



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2020

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

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

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

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

Увод

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

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

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

Критично предизвикателство през 2020 година беше извънредната епидемиологична обстановка и свързаните с нея мерки за сигурност и дистанция. НОИ отговори на предизвикателството чрез отговорно управление и стриктно спазване на всички необходими санитарно-хигиенни мерки, като същевременно използва максимално възможностите на съвременните технологии за предоставяне на алтернативни канали за информация на потребителите и разширяване на достъпа до електронни административни услуги за гражданите и бизнеса.

През месец септември 2020 година бяха утвърдени нови Вътрешни правила за административно обслужване, част от които акцентират върху измерването и анализа на удовлетвореността на клиентите и публикуването на резултатите в годишен доклад. При използване на методите за обратна връзка и тяхното анализиране се прилагат насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 от Наредбата за административно обслужване (прието с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.)

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1. Анкетно проучване

Проучването на удовлетвореността на клиентите чрез електронна анкета на сайта на НОИ се утвърди като трайна практика. Инструментариумът дава възможност да се сравнят резултатите през последните години и да се направят практически значими изводи за качеството на административното обслужване.

Клиентите, които изразяват мнение по поставените въпроси, постепенно се увеличаваха през последните години. През 2020 година тази тенденция се запази и дори получи рекордни измерения. Участниците са почти два пъти повече в сравнение с последната годишна анкета. До голяма степен това се дължи на усложнената епидемиологична обстановка и изискванията за социална дистанция. В тези условия електронният сайт на НОИ имаше много по-активни посетители, търсещи електронни услуги или информационни материали. Успоредно с това те попълваха и анкетата, публикувана през месец август. Три месеца по-късно броят на респондентите достигна 2000 души.

Анкетата дава информация за разпределението на клиентите според вида на използваните административни услуги. Удовлетвореността им се оценява по шест ключови критерии:

1. Достъпност на информацията за предоставяните услуги;
2. Поведение на служителите;
3. Качество на услугата;
4. Време за предоставяне на услугата;
5. Иновативност в обслужването;
6. Използване на електронните услуги.

Условно първите два критерия може да определим като субективни, доколкото информираността и поведенческите аспекти на обслужването зависят пряко от личния контакт. Останалите критерии до голяма степен са свързани със стандарти, нормативни правила и процедури, които обективно предопределят резултата и впечатленията на потребителите.

През последните години се наблюдава доста сходства в оценките за удовлетвореност на клиентите по всеки един от прилаганите критерии. За четвърта поредна година субективният фактор в административното обслужване получава най-висока оценка, а основно предизвикателство остава времето за оказване на услугите. Същевременно тази година анкетата показва видими ефекти от предприетите мерки в областта на административното обслужване. Очертават се и някои нови нагласи, свързани с пандемията от COVID-19.

Делът на клиентите, на които през цялата година не се е наложило да посетят приемна на НОИ, нараства с пет процентни пункта от 6% през 2019 г. на 11% през 2020 г. Изразени като абсолютен брой, те са близо два пъти повече в сравнение с предходните години. Промяната е пряко свързана с пандемията и произтичащите ограничения за натрупване на хора в затворени помещения. Същевременно трябва да се отчете и фактът, че през 2020 г. НОИ въведе редица нови електронни услуги, даващи възможност за дистанционно административно обслужване – електронно подаване на заявление за обезщетения при безработица, прекратяване на дейността

на осигурители без правопреемник и др. Лицата в пенсионните приемни остават с относително постоянен дял - около 30% от всички клиенти (Фиг.1). При краткосрочните обезщетения и помощи също не се наблюдава промяна спрямо предходната година. Делът им намаля с над 10 процентни пункта през периода 2017-2019 г. като резултат от проекта на НОИ за въвеждане на електронен обмен на документи при временна нетрудоспособност. През 2020 г. делът им остава на равнището от предходната година. Следващата по обхват категория посещава приемните за консултации и справки. Техният дял е около 18% с известен спад спрямо 2019 г. Осигурителният архив е обслужил 6% от всички клиенти. Най-отчетлив ръст на посетители има в приемните обслужващи Европейските регламенти и международните договори. От 1% през 2019 г. делът им нараства на 4% през 2020 г. Основната причина е ограничаването на трудовата миграция в условията на пандемия и големият брой лица, ползващи осигурителни права от предходната си заетост в чужбина преди въвеждането на извънредната обстановка.

Фигура 1. Разпределение на клиентите по вид на използваните услуги

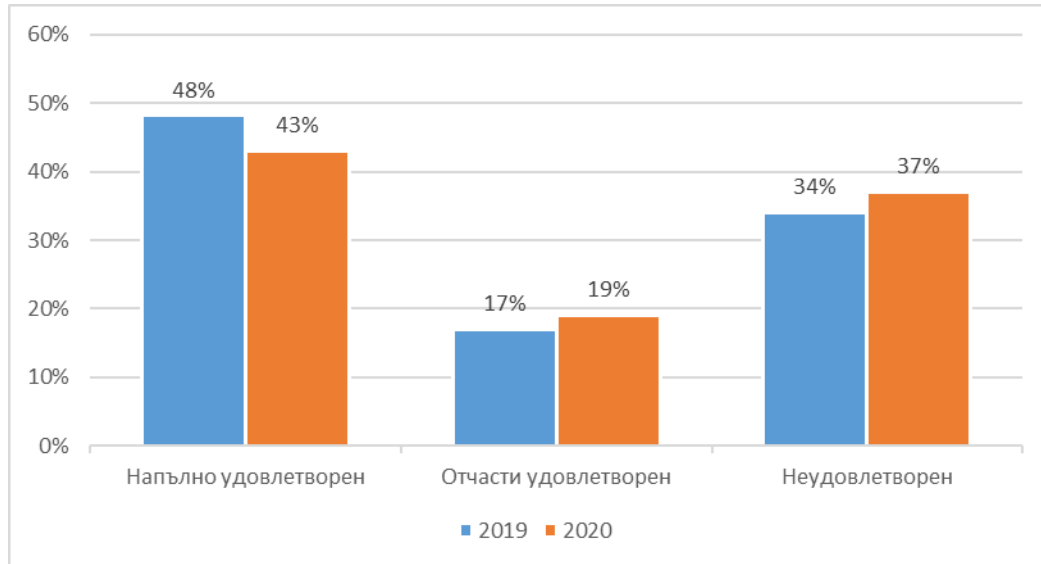


Най-висока оценка получава **достъпността на информацията** за оказваните от НОИ административни услуги. Близо половината от анкетираните лица са намерили лесно информацията за предоставяните услуги, други 24% дават отговор „отчасти удовлетворен от достъпността на информацията“.

Поведението на служителите е оценено положително от 62,4% от клиентите. От тях 42% са напълно удовлетворени (Фиг. 2). Спрямо предходните години се наблюдава слабо понижение на оценката с три процентни пункта. Отчасти то се обяснява с неудобствата, които

превантивните епидемични мерки причиниха на клиентите – мерене на температурата, предупреждения за носене на маски, изчакване пред приемните и др.

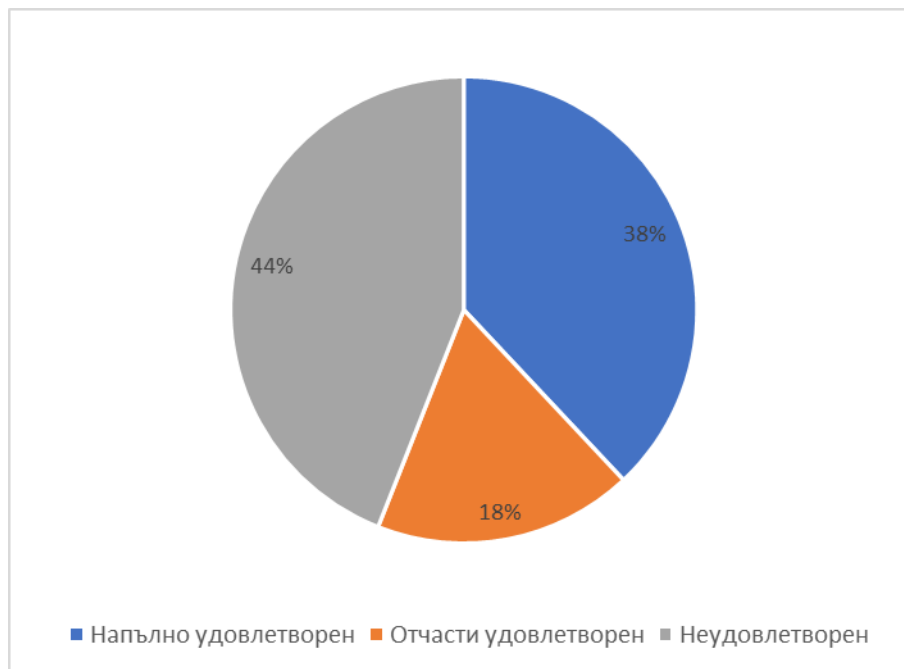
Фигура 2. Оценка на поведението на служителите



Удовлетвореността от **качеството на услугата** запазва относително постоянно равнище през последните години. Съотношение между положителните и отрицателните оценки на клиентите е приблизително 60:40.

