the forecast pension	539 977
Payment/ refusal for payment of a cash benefit for raising a young child	537 800
A report of the pension dispositions	474 128
A report of the submitted declarations for social security of an insured person for periods following the year 2004	289 369
A report of the registered applications for granting cash benefits for unemployment	210 853
A report of the paid cash benefits for unemployment	185 476
Calculation of the forecast amount of a cash benefit for pregnancy and birth	175 619
A report of terminated insurers without a successor with pay ledgers submitted to the NSSI	115 836

improvement of integrated electronic services (administrative and reference) and also for the execution of the functional activities and the exchange of data and information with public systems and registers of other local and foreign institutions.

The NSSI is one of the first public institutions in Bulgaria providing electronic services. In the process of development of these services, strict rules are observed in order to protect the information, in combination with an easy access for the consumers by establishing clear rules for interaction between the various administrations and organizations. All the new services are added to the electronic system on the grounds of the already established infrastructure and for the purpose of extending the scope of the potential clients, the experience gained by the experts is regularly analyzed and annual online inquiries are conducted to determine the attitude of the consumers.

The personal identification code (PIC) that the NSSI provides to the insured people gives a protected access to the information arrays of the institute and also to a wide range of administrative services. Using the PIC, clients can submit an application, a complaint or make an inquiry without having to go to an office of the institution. The personal identification codes given at the offices of the NSSI are over one million and in 2017 alone, more than 150 000 insured people submitted applications for a PIC.

There is also a developed system for protected access to the information system of the NSSI for the insurers by means of an insurer's identification code (IIC). It allows access to the available information without purchasing an electronic signature certificate and has significantly expanded the scope of the users of electronic services.

At the end of 2017, the website of the NSSI provided more than 30 electronic administrative

НОИ за осигурителите чрез идентификационен код на осигурител (ИКО). Той позволява достъп до наличната информация без закупуване на сертификат за електронен подпис и съществено разшири кръга на потребителите на електронни услуги.

В края на 2017 г. на интернет страницата на НОИ са на разположение над 30 електронни административни услуги, множество електронни справки и програмни продукти, както и специализирани форми за контакт. Данните за използваемостта на предлаганите електронни услуги показват трайна тенденция на повишаване на интереса и активността на потребителите. През 2017 г. онлайн услугите на института са ползвани повече от 8 млн. пъти. Най-често използваната е-услуга (над 5 млн. пъти) е справката за представените в НОИ документи и изплатени обезщетения и помощи от ДОО.

За постигане на една от основните цели на електронното управление в Република България, а именно въвеждане на комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса, е създадена възможност за предоставяне на удостоверителни услуги чрез средата за регистров обмен (RegiX) и премахване на изискването за представяне на някои официални удостоверителни документи на хартиен носител. В НОИ през 2017 г. беше извършено логическо и техническо присъединяване към RegiX, с което се осигури възможността за автоматизирано подаване и обслужване на стандартизирани заявки към регистрите на института за извършване на административни услуги по електронен път.

През 2015 г. НОИ стартира дейността по разработване и внедряване на Систе-

ма за управление сигурността на информацията (СУСИ), съгласно изискванията на стандарта ISO/IEC 27001:2013. Чрез внедряването на СУСИ НОИ не само ще осигури непрекъсваемостта на основните бизнес процеси, но и ще гарантира в максимална степен сигурността на информационните масиви и защитата на данните на клиентите.



Контактен център

Контактният център на НОИ е алтернативен и ефективен канал за предоставяне на информация на клиентите. На единния телефонен номер за цялата страна 0700 14 802 (или на +359 2 902 0506 от чужбина) се извършват консултации по въпроси, свързани със социалноосигурителното законодателство, краткосрочните парични обезщетения, пенсиите, сроковете за подаване на документи, информацията относно прилагането на разпоредбите на регламентите на ЕС и международните договори в областта на социалното осигуряване и др. Извършват се разнообразни справки, предоставят се указания за ползване на справочните и административни електронни услуги, достъпни чрез интернет страницата на НОИ, и се оказва помощ за работа с програмните продукти със свободен достъп.

Контактният център е оборудван със съвременно програмно решение (CRM система) за по-бързо и по-ефективно обслужване на постъпилите обаждания. Със създадената процедура за предаване на сигнали от операторите в Контактния център към компетентните дирекции в Централно управление и териториалните поделения при специфични случаи, както и за приемане на сигнали за корупция, е постигнато едно високо ниво на удовлетвореност от услугата. Броят на приетите обаждания средно на година е около 200 000. През 2017 г. 15,6%

services, a number of electronic reports and programme products as well as specialized forms of contact. The data about the usability of the offered electronic services show a stable rising trend of the interest and the activity of the users. In 2017, the online services of the institute were used more than 8 million times. The electronic service used most frequently (more than 5 million times) is the report of the documents submitted to the NSSI and the paid benefits and allowances from the state social security budget.

