



НАЦИОНАЛЕН  
ОСИГУРИТЕЛЕН  
ИНСТИТУТ

## ИНФОРМАЦИОНЕН БЮЛЕТИН

*ГОДИНА XIII, Брой 4, 2014*

### РЕДАКЦИОННА КОЛЕГИЯ:

*Председател* Весела Караиванова  
*Членове* Антоанета Ганчева  
Елина Чалъкова  
Даниела Асенова  
Теодора Нончева  
Марин Калчев  
Снежана Малакова

*Редактор* Петър Иванов  
*Предпечат* Весела Петрова

ISSN 1311 9656

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

*Тел: 02 926 12 34*

*web: [www.nssi.bg](http://www.nssi.bg)*

## СЪДЪРЖАНИЕ

### **Анализи**

Теодора Нончева - Изследване удовлетвореността на клиентите от качеството на услугите в НОИ – резултати и изводи.....3

### **Пенсии**

Гинка Желязкова - Изплащане на пенсии от пощенските станции по електронен изплащателен картон.....9

### **Електронни услуги**

Ивелина Танева - Електронен регистър на болничните листове и решенията по обжалването им - технологични и програмни решения за реализация на работните процеси.....11

### **На фокус**

Пламен Младенов - Териториално поделение на НОИ в гр. Кюстендил – организация на дейността и постигнати резултати за деветмесечието на 2014 г..... 14

### **Евроинтеграция**

Весела Петрова - Пета работна среща на мрежата „Координация на комуникациите по социална сигурност“ .....21

### **Международни договори**

Пенсионната система в Република Сърбия – обзор на промените и предстоящи нововъведения.....24

### **Празникът**

Петър Иванов - Служителите на НОИ отбелязаха своя професионален празник – 11 ноември. ....28

**Анализи****ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГИТЕ В НОИ – РЕЗУЛТАТИ И ИЗВОДИ**

Теодора Нончева - директор на дирекция “Обществени комуникации и международно сътрудничество”

През 2014 г. Националният осигурителен институт (НОИ) за първи път възложи на професионална социологическа агенция проучване за удовлетвореността на клиентите от качеството на предлаганите от института услуги. Предмет на изследването са всички дейности, свързани с отпускането и изплащането на пенсии и обезщетения в компетенциите на НОИ, както и телефонните и електронни услуги

Проучването е направено по метода на структурираното персонално интервю на мястото на получаване на услугата, в периода 25 септември – 2 октомври 2014 г. Изследването е проведено сред 3000 клиенти и обхваща всичките 30 приемни на НОИ в страната. От участвалите в него 38% са мъже, а 62% - жени. Данните показват, че половината от клиентите са възрастни хора (над 50 години), със средно образование и личен доход под 500 лв. Около 42% от респондентите са работещи, близо една четвърт са пенсионери, а около 22% са безработни.

За измерване на степента, в която са оправдани очакванията на потребителите по отношение на ключовите характеристики на услугите са използвани осем индикатора:

- Време за извършване на услугата и време за изчакване на обслужването;
- Степен на информираност на клиентите за реда за оказване на услугите и изискуемите документи;
- Достъпност на информацията за административните услуги, оказвани от НОИ;
- Оценка на компетентността на служителите, оказващи услугата по ключови показатели;
- Оценка на комуникативните умения и учтивостта на служителите;
- Оценка на поведението и външния вид на служителите, оказващи услугата;
- Оценка на условията в приемните и изнесените работни места, в т.ч. архитектурни условия, мебелировка, техническо оборудване, налични канцеларски материали и др.;
- Оценка на достъпността за хора с увреждания.

**Резултати от изследването**

По отношение на услугите, заради които интервюираните са посетили приемните на НОИ през изследвания период, над половината от тях са го направили във връзка с подаване на документи за парични обезщетения и помощи или за отпускане на пенсия.

**Обща удовлетвореност от услугите на НОИ**

Проучването показва висока степен на удовлетвореност от обслужването в НОИ. Почти всички услуги, предоставяни от институцията, особено масово използваните, оправдават потребителските очаквания. Общо над 88% от респондентите са заявили, че са удовлетворени или напълно удовлетворени от предоставените им услуги. Неудовлетворени са останали едва 5,8% от клиентите (Фиг. 1).

Очакванията на повечето потребители са оправдани в много висока степен. Това се отнася както на използващите най-масовите услуги (подаване на документи за парични обезщетения и помощи, за отпускане или промяна на пенсия и за издаване на справка за пенсия или обезщетение), така и за посещаващите институцията във връзка с по-рядко извършваните услуги. Най-малко удовлетворени потребители има от обработването на документи за пенсия или обезщетение по европейски регламент или международен договор. Използвайки скалата от 5 до 1, където 5 е „Напълно удовлетворен/а“, а 1 – „Напълно неудовлетворен/а“, средните оценки на анкетираните за обслужването надхвърлят 4,3, т.е. най-голяма част от потребителите са напълно удовлетворени.

Положителните резултати се наблюдават в почти цялата страна. В 87% от териториалните поделения на институцията средната оценка на респондентите надхвърля 4 (удовлетворен), а в половината от приемните повечето от анкетираните са посочили, че са напълно удовлетворени (средна оценка над 4,5).

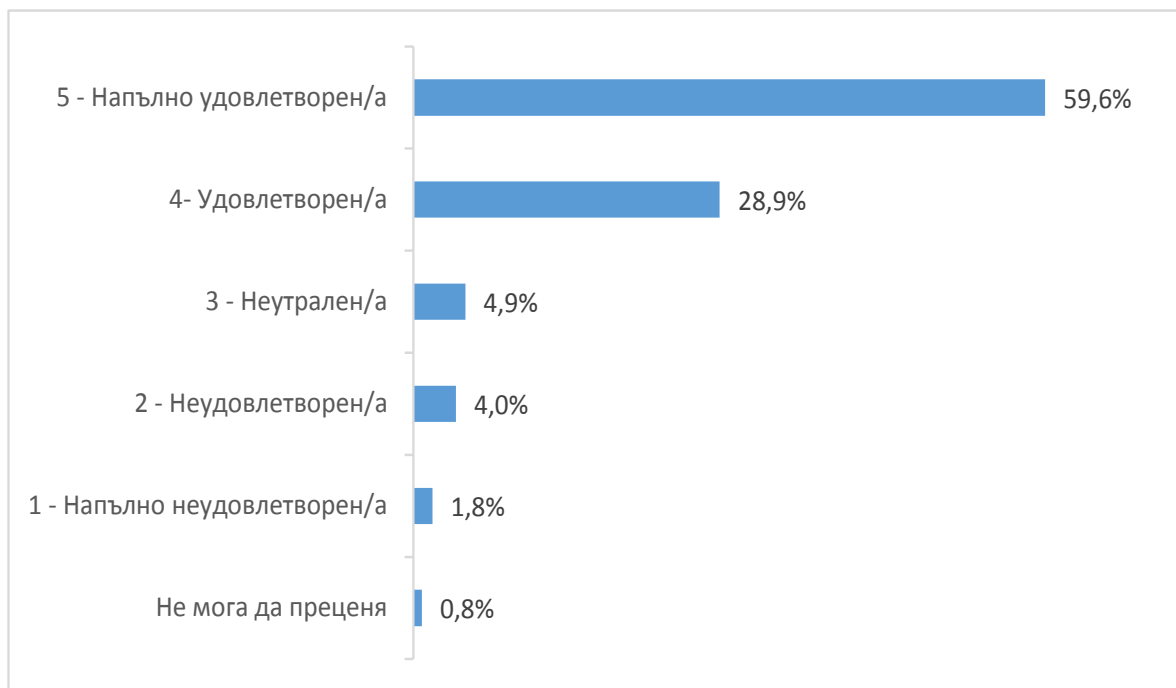
Общата удовлетвореност от услугите е следствие от степента, в която се оправдават очакванията

на потребителите за отделни ключови показатели - компетентност и поведение на служителите; време за извършване на услугата; време за изчакване на обслужването; условия в приемните и т.н.

Резултатите показват, че за потребителите най-важно е да получават компетентен отговор на въпросите си, документите им да бъдат обработвани бързо и качествено и служителите да бъдат учтиви. И по трите най-значими показатели удовлетвореността на клиентите е голяма – сред-

ните оценки са над 4,5, т.е. най-голям дял от клиентите са напълно удовлетворени.

Общите оценки са високи и стойностите на някои от тях са близки до максималните. От значение за НОИ е подобряването на достъпа за хората с увреждания. Макар потребителите да са дали висока оценка (близка до 4, което означава, че са по-скоро удовлетворени), тази стойност е по-ниска в сравнение с останалите ключови показатели.



Фиг. 1 Доколко сте удовлетворен/а от предоставената Ви услуга?