Времето за оказване на услугата получава сравнително по-ниска оценка в сравнение с останалите критерии за добро административно обслужване. Делът на недоволните клиенти е 44%. Наблюдава се известно повишение спрямо 2017 г., когато е бил 39%. Напълно удовлетворени са само 38% от клиентите. Отговорите се отнасят както за времето на изчакване в приемната, така и за извършването на самата услуга (обработване на документите, отпускане на пенсията в пълен размер, превеждане на обезщетението и т.н.) Върху неудовлетвореността рефлектира дискомфорта на физическата дистанция, намалената пропускателна способност и опашките в приемните. Повишената заболяемост и отсъствията поради карантина неизбежно се отразяват върху натовареността на персонала в НОИ. Въпреки че няма регистрирани нарушения на максималния законоустановен срок за извършване на административните услуги, натовареността неизбежно води до удължаване на средното време за обработка на документацията.

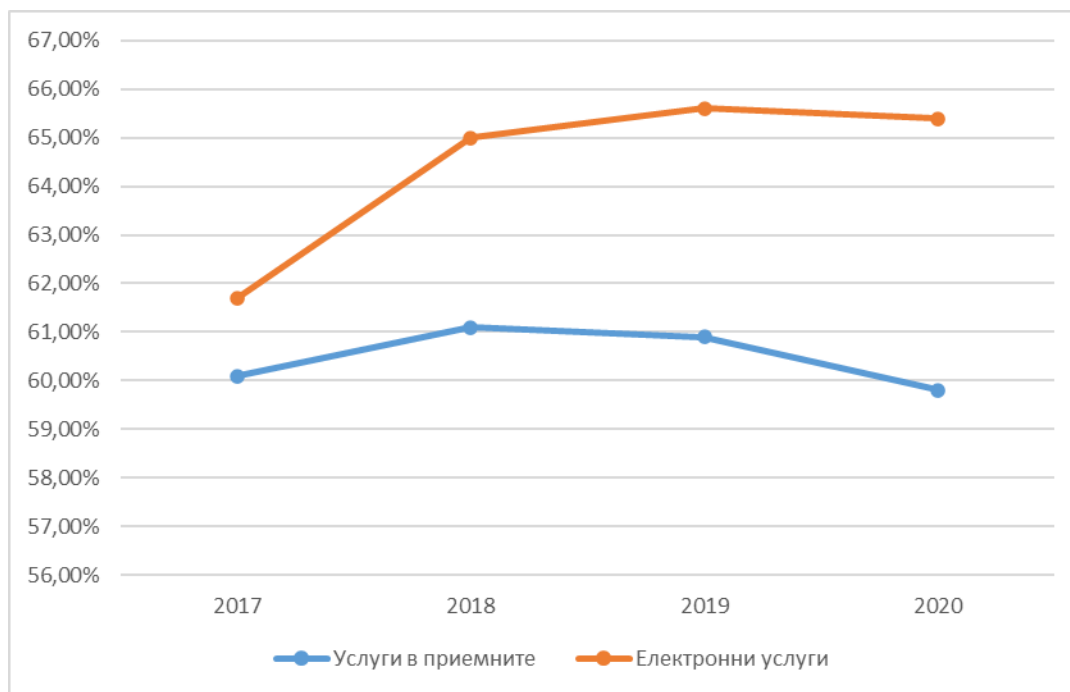
Фигура 3. Оценки за времето изразходвано за оказване на услугата



На въпроса дали считат, че НОИ въвежда **иновативни услуги и форми за обслужване** на клиентите, положителен отговор дават 63% от респондентите, а 37% не са съгласни. В същата пропорция бяха отговорите и през 2019 година.

Оценката на анкетираните за **електронните услуги** остава висока, както и през предходните години – 57% са напълно удовлетворени. Степента на удовлетвореност има значително по-добра динамика, в сравнение с услугите на гише в приемните на НОИ (фиг. 4). Същевременно дялът на лицата, които не използват електронните услуги, намалява от 13,8% през 2019 г. на 10% през 2000 г. Повишената им полезност се обяснява с пандемията и необходимостта да се избягва физически контакт в приемните, но също така и с новите електронни услуги които НОИ активира през годината. Тенденцията към повишаване на удовлетвореността се потвърждава и от статистиката за посещаемост която се регистрира на сайта на НОИ.

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



През тази година в анкетата беше включен един нов въпрос за наличие **на корупционни практики**. В най-широк контекст въпросът се отнася до всички възможни нарушения на професионалната етика от страна на държавните служители, а не само до юридическата дефиниция на корупцията като злоупотреба с цел лично облагодетелстване. Така например приоритетното предоставяне на услуга на приятелски начала също би могло да се определи от респондентите като корупция. Общо 12,1% от всички респонденти отговарят че са се сблъскали с корупционни практики в НОИ.

Като база за съпоставка и изводи могат да се използват някои по-обща изследвания на корупцията в цялата държавна администрация. Според последното изследване на „Евробарометър“ за възприятията за корупция в Европейския съюз (цитирано от www.mediapool.bg на 10.06.2020) общо 26% от българите са засегнати от корупция. Същевременно, 30% от анкетираните считат, че разпространението на корупцията в институциите за социално осигуряване и подпомагане е най-ниско. Тези данни съответстват на резултатите от анкетата на НОИ, в която засегнатите от корупция са двойно по-малко от данните на „Евробарометър“ за публичната администрация в България.

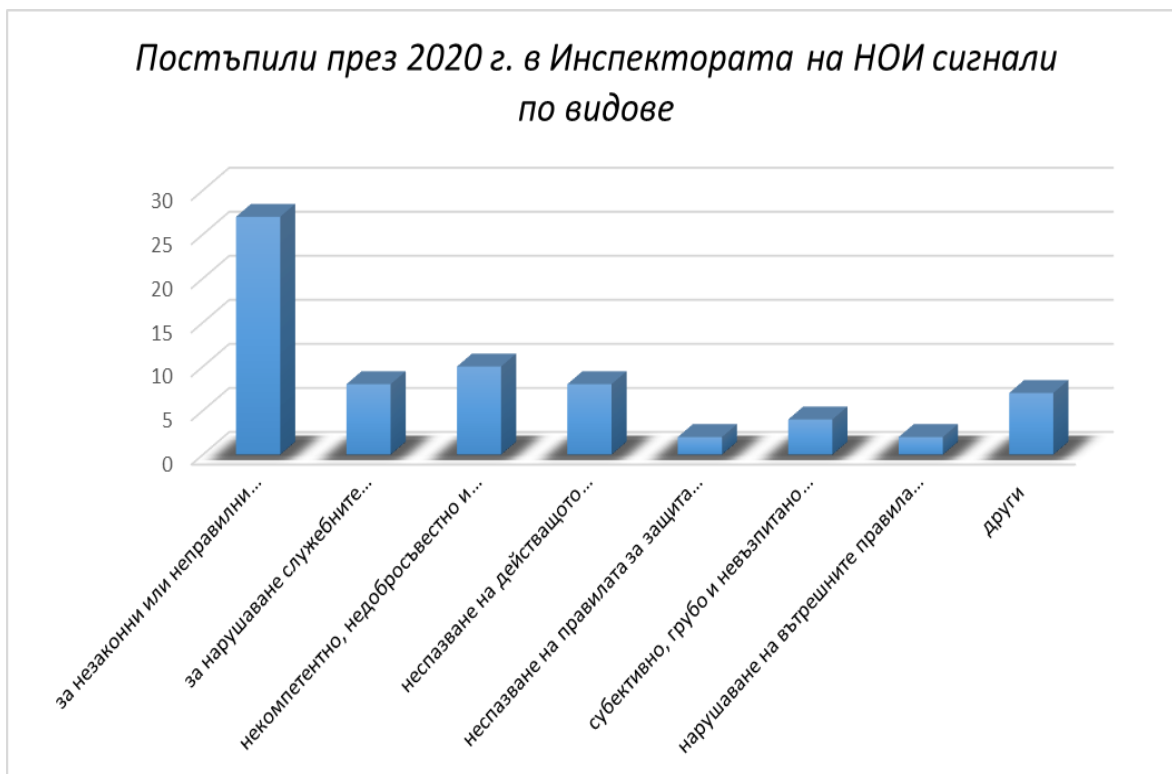
2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