In order to achieve one of the main objectives of the electronic management in the Republic of Bulgaria, namely the introduction of complex administrative servicing of the citizens and the business, there is an opportunity for providing certification services through the inter-register exchange medium (RegiX) and the cancellation of the requirement for submission of some official certification documents on paper. In 2017, the NSSI was linked to RegiX, which allowed the automated submission and servicing of standard requests to the registers of the institute for providing administrative services electronically.

In 2015, the NSSI launched the activity for developing and integrating an Information Security Management System (ISMS), in

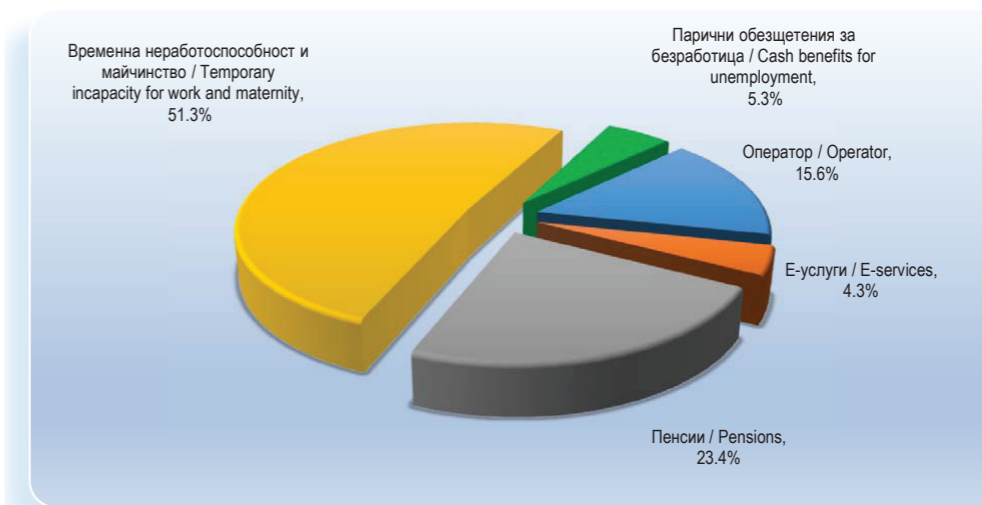
accordance with the requirements of the standard ISO/IEC 27001:2013. Through the integration of the Information Security Management System (ISMS), the NSSI will not only ensure the integrity of the main business processes, but it will also guarantee the utmost security of the information arrays and the protection of the clients' data.

Contact Centre

The NSSI Contact Centre is an alternative and effective channel for providing information to the clients. By using the unified telephone number for the entire country 0700 14 802 (or +359 2 902 0506 for those abroad), people can make consultations regarding issues related to the social security legislation, the short-term cash benefits, the pensions, the terms for submitting documents, information about the application of the provisions of the EU regulations and the international agreements in the sphere of social security and others. Various reports are made, instructions are given for using the reference and the administrative electronic services accessible via the Internet website of the NSSI and support is provided for working with the programme products accessed freely.

The contact centre has been equipped with a modern programme solution (a CRM system) for faster and more effective servicing

Each calendar year, the NSSI informs the people whose age will give them the right to receive a pension for insurance contributions and old age under article 68, paragraph 1 of the Social Insurance Code during the next calendar year and provides them with information about the conditions in which they can retire. This practice was first launched in 2017 when, in order to execute a newly-established normative obligation, over 80 000 letters were sent with information about the conditions that the person has to meet to have the right of a pension in the year 2018 as well as the documents to be presented along with the application for granting a pension.



Структура на постъпилите обаждания в Контактния център през 2017 г.
Structure of the calls received at the Contact Centre in 2017

Всяка календарна година НОИ уведомява лицата, които навършват възрастта за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, ал. 1 от КСО през следващата календарна година, за условията, при които могат да се пенсионира. Тази практика стартира за първи път през 2017 г., като в изпълнение на новосъздаденото нормативно задължение бяха изпратени над 80 хил. писма, съдържащи основна информация за условията, на които трябва да отговаря съответното лице, за да придобие право на пенсия през 2018 г., както и за документите, които се представят заедно със заявлението за отпускане на пенсия.

от постъпилите запитвания в центъра са обслужени от експертите-оператори, които са преминали през множество обучения с цел постигане на висока ефективност и качество на предоставяната информация. Среднодневното натоварване на един експерт е 100-120 обаждания.

Осигурителен архив

Националният осигурителен институт отговаря за приемането, съхраняването и използването на разплащателните ведомости и трудово-правни документи на осигурители, които са прекратили дейността си и нямат правопреемник, като поддържа информационна система за това под формата на Електронен осигурителен архив. Функционирането на надежден електронен осигурителен архив е една от предпоставките за гарантиране осигурителните права на гражданите. Данните от архива се използват за преценяване правото за ползване на осигурителни права въз основа на документално доказан осигурителен стаж и доход при отпускане и изчисляване на пенсия и парични обезщетения.