#### **Информираност за реда на оказване на услугите и изискуемите документи**

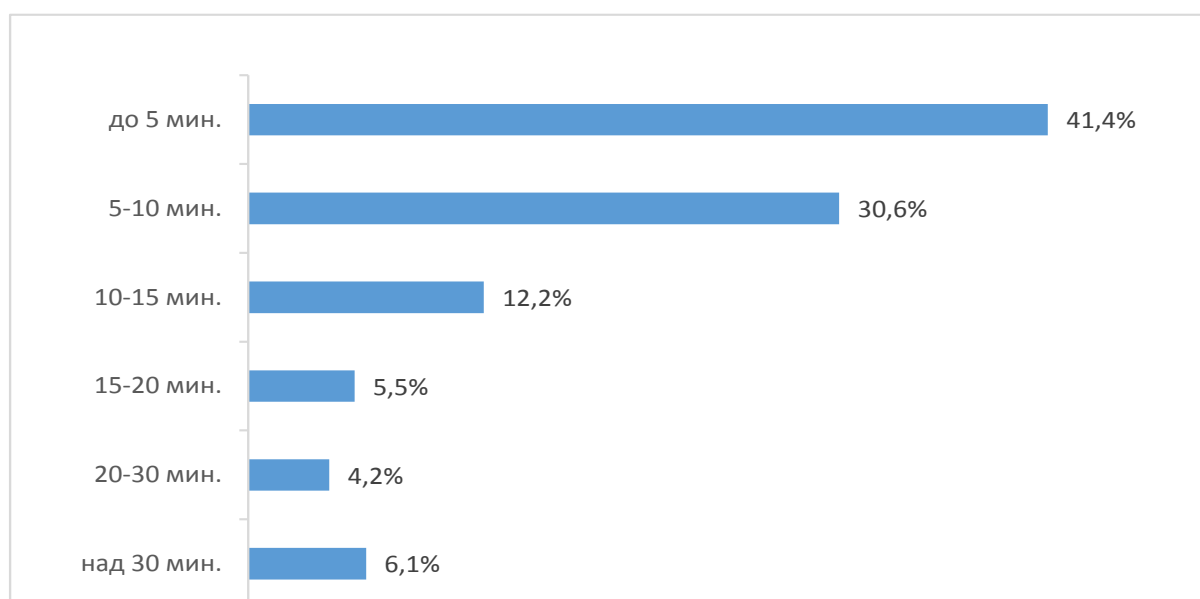
По отношение на информираността за реда на оказване на услугите и изискуемите документи, данните от проучването показват, че над три четвърти от респондентите са знаели предварително каква подготовката трябва да направят и какви документи да носят със себе си преди да посетят институцията. Най-често за получаване на тази информация те са се обръщали към служителите на НОИ в приемните - над половината от тях са посочили този отговор. Около 18% са се консултирали с познати, а около 17% са се запознали сами с нормативните актове. Порядко се използват електронните и телефонните информационни канали, както и информационните материали на институцията.

По-слабо информирани са потребителите,

на които им е била необходима консултация по социално осигуряване или издаване на справка/ удостоверение за пенсия или обезщетение. Делът на тези, които не са разполагали с информация относно реда на предоставяне на услугите, е съответно 47% и 31%.

#### **Време за извършване на услуга**

Изследването показва, че над 40% от клиентите на институцията са обслужени веднага, а около общо 72% – в рамките на 10 минути (Фиг.2). Средното време за обслужването на един клиент е около 12 минути. От данните на изследването може да се направи извод, че когато говорим за зависимостта между необходимото време за извършване на услугата и удовлетвореността от нея, удовлетворените от обслужването клиенти са били обслужени за по-малко от 15 минути



**Фиг. 2** Колко време Ви отне извършването на услугата?

### **Компетентност и поведение на служителите**

От всички характеристики на удовлетвореността на гражданите от ползваните услуги компетентността и поведението на служителите са основни и най-важни. Най-голямо значение за удовлетвореността на клиентите е получаването

на компетентен отговор на техните въпроси от страна на служителите на НОИ. Това е и една от основните причини за високата удовлетвореност на ползвателите на услугите на институцията - близо 92% от респондентите са получили именно такъв отговор, докато процентът на неудовлетворените от получената информация е едва 3.

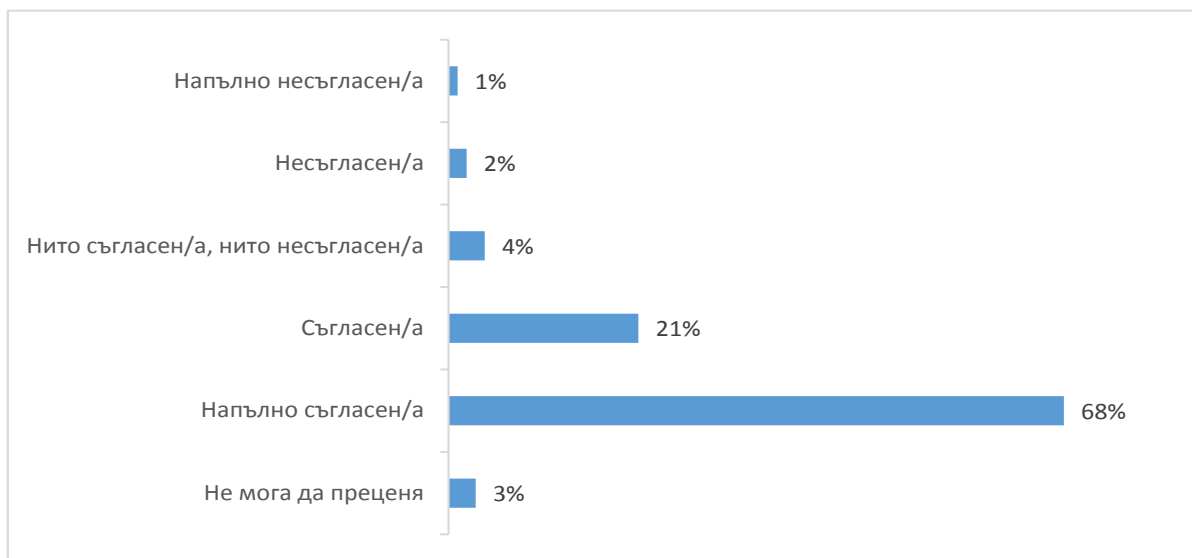


**Фиг. 3** Получих компетентен отговор на въпросите ми

### Обработка на документацията

Бързата и качествена обработка на документите е следващият по важност ключов показател, оказващ влияние върху удовлетвореността. Около 89% от респондентите са отговорили, че обработката на документите им е била бърза и качествена. В сравнение с предходния разглеждан

показател, тук делът на неудовлетворените клиенти е два пъти по-голям – около 6%. Най-малко удовлетворени потребители и по този показател има сред респондентите, посетили НОИ по повод подаване на документи за пенсия или обезщетение по европейски регламент или международен договор (65% от използвалите услугата).

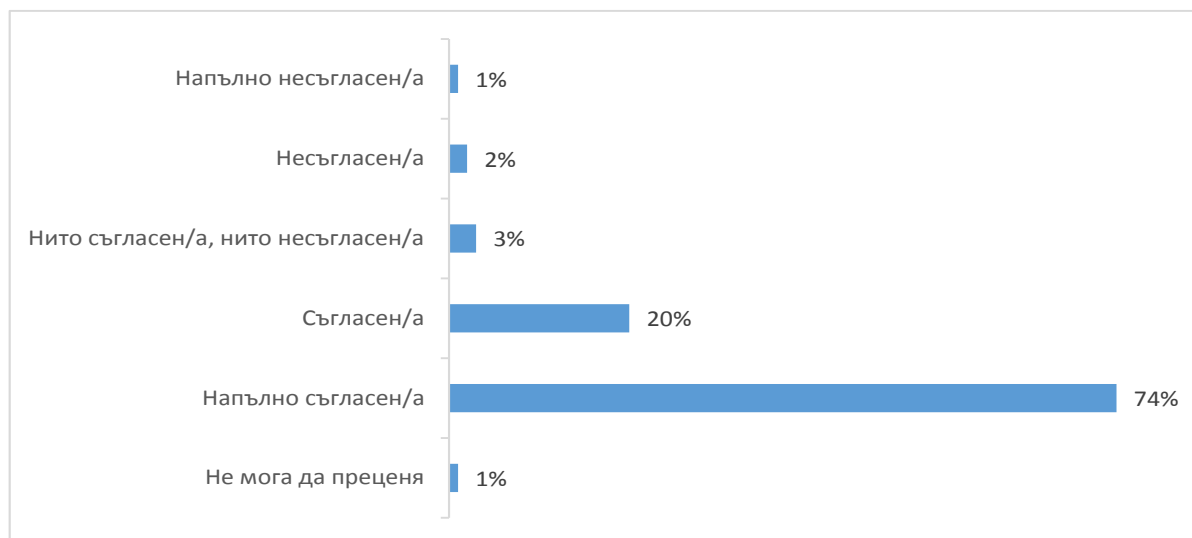


Фиг. 4 Обработиха документите ми бързо и качествено

### Поведение и външен вид на служителите

Контактът на потребителите със служителите на Националния осигурителен институт, предоставящи услугата, е пряк. Това обстоятелство обуславя значителното влияние на човешките отношения върху степента на удовлетвореност от ползването на услуги. Очакванията на интервюираните по тези показатели към момента на проучването са

оправдани в най-висока степен. В тази връзка клиентите на НОИ оценяват високо поведението на служителите – общо 94% от респондентите са напълно съгласни или просто съгласни с твърдението, че са били обслужени учтиво и с уважение в приемните на института. Едва 3% от анкетираните не са били удовлетворени по този показател.



Фиг. 5 Служителите показаха учтиво отношение и уважение

Положителните резултати са валидни за всички предоставяни услуги, като процентът на задоволително обслужените клиенти варира между 88% и 99%. Въпреки че делът на удовлетворените от отношението на служителите, обработващи документи за пенсия или обезщетение по европейски регламенти, също е голям (80%), този процент е по-нисък в сравнение с останалите предоставяни услуги.

Външният вид на служителите също е оценен много високо от клиентите – 94% са на мнение, че той е представителен и делови. Несъгласните са по-малко от 2%. Без мнение са 4%.

### **Условия в приемните на териториалните подразделения**

Макар и с второстепенно значение за клиентите, наличието на добри условия в приемните като допълнение към качествено обслужване от страна на служителите, играе важна роля за постигане на високи стандарти и удовлетвореност от предоставяните услуги.

Проучването показва, че условията в приемните отговарят на очакванията на потребителите в голяма степен. Респондентите са на мнение, че са осигурени удобства за посетителите, налични са необходимите бланки и канцеларски материали, както и информационни табла с достъпна информация. Болшинството от потребителите намират оборудването за съвременно и считат, че е осигурена достъпна среда за хора с увреждания.