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

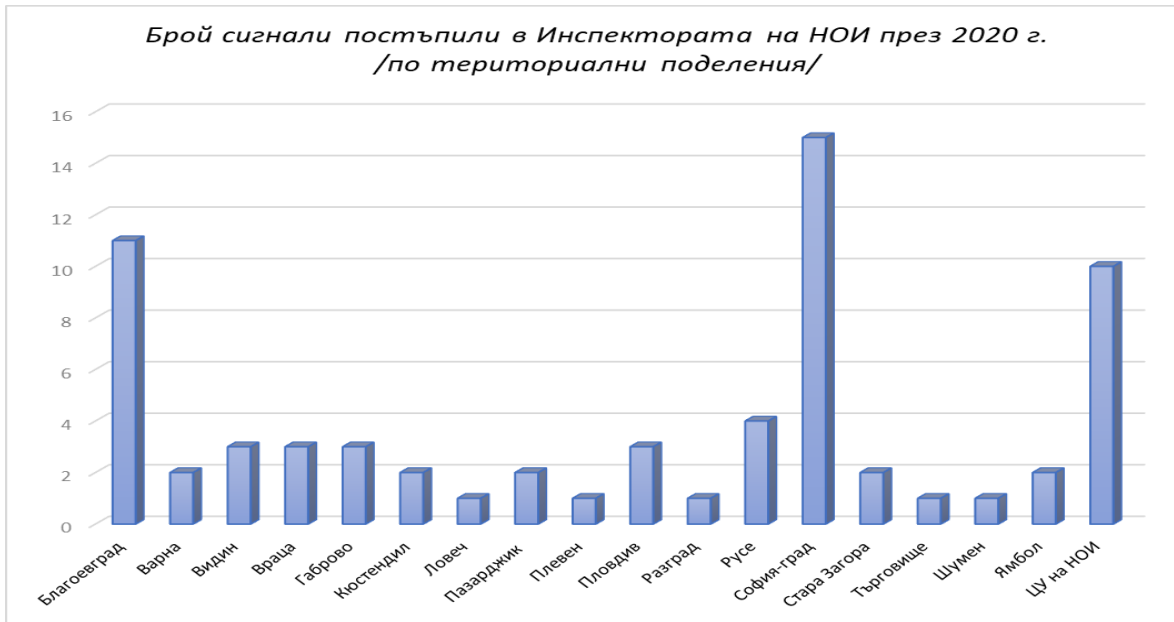
През 2020 г. в Инспектората на НОИ са получени 67 бр. жалби и сигнали от граждани и институции, за изясняването на които са извършени 57 бр. проверки, като в останалите 10 случая:

- По 3 от сигналите не е образувано производство на основание чл. 111, ал. 4 от АПК и чл. 37, ал. 3 и 4 от Правилника за организацията и дейността на НОИ, поради анонимност на подателя на сигнала;
- На основание чл. 124 от АПК са оставени без разглеждане 5 сигнала;
- На комисията по етика в съответното ТП са препратени за извършване на проверки по Кодекса за поведение на служителите в НОИ 2 сигнала.

От постъпилите 67 бр. сигнали и жалби: за незаконни или неправилни действия или бездействия - 27 бр.; 8 бр. за нарушаване служебните задължения и КПС в НОИ; 10 бр. за некомпетентно, недоброръвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; 8 бр. за неспазване на действащото законодателство; 2 бр. за неспазване на правилата за защита на информацията; 4 бр. за субективно, грубо и невъзпитано отношение; 1 бр. за нарушаване на вътрешните правила за организация на работата и 7 бр. други.



Получените сигнали засягат следните административни структури: Благоевград – 11; Варна – 2; Видин – 3; Враца – 3; Габрово – 3; Кюстендил – 2; Ловеч – 1; Пазарджик – 2; Плевен – 1; Пловдив – 3; Разград – 1; Русе – 4; София-град – 15; Стара Загора – 2; Търговище – 1; Шумен – 1; Ямбол – 2; ЦУ на НОИ – 10.



За изясняване на съдържащите се в сигналите твърдения са извършени проверки, изискани са документи и обяснения от длъжностните лица, имащи отношение по случая, като проверката в зависимост от резолюцията и констатациите е приключвала с доклад до управителя и отговор до подателя в рамките на определения срок. В резултат на извършените проверки, на директорите на териториални поделения и директори на дирекции в ЦУ е обръщано внимание и/или са дадени препоръки за предприемане на конкретни действия във връзка с констатациите при проверката на сигнала и с цел подобряване на организацията на дейността, недопускане в бъдеще на грешки, засягащи правата на гражданите и на поведение в разрез с Кодекса за поведение на служителите в НОИ.

При 33 от проверките не са установени нарушения. В 24 от случаите са дадени препоръки на директорите на ТП с цел подобряване организацията на работата. С една от извършените проверки на Инспектората е запозната дирекция „Вътрешен одит“.

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

В ТП на НОИ през 2020 г. са постъпили 84 сигнала, свързани с нарушения на КПС в НОИ. За извършените проверки от определените със заповеди на териториалните директори комисии по етика се изготвят доклади.

Инспекторатът е извършил 69 бр. документални проверки на докладваните от ТП на НОИ сигнали съгласно Указанията относно разглеждане, докладване и отчет на постъпилите предложения, сигнали и жалби по КПС в НОИ.

В останалите случаи:

- В ТП на НОИ – Стара Загора са получени от един подател 15 бр. сигнали за нарушаване на служебните задължения и Кодекса за поведение на служителите в НОИ. Сигналите са разгледани заедно и е изготвен един доклад до директора на ТП от етичната комисия;
- Един сигнал от ТП на НОИ – Пловдив, докладван до управителя на НОИ, е насочен по компетентност към дирекция „Пенсии“ в ЦУ на НОИ.

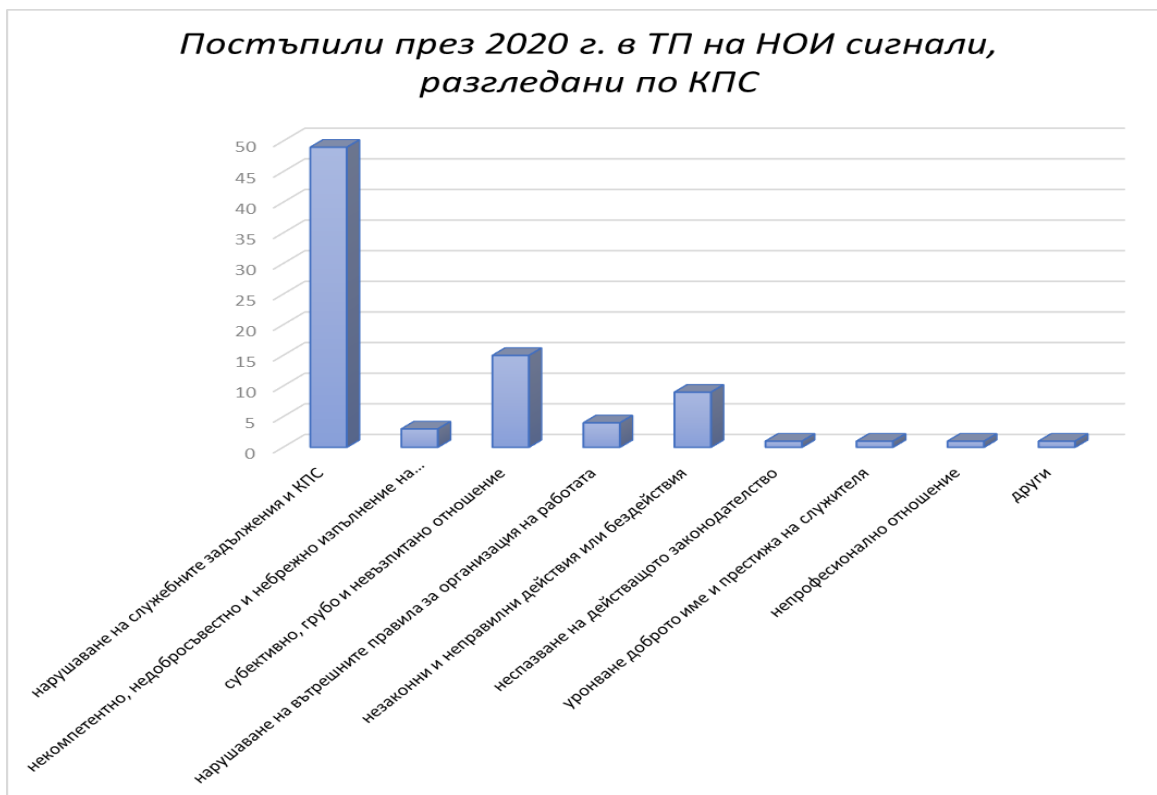
За резултатите от извършените проверки на комисиите, по които териториалните директори се произнасят с решения/мотивирани становища, Инспектората е уведомяван с писма.