Осигурителният архив на НОИ има изградени шест архивни центрове в гра-

довете Пловдив, Кюстендил, Търговище, Ловеч, Силистра и Враца, функциониращи към съответните териториални поделения в областта, в която се намират. За периода 2006-2017 г. са приети документи на 37 061 осигурители с 927 500 дела. За същия период са издадени 692 723 удостоверения за осигурителен стаж и доход.

НОИ провежда активна информационна политика към гражданите и потребителите относно функциите, процесите и предоставяните услуги чрез официалната си интернет страница, чрез целенасочена медийна политика, чрез предоставяне на информационни брошури в приемните на териториалните поделения и чрез публикуване на годишните отчети за дейността си. Ежегодните социологически проучвания за удовлетвореността на клиентите от качеството на услугите показват висока степен на удовлетвореност от обслужването в НОИ, което е индикатор за качествено и добротото управление на услугите. Като част от структурата на държавната администрация, институцията се ползва с високо обществено доверие.

of the received calls. Owing to the established procedure for transferring the alerts from the operators of the Contact Centre to the competent directorates at the Head Office and the local offices in specific cases as well as for receiving corruption alerts, a high level of satisfaction from the service has been achieved. The number of the received calls on average per year is about 200 000. In 2017, 15,6% of the inquiries received at the centre were serviced by the expert operators who have undergone a number of training sessions in order to ensure a high level of effectiveness and quality of the provided information. The average daily work load of an expert is 100-120 calls.

Social security archive

The National Social Security Institute is in charge of the acceptance, the storage and the use of the pay ledgers and the employment-relation documents of insurers who have terminated their activities and have no successor, by maintaining an information system for that in the form of an Electronic social security archive. The functioning of a reliable electronic social security archive is one of the prerequisites for guaranteeing the insurance rights of the citizens. The data of the archive are used for assessing the right of using insurance rights on the grounds of

documentarily proven insurance contributions and income when granting and calculating pensions and cash benefits.

The social security archive of the NSSI has six established archive centres in the cities of Plovdiv, Kyustendil, Targovishte, Lovech, Silistra and Vratsa which function at the respective local offices within the district in which they are located. Within the period 2006-2017, the documents of 37 061 insurers with 927 500 files were accepted. Within the same period of time, 692 723 certificates of insurance contributions and income were issued.

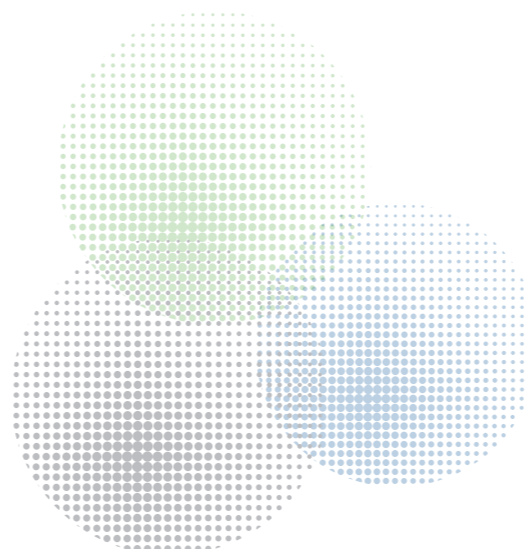
The NSSI is implementing an active information policy aimed at the citizens and the consumers regarding the functions, the processes and the provided services through its official website, by means of a purposeful media policy, by providing information brochures at its local offices and also by publishing the annual reports on its activity. The annual sociological surveys of the customer satisfaction with the quality of the services show a high level of satisfaction with the servicing at the NSSI, which is an indicator of the quality and the good management of the services. Being part of the structure of the state administration, the institution enjoys a high level of public trust.

Резултатите от проведеното през 2017 г. онлайн изследване за удовлетвореността на клиентите на НОИ относно качеството на предоставяните услуги и нивото на обслужване в приемните на териториалните поделения в страната показват, че средният процент на удовлетвореност от качеството на услугите по различните критерии превишава 70%. Най-доволни са останали потребителите на услугите по критерия „достъпност на информация“ – над 77% от респондентите са успели без затруднения да намерят информация за предоставяните услуги. Висока е оценката за удовлетвореност от поведението на служителите – 70,8% са изразили удовлетвореност от обслужването в приемните на ТП. Близко 72% от запитаните са отговорили, че използват програмните продукти на института и са доволни от тях.

The results from an online study of the customer satisfaction with the NSSI regarding the quality of the provided services and the level of servicing at the local offices around the country, which was conducted in 2017, showed that the average percentage of satisfaction with the quality of the services based on different criteria exceeds 70%. The customers were most satisfied with the services based on the “accessibility of the information” criterion – over 77% of the respondents managed to find information about the provided services without any difficulty. The mark given to the satisfaction with the behavior of the officials is also high – 70,8% of the customers expressed their satisfaction with the servicing at the local offices. About 72% of the people questioned responded that they use the programme products of the institute and they are satisfied with them.