Наличието на удобства оправдава очакванията на около 90% от клиентите, а по-малко от 4% са тези, които смятат, че е необходимо повече старание в тази насока. Общо над 80% от респондентите са съгласни или напълно съгласни с твърдението, че оборудването в приемните е съвременно. Около 6% не споделят това мнение.

Малко над две трети от респондентите са на мнение, че приемните в НОИ са достъпни за хора с увреждания. Делът на несъгласните е 15%.

### **Използване и удовлетвореност от електронните и телефонни услуги на НОИ**

При анализа на резултатите по този показател трябва да се вземе в предвид фактът, че оценката за него е получена само от респондентите в приемните на НОИ, което неминуемо води до извода, че е твърде вероятно делът на ползващите тези услуги в действителност да е значително по-голям.

Телефонните услуги на НОИ са използвали около 22% от анкетираните, като най-голяма част от тях са се свързвали със служител на институцията по телефона по-рядко от веднъж месечно. Ползвателите на услугата оценяват високо качеството ѝ – 72% са съгласни или напълно съгласни, че са се

свързали лесно с контактния център, а над 80% са получили компетентен отговор на въпросите си, направена им е била исканата консултация и отношението към тях е било учтиво.

Електронните услуги на НОИ са използвали средно от около 10% от респондентите. Удовлетворените потребители сред тях са над 90%.

Над една четвърт от респондентите посочват, че са използвали интернет страницата на НОИ, като близо 90% от тях споделят, че са открили лесно необходимата им информация и че тя е изчерпателна и разбираема.

### **Изводи и препоръки**

Проучването показва, че общата удовлетвореност от услугите на НОИ е висока. Това показва, че усилията на ръководството на НОИ следва да бъдат насочени към поддържане на тези високи стандарти.

Данните сочат висока удовлетвореност от всички предоставяни услуги. Най-голям дял удовлетворени потребители има от масово използваните услуги, свързани с пенсии и обезщетения. С по-ниска степен на удовлетвореност е обработването на документи за пенсия или обезщетения по европейски регламент или международен договор.

Над три четвърти от респондентите са били предварително информирани каква подготовка трябва да направят и какви документи да носят със себе си преди да посетят институцията. Най-често за получаване на тази информация те се обръщат към служителите на НОИ в приемните.

Като отлични могат да бъдат оценени и резултатите по отношение на времето за обслужване на клиентите на институцията. Близо половината от тях са били обслужени веднага, а общо над 70% - в рамките на до 10 минути. Това съкращава съществено и средното време за обслужването на един клиент. Както стана ясно по-горе, то е само около 12 минути.

Резултатите показват, че за да бъдат удовлетворени потребителите, най-важно е да получават компетентен отговор на въпросите си, документите им да бъдат обработвани бързо и качествено и служителите да бъдат учтиви. И по трите най-значими показателя над 90% от клиентите са удовлетворени.

Наличието на добри условия в приемните като допълнение към качествено обслужване от страна на служителите, играе важна роля за постигане на високи стандарти и удовлетвореност от предоставяните услуги. Резултатите сочат, че очакванията на близо 90% от потребителите по отношение на наличието на удобства в приемните, бланки, канцеларски материали и информационни табла с достъпна информация са оправдани. Около

80% от клиентите са на мнение, че оборудването в приемните е съвременно. Над две трети считат, че е осигурена достъпна среда за хората с увреждания.

Телефонните и електронните услуги на НОИ са с по-малка степен на използване, но въпреки това потребителската удовлетвореност от тях също е висока. Това говори за високо доверие от страна на клиентите към този способ за

достигане до търсената от тях информация. В групата на съвременните канали за контакт между институцията и нейните клиенти попада и интернет страницата. Показателен за значението на сайта в комуникацията с потребителите на услуги на НОИ е фактът, че над една четвърт от респондентите посочват, че са го ползвали. Близко 90% от тях споделят, че лесно са открили необходимата им информация и че тя е изчерпателна и разбираема.



**Пенсии****ИЗПЛАЩАНЕ НА ПЕНСИИ ОТ ПОЩЕНСКИТЕ СТАНСИИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ИЗПЛАЩАТЕЛЕН КАРТОН**

Гинка Желязкова – главен експерт по осигуряването, дирекция “Пенсии”

Съгласно подписано на 30 септември 2014 г. Споразумение между Националния осигурителен институт (НОИ) и „Български пощи“ ЕАД пенсии-те, които се получават от пощенските станции, се изплащат чрез електронен изплащателен картон.

Изплащането им по този начин стартира от 7 октомври 2014 г. в пощенските станции в областите Пазарджик, Пловдив, Смолян, Кърджали, Хасково, Стара Загора, Сливен, Ямбол и Бургас, а до 31 март 2015 г. - в пощенските станции в цялата страна.

Пенсии и добавките към тях се изплащат чрез електронен изплащателен картон от периода, регламентиран с чл. 52, ал. 1 от Наредбата за пенсии и осигурителния стаж – от 7-мо до 20-то число на месеца, за който се отнасят. Когато 7-мо и 20-то число са неработни дни, изплащането започва в началото и завършва в края на следващия работен ден. Неизплатените в посочения срок пенсии и добавки могат да се изплащат през следващия месец в срока за изплащане на пенсиите.

Изплащането се извършва по график, определен от началника на пощенската станция и съгласуван между съответните областни пощенски станции и териториални поделения на НОИ. Графикът се обявява предварително на гражданите.

Пощенските станции не изплащат пенсия и пенсионен запис, когато:

- пенсионерът е починал;
- налице е нареждане от териториалното поделение на Националния осигурителен институт;
- представеното пълномощно е нередовно;
- лицето не представи валиден документ за самоличност;
- идентификационният номер на пенсионера (ЕГН/ЛНЧ/СЛН) от документа за самоличност не съвпада с този в електронния изплащателен картон.

Обменът на информация за изплащане на пенсиите се извършва по електронен път на

централно ниво между НОИ и “Български пощи” ЕАД.

Националният осигурителен институт предоставя на “Български пощи” ЕАД данни за:

- месечните пенсии и добавките към тях;
- за извънредните плащания в месеца, ако има такива;
- за неполучените пенсии за предходните 5 месеца и за пенсионните записи.

От своя страна “Български пощи” ЕАД предоставя на Националния осигурителен институт информация за:

- неизплатените пенсии за текущия месец;
- неизплатените пенсии за предходните 5 месеца и неизплатените пенсионни записи.

Хартиеният изплащателен картон за всеки пенсионер е заменен със служебен бон, който се издава в момента на изплащане на сумите. Бонът съдържа всички необходими данни – име, адрес, идентификационен номер (ЕГН/ЛНЧ/СЛН) и изплатена сума на пенсионера, като на отделен ред се посочва текущата пенсия, както и неполучените пенсии за предходните 5 месеца и/или пенсионен запис, ако има такива. Подписаният от получателя служебен бон служи като доказателство и оправдателен документ за извършените плащания.

С едно посещение в пощенската станция, което спестява време и транспортни разходи на правоимашите, всяко лице може да получи едновременно не само текущата си пенсия, но и неполучените си пенсии за предходните 5 месеца и пенсионен запис, ако има такива.

Създадена е възможност пенсионерите да получават пенсията си лично във всяка пощенска станция в страната, но това става след предварително заявяване. В случай че не е възможно изплащане на пенсията в същия работен ден, касиерът информира пенсионера за възможната дата за

изплащане на пенсията.

Пенсията на малолетно лице (ненавършило 14 години) се изплаща на законния му представител, настойник или лице по чл. 26 от Закона за закрила на детето. Посочените лица удостоверяват това свое качество пред пощенската станция с документ за самоличност и удостоверение за раждане на детето, с влязло в сила съдебно решение или с удостоверение, издадено от общината (кметството) на настойника. В електронния изплащателен картон на пенсионера се вписват данните за самоличност на получателя на пенсията и основанието за изплащането ѝ.

Непълнолетно лице (на възраст от 14 до 18 години) може да получи пенсията си лично, без присъствието на законния му представител (родител/попечител или приеман родител), в случай че представи валиден документ за самоличност.

Когато пенсионер не може да получи лично пенсията си, тя може да се изплати на упълномощено от него лице. Пълномощното следва да е с нотариално заверен подпис. В чужбина подписът на упълномощителя се заверява от българските дипломатически и консулски представителства. Копие от пълномощното се съхранява в пощенската станция, изплатила пенсията. Данните от документа за самоличност на упълномощения, както и номерът и датата на издаване на пълномощното, се вписват в електронния изплащателен картон на пенсионера.

Пенсията на малолетно/непълнолетно дете, както и пенсията, изплащана на упълномощено с нотариално заверено пълномощно лице, може да се получи във всяка пощенска станция в страната, но след предварително заявяване.

Пенсия за текущия месец или пенсионен запис (за част от месеца, за цял месец или за набрана сума от пенсия) може да се получи чрез изрично пълномощно без нотариална заверка на подписа. В тези случаи се изисква документ за самоличност на упълномощения. С такъв вид пълномощно може да се извърши плащане най-много 3 пъти в една календарна година, като всеки път се представя отделно пълномощно. В него упълномощителят де-

кларира, че не се е възползвал от това право повече от 3 пъти през календарната година и вписва всички данни от своя документ за самоличност. Данните от документа за самоличност на упълномощителя се сверяват с данните от електронния му картон.

При изплащането на пенсия с изрично пълномощно без нотариална заверка на подписа не могат да се изплащат пенсии за минал период. По еднократно пълномощно може да се изплащат само пенсия и добавките към нея за текущия месец (за който се представя еднократното пълномощно) и/или за пенсионен запис. Пълномощното остава в пощенската станция.