За извършваните от Инспектората документални проверки на събрания в ТП по конкретния случай доказателствен материал са изготвяни доклади до управителя с предложения. В доклада се отразяват препоръки в случаи на констатирани нарушения към директора на съответното ТП, върху изпълнението на които Инспекторатът упражнява последващ контрол.

Сигналите са получени в административните структури както следва: Благоевград – 1; Бургас – 4 ; Варна – 3; Велико Търново – 1; Габрово – 6; Кърджали – 3; Ловеч – 1; Пазарджик – 3; Перник – 5; Плевен – 1; Пловдив – 18; Русе – 4; Силистра – 3; Смолян – 2; София-град – 2; Стара Загора – 16; Търговище – 5; Хасково – 2; Шумен – 1; Ямбол – 3.



В 49 от сигналите се излагат твърдения за нарушаване на служебните задължения и КПС; в 3 - некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; в 15 - субективно, грубо и невъзпитано отношение; 4 – нарушаване на вътрешните правила за организация на работата; 9 – незаконни и неправилни действия или бездействия; 1 – неспазване на действащото законодателство; 1 – уронване на доброто име и престижа на служителите; 1 – други.



При 34 от извършените проверки не са установени нарушения, при 17 на служителите е обърнато внимание. По един от докладваните сигнали е препоръчано на директора да предприеме допълнителни действия за изясняване на случая.

В шест от случаите е направено предложение от комисията в ТП нарушенията на служителите да бъдат взети предвид при оценяването на служителите за ДВПР за периода. В други седем от случаите са предложени и наложени дисциплинарни наказания.

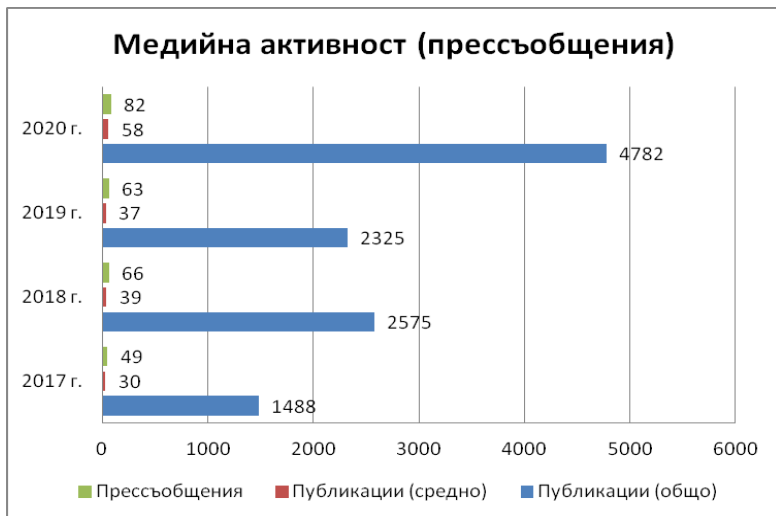
При проверките на докладваните сигнали са дадени препоръки и/или предложения за подобряване работата на съответните ТП на НОИ.

3. Анализ на медийни публикации

Чрез отдел „Връзки с обществеността“ НОИ перманентно осъществява дейността си като активен посредник между осигурените лица, осигурителите и държавата и е в непрекъснато взаимодействие с обкръжаващата среда, включително медийната. Така, основополагаща в комуникативната активност на института и през 2020 г. остана постоянната цел за осигуряване и разпространение на актуална и достъпна информация за социалното осигуряване и дейността на НОИ и активно присъствие в медийната среда за утвърждаване на обществено доверие към държавното обществено осигуряване. За постигане на тази цел на института от ключово значение остава изграждането на ефективни комуникации, взаимодействия и установяването на резултатни партньорства с медиите в съответствие с утвърждаване на визията на НОИ като

иновативна социалноосигурителна институция, която се ползва с високо обществено доверие и на дело прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и дефинитивно позитивно медийно присъствие.

През отчетната 2020 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 82 прессъобщения, станали база на 4782 отделни публикации и излъчвания в електронни медии. Увеличението е значително спрямо съответната статистика за предходната 2019 г. Броят на прессъобщенията е нараснал с около 30% (63 през миналата година), а броят на новините, в които са отразени е скочил почти двойно (2325 за 2019 г.). Движението в броя на изготвените и популяризирани прессъобщения през последните четири години, както и генерираните от тях публикации, е представено графично на фиг. 1. Броят на публикациите, посветени на дейността на НОИ, е проследим чрез специален технологичен ресурс на базата на ключови думи. Извън „радар“ остават между 5 и 10 процента от публикациите, така че те са на практика над споделените тук данни.



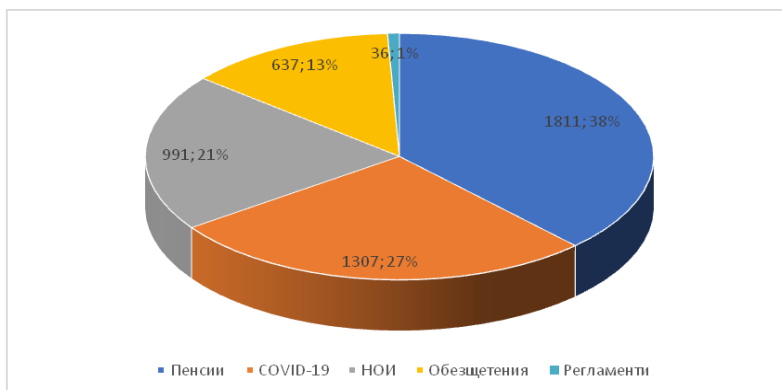
Фиг. 1. Прессъобщения и генерирани от тях публикации (2017-2020 г.)

Специално отбелязване заслужава комуникирането на активността на института в борбата с преодоляването на кризата с коронавируса и запазване здравето на населението. Посветени на тази тема са общо 28 от публикуваните прессъобщения, като фокусът им е както върху предприетите действия от страна на НОИ за намаляване на

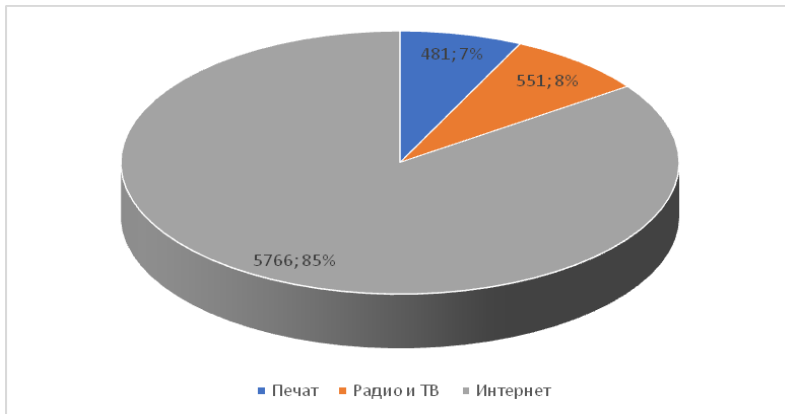
административната тежест чрез разработване и внедряване на електронни услуги, така и върху участието на института в процеса за преодоляване на социалните и икономическите последствия от кризата. Прессъобщенията само за тази група от теми са довели до над 1300 публикации, което е повече от една четвърт от общия брой такива.

Фиг. 2. Брой прессъобщения на НОИ според тематичната насоченост

Без да пренебрегваме постулата от теорията на PR-активностите, че прагматичната комуникация има като акцент качеството, а не количеството на предоставяната собствена информация, трябва да посочим, че значителното увеличение на броя на прессъобщенията се дължи както на нарасналите възможности за комуникиране на дейността на НОИ през призмата на коронакризата, така и на вече наложените от отдела стандарти институтът да има като практика проактивна комуникационна политика като производител на собствено съдържание, вместо реактивна.