Националният осигурителен институт по традиция отбелязва Международния ден на възрастните хора 1-ви октомври, като организира „Ден на отворените врати“. В рамките на проявата служители от Централно управление и териториалните поделения на НОИ в цялата страна отговарят на запитвания от граждани и предоставят консултации по пенсионни въпроси.

The National Social Security Institute traditionally celebrates the International Day of the Elderly People, 1st October, by organizing a “Doors open day”. During this event, employees from the Head Office and the local offices of the NSSI all over the country answer questions posed by citizens and provide consultations on pension-related issues.



МЕЖДУНАРОДНО СЪТРУДНИЧЕСТВО

Сътрудничество с международни организации

Националният осигурителен институт има позицията на авторитетен международен партньор в областта на социалното осигуряване. Институтът е активен в международен план от самото

си създаване, като през последните години се наблюдава засилване на тази дейност в съответствие със съвременните тенденции към глобализация на социалното осигуряване.

От 14 април 1960 г. българската осигурителна институция е член на Международната асоциация по социално осигуряване (МАСО) – най-старата и най-голямата организация, обединяваща повече от

Действащи двустранни международни договори в областта на социалното осигуряване, по които Република България е страна (към 31.12.2017 г.)

Държавата, с която Република България е обвързана с международен договор	Дата на подписване	Дата на влизане в сила	Наименование на договора
Тунизийската република	01.10.2015 г.	01.05.2017 г.	Спогодбата за социална сигурност между Република България и Тунизийската република
Черна гора	01.02.2016 г.	01.10.2016 г.	Спогодбата между Република България и Черна гора за социална сигурност
Канада	05.10.2012 г.	01.03.2014 г.	Спогодбата за социална сигурност между Република България и Канада
Република Сърбия	19.09.2011 г.	01.02.2013 г.	Спогодба между Република България и Република Сърбия за социална сигурност
Руската федерация	27.02.2009 г.	20.03.2010 г.	Договор между Република България и Руската федерация за социална сигурност
Република Корея	30.10.2008 г.	01.03.2010 г.	Спогодба за социална сигурност между Република България и Република Корея
Молдова	05.12.2008 г.	01.09.2009 г.	Договор между Република България и Молдова за социално осигуряване
Израел	25.03.2008 г.	01.09.2009 г.	Спогодба между Република България и Държавата Израел за социална сигурност
Република Македония	06.02.2003 г.	01.08.2003 г.	Договор между Република България и Република Македония за социално осигуряване
Украйна	04.09.2001 г.	01.04.2003 г.	Договор между Република България и Украйна за социално осигуряване
Федеративна народна република Югославия (към момента се прилага в отношенията ни с Босна и Херцеговина)	18.12.1957 г.	01.09.1958 г.	Конвенция по социалното осигуряване между Народна република България и Федеративна народна република Югославия
Народна република Албания	20.05.1952 г.	01.05.1953 г.	Спогодба по държавното обществено осигуряване между Народна република България и Народна република Албания
Република Турция*	04.11.1998 г.	01.03.1999 г.	Споразумение между Правителството на Република България и Правителството на Република Турция за изплащането на български пенсии в Република Турция

Забележка: *Споразумението между правителството на Република България и правителството на Република Турция е за изплащане на български пенсии в Република Турция. НОИ преценява права и изплаща отпущани по българското законодателство пенсии на лицата, които са се преселили в Турция след 01.05.1989 г.

INTERNATIONAL COOPERATION

Cooperation with international organizations

The National Social Security Institute is an authoritative international partner in the sphere of social security. The institute has been very active on an international level since its establishment and over the last years there has been an increase in this activity in accordance

with the modern trends towards globalization of the social security.

Since 14th April 1960, the Bulgarian social security institution has been a member of the International Social Security Association (ISSA) – the oldest and the biggest organization, uniting more than 330 institutions from about 160 countries around the world. Since its establishment, the NSSI has become a successor of this obligation and has been actively involved in the activity of the organization.

The active bilateral international agreements in the sphere of social security in which the Republic of Bulgaria is a party (up to 31.12.2017)