Изплащането на пенсия на упълномощено лице чрез изрично пълномощно без нотариална заверка на подписа се извършва само от тази пощенска станция, в чиито изплащателни документи е включен пенсионерът. Това може да бъде пощенската станция по постоянен или по настоящ адрес на пенсионера.

Пенсия и добавките към нея до двукратния размер от социалната пенсия за старост може да бъде изплатена срещу подпис (без пълномощно) на съпруг (съпруга), напълнолетни деца и/или на родители на пенсионера. Лицето, на което се изплаща пенсията, следва да докаже своето качество като представи съответните документи – удостоверение за раждане, свидетелство за сключен граждански брак и документи за самоличност на получателя и на пенсионера. В електронния изплащателен картон на пенсионера се отбелязва родствената връзка и името на лицето, на което е изплатена сумата, както и данните от документа за самоличност. По този начин изплащането се извършва само от тази пощенска станция, в чиито изплащателни документи е включен пенсионерът.

След подадено заявление от лицето до началника на пощенската станция, пенсията и добавките към нея могат да бъдат изплащани в дома на пенсионера по постоянен или настоящ адрес. Изискването за този начин на плащане е пенсионерът да получава пенсия за трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане или да е навършил 68-годишна възраст.

## ЕЛЕКТРОНЕН РЕГИСТЪР НА БОЛНИЧНИТЕ ЛИСТОВЕ И РЕШЕНИЯТА ПО ОБЖАЛВАНЕТО ИМ - ТЕХНОЛОГИЧНИ И ПРОГРАМНИ РЕШЕНИЯ ЗА РЕАЛИЗАЦИЯ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ

Ивелина Танева – началник-отдел „Моделиране на бизнес процеси“, дирекция ИСМБП

### Каква организация на работа следва да създадат лечебните заведения за издаването по електронен път на болнични листове и решения по обжалването им?

Основно предимство на възможността за издаването на болничните листове по електронен път е фактът, че данните постъпват коректни и в реално време (онлайн) в Електронния регистър на болничните листове и решенията по обжалването им (Регистъра), поддържан от Националния осигурителен институт (НОИ). Затова най-правилното решение за организация на работата е всички лекари, издаващи болнични листове в лечебните заведения, да бъдат снабдени със софтуер, в който да има заложена пълната функционалност за въвеждане и проверка, издаване, отпечатване на болничния лист и подаване на данните към Регистъра на НОИ по интернет. Така ще се осигури пълна проверка и ще се предотврати допускането на грешки и несъответствия, както и нарушения на разпоредбите на Наредбата за медицинската експертиза (НМЕ), водещи до определени последващи действия. Това решение може да се изпълни с минимално допълнително натоварване и затруднение в създадения към момента ритъм на работа, като към използвания от в лечебните заведения софтуер се осигури допълнение с функционалността по утвърдени от управителя на НОИ и обявени на интернет страницата на института изисквания. За целта всяко лечебно заведение следва да се обърне към доставчика си на ползвания от него софтуер и да го информира, че желае да получи подобрена версия на програмния продукт.

В случай че лечебното заведение вземе решение да използва разпространявания безплатно от НОИ програмен продукт, следва да се има предвид, че това ще доведе до повторно въвеждане на голяма част от данните от болничния лист, които

преди това са въведени за други цели чрез досега използвания софтуер. Това допълнително би натоварило лекарите в лечебното заведение.

След взимането на решение за ползване на съответния програмен продукт е необходимо същият да бъде инсталиран за ползване от лекарите в медицинското заведение не по-късно от 31 декември 2014 г.

Другото решение/действие, обезпечаващо правилния начин на работа на лечебното заведение, е снабдяването със сертификати за квалифициран електронен подпис (КЕП), издаден на лекарите от акредитиран доставчик на удостоверителни услуги. При налична и работеща интернет свързаност и валиден сертификат за КЕП, проверката и подаването на данните към регистъра на НОИ ще може да става едновременно с издаването на болничните листове. Допустимо е и подаването на данните да става чрез сертификата на лечебното заведение за издадените болнични листове от лекарите, осъществяващи дейност в него. Това обаче ще се случва в общия случай в по-късен момент от време. Подаването на данните в по-късен момент оставя вероятност за късно откриване на част от несъответствията при проверка в Регистъра.

Преди да се започне работа с Електронния регистър на болничните листове и решенията по обжалването им е необходимо да бъдат извършени и действията по регистрирането на потребителите, които ще имат достъп до него чрез е-услугите на НОИ. От 1 декември 2014 г. на интернет страницата на НОИ е достъпно уеб приложение, чрез което се извършва потребителска регистрация, посредством издадените сертификати за КЕП. За регистрацията като потребител, лечебното заведение трябва да притежава валидно удостоверение за КЕП, съдържащо ЕИК по чл. 23 от Закона за търговския регистър или код по БУЛСТАТ. При тази регистра-

ция от списъка на допустимите за лечебно заведение услуги се избират тези, които ще се извършват с този сертификат. Те включват:

- получаване на уникални номера на болнични листове от всички лекари, практикуващи в посоченото лечебно заведение;
- проверка и подаване на данни от издадени болнични листове;
- достъп до вече издадени документи;
- различни видове справки.

От 1 декември 2014 г. всеки лекар, практикуващ в лечебното заведение и притежаващ сертификат за КЕП по ЕГН, може да се регистрира и индивидуално като потребител на уеб услугите и интернет приложенията на НОИ. Това той може да направи, ползвайки същия програмен продукт, достъпен на интернет страницата на института. При тази регистрация се избират услугите, които ще се извършват с този сертификат:

- проверка и подаване на данни от издадени болнични листове;
- достъп до издадени документи;
- различни видове справки.

Първата услуга, достъпна през това приложение от 1 декември 2014 г., е за лечебните заведения и е услуга за получаване на уникални номера на болнични листове. За използването ѝ не е необходимо посещение в териториалните поделения на НОИ.

Уникални номера на болнични листове може да се получат и на място в офисите на института, като се посочват само регистрационният номер на лечебното заведение и броят на желаните номера от съответния тип. Писмено искане не се попълва.

Получените диапазони от уникални номера (по интернет или чрез ТП на НОИ) се разпределят на отделните лекари/лечебни заведения по строга вътрешна организация, като техните номера са уникални и не се повтарят. Диапазоните от номера се въвеждат еднократно в програмния продукт, който използват лекарите/лечебните заведения.

Останалите услуги, които се заявяват от лечебно заведение или от отделен лекар чрез интернет приложението на НОИ, са свързани с процеса на подаване на данни в Регистъра и ще бъдат активни от 1 януари 2015 г. Онлайн подаването на данни чрез използването от лекарите програмни продукти е придружено от автоматично задействане на е-услугите на НОИ за проверка и запис на въведените

данни. За тях също се изисква наличието на регистрация на потребителя чрез съответния КЕП. Освен в реално време, през същото уеб-приложение в сайта на НОИ могат да се подават и предварително изготвени файлове с данни от издадени с програмен продукт болнични листове. Сроктът за подаване на информация по този начин е 7-дневен от издаването на болничния лист.

Организацията на работа по издаването на решения на лекарските консултативни комисии (ЛКК) по обжалвани болнични листове и подаването на данните от тях към Регистъра, принципно не се различава от описаната до тук, но касае само лечебните заведения, в които функционират такива комисии. В програмните продукти (ползвани от лекарите) и в интернет приложенията на института са предвидени аналогични възможности и за този тип данни.

Преходният период (от 1 януари до 30 юни 2015 г.) и предвидените през него възможности за представяне в териториалните поделения на НОИ на документи на хартиен носител или на данни на електронен носител, дават възможност на лекарите/лечебните заведения да обезпечат технически и ресурсно дейността по издаването на болнични листове, която от началото на юли ще е изцяло през интернет. Препоръчително е възможно най-бързо да намерят най-подходящите за тях решения по отношение на ползваните програмни продукти за връзка с Регистъра и само в изключителни случаи на липса или затруднения в техническата обезпеченост, интернет свързаността или сертификата за КЕП да ползват възможностите, предвидени за преходния период. Това може да създаде затруднения при издаването, допълнителни разходи за посещения и липса на сигурност във верността на издадените документи, преди те да бъдат предадени на лицата. Преходният период е обезпечен в териториалните поделения на НОИ с необходимите програмни средства, позволявайки минимална загуба на време от страна на приносителите.

### **Какво е направено от НОИ за обезпечаване на процесите, извършвани от органите на медицинската експертиза, осигурителите и териториалните поделения на НОИ?**

Във връзка със създаването на Електронния регистър на болничните листове и решенията по обжалването им и променените в тази връзка работни процеси на участниците извън и/или вътре в системата на НОИ (органи на медицинската

експертиза, работодатели, длъжностни лица от териториалните поделения и т.н.), в института се изпълнява собствен проект, включващ разработването на техническата инфраструктура и програмното осигуряване на посочените процеси. Тя е изградена от няколко групи софтуерни модули, които според предназначението и функционалността си са базирани на различни платформи и се разработват поетапно. Целта е, въпреки изключително краткото време за разработване и тестване, те да бъдат завършени в законовите срокове и да не се допуснат затруднения и натоварване на потребителите. Проектът се изпълнява от екип от специалисти на НОИ, работещи по отделните специфични задачи за технологичното, техническото и софтуерното му осигуряване на проекта.

НОИ разработва и осигурява софтуерните продукти, които са необходими за обезпечаване на нормалното стартиране и протичане на процесите по постъпване в Регистъра на данните от издадените болнични листове и решенията по обжалването им. В специални рубрики на интернет страницата на института са достъпни утвърдените изисквания към технологичната функционалност на външния софтуер. Там е поместен и начинът на използване на е-услугите на НОИ за проверка и подаване на данните и получаване на резултатите. Наличен е и самият програмен продукт на НОИ за самостоятелна работа по издаване на болнични листове, проверка и подаване на данните за тях. Той включва цялата функционалност и изисквания, утвърдени за външните продукти. През посочените рубрики е достъпно и приложението за онлайн регистрация на потребителите на: е-услуги и приложения на

НОИ; получаване на уникални номера на болнични листове; проверка и подаване на файлове с данни от издадените болнични листове; достъп до издадените документи; различни видове справки.