В същата посока е и стремежът за внимателен подбор на съдържанието на 4-те информационни бюлетина на НОИ през 2020 г., като все по-често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. Доказателство за това е и фактът, че сред петте най-използвани за медийни материали прессъобщения попадат три, които анонсират публикуването на съответния брой от бюлетина на НОИ и съдържанието в него. През 2020 г. бе продължена традицията във всички бюлетини да присъства ярко открит тематичен акцент: противодействията на института срещу опитите за злоупотреби и измами с фондовете на държавното обществено осигуряване. Разбира се, присъства и друга доста съществена тематична линия, подчинена изцяло на дневния ред на обществото, олицетворяван от разрасналата се пандемия.



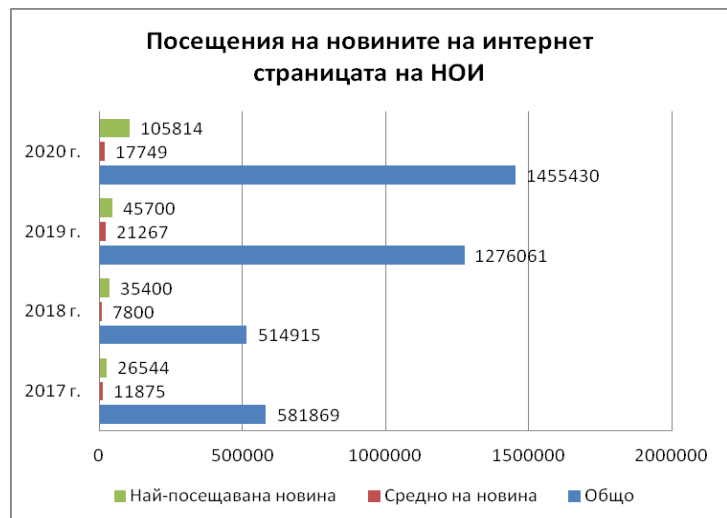
Фиг. 3. Разпределение на публикациите, генерирани от прессъобщения на НОИ (по вид на медията)

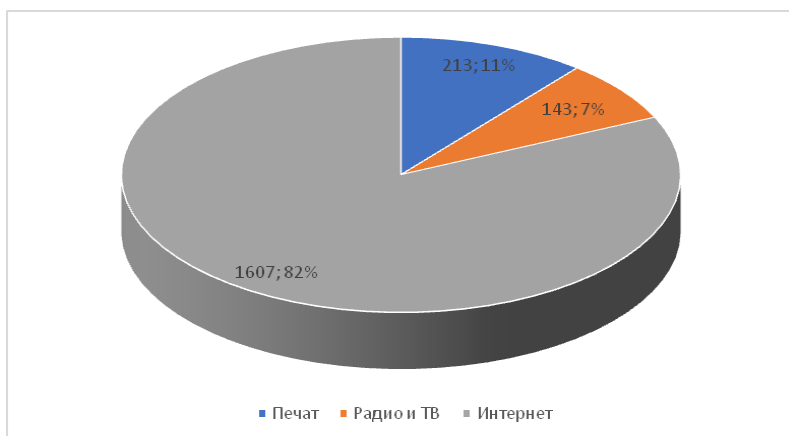
Общият брой на посещенията в новинарската секция на официалния сайт на института е 1 455 430 (при 1 276 061 през мината година), а средният – 17 749, което е малко по-ниско от средната посещаемост през 2019 г. Най-четената новина е относно възможността ПИК на НОИ

вече да се заявява и по електронен път – над 110 000 посещения и с нарастващ тренд. Това е абсолютен рекорд за посещения в новинарската част на сайта. За сравнение, миналогодишният първенец в класацията регистрира над два пъти по-малко прочити (45 700). Активността на потребителите на новинарската секция на интернет страницата на НОИ за периода 2017-2020 г. може да бъде проследена на фиг. 4. Там е проследено видимото нарастване в интереса на обществото към информацията от и за НОИ, както и средният брой на посещенията по години.

Фиг. 4. Активност на потребителите на новинарската секция на интернет страницата на НОИ

В отчетната година своевременно бяха предоставени експертни отговори на 179 журналистически запитвания, включително 88 целеви интервюта с експерти, от които 10 с управителя на НОИ. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 1963 публикации, при 2263 през 2019 г.





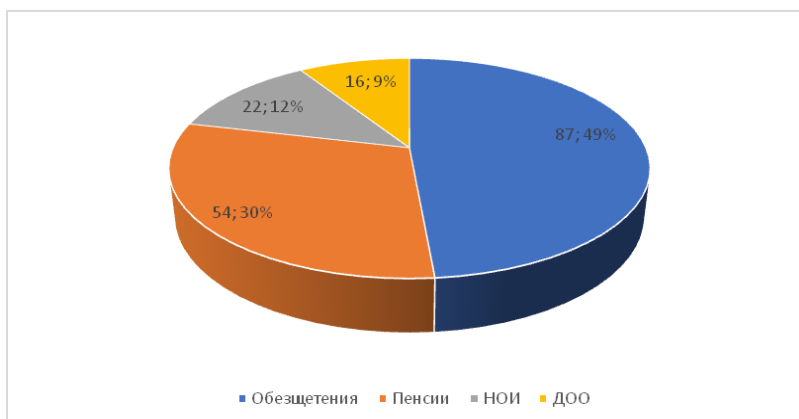
Фиг. 5. Разпределение на публикациите, генерирани от журналистически запитвания (по вид на медиата)

От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания (Фиг. 6), впечатление прави, че в близо половината от контактите с медиите под формата на писмени отговори или интервюта става въпрос за информация от сферата на паричните обезщетения – общо 87.

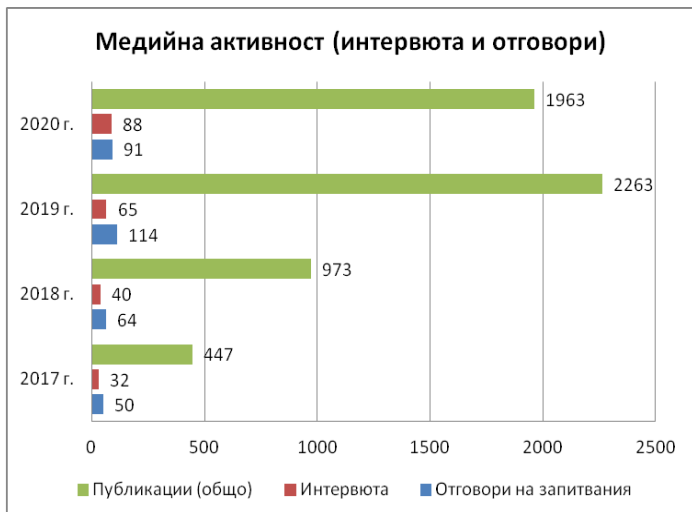
Това лесно може да бъде обяснено както през призмата на постоянната актуалност на обществения интерес към плащанията за болест, майчинство и безработица, така и чрез основната тема на обществото през цялата 2020 г. – COVID-19. Най-малкото поради факта, че с увеличаването на случаите на заразени с вируса нараснаха и лицата, които бяха принудително карантинирани – като заразени или като контактни с вирусоносител. Отделно, част от компенсаторните плащания, които държавата отпусна на засегнатите бизнеси и работници (т.нар. „Мярка 60/40”), бяха вменени на НОИ и също привличаха сериозно медийно и обществено внимание.

Фиг. 6. Разпределение на контактите с медиите (отговори и интервюта) в зависимост от тематиката

На второ място по журналистически интерес се нареждат пенсионните въпроси, които са засегнати в 30% от запитванията. Останалите медийни участия са разпределени почти равномерно между темите „НОИ” и „Държавно обществено осигуряване” – съответно 22 (12%) и 16 (9%). Отправната точка при групирането им е общата и всеобхватна насоченост на отговорите и в тях попадат най-вече интервютата.



За последните четири години се наблюдава нарастване както в броя на целенасочените отговори на журналистически въпроси, така и при организираните интервюта с ръководството и служителите на НОИ на различни нива. От една страна това се дължи на по-голямата активност от страна на отдела в търсене и предлагане на теми, които привличат журналистическия интерес, а от друга – на все по-осъзнатото желание на журналистите да черпят информация „от извора”, когато става дума за теми, пряко свързани с държавното обществено осигуряване (Фиг. 7).



Фиг. 7. Интервюта и отговори на журналистически въпроси (2017-2020 г.)