Country with which the Republic of Bulgaria has been bound by means of an international agreement	Date of signing	Date of entry into force	Name of the agreement
Republic of Tunisia	01.10.2015	01.05.2017	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and the Republic of Tunisia
Montenegro	01.02.2016	01.10.2016	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and Montenegro
Canada	05.10.2012	01.03.2014	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and Canada
Republic of Serbia	19.09.2011	01.02.2013	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and the Republic of Serbia
Russian Federation	27.02.2009	20.03.2010	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and the Russian Federation
Republic of Korea	30.10.2008	01.03.2010	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and the Republic of Korea
Moldova	05.12.2008	01.09.2009	The social security agreement between the Republic of Bulgaria and Moldova
Israel	25.03.2008	01.09.2009	The social protection agreement between the Republic of Bulgaria and the State of Israel
Republic of Macedonia	06.02.2003	01.08.2003	The social security agreement between the Republic of Bulgaria and the Republic of Macedonia
Ukraine	04.09.2001	01.04.2003	The social security agreement between the Republic of Bulgaria and Ukraine
Federal People's Republic of Yugoslavia (currently applied in our relations with Bosnia and Herzegovina)	18.12.1957	01.09.1958	Social security convention between the People's Republic of Bulgaria and Federal People's Republic of Yugoslavia
People's Republic of Albania	20.05.1952	01.05.1953	State social security agreement between the People's Republic of Bulgaria and People's Republic of Albania
Republic of Turkey*	04.11.1998	01.03.1999	Agreement between the Government of the Republic of Bulgaria and the Government of the Republic of Turkey for paying Bulgarian pensions in the Republic of Turkey

Note: *The agreement between the Government of the Republic of Bulgaria and the Government of the Republic of Turkey concerns the payment of Bulgarian pensions in the Republic of Turkey. The NSSI assesses the rights and pays the pensions granted in accordance with the Bulgarian legislation to the people who have immigrated to Turkey after 01.05.1989.

330 институции от близо 160 страни от целия свят. Със създаването си НОИ става на правоприемник на това задължение и се включва активно в дейността на организацията.

От март 2008 г. НОИ е член на Европейската платформа по социално осигуряване (ЕПСО), с което активизира експертния обмен в контекста на специфичните европейски цели и приоритети на социалното осигуряване. Като компетентна институция по прилагането на Европейските регламенти за координация на системите за социална сигурност НОИ си сътрудничи активно с институциите на Европейския съюз и с Европейската комисия. Представители на института участват в работни звена към Европейската комисия.

За целите на електронния обмен на данни в областта на социалната сигурност от Европейската комисия бяха въведени структурирани електронни документи (СЕД), като над 125 от общо 288 от тях са в компетенциите на Националния осигурителен институт. В тази връзка, НОИ е сред водещите институции в тестването на т.нар. система EESSI (Електронен обмен на информация за социалното осигуряване) и има свои представители в Техническата комисия за обмен на данни по социално осигуряване, в Изпълнителния борд на системата EESSI и във Форума на експертите по информационната сигурност.

Институтът е и една от четирите контактни точки в Република България за обмен на данни по регламентите на ЕС по отношение на краткосрочните и дългосрочните осигурителни обезщетения.

Стремейки се да прилага най-добрите практики в администрирането на социалното осигуряване, НОИ провежда проучвания и консултации с почти всички европейски страни, като ежегодно разширява кръга на партньорите, с които сключва двустранни споразумения за експертен обмен, организира работни посещения, семинари и конференции. Една от утвърдените форми за двустранно сътрудничество е организирането на консултационни дни за българските граждани, пребиваващи на територията на други държави. Добър пример в тази сфера са превърналите се в традиция взаимоотношения с осигурителните институции на Германия и Русия.

През последните години Националният

осигурителен институт е бенефициент на повече от 10 проекта, финансирани чрез фондовете на Европейския съюз. Пет от тях са за тестване и експертни проучвания, свързани с въвеждането на електронния обмен на данни в областта на социалната сигурност. Успешно са изпълнени проекти в областта на подобряването професионалната компетентност на служителите, повишаването административния капацитет на институцията и развитието на информационните системи. Международните и европейски проекти, които НОИ реализира са полезен инструмент за усъвършенстване на методологията, подобряване качеството и повишаване ефективността на работните процеси.

Европейски регламенти и двустранни международни договори в областта на социалното осигуряване и социалната сигурност

Националният осигурителен институт изпълнява задълженията си по гарантиране правата и обслужването на гражданите, работили в различни държави, когато задълженията произтичат от влезлите в сила за Република България двустранни договори в областта на социалното осигуряване, както и от правилата за координация на схемите за социална сигурност с другите държави-членки на ЕС, с държавите от Европейското икономическо пространство (Норвегия, Исландия и Лихтенщайн) и Швейцария, съгласно разпоредбите на Регламент (ЕО) № 883/2004, Регламент (ЕО) № 987/2009, Регламент (ЕИО) № 1408/71, Регламент (ЕИО) № 574/72.

Двустранните международни договори за социално осигуряване осигуряват координацията на действащите системи за социална сигурност в Република България и в другата държава, която е страна по договора. Сключените от Република България двустранни международни договори се основават на основните принципи на координация на системите за социална сигурност, които са:

- принцип на равно третиране;
- принцип на прилагане на едно законодателство;
- принцип на сумиране на осигурителните периоди за придобиване право на обезщетения;
- принцип за запазване на придобитите права (износ на обезщетения).

Материалният обхват на договорите е различен за отделните държави, като

Since March 2008, the NSSI has been a member of the European Social Security Platform (ESSP), which activates the expert exchange within the context of the specific European objectives and priorities of the social security. As a competent institution implementing the European regulations for coordination of the social security systems, the NSSI actively cooperates with the institutions of the European Union and the European Commission. Representatives of the institute take part in working groups of the European Commission.