За преходния период териториалните поделения на НОИ са подsigурени със софтуер за прием на издадени на хартиен носител болнични листове и решения на ЛКК или на данни от тях на електронни носители. Технически обезпечено е и издаването на изискваните документи. Осигурена е възможността за своевременното въвеждане на данните от приетите от съответните органи болнични листове, решенията по тяхното обжалване на ЛКК, ТЕЛК или НЕЛК и извършване на необходимата кореспонденция. Предвиждат се въвеждане на програмни средства за преглед и предприемане на действия по издаване на писма, задължителни предписания и обжалване на случаите с несъответствия.

Модулите на функциониращата от 2007 г. система за изплащане на паричните обезщетения и помощи от ДОО също се преработват. Актуализацията им ще отрази измененията в нормативната уредба и протичащите процеси на представяне на данни и документи от осигурителите/самоосигуряващите се лица, характеризиращи се с наличието едновременно на Електронен регистър на болничните листове и решенията по обжалването им и на болнични листове, издадени по стария ред до 31 декември 2014 г. Обявени са изискванията за допълнение на външния софтуер за изготвяне на придружителните писма и описите и файловете с данни от тях, така че да обхванат двата информационни потока. Това допълнение се извършва и в разпространявания за целта програмен продукт на НОИ.



## На фокус

# ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ НА НОИ В ГР. КЮСТЕНДИЛ – ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПОСТИГНАТИ РЕЗУЛТАТИ ЗА ДЕВЕТМЕСЕЧИЕТО НА 2014 Г.

Пламен Младенов, директор на териториално поделение на НОИ – гр. Кюстендил

Териториалното поделение на Националния осигурителен институт (ТП на НОИ) в гр. Кюстендил извършва административното обслужване на гражданите в сферата на социалното осигуряване на територията на областта. Дейността се осъществява в гр. Кюстендил, бул. “България“ № 46, в с. Невестино и в изнесен офис в гр. Дупница, намиращ се на адрес ул. “Св. Ив. Рилски” №1.

Общата и специализираната администрация на териториалното поделение развиват дейността си в административната сграда на ТП на НОИ - гр. Кюстендил. На първия етаж са ситуирани приемните, чрез които звената от специализираната администрация предоставят своите услуги на граждани и клиенти.



Отдел „Пенсии“ осъществява административното пенсионно производство, включващо прием на документи за отпускане и изплащане на пенсии, включително и по международни договори. Приемната се обслужва от служители от сектор “Пенсионно обслужване”;

Отдел “Краткосрочни плащания и контрол” (КПК) осъществява дейностите, свързани с контрола по разходите на ДОО, с изплащане на парични обезщетения и помощи от ДОО и гарантирани вземания по Закона за гарантиране вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя (ЗГВРСНР). Към тази структура влизат още администрирането на

трудовите злополуки, професионалните болести и експертизата на временната неработоспособност. В тази връзка към нея са обособени три приемни:

- на сектор “Парични обезщетения за безработица и гарантирани вземания” (ПОБГВ), която се обслужва от служители от сектора;
- на сектор “Парични обезщетения за временна неработоспособност” (ПОВН), обслужвана също от служители от сектора;
- на сектор “Контрол по разходите на ДОО” (КРДОО), която е с три направления и се обслужва от старши инспектор по осигуряването, главен инспектор по осигуряването (трудови злополуки) и лекар, експерт по Експертиза на временната неработоспособност.

Отдел “Обединен осигурителен архив” организира дейностите по приемане, обработване, съхраняване и използване на разплащателните ведомости и трудово-правните документи на прекратени осигурители без правоприменик за Югозападна България. Обособена е приемна, в която се предоставят консултации на граждани и осигурители и се извършва прием и регистрация на входяща и изходяща документация.

Обособените гишета в териториалното поделение развиват дейността си с постоянен режим на работа на принципа „обслужване на едно гише“ и предоставят административни услуги, свързани с издаване на:

- удостоверение за доход от пенсии и добавките към тях;
- удостоверение за промяна в пенсията/ добавката;
- удостоверение, че лицето е пенсионер
- удостоверения за ползване на парична помощ за профилактика и рехабилитация;
- удостоверение за персонален идентификационен код (ПИК) за осигурените лица;
- удостоверение за идентификационен код на осигурител (ИКО);
- издаване и заверка на осигурителна книжка;

ка;

- удостоверения за осигурителен стаж и осигурителен доход от прекратени осигурители;
- удостоверения за доход за получени обезщетения за безработица;

Обединеният осигурителен архив в с. Невестино е най-голямото архивохранилище в структурата на Националния осигурителен институт. От създаването му през 2007 г. до момента в него се съхранява разплащателната и трудово-правната документация на 5 териториални поделения – София-град, София-област, Перник, Благоевград и Кюстендил. В архивния център се намират документите на големи работодатели като БГА „Балкан”, „Балканкар - 6-ти септември”, „Чугунолеене“ АД - гр. Ихтиман, АПК „Средец” и др. Общият обем на документацията възлиза на над 150 хил. броя дела, приети от 5 409 осигурители. За целия период са издадени близо 70 хил. удостоверения за осигурителен стаж и доход.



На територията на Обединен осигурителен архив – с. Невестино функционира Център за електронна обработка (ЦЕО), в който след февруари 2011 г. НОИ осъществява дейностите по електронно архивиране на постъпилата информация, ползвайки собствени финансови, материални и човешки ресурси. Усилията са насочени към развитие на информационната система чрез внедряване на нови и обогатяване на съществуващите модули, разработени изцяло от ИТ-специалисти на института. Прилагат се мерки за оптимизиране на работните процеси в централите за електронна обработка. Всичко това подпомага дейността на института, като позволява наличната на хартиен носител осигурителна информация да бъде конвертирана в електронен формат чрез индексирание, да се съхранява в електронен формат и да бъде по-лесно достъпна. Своевременният достъп до данните в електронен формат дава

възможност за използването им с цел издаване на удостоверения за осигурителен стаж и доход от всяко ТП на НОИ в страната.

Центърът в с. Невестино е с водеща позиция по отношение на количествените и качествените характеристики на работа. В него системно се реализират утвърдените нормативи за сканиране и индексирание на данни. В режим на изпълнение на годишен график, ЦЕО дигитализира приоритетно осигурители, чиято документация се използва интензивно за издаване на документи за осигурителен стаж и доход. Документите, които подлежат на електронна обработка, преминават процес на сканиране и индексирание, като обхващат периода от 1980 г. до 1996 г. Електронно обработените страници за периода от 2007 г. досега са над 12 милиона.

Тази година в архивния център в с. Невестино започна да функционира нова архивна зала с площ от 504 кв. м., в която се съхраняват документалните масиви на металургичния комбинат „Кремиковци”, мини “Бобов дол”, „Стомана” АД – гр. Перник и др. Плановите на НОИ предвиждат изграждането на още две нови архивохранилища на територията на Обединен осигурителен архив – с. Невестино.

Към отдела е обособена приемна за клиенти, в която се приемат и регистрират заявления на физически и юридически лица за издаване на документи, удостоверяващи осигурителните права на гражданите, съгласно Инструкция №5 от 30.06.2005 г. на управителя на НОИ.



ТП на НОИ – гр. Кюстендил има изнесен офис в гр. Дупница, в който на клиентите на териториалното поделение се предоставят следните услуги:

- прием на документи за отпускане и изплащане на пенсии (включително и по международни договори) и предоставяне на консултации;

- издаване на удостоверения за доход от пенсии и добавките към тях;
- издаване на удостоверения за промяна в пенсията/добавката;
- издаване на удостоверения, че лицето е пенсионер;
- прием на документи за отпускане и изплащане на обезщетения за безработица по КСО и ЗООВСРБ;
- издаване на удостоверения за доход за получени обезщетения за безработица;
- прием на документи за отпускане и изплащане на парични обезщетения и помощи от ПОПДОО и въвеждане на данни до Модул 2 на ПОВН;
- заверяване на осигурителни книжки, издаване на ПИК и ИКО;

Териториалното поделение обслужва по график и три изнесени работни места - в Сапарева баня, Кочериново и Бобов дол. В тях се приемат документи за отпускане и изплащане на обезщетения за безработица по КСО и ЗООВСРБ и се предоставят консултации на граждани и осигурители.

### Структура

В структурите на ТП на НОИ – гр. Кюстендил работят общо 114 служители. В съответствие с изискванията на Закона за държавния служител (ЗДС) организационната структурата на поделението е оформена в две административни единици - обща и специализирана администрация. В първата попадат дирекциите и звената, отговарящи за административното, правното и информационното обслужване на териториалното поделение, а във втората – тези, които пряко отговарят за изпълнението на функционалните дейности на института. На пряко подчинение на директора са двама служители – финансов контролор и лекар, председател на медицинска комисия.

В общата администрация са отделите “Човешки ресурси, административно, правно и информационно обслужване” (ЧРАПИО) и “Финансово-счетоводна дейност” (ФСД), като в състава на първия отдел са включени два сектора - “Информационни системи” и “Човешки ресурси, правно обслужване и административно-стопанска дейност”.

Специализираната администрация на ТП на НОИ – гр. Кюстендил е изградена от три отдела, отговарящи за основните функционални направления на дейността в териториалното поделение.