Вече трета година функционира технологичен ресурс за осъществяване на целеви медия мониторинг в над 800 регионални и национални медии, в резултат на което всекидневно се изготвя бюлетин с публикации, касаещи дейността на НОИ. Наличието му позволява задълбоченото им проследяване и в резултат на това достоверен анализ на медийната и обществената среда, като също дава възможности и за оперативна реакция в случай на нужда от типа на неправилна

интерпретация или фалшива новина. Бюлетинът се разпространява всекидневно до таргетирана и-мейл листа на служители с ръководни функции – до началник отдели в Централното управление на НОИ, а от октомври 2020 г. е достъпен за всички служители на интранет страницата на института.

4. Контактен център за телефонна връзка

Предизвикателствата, пред които се изправи Контактния център на НОИ през 2020 г., бяха свърх натоварването, породено от ръста на обажданията, и необходимостта от бърза реакция, за да отговорим на нуждите на гражданите и бизнеса. Ограничената възможност да се осъществи личен контакт, многобройни законодателни промени и ръст на безработицата, бяха сред основните фактори допринесли за пренасочване на потребителите към този телефона като най-бърз канал за достъп до информация и комуникация.

4.1. Работно натоварване

Ръстът на входящите обаждания през 2020 г. спрямо 2019 г. е 240%. Обслужени са 203 727 запитвания. Отчитаме ръст от 15% на обслужените запитвания спрямо 2019 г.

Фиг.1 Динамика на натоварването в отдел „Контактен център“



В условията на извънредната епидемична обстановка в страната, гражданите и бизнеса разчитаха на справките и консултациите, предоставяни от Контактния център, за да избегнат посещенията в приемна. Предприети бяха редица мерки, целящи да осигурим максимално бързо обслужване на постъпващите от гражданите и бизнеса запитвания. По предложение на отдела беше разкрит „Горещ телефон“, на който методолози от дирекция ОКП предоставяха консултации във връзка с подаване на заявления за преценка правото на безработица. Експерти от дирекция „Пенсии“, дирекция ЕРМД и териториалните поделения на НОИ също активно се включиха и подпомагаха работата на отдел „Контактен център“. Същевременно беше разширен кръгът от алтернативни канали за справки и информация на сайта на института.

Въпреки введените спешни мерки от Националния осигурителен институт, натоварването в Контактния център критично ескалира в периода април-юни. През тези три месеца входящите обаждания надхвърлиха всички входящи през 2019 г., а именно – 391 447, докато през цялата предходна година са 333 868 (804 626 бр. входящи обаждания за цялата 2020 г.). В периода юли-септември бяха обслужени **49 075 броя** обаждания. За сравнение, през същия период на 2019 г. са обслужени 37 840 бр., т.е. натоварването се е повишило с 30%. В спешен порядък се запознавахме с изготвяните от специализираната администрация от дирекции ОКП, Пенсии и ЕРМД методически указания.

В тежките условия, наложени от пандемията, Контактният център успя да отговори на предизвикателството и да предостави качествено и навременно обслужване. Качествените показатели за дейността на Контактния център през годината са поддържани на оптимално равнище:

- Пропуснати обаждания – под 3%;
- Средно време на един телефонен разговор – 2:22 мин.;
- Над 85% разрешени запитвания на клиенти при първото обаждане;
- Средно предоставени отговори по запитвания от един служител за 2020 г. – над 18 500.

Получените благодарствени писма и ежедневно изказваната благодарност потвърждават, че клиентите са доволни от услугите и обслужването, що се отнася до качество на предоставяната информация

4.2. Регистрирани и подадени сигнали към ЦУ и ТП на НОИ

След извършените справки в процеса на разговори с гражданите и задължените лица са подадени:

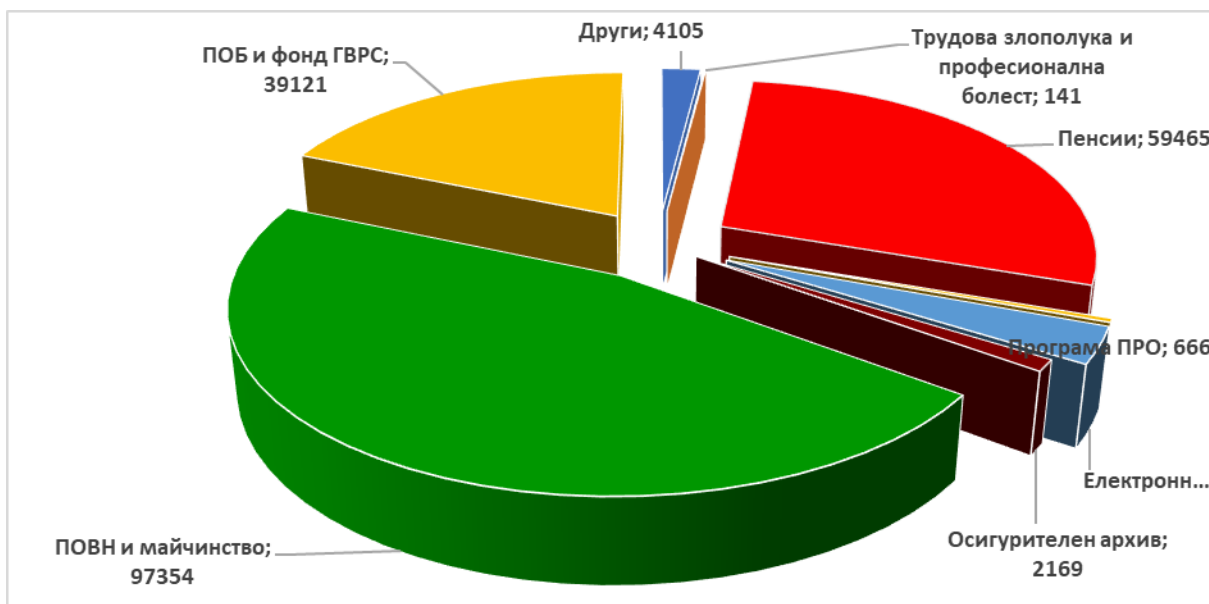
- 924 бр. сигнали за проверка към съответните териториални поделения на НОИ във връзка с неизплатени в срок парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство;
- 113 бр. сигнали за проверка относно необработени в срок преписки и документи по отпускане на пенсии по договори.

4.3. Дял на обслужените обаждания по категория и специфика на запитванията

Най-натоварената категория остава **„Парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство“**. Малко под 100 000 са обслужените в тази област. През

март и април основно постъпваха запитвания от граждани и служебни лица, свързани с възникналата извънредна ситуация и препоръките да не се напускат домовете. Лицата се интересуваха дали могат да получат ПИК по електронен път, за да следят плащания по болнични листове или да отправят запитвания. Следващата по брой обаждания е категорията „Пенсии“, където голяма част от консултациите бяха свързани със служебното преизчисление.

Фиг.2 Структура на обслужените повиквания в КЦ на НОИ през 2020 г. според вида на търсената от клиентите информация



По електронна поща постъпиха 76 сигнали за затруднения при свързването с Контактния център и необходимост от продължително изчакване на свободен оператор. Всички потребители получиха писмен отговор и бяха насочени към алтернативните възможности за информация чрез интернет страницата на НОИ и електронните справочни и административни услуги. Получените благодарствени писма и ежедневно изказваната благодарност потвърждават, че като цяло клиентите са доволни от услугите и качество на предоставяната информация.

5. Информация от териториалните поделения на НОИ

Териториалните поделения на НОИ отговарят пряко за дейността, осъществявана от централните за административно обслужване. От тук произтича и значението на непрекъснатата обратна връзка с клиентите, даваща възможност за своевременни мерки и решения за повишаване на удовлетвореността на потребителите. Водещи нормативни документи при набирането и анализа на информацията са Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в НОИ. Основните канали за получаване на данни са:

- Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани, постъпили в териториалното поделение

- Консултации със служителите
- Анкетни проучвания

5.1. Сигналите, предложенията, жалбите и похвалите от граждани постъпват писмено и устно. Писмата от гражданите могат да бъдат изпратени по обикновена или електронна поща или да бъдат оставени в кутиите и тетрадките за мнения и препоръки, които са на разположение във всички приемни на териториалните поделения. Устни сигнали и предложения се приемат на обявените телефони за връзка и в приемните дни на директорите на териториалните поделения. Писмата се регистрират в административната информационна система на НОИ. Обработката им се извършва в съответствие с Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност, документооборота и контрола по изпълнение на сроковете и Вътрешните правила за документооборота и организацията на работата с електронни документи в НОИ. Писмената информация от кутиите и тетрадките за мнения на гражданите периодично се разглежда от Комисия по етика към териториалното поделение или от длъжностно лице, което със заповед на директора е оторизирано да осъществява тази дейност. Основната част от сигналите и жалбите са насочени в съответствие с компетенциите на контролните органи и анализът им е представен в т. 2 от настоящия раздел на доклада..