For the sake of the electronic data exchange in the sphere of social security, the European Commission introduced structured electronic documents (SED), as more than 125 out of 288 fall within the competence of the National Social Security Institute. To this end, the NSSI is among the leading institutions in the testing of the so called EESSI system (Electronic Exchange of Social Security Information) and has representatives in the Technical Commission for social security data exchange, the Executive Board of the EESSI system and the Forum of the information security experts.

The institute is one of the four contact points for data exchange in the Republic of Bulgaria based on the EU regulations regarding the short-term and the long-term insurance benefits.

Trying to apply the best practices in the administering of the social security, the NSSI conducts surveys and consultations, by annually expanding the scope of the partners with which it signs bilateral agreements for expert exchange, organizes working visits, seminars and conferences. One of the established forms of bilateral cooperation is the organization of consultation days for the Bulgarian citizens residing on the territory of other countries. A good example in this respect is the tradition in the relations with the social security institutions of Germany and Russia.

Over the last years, the National Social Security Institute has been a beneficiary of more than 10 projects financed by the funds of the European Union. Five of them are related to testing and expert examinations of the introduction of the electronic data exchange in the sphere of social security. There are successfully implemented projects in the sphere of improvement of the professional competence of the employees, the enhancement of the administrative capacity of the institution and the development of

the information systems. The international and European projects implemented by the NSSI serve as a useful tool for improving the methodology, the quality and the effectiveness of the working processes.

European regulations and bilateral international agreements in the sphere of social security and social protection.

The National Social Security Institute fulfills its obligations to guarantee the rights and the servicing of the citizens who have worked in various countries when these obligations derive from bilateral agreements in the sphere of social security that have entered into force for the Republic of Bulgaria and also from some of the rules for coordination of the social protection schemes with the other EU Member-states, with the countries of the European Economic Area (Norway, Iceland and Lichtenstein) and Switzerland, in accordance with the provisions of Regulation (EC) No. 883/2004, Regulation (EC) No. 987/2009, Regulation (EEA) No. 1408/71, Regulation (EEA) No. 574/72.

The bilateral international social security agreements ensure the coordination of the active social protection systems in the Republic of Bulgaria and in the other country which is a party under the agreement. The bilateral international agreements signed by the Republic of Bulgaria are based on the main principles of coordination of the social protection systems, which are:

- the equal treatment principle;
- the principle of applying the same legislation;
- the summing of the periods of insurance contributions for acquiring the right to receive benefits;
- the principle of preserving the acquired rights (export of benefits).

The tangible scope of the agreements is different in the different countries and usually includes the following: pensions for periods of



обикновено той включва: пенсии за осигурителен стаж и възраст, инвалидни пенсии, наследствени пенсии и обезщетения за болест и безработица.

Персоналният обхват може да е ограничен само до гражданите на двете договарящи се страни или да е без оглед на гражданството на лицата.

Преценката на пенсионни права за лицата с настоящ адрес в друга държава-членка на ЕС, Европейското икономическо прос-

транство или държава, с която се прилага международен договор, и кореспонденцията с чуждестранните осигурителни служби по въпросите, свързани с паричните обезщетения за безработица, болест, майчинство и помощите при смърт, издването и изискването на структурирани електронни документи и преносими документи в тази област, се извършва от дирекция „Европейски регламенти и международни договори“ в ЦУ на НОИ.

insurance contributions and old age, disability pensions, inherited pensions and benefits for diseases and unemployment.

The personal scope may be limited only to the citizens of the two negotiating countries or may not depend on the citizenship of the people.

The assessment of the pension rights of the people currently residing in another EU Member-state, the European Economic Area or a country with which an international

agreement has been signed and the correspondence with the foreign social security offices on issues related to the cash benefits for unemployment, incapacity benefits, maternity and the death benefits, the issue and the requesting of structured electronic documents and transferable documents in this sphere is conducted by the European Regulations and International Agreements Directorate at the Head Office of the NSSI.

Икономически и социални показатели през периода 2015-2017 г.