В отдел “Пенсии” се извършва администрирането на правата и задълженията на осигурените лица по отношение на пенсиите. Работата му е разпределена между три сектора, като всеки от тях отговаря за различна част от пенсионното производство - “Отпускане на пенсии”, “Изплащане на пенсии” и “Пенсионно обслужване”.



Отдел “Краткосрочни плащания и контрол” се занимава с дейностите, свързани с краткосрочните обезщетения. Той също е съставен от три сектора. Сектор „Контрол по разходите на ДОО” осъществява дейностите по контрола на разходите на държавното обществено осигуряване. За сектор ПОБГВ е присъща дейността по преценка на правото и изплащане на паричните обезщетения за безработица и на гарантираните вземания, докато с проверката, приемането, обработката на документи и изплащането на парични обезщетения за временна неработоспособност (болнични, майчинство и помощ при смърт на осигурено лице) се занимава сектор “Парични обезщетения за временна неработоспособност”.

Третият отдел в специализираната администрация е „Обединен осигурителен архив“ (ООА). Той отговаря за обработката и електронното архивиране на разплащателната документация на осигурители, изпаднали в несъстоятелност и останали без правоприменик. Задачите в него са разпределени между два сектора - „Електронно архивиране на разплащателната документация“ и „Издаване на документи за осигурителен стаж и доход“.

Очаквано, преобладаващата част от служителите на териториалното поделение на НОИ в гр. Кюстендил е съсредоточена в специализираната администрация и извършва дейност, пряко свързана с обслужването на клиентите на института. Близко 82% (88 души) от работещите в регионалната структура на института се трудят точно в тези административни единици,



докато за безпроблемното функциониране на администрацията се грижат 17 служители или 15,4% от персонала.

Цифрите показват, че личния състав в специализираната администрация е разпределен сравнително равномерно между трите отдела – в “Пенсии” и “Краткосрочни плащания и контрол” и „Обединен осигурителен архив“ броят на служителите е съответно 31, 26 и 31 души.

Разпределението на служителите в зависимост от заеманата длъжност показва, че малко над 37% от работещите в ТП на НОИ – гр. Кюстендил (40) са на позиция “специалист”. На длъжностите “старши експерт по осигуряването” и „началник-сектор“ са назначени съответно 11 и 10 служители. Девет са тези, които заемат позицията „експерт по осигуряването“.

От гледна точка на образователния ценз трябва да се отбележи, че 67% от служителите са с висше образование, а 28,7% – със средно. Основната част от персонала (87%) са жени.

Що се отнася до натрупания стаж, данните сочат, че служителите с продължителен стаж преобладават. Най-голяма е групата на работилите между 5 и 10 години – 35 души от заетите или 34%. Със стаж до 5 години са 25 служители (24,3%), а 23 (22,3%) – работилите между 10 и 15 години. С почти 20 години служба са 7 служители или около 7%, а надхвърлилите тази кота са 13 (12,6%). Пет са свободните работни места.

#### **Финансови резултати за първите девет месеца на 2014 г.**

В ТП на НОИ – гр. Кюстендил отчитането на приходите и разходите е организирано в съответствие с утвърдената от Националния осигурителен институт счетоводна политика. В работния процес се спазват правилата за документооборота на счетоводните документи на института и методическите указания за дейността на НОИ. Всички документи са съобразени със Закона за счетоводството и други нормативни актове.

В отдел “Финансово-счетоводна дейност” на териториалното поделение се осъществява цялостната дейност по планиране, изразходване и счетоводно отчитане на бюджетни средства, съгласно утвърдената Единна бюджетна класификация (ЕБК).

#### **Приходна част на бюджета:**

За периода 1 януари - 30 септември 2014 г. в ТП на НОИ – гр. Кюстендил са събрани средства по

направления както следва:

- от ревизионни актове за начет по чл. 110 КСО - 6 829,83 лв., от които 4 679,44 лв. главница и 2 150,39 лв. лихви;
- от разпореждания по чл. 114 КСО (ПОВН) – 10 922,93 лв., от които 9 521,98 лв. главница и 1 400,95 лв. лихви;
- от разпореждания по чл. 114 КСО (ПОБ) – 38 384,83 лв., от които 37 382,34 лв. главница и 1 002,49 лв. лихви;
- от разпореждания по чл. 98, ал. 2 и чл. 114, ал. 5 КСО – 10 377,39 лв., от които 5 528,55 лв. главница и 4 848,84 лв. лихви.

За същия период, извън посочените по-горе суми, от НАП (по всички направления) са събрани суми в размер общо на 1 033,17 лв. (главница и лихви).

#### **Разходна част на бюджета:**

От 1 януари до 30 септември 2014 г. чрез Областната пощенска станция в гр. Кюстендил са изплатени пенсии в размер на 63 845 054,99 лв., от които:

- от фонд “Пенсии“ - 60 569 013,54 лв.;
- от фонд “Пенсии, несвързани с трудовата дейност” - 2 871 328,36 лв.;
- от фонд “Трудова злополука и професионална болест” - 404 713,09 лв.;

За периода по дейността за профилактика и рехабилитация са обслужени общо 368 осигурени лица, като изплатените парични помощи са в размер на 143 979,50 лв. и са за 365 лица. Разпределението по фондове е следното:

- от фонд ”Общо заболяване и майчинство” - 141 333,50 лв. за 358 лица;
- от фонд “Пенсии” – 2 646,00 лв. за 7 лица.

За първите девет месеца на годината в касата на ТП на НОИ - гр. Кюстендил са обслужени 2 834 клиенти с внесени суми по Тарифата на НОИ, както и със суми по надвзети обезщетения и помощи по КСО, наказателни постановления, разпореждания и др. Общият им размер е 28 961,91 лв. За същия период в касата на ТП на НОИ - гр. Кюстендил са обслужени 58 клиенти, които са внесли суми в общ размер на 15 678,54 лв. Разпределението по видове вземания е следното: надвзети пенсии – 1 066,86 лв. (5 лица); надвзети парични обезщетения за безработица - 12 738,28 лв. (38 лица); надвзети парични обезщетения за временна неработоспособност - 1 873,40 лв. (15 лица). Постъпилите приходи по Тарифата на НОИ за същия период са в размер общо на 9 999,39 лв.,

от които 7 410,44 лв. в Кюстендил и 2 588,95 лв. в Дупница.

От 1 януари до 30 септември 2014 г. са извършени разходи в размер на 223 787,93 лв. С най-висок относителен дял са разходите за „Вода, горива и енергия” – 72 885,39 лв. Те представляват 33% от общите разходи за издръжка. Следващото по значимост перо е „Външни услуги” – 68 964,36 лв. или 31% от общите разходи. Разходите за материали са 30%, а останалите 6% са разходвани за командировки, текущи ремонти и др.

В ТП на НОИ – гр. Кюстендил са утвърдени работни инструкции, чрез които да се гарантира доброто финансово управление, законосъобразност, спазване на регламентираният срок, предотвратяване и минимизиране на грешки и пропуски. Финансовият контролор осъществява предварителен контрол в обхвата, посочен във Вътрешните правила за осъществяване на предварителен контрол и прилагане на системата на двоен подпис и в съответствие с работните инструкции към тях. Резултатите от извършените проверки са документирани в контролни листа, становища и в електронен регистър. За първите девет месеца на годината са издадени 679 контролни листа за извършване на разход, 38 контролни листа за поемане на задължение и 39 становища. В процеса на тяхното издаване е извършена проверка на над 3 650 документа.

За периода 1 януари – 30 септември 2014 г. са проведени 12 процедури по реда на Закона за обществените поръчки.

### **Отчет за дейността**

#### **Отдел „Краткосрочни плащания и контрол”**

##### **• Сектор „Контрол на разходите по ДОО”**

В сектора през първите девет месеца на годината са регистрирани общо 28 трудови злополуки и са приети и обработени общо 30 бр. декларации за трудови злополуки. По дейността за профилактика и рехабилитация са обслужени 368 лица, на които са издадени удостоверения.

##### **• Сектор “Парични обезщетения за временна неработоспособност”**

Приети и обработени са документите за изплащане на парични обезщетения и помощи от ДОО на общо 14 319 лица от 2 564 осигурители. Броят на представените за изчисление и изплащане болнични листове е 35 281. Изплатените парични обезщетения и помощи за периода са в размер на

8 071 263,38 лв.

##### **• Сектор „Парични обезщетения за безработица и гарантирани вземания”**

За периода в сектора са приети заявления за отпускане на парично обезщетение за безработица от 2 666 осигурени лица или средно по 296 на месец. Броят на изплатените парични обезщетения за безработица е 20 940 (средно по 2 327 на месец), а средният месечен размер на плащането на едно лице - 219,57 лв. Общата сума, изплатена за обезщетения за безработица за деветмесечието, е 4 619 162,25 лв., а броят на издадените осигурителни книжки – 510.

##### **Отдел “Обединен осигурителен архив”**

В отдела се осъществява приемът, обработката и съхранението на трудово-правната документация на осигурителите, прекратили дейността си и останали без правопреемник. За първите девет месеца на 2014 г. резултатите на структурата са следните:

- осигурители, чиято документация е приета – 439 бр.;
- дела с приета документация на прекратени осигурители – 8 905 бр.;
- подадени заявления-декларации по чл. 5 от Инструкция №5/30.06.2005 г. на управителя на НОИ – 20 бр.;
- издадени удостоверения по чл. 22, ал. 1-3 от Инструкция №5/30.06.2005 г. на управителя на НОИ – 15 бр.;
- подадени заявления за издаване на удостоверения за осигурителен стаж/доход – 9 672 бр.;
- издадени документи за осигурителен стаж/доход – 11 214 бр., от които 3 455 удостоверения за осигурителен стаж (УП-13 – 3409 бр.; УП-14 – 46 бр.) и още 5 840 удостоверения за осигурителен доход (УП-15);
- издадени удостоверения по ЗУТОССР (УП-17 и УП-17а) – общо 13 бр.;
- издадени уведомителни писма във връзка с подадени заявления за издаване на документи за осигурителен стаж и/или доход – 1 906 бр.;
- издадени уведомителни писма за отказ за издаване на документи за осигурителен стаж и/или доход – 3 885 бр.