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

През годината в териториалните поделения на НОИ са постъпили 196 похвали, в т.ч. както персонални благодарствени писма към служители за проявен професионализъм и отзивчивост, така и положителни отзиви за цялостната организация и качество на административното обслужване. С писмата са запознати служителите и техните преки ръководители, а някои са оповестени сред целия персонал като примери за добри практики.

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

5.3. Анкетни проучвания са проведени в повече от половината териториални поделения на НОИ. Поради малката съвкупност на анкетиранията лица, анкетите позволяват необходимата представителност и съпоставимост на данните. Резултатите не могат да бъдат обобщени на национално ниво. Въпреки това изводите са изключително полезни за оперативното управление, за анализ на специфичните проблеми на регионално равнище и своевременна реакция на потребностите на клиентите в Центровете за административно обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

Пълната палитра от методи за измерване на удовлетвореността на клиентите даде възможност за своевременно алармиране на администрацията и предприемане на текущи действия, които да отговорят в най-пълна степен на очакванията на осигурените лица и осигурителите и на препоръките им за повишаване качеството на обслужване. В настоящия раздел са представени основните мерки за подобряване на качеството на административното обслужване (нормативни промени, указания, административни процедури и др.), структурирани съобразно компетенциите на съответните административни звена в НОИ, са представени в настоящия раздел.

1. Пенсии

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

- Изменения и допълнения в Кодекса за социално осигуряване (КСО), приети със Закона за бюджета на ДОО за 2020 г.
- Изменения и допълнения в Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж (НПОС), приети с ПМС №217/17.08.2020 г.
- Изменения и допълнения в КСО, приети със Закона за бюджета на ДОО за 2021 г., обн. ДВ, бр. 103/2020 г., в сила от 01.01.2021 г.
- Постановление на МС № 350 от 19.12.2019 г., за определяне от 01.01.2020 г. на нов размер на минималната месечна работна заплата за страната 610 лв.
- Изменения и допълнения в КСО, както и други относими разпоредби, приети със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., и за преодоляване на последиците (ЗМДВИП):
 - Закон за изменение и допълнение на ЗМДВИП - един от акцентите е предвиденото служебно преизчисляване на пенсиите на работещите пенсионери, считано от 1 април 2020 г., в резултат на което са преизчислени над 260 000 пенсии с допълнително придобития от лицата осигурителен стаж след пенсионирането, а подадените заявления за преизчисляване намаляват с повече от 3 пъти спрямо 2019 г.
 - Изменения и допълнения в ЗМДВИП, приети със Закона за изменение и допълнение на Закона за публичното предлагане на ценни книжа, обн. ДВ, бр. 64 от 18.07.2020 г.
 - Изменения и допълнения в ЗМДВИП, приети със Закона за изменение и допълнение на Закона за здравето, обн. ДВ, бр. 44 от 13.05.2020 г.
 - ПМС №53 от 26.03.2020 г., за допълнителен трансфер на средства по бюджета на държавното обществено осигуряване (ДОО) за изплащане на еднократна допълнителна сума към пенсиите за месец април 2020 г. в размер на 40,00 лв. („великденска“ добавка).
 - ПМС №175 от 31.07.2020 г., № 226 от 20.08.2020 г..10.2020 г., и № 312 от 20.11.2020 г. за допълнителен трансфер на средства по бюджета на ДОО за еднократно изплащане на допълнителна сума от 50 лв. към пенсиите на всеки пенсионер за м. август, м. септември, м. октомври, м. ноември и м. декември 2020 г.

- Изготвени са 32 методически указания и указателни писма до териториалните поделения (ТП) на НОИ с цел единно и последователно прилагане на нормативната уредба в цялата страна (Приложение 1)

1.2. Вътрешни правила, процедури, работни инструкции, образци

- Актуализирана работна инструкция по прилагане на разпоредбите на чл. 69б и чл. 168 от КСО
- Инструкция за изменение и допълнение на Инструкция №13/31.12.2000 г. за прилагане на Наредбата за категоризиране на труда при пенсиониране.
 - Инструкция за работа с програмно приложение „ППФ/УПФ регистрация“ - № Ц1052-40-117/29.10.2020 г.
 - Удостоверение обр. УП-24 за продължителност на осигурителен стаж от първа и/или втора категория труд, утвърден нов образец
 - Заявления обр. УП-27 и УП-27.1 във връзка с упражняване правата на гражданите по § 9, ал. 2 ПЗР на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г.,
 - Заявление обр. УП-28 за ежегодно преизчисляване на пенсия,
 - направена е промяна в два формуляра на удостоверения, които се издават на пенсионерите от ТП на НОИ – обр. УП-7 за размер и вид на пенсия/и и добавка/и и обр. УП-8 за доход от пенсия/и и добавка/и.
 - 29 броя макети на разпореждания, с които да се унифицират индивидуалните административни актове, постановявани от длъжностното лице, на което е възложено ръководството на пенсионното осигуряване в ТП на НОИ.

В рубриката на дирекция „Пенсии“ на вътрешния портал на НОИ са публикувани материали, с които да бъдат подпомогнати новоназначените служители при първоначалното им въвеждане в дейността на функционално направление „Пенсии“, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите и повишаване на удовлетвореността им от услугите на НОИ.

Полезна форма на споделяне на практически опит и добри административни практики са публикациите на вътрешния портал на НОИ – основно материалите в папки „Въпроси и отговори“ и „Писма от практиката“. Там могат да бъдат разгледани документи/данни, които касаят сложни казуси и/или проблеми, възникнали в процеса на работа в дадено ТП на НОИ, което допринася за повишаване на професионалната компетентност на служителите.

Своевременно, с оглед да бъдат посрещнати всички нужди от актуална и важна за лицата информация, са допълвани и осъвременявани рубриците на официалната интернет страница на НОИ. По въпросите, свързани с отпускане на пенсиите, са актуализирани своевременно 8 модула с информация във връзка с промените в КСО. Изготвени и качени са пет материала в рубрика Актуално/Пенсии. В рубрика Пенсии/Отпускане на пенсии са визуализирани материали, относно минималните размери на трудовите и нетрудовите пенсии, както и относно осъвременяването на пенсиите от 01.07.2020 г. През последното тримесечие на годината са извършени промени на 25 материала за сайта на НОИ, касаещи дейността по отпускане и изменение на пенсиите. Направени са и 6 броя публикации във връзка с дейността по изплащане на пенсиите.

2. Осигуряване и краткосрочни плащания

- Изменение в Наредбата за паричните обезщетения и помощи от държавното обществено осигуряване (НПОПДОО), в сила от 18.08.2020 г. за преустановяване приема на хартиен и електронен носител на документи и данни от осигурителите и самоосигуряващите се лица за изплащане на парични обезщетения.

- Отменено от 18.08.2020 г. приложение № 12 към НПОПДОО – Придружително писмо
- Изменено от 18.08.2020 г. приложение № 14 към НПОПДОО – Справка за приети и неприети документи, представени в НОИ по електронен път

- Указание относно прилагане на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г. (обн., ДВ, бр. 103 от 04.12.2020 г., в сила от 01.01.2021 г.) и направените изменения и допълнения в Кодекса за социално осигуряване (КСО), свързани с паричните обезщетения.

- Предложение за промени в ПП ПОПДОО за реализиране приема на заявления-декларации за отпускане на помощи по електронен път.

- Предложение за промени в ИСЕОДД с цел осигуряване на възможност за регистрация на КЕП на осигурители от специалния регистър за приемане на документи и данни от тях по електронен път.

- С §5 от Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., обн., ДВ, бр. 28/2020 г., е направено изменение в текста на чл. 54а, ал. 3 от КСО, с което се регламентира нов ред за подаване на заявление за отпускане на парично обезщетение за безработица (ПОБ) по КСО и по ЗОВСРБ – по електронен път с квалифициран електронен подпис или с персонален идентификационен код в Националния осигурителен институт, или на хартиен носител в съответната дирекция „Бюро по труда“.

- С ПМС № 213, обн., ДВ, бр. 73/2020 г. са направени изменения в Наредбата за отпускане и изплащане на паричните обезщетения за безработица (НОИПОБ) – регламентиран е нов ред за подаване и нов образец на заявление за отпускане на ПОБ, във връзка с направените изменения в чл. 54а, ал. 3 от КСО.