Показатели	Година	2015	2016	2017
1. Население (средногодишно в хил. бр.)		7 178,0	7 127,8	7 075,9
2. Осигурени лица (хил. бр.)		2 724,3	2 755,5	2 802,9
3. Средномесечен осигурителен доход (лв.)		726,40	770,07	821,51
4. Брой пенсионери (средногодишно в хил. бр.)		2 177,7	2 180,9	2 172,8
5. Брой пенсии (средногодишно в хил. бр.)		2 658,5	2 625,2	2 577,2
6. Средна пенсия на пенсионер (лв.)		321,78	332,68	345,46
7. Разходи за изплащане на пенсии (хил. лв.)		8 408 865,1	8 706 419,1	9 007 188,3
8. Разходи за обезщетения за временна неработоспособност (хил. лв.)		403 085,2	454 127,2	508 820,8
9. Разходи за обезщетения за трудова злополука и професионална болест (хил. лв.)		7 083,6	7 781,2	8 567,9
10. Разходи за обезщетения поради бременност и раждане (хил. лв.)		331 379,0	355 066,3	385 566,8
11. Разходи за обезщетения за отглеждане на дете до 2-годишна възраст и при осиновяване на дете до 5-годишна възраст (хил. лв.)		153 180,5	156 936,8	156 762,2
12. Разходи за обезщетения и помощи за безработни (хил. лв.)		338 982,7	389 972,0	394 081,1
13. Разходи за издръжка на администрацията на НОИ (хил. лв.)		64 704,7	68 302,3	75 865,4

Източник: НСИ, НОИ

Economic and social indicators within the period 2015-2017

Indicators	Year	2015	2016	2017
1. Population (on average per year in thousands)		7 178,0	7 127,8	7 075,9
2. Insured people (in thousands)		2 724,3	2 755,5	2 802,9
3. Monthly average insurance income (BGN)		726,40	770,07	821,51
4. Number of pensioners (on average per year in thousands)		2 177,7	2 180,9	2 172,8
5. Number of pensions (on average per year in thousands)		2 658,5	2 625,2	2 577,2
6. Average pension of a pensioner (BGN)		321,78	332,68	345,46
7. Expenses for paying pensions (thousand BGN)		8 408 865,1	8 706 419,1	9 007 188,3
8. Expenses for benefits for temporary incapacity for work (thousand BGN)		403 085,2	454 127,2	508 820,8
9. Expenses for benefits for work-related accidents and occupations diseases (thousand BGN)		7 083,6	7 781,2	8 567,9
10. Expenses for benefits for maternity and birth (thousand BGN)		331 379,0	355 066,3	385 566,8
11. Expenses for raising a child up to 2 years of age and for adopting a child up to 5 years of age (thousand BGN)		153 180,5	156 936,8	156 762,2
12. Expenses for benefits and allowances for unemployment (thousand BGN)		338 982,7	389 972,0	394 081,1
13. Expenses for maintenance of the NSSI administration (thousand BGN)		64 704,7	68 302,3	75 865,4

Source: NSI, NSSI

Териториални поделения на НОИ на територията на Република България Local Offices of NSSI in Republic of Bulgaria

Централно управление на НОИ
гр. София, 1303, бул. "Ал. Стамболийски" № 62-64
Контактен център: 0 700 14 802
NSSI - Head Office
Sofia 1303, 62-64 Al. Stamboliiski Bul.
Contact center: 0 700 14 802

ТП на НОИ - София-град
гр. София, 1303, бул. "Ал. Стамболийски" № 62-64
E-mail: Sofia@nssi.bg
NSSI Office in Sofia
Sofia 1303, 62-64 Al. Stamboliiski Bul.
E-mail: Sofia@nssi.bg