Най-честата причина за постановен отказ е липсата на предадена документация от осигурител и/или липсата на данни за заявителя във вече предадената и съхранявана в териториалното поделение документация на прекратения осигурител.

**Отдел „Пенсии”**

Отдел “Пенсии” се състои от три сектора – “Пенсионно обслужване”, “Отпускане на пенсии” и “Изплащане на пенсии”. В тях се извършва дейността по прием на документи, издаване на удостоверения, обработка на документи за отпускане и изменение на пенсии и изплащането на същите чрез пощенски станции и банки.

За периода 1 януари – 30 септември 2014 г. в отдела са разгледани общо 10 491 преписки и са обслужени 11 006 пенсионери. Териториалното поделение на НОИ в Кюстендил средномесечно е изплащало 47 668 пенсии на 47 859 пенсионери, като сумата е средно по 15 869 918 лв. на месец.

По отношение на лицата, придобили право на пенсия и подали документи за отпускане на пенсия, данните сочат, че приетите в ТП на НОИ заявления за отпускане на пенсия са общо 3 226 бр., от които 3 034 бр. са за отпускане на лични пенсии, а 192 бр. – на наследствени. Подадени са и 2 114 заявления за изменение на вече отпусната пенсия и още 5 670 заявления от друг характер (напр. добавки). Броят на новоотпуснатите/изменените пенсии е 1 480, а на прекратените или спрените – 1 807.

Общо 13 бр. са издадените разпореждания за неправилно получени пенсии по вина на гражданите, като сумата, за която те се отнасят, се равнява на 3 136,81 лв. Въз основа на издадени такива разпореждания на бюджета на държавното обществено осигуряване са възстановени 11 284,68 лв. Като най-чести причини за подобни начети могат да се посочат:

- неспазването на чл. 114 от Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж, според който лицата трябва да съобщят своевременно за настъпили обстоятелства, които водят до спиране или прекратяване на пенсията, като най-голям е броят на учащите, които не са декларирали промяната в състоянието си;
- преизчисляване на пенсии по Регламент 883/2004 или международни договори;
- неправилно получени пенсии след смърт на пенсионер.

За първите девет месеца на годината медицинската комисия в териториалното поделение е разгледала общо 2 890 решения на ТЕЛК във връзка с придобиване право на пенсия за инвалидност. От тях 29 са били обжалвани пред по-горна инстанция. Прекратени или спрени са 11 пенсии.

**Отдел „Човешки ресурси, административно, правно и информационно обслужване”**

Дейността на отдела включва както провеждане

на програми за обучения на персонала, така и правно обслужване и информационно осигуряване на работата на териториалното поделение

**1. Обучение**

В структурата на ТП на НОИ – гр. Кюстендил са проведени общо 17 обучения, като в зависимост от насочеността им в тях са участвали както представители на ръководството, така и служители на оперативното ниво. Общият брой на обучаваните е 47. Най-голяма е била групата, която е усъвършенствала своите комуникативни умения за работа с клиенти (10). Сред посещаваните са и обученията за ефективно прилагане на европейските регламенти и международните договори в социалната сфера, както и за развитие на институционалната електронна система на НОИ за EESSI.

През 2014 г. териториалното поделение е участвало по две национални програми към Агенция по заетостта, по които са назначени общо 7 лица. Четири от тях по „Старт на кариерата“, а три – по „Компас“.

**2. Правно обслужване**

Ю За деветмесечието в ТП на НОИ – гр. Кюстендил са постъпили 104 жалби по реда на чл. 117 КСО, от които:

- по обжалвани актове на отдел КПК – 43 бр., като около 50% (20 бр.) са свързани с обезщетенията за временна неработоспособност;
- по обжалвани актове на отдел „Пенсии” – 38 бр.;

• по обжалвани актове на отдел “Обединен осигурителен архив” (ООА) – 23 бр.;

Общият брой на постановените решения на директора на ТП на НОИ - гр. Кюстендил е 104, от които:

- по обжалвани актове на отдел КПК – 40 бр.;
- по обжалвани актове на отдел „Пенсии” – 42 бр.;

във връзка с обявени обществени поръчки по ЗОП – 15 бр.;

• актове за прекратяване, постановени по недопустими жалби – 6 бр.;

- за разсрочване на задължения – 7 бр.

Анализ на причините за депозиране на жалби от страна на гражданите показва, че по обжалваните актове на отдел КПК споровете най-често се отнасят до правото, размера, периода или началната дата на изплащане на паричните обезщетения

за временна неработоспособност и безработица, както и до признаване или непризнаване на дадена злополука за трудова. По отношение на отдел "Пенсии" гражданите най-често имат претенции за:

- неправилно определяне на размера на пенсията, поради неправилно зачитане на осигурителен стаж, неправилно зачитане на осигурителен доход или неправилно изчисляване на индивидуален коефициент;
- неоснователно и неправилно зачитане на категорията на положения труд, както и неправилно отказване на категория труд;
- неправилно определяне на начална дата на отпускане на пенсия.

Причините за депозиране на жалби от страна на лицата в ТП на НОИ са в няколко насоки. Когато говорим за обжалване на актове на отдел КПК, споровете най-често се отнасят до постановяване

на разпореждане за спиране на производство по изплащане на парично обезщетение за временна неработоспособност. Има случаи на обжалване на правото, размера, периода или началната дата на изплащане на паричните обезщетения за безработица, както и такива, свързани с признаването или непризнаването на злополуките за трудови.

Що се отнася до обжалваните актове на отдел "Пенсии", най-честата причина е наличието на неоснователно и неправилно зачитане на категорията на положения труд, както и неправилно отказване на категория труд. Отказът за издаване на удостоверения за осигурителен стаж и доход на лицата пък е преобладаващото основание за обжалване на актове на отдел ООА. Броят на постъпилите удостоверения за отчитане статуса на учащите във връзка с изплащане на наследствени пенсии е 510.

## ПЕТА РАБОТНА СРЕЩА НА МРЕЖАТА „КООРДИНАЦИЯ НА КОМУНИКАЦИИТЕ ПО СОЦИАЛНА СИГУРНОСТ“

Весела Петрова, главен експерт в отдел “Връзки с обществеността и международно сътрудничество”, дирекция ОКМС

На 10 и 11 ноември 2014 г. в Рим се проведе петата работна среща на мрежата „Координация на комуникациите по социална сигурност“. Домакин на срещата беше Министерството на здравеопазването на Италия, като на нея присъстваха 50 делегати от Австрия, Белгия, България, Хърватска, Кипър, Чешката република, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Ирландия, Италия, Латвия, Лихтенщайн, Литва, Люксембург, Малта, Холандия, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения и Великобритания. За първи път срещата се организира извън Брюксел и с активното съдействие на една от държавите-членки (в случая - Министерство на здравеопазването на Италия, което осигури място за провеждането ѝ). Подготовката бе осъществена от организационен комитет, съставен от представители на Европейската комисия (ЕК) - Главна дирекция „Заетост, социални въпроси и включване“ и Главна дирекция „Вътрешен пазар и услуги“.

Основната цел на срещата бе да се осигури достатъчно надеждна организация, която да позволи работата на мрежата „Координация на комуникациите по социална сигурност“ да продължава през цялата календарна година, а не да се ограничава единствено до размяната на мнения по темата и провеждането на дискусии относно предизвикателствата и добрите практики за координация на комуникациите в общуването с гражданите само на станалите традиционни две годишни работни срещи.

За тази цел, в съответствие със заключенията на предишния семинар и след консултации между членовете на мрежата, ЕК създаде онлайн форум.

Презентациите на държавите-членки включваха представяне на последните инициативи за комуникация с цел по-добрата информираност на гражданите на съответната държава и тези на Европейския съюз (ЕС) по въпросите на координацията на социалната сигурност:

- Великобритания представи своята кампания в социалните медии, насочена към граждани на Обединеното кралство, които пребивават в Испания;
- Белгия представи своята медийна стратегия за работа със социалните мрежи;
- Холандия направи презентация за използването на мобилните телефони като канал за комуникация;
- Финландия и Естония представиха общата комуникационна кампания, насочена към естонските граждани, работещи в скандинавската държава;
- Италия представи своята комуникационна кампания, насочена към хората с увреден слух.

Делегатите на Европейската комисия представиха последните и предстоящите инициативи за комуникация, свързани с координацията на социалната сигурност. Презентацията им включваше информация за предстоящите проучвания на социално-икономическото приобщаване на работниците-мигранти в ЕС на местно равнище и резултатите от конкурентното състезание за информационна кампания за Европейска здравна карта. Бяха споделени актуалните новини от мрежата FreSso, резултатите от проведеното преразглеждане на ръководствата на MISSOC, както и най-новите актуализации на платформата Your Europe.

По искане на делегатите се проведеха три задълбочени дискуссионни сесии, в които бяха обсъдени следните въпроси:

1. Как да общуваме с гражданите на тема трансгранично здравно обслужване - освен дискусия, обсъждането включваше и две презентации - на ЕК (относно правната рамка) и на делегатите от Италия, които представиха своята комуникационна стратегия;

2. Как да използваме различните видове медии и техните възможности, чрез които да обсъждаме с гражданите приемането и разбирането на разнообразните предизвикателства пред свободно-



то движение на хора – в тази сесия встъпителната презентация беше на представителя на Финландия. Делегатите обсъдиха как Европейската комисия и националните институции могат да реагират на интензивния и често емоционален дебат за свободно придвижване, както и дали усилията за справяне с този съвременен феномен от страна на ЕК и публичните организации трябва да се ограничават само до предоставяне на факти и цифри или трябва да се използват методи и канали, които да представят информацията по-близо до гражданите и на по-достъпен за тях език.

3. Как да използваме социалните медии - встъпителното представяне бе на делегати от България и от ЕК. Участниците обсъдиха какви са възможните причини за често ирационалния страх по отношение използването на социалните медии от страна на държавните институции и се съгласиха, че най-добрият начин да се възползват от тях (като средство за информация и комуникация, достъпно за голям процент от гражданите) е като стартират с малки проекти, представляващи интерес за определена целева група, и използват социалните мрежи за ангажиране вниманието на авторитети в социалната сигурност и влиятелни журналисти, включвайки ги в диалог със съответната институция.

### Постоянни работни групи - основни изводи и работен план

В съответствие с целите, определени в началото на семинара, делегатите обсъдиха предложението на ЕК за сформирани на три постоянни работни групи (на базата на видовете комуникационни инструменти/средства), които да продължат да работят по общи задачи и през предстоящите 12 месеца. Според интересите и опита си, участниците в дискусиата се самоопределиха да работят за идентифициране на проблемите и търсене на решенията за по-лесно достигане на информация за социалната сигурност до гражданите и за по-активен диалог с тях **чрез различните комуникационни канали: традиционни медии, интернет и социални медии**. Бе взето решение групите да координират и споделят по между си получената информация.

Делегатите ще разглеждат потенциалните теми и общите за страните предизвикателства, ще споделят методите на работа и ще обсъждат очакваните резултати, които ще представят на следващата работна среща на мрежата.

По-долу са описани **първите изводи и планираните следващи стъпки**, посочени от делегатите за всяка една постоянна работна група.

1. *Група „Традиционни медии“* - предвид съответните национални въздействия и политическия контекст, както и различните начини на връзките с медиите, бе предложено разработването на следното:

- Преглед на основните препятствия, пред които сме изправени в работата си и идентифициране на нуждите. Къде имаме сходни проблеми, въпреки различието на нашите организации и на темите, с които се занимаваме?;
- Изработване на списък от теми, по които да работи групата. По кои теми - кои средства използваме? Някои теми изискват различна медийна стратегия в сравнение с други (например “свободно придвижване“, “пенсии“ и др.);
- „Toolbox“ - публикуване във форума на материали, информационни графики, таблици, съобщения, стратегии и т.н., които сме открили като полезни и ефективни при връзките си с медиите, като по-специално се обръща внимание на европейския контекст.

2. *Група „Интернет“* – групата достигна до консенсус, че основното предизвикателство на глобалната мрежа е представянето на юридически, статистически и други факти чрез прости и достъпни за гражданите съобщения. Членовете ѝ решиха да се насочат към следното:

- Споделяне на опит за това как съответните институционални сайтове са структурирани и как фактологията се предоставя в достъпни и лесно разбираеми съобщения;
- Коментари на всеки от групата за интернет сайтовете на останалите участници в групата;
- Споделяне на опит с инфограми;
- Споделяне на ръководства за използваните стилове на писане онлайн и начините за оптимизиране на език и стил за различни видове търсачки (SEO).

3. *Група „Социални медии/мрежи“* – обърнато бе внимание на огромната разлика в знанията и нивото на използване на социалните медии в държавите-членки. Групата предложи да се разработи следното:

- Насоки за използване на социалните ме-

дии;

- SWOT анализ на използването на социалните медии;
- Спешна обработка на проблемни коментари;
- Защита на данните;
- Идеи за това как да спечелим срещу традиционната съпротива от ръководството да използват социалните медии.

### **Заклучения**

Делегатите изразиха своето задоволство от идеята за осигуряване на приемственост в работата на мрежата „Координация на комуникациите по социална сигурност“ чрез създаване на три постоянни работни групи и подкрепиха използването на онлайн форума като работна платформа за това.

Потвърдено беше желанието да се създаде четвърта постоянна работна група по темата за трансграничното здравно обслужване, за да продължи обменът и споделянето на опит и добри практики.

Взе се решение онлайн форумът ще бъде

форматиран като „затворена група“ - достъпен само за членовете на мрежата. Предстои публикуване на съобщение за определяне на неформалния характер на форума, съдържащ мнения, които могат да се различават от представителното мнение на институциите. Това ще гарантира, че членовете на мрежата ще се чувстват свободни като експерти да изразяват личното си мнение и да споделят опит от областта, в която работят, като по този начин допринасят за развитието на диалога и активно се включват в дебата и работата на постоянната работна група.

Беше решено, че по време на първоначалния (тестови) период, онлайн форумът и работните групи да бъдат достъпни само за делегатите, присъствали на работната среща, а в последствие да бъдат отворени за всички членове на мрежата „Координация на комуникациите по социална сигурност“. Членовете на мрежата биха могли да участват в работата на повече от една постоянна работна група, като така ще се гарантира координацията и синергичния подход на проекта.

Следващото заседание на мрежата ще се проведе през пролетта на 2015 г.

## ПЕНСИОННАТА СИСТЕМА В РЕПУБЛИКА СЪРБИЯ – ОБЗОР НА ПРОМЕНИТЕ И ПРЕДСТОЯЩИ НОВОВЪВЕДЕНИЯ

Източник: Институт за социално осигуряване на Република Сърбия

Институтът за социално осигуряване на Република Сърбия представи извършените промени в законодателството на страната, свързани със сферата на социалното осигуряване, включително и тези, които засягат двустранните споразумения за социална сигурност. Освен че посочиха влизащите в сила от 1 януари 2015 г. актуализирани текстове на нормативните документи, от институцията отбелязаха и значимите промени в пенсионната система на Република Сърбия в последното десетилетие.

### Значими промени в пенсионната система в периода 2002-2014 г.

Значимите промени в пенсионната система на Република Сърбия, които могат да се смятат за реформи, започнаха през 2002 г. Тогава чрез изменения в Закона за пенсионното осигуряване и пенсиите за инвалидност, заедно с други точки, се увеличи с три години възрастовата граница за получаване на пенсия за възраст. Пенсионната възраст за жените нарасна от 55 на 58 години, а за мъжете - от 60 на 63 години.

Считано от април 2003 г. беше въведена така наречената точкова система, чрез която размерът на пенсията се определя въз основа на стойностите на личните и общите точки или въз основа на съответните лични доходи и средния осигурителен доход в Сърбия. Важно изменение бе новото определение за инвалидност, тъй като от този момент пълната загуба на работоспособност трябваше да бъде съобразена с осигуреното лице в случай на упражняване правото на пенсия за инвалидност.

Реформите, предприети с цел подобряване устойчивостта на системата за отпускане на пенсии за възраст и за инвалидност, бяха продължени с изменения в закона от януари 2006 г. Условието за отпускане на пенсия за възраст бяха променени и това право може да бъде упражнено, ако е изпълнено едно от следните условия:

- 65-годишна възраст за мъжете и 60-годишна възраст за жените и поне 15 години осигурителен стаж;
- 40 години осигурителен стаж за мъжете и 35 години осигурителен стаж за жените и навършени поне 53 години;
- поне 45 години осигурителен стаж и за мъжете, и за жените, независимо от възрастта.

Тези промени бяха осъществени поетапно в периода между 2006 и 2010 г. чрез вдигане на пенсионната възраст с по 6 месеца за всяка година.

В тази връзка беше увеличена с две години и възрастовата граница за получаване на наследствена пенсия на преживелия съпруг тя нарасна от 48 на 50-годишна възраст за вдовиците и от 53 на 55-годишна възраст за вдовците. Това също бе осъществено поетапно от 2008 г. насам с по 6 месеца на година.

В допълнение към промените, свързани с изискванията за отпускане на пенсии, бяха направени промени и в самата пенсионно-осигурителна институция, в статуса и в организацията ѝ, след което от 1 януари 2008 г. трите институции за пенсионно осигуряване и за осигуряване за инвалидност (Републикански фонд за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност на служителите, Републикански фонд за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност на самонаети лица и Републиканския фонд за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност на фермери) бяха обединени административно в една структура - Републикански фонд за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност (така наречената административна консолидация). От 1 януари 2011 г. започна и тяхната финансова консолидация.

Важни промени в системата за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност бяха предприети и след 1 януари 2011 г., от когато броят на изискваните години осигурителен стаж за жените беше увеличен от 35 на 38 години (промяната ще



се извършва поетапно в периода от 2013 до 2020 г. с по четири месеца на година). Другата направена корекция в условията за пенсиониране при жените беше поетапното увеличаване на минималната възраст за придобиване правото на пенсия за осигурителен стаж и възраст – от 53 на 58 години, като промяната ще се извършва поетапно в периода от 2011 до 2022 г. В обхвата на промените влизат и условията за придобиване право на наследствена пенсия от преживелия съпруг, като необходимата възраст се увеличава с три години - от 50 на 53 години за вдовица и от 55 на 58 години за вдовец. Тази промяна също ще бъде извършена поетапно за периода 2011-2017 г., като покачването е с по шест месеца на година.

За покриване на изискванията за придобиване право на пенсия от началото на 2011 г. се взимат предвид само осигурителните периоди, докато специалните периоди се взимат под внимание само при изчисляване на размера на пенсията.

Бяха извършени изменения по отношение разширяването обхвата на Закона за пенсионното осигуряване и осигуряването за инвалидност. От 1 януари 2012 г. професионалният военен персонал беше включен в обхвата на този закон, тъй като Републиканският фонд за пенсионно осигуряване и осигуряване за инвалидност погълна и Фонда за социално осигуряване на военния персонал. По този начин процесът на консолидация на предходните четири институции за пенсионно

осигуряване приключи.

Междувременно, поради редица обективни причини, бяха направени промени в индексирването на пенсиите и помощите при