- Със Закона за изменение на Закона за бюджета на ДОО, обн., ДВ, бр. 84/2020 г. са направени редица изменения във връзка с паричните обезщетения за безработица (ПОБ), в т.ч. срокът на ПОБ по чл. 54б, ал. 4, отпуснати с начална дата от 1 октомври 2020 г. до 31 декември 2020 г. включително е удължен от 4 м. на 7 м. Разпоредбата се прилага и за ПОБ по чл. 54б, ал. 4, чийто срок не е изтекъл към 01 октомври 2020 г.;

- Отпада задължението на безработните лица да уведомяват НОИ за настъпване и отпадане на обстоятелства, водещи до спиране или възобновяване изплащането на ПОБ, което е свързано с намаляване на административната тежест за безработните лица;

- Изменен е текстът на ал. 4 на чл. 54г, като са регламентирани нови основания за спиране на производството по отпускане/изплащане на ПОБ и максимален срок за спиране на производството – до 6 месеца, като по този начин се защитават правата на безработните лица.

- Утвърден е нов образец на заявление за отпускане на ПОБ, което се подава на хартиен носител в дирекция „Бюро по труда“ (ДБТ).

- Приети и обнародвани в ДВ са следните Постановления на Министерски съвет, които регламентират изплащане на средства за запазване на заетостта на работниците и служителите във връзка с въведеното извънредно положение и извънредната епидемична обстановка, която

дейност е възложена на Националния осигурителен институт: ПМС № 55, обн., ДВ, бр. 31/2020 г.; ПМС № 151, обн., ДВ, бр. 60/2020 г.; ПМС № 278, обн., ДВ, бр. 89/2020 г. за изменение и допълнение на ПМС № 151.

- Работна инструкция „Изплащане на компенсации по §6 от преходните и заключителни разпоредби на Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на народното събрание от 13 март 2020 г.“

- Работна инструкция „Изплащане на средства по ПМС № 151 от 03.07.2020 г. за определяне на условията и реда за изплащане на средства за запазване на заетостта на работници и служители след периода на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г. и извънредната епидемична обстановка, обявена с Решение № 325 и удължена с Решение № 378 на Министерския съвет от 2020 г.“

- Направено е изменение и допълнение на „Наредба № 1 ОТ 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация“, в сила от 01.01.2020 г., с което се въвежда електронен обмен на данни, съдържащи се в издадените протоколи за извършени услуги за профилактика и рехабилитация от изпълнителите на дейността

- Промяна в Инструкция № 1 от 3.04.2015 г. за реда и начина за осъществяване на контролно-ревизионна дейност от контролните органи на Националния осигурителен институт.

- Изготвени са 26 указателни писма до териториалните поделения на НОИ във връзка с паричните обезщетения и помощи от ДОО, седем от които са свързани с контрола върху медицинската експертиза на неработоспособността (Приложение 1).

Променена е процедурата за издаване на ПИК на НОИ и е актуализирана информацията, във връзка с това на интернет страницата на НОИ. През годината са разработени и актуализирани и редица други материали, свързани с промени в нормативната уредба във връзка с поддържане информираността на гражданите относно техните социално-осигурителни права;

3. Европейски регламенти и международни договори

- В периода от 22.10.2020 г. до 18.12.2020 г., бяха проведени онлайн обучения на служителите в ТП на НОИ по темата: „Практическо осъществяване на електронния обмен на данни чрез Националното приложение за електронен обмен на социално осигурителна информация“, в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения.

- В резултат на осъществен одитен ангажимент за даване на увереност „Реимбурсиране на изплатените от НОИ обезщетения за безработица по реда на Регламент (ЕО) № 883/2004“, беше извършена промяна в Работната инструкция „Възстановяване от други държави членки на изплатени в Република България парични обезщетения за безработица“, утвърдена със заповед № 1016-40-1296/02.10.2019 г., изм. със заповед № 1016-40-1511/17.12.2019 г.

- Във връзка с изпълнение на задълженията на администрациите по Наредбата за Административния регистър, в модула „Регистър на услугите“ към Интегрираната информационна система на държавната администрация, през 2020 г., беше **заличена предоставяната от НОИ услуга № 154**: „Издаване на документ за членовете на семейството на безработно лице, което кандидатства за преценка правото на парично обезщетение за безработица по законодателството на друга държава-членка на ЕС/ЕИП или Швейцария (СЕД U006)“, тъй като след практическото стартиране на електронния обмен на данни между

държавите членки, бизнес процеса по предоставяне на информация за членовете на семейството на безработното лице, което кандидатства за парично обезщетение за безработица **изцяло се осъществява служебно.**

- С цел оптимизиране на документооборота, през 2020 г., беше **променена процедурата**, свързана с изпратените на хартиен носител и по електронен път документи от чужди осигурителни институции за лица с настоящ адрес в България, като от тази дата постъпващите в деловодството на ЦУ на НОИ документи, се регистрират в АИС „Архимед“, след което се изпращат към компетентното ТП на НОИ, без посредничеството на дирекция „ЕРМД“.

- Изготвени са 45 указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори.

4. Осигурителен архив

- Внедрена нова електронна административна услуга „Издаване на удостоверение на прекратени осигурители, които нямат правопреемник и които са имали наети лица по трудово правоотношение“.

- Изменение на Инструкция № 5 от 30.06.2005 г. за приемане и съхраняване на ведомости за заплати и трудово-правни документи на прекратени осигурители без правопреемник;

- Указание от 23.03.2020 г. относно приемане на заявления в условията на епидемиологична обстановка;

- Указание от 15.05.2020 г. относно реда за обработване на подадени искания за насрочване на дата за осъществяване на приемо-предавателна процедура по отношение на прекратени осигурители;

- Указание от 27.08.2020 г. относно реда за унищожаване на работни листове и на чернови на изготвени документи, съдържащи лични данни;

5. Електронни услуги

- Актуализирани Вътрешни правила за правата и задълженията на потребителите на информационната среда на Национален осигурителен институт;

- Актуализирани Вътрешни правила за възлагане и отчитане разработката на нови и на промени в съществуващите програмни модули в информационната система на НОИ;

- Допълнение на Вътрешните правила за организация на деловодната дейност, документооборота и контрола по изпълнение на сроковете в Националния осигурителен институт, във връзка с дългосрочното съхранение на електронни документи.

- Внедрена от 01.03.2020 г. нова версия на административната информационна система на НОИ „Архимед“ за работа в централизирана среда от всички структурни звена в НОИ – ЦУ и ТП. Участие в подготовката на указания към потребителите от ТП и ЦУ и в организационните и технически действия по поддръжката и развитието на единната среда за нуждите на НОИ. Постигнато: унифициране и прозрачност на документооборота във всички структури на НОИ; снижаване обема на административните действия и хартиения документооборот; внедрена нова, оптимизирана версия на портала към АИС „Архимед“ за заявяване на административни услуги и контакт с НОИ по електронен път.

- Внедрени възможности за заявяване и издаване ПИК на НОИ по електронен път в условията на пандемия: От 01.04.2020 г. – заявяване чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) и връчване на издадения от ТП на НОИ ПИК също чрез ССЕВ – услугата е обезпечена с подробно описание на стъпките (действията) на потребителите и сроковете за изпълнение на портала за електронни услуги на ДАЕУ;

- От 30.11.2020 г. – онлайн заявяване и издаване на ПИК чрез електронна услуга на НОИ с помощта на мобилното приложение на Евротръст за идентифициране и подписване с мобилен квалифициран електронен подпис (КЕП) на лицата. ПИК се издава и може да се използва веднага.

6. Обучение на служителите

Ежегодно НОИ утвърждава план за обучение на служителите, в който са конкретизирани темите, формата на обучение, целевата група от служители, обучаващите институции и лектори. Професионалното развитие в областта на административното обслужване и уменията за работа с клиенти са сред основните приоритети. През 2020 г., въпреки ограниченията породени от извънредната епидемична обстановка, бяха проведени седем обучения в тези области:

- Административна стилистика;
- Административно обслужване;
- Кодекс за поведение на служителите – функции и основни акценти;
- Обществени консултации и гражданска ангажираност;
- Планиране и организация на електронното административно обслужване;
- Практически умения за справяне със стреса при работа с клиенти;
- Работа и форми на комуникация с лица с увреждания на слухово-говорния апарат.

В заключение може да обобщим, че всички приложени методи и инструменти за измерване на удовлетвореността на потребителите показват, че НОИ постига високи резултати и получава положителни оценки за качеството на услугите. В контекста на усложнената епидемиологична обстановка през 2020 г., тези резултати говорят също така и за неговата адаптивност и способност да управлява риска като иновативна и ефективна институция.