ТП на НОИ - София-област
гр. София, 1072, бул. "Ал. Стамболийски" № 48
E-mail: Sofiaregion@nssi.bg
NSSI Office in Sofia-region
Sofia 1301, 48 Al. Stamboliiski Bul.
E-mail: Sofiaregion@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Благоевград
гр. Благоевград, 2700, ул. "Тракия" № 1
E-mail: Blagoevgrad@nssi.bg
NSSI Office in Blagoevgrad
Blagoevgrad 2700, 1 Trakia Str.
E-mail: Blagoevgrad@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Бургас
гр. Бургас, 8001, бул. "Ст. Стамболов" № 126
E-mail: Burgas@nssi.bg
NSSI Office in Burgas
Burgas 8001, 126 St. Stambolov Bul.
E-mail: Burgas@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Варна
гр. Варна, 9000, ул. "Охрид" № 6
E-mail: Varna@nssi.bg
NSSI Office in Varna
Varna 9000, 6 Ohrid Str.
E-mail: Varna@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Велико Търново
гр. Велико Търново, 5000, пл. "Център" № 2
E-mail: Velikotarnovo@nssi.bg
NSSI Office in Veliko Tarnovo
Veliko Tarnovo 5000, 2 Center Sq.
E-mail: Velikotarnovo@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Видин
гр. Видин, 3700, ул. "Пазарска" № 4
E-mail: Vidin@nssi.bg
NSSI Office in Vidin
Vidin 3700, 4 Pazarska Str.
E-mail: Vidin@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Враца
гр. Враца, 3000, пл. "Христо Ботев" № 1
E-mail: Vratsa@nssi.bg
NSSI Office in Vratsa
Vratsa 3000, 1 Hristo Botev Sq.
E-mail: Vratsa@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Габрово
гр. Габрово, 5300, ул. "Николаевска" № 17
E-mail: Gabrovo@nssi.bg
NSSI Office in Gabrovo
Gabrovo 5300, 17 Nikolaevska Str.
E-mail: Gabrovo@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Добрич
гр. Добрич, 9300, ул. "Даме Груев" № 4
E-mail: Dobrich@nssi.bg
NSSI Office in Dobrich
Dobrich 9300, 4 Dame Gruev Str.
E-mail: Dobrich@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Кърджали
гр. Кърджали, 6600, ул. "Булаир" № 35
E-mail: Kardzhali@nssi.bg
NSSI Office in Kardzhali
Kardzhali 6600, 35 Bulair Str.
E-mail: Kardzhali@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Кюстендил
гр. Кюстендил, 2500, ул. "България" № 46
E-mail: Kyustendil@nssi.bg
NSSI Office in Kyustendil
Kyustendil 2500, 46 Bulgaria Str.
E-mail: Kyustendil@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Ловеч
гр. Ловеч, 5500, бул. "България" № 44
E-mail: Lovech@nssi.bg
NSSI Office in Lovech
Lovech 5500, 44 Bulgaria Bul.
E-mail: Lovech@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Монтана
гр. Монтана, 3400, бул. "Трети март" № 76
E-mail: Montana@nssi.bg
NSSI Office in Montana
Montana 3400, 76 Treti Mart Bul.
E-mail: Montana@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Пазарджик
гр. Пазарджик, 4400, ул. "Екзарх Йосиф" № 15А
E-mail: Pazardzhik@nssi.bg
NSSI Office in Pazardzhik
Pazardzhik 4400, 15A Exarh Josif Str.
E-mail: Pazardzhik@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Перник
гр. Перник, 2300, ул. "Отец Пауций" № 50
E-mail: Pernik@nssi.bg
NSSI Office in Pernik
Pernik 2300, 50 Otets Paisii Str.
E-mail: Pernik@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Плевен
гр. Плевен, 5800, пл. "Иван Миндиликов" № 8
E-mail: Pleven@nssi.bg
NSSI Office in Pleven
Pleven 5800, 8 Ivan Mindilikov Sq.
E-mail: Pleven@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Пловдив
гр. Пловдив, 4000, ул. "Любен Каравелов" № 7, ул. "Скайлер" № 5
E-mail: Plovdiv@nssi.bg
NSSI Office in Plovdiv
Plovdiv 4000, 7 Ljuben Karavelov Str.; 5 Skayler Str.
E-mail: Plovdiv@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Разград
гр. Разград, 7200, ул. "Бели Лом" № 40
E-mail: Razgrad@nssi.bg

NSSI Office in Razgrad
Razgrad 7200, 40 Beli Lom Str.
E-mail: Razgrad@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Русе
гр. Русе, 7000, ул. "Асен Златаров" № 26
E-mail: Ruse@nssi.bg
NSSI Office in Ruse
Ruse 7000, 26 Asen Zlatarov Str.
E-mail: Ruse@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Силистра
гр. Силистра, 7500, ул. "Цар Шишман" № 5
E-mail: Silistra@nssi.bg
NSSI Office in Silistra
Silistra 7500, 5 Tzar Shishman Str.
E-mail: Silistra@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Сливен
гр. Сливен, 8800, ул. "Стефан Караджа" № 10
E-mail: Sliven@nssi.bg
NSSI Office in Sliven
Sliven 8800, 10 Stefan Karadja Str.
E-mail: Sliven@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Смолян
гр. Смолян, 4700, бул. "България" № 12
E-mail: Smolyan@nssi.bg
NSSI Office in Smolyan
Smolyan 4700, 12 Bulgaria Bul.
E-mail: Smolyan@nssi.bg

ТП на НОИ - Стара Загора
гр. Стара Загора, 6000, бул. "Руски" № 44
E-mail: StaraZagora@nssi.bg
NSSI Office in Stara Zagora
Stara Zagora 6000, 44 Ruski Bul.
E-mail: Stara_Zagora@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Търговище
гр. Търговище, 7700, ул. "Св. св. Кирил и Методий" № 1
E-mail: Targovishte@nssi.bg
NSSI Office in Targovishte
Targoviste 7700, 1 Sv. Sv. Kiril i Metodii Str.
E-mail: Targovishte@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Хасково
гр. Хасково, 6300, ул. "Георги Курков" № 30
E-mail: Haskovo@nssi.bg
NSSI Office in Haskovo
Haskovo 6300, 30 Georgi Kirkov Str.
E-mail: Haskovo@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Шумен
гр. Шумен, 9700, бул. "Симеон Велики" № 60
E-mail: Shumen@nssi.bg
NSSI Office in Shumen
Shumen 9700, 60 Simeon Veliki Bul.
E-mail: Shumen@nssi.bg

ТП на НОИ - гр. Ямбол
гр. Ямбол, 8600, ул. "Г. С. Раковски" № 9
E-mail: Yambol@nssi.bg
NSSI Office in Yambol
Yambol 8600, 9 Rakovski Str.
E-mail: Yambol@nssi.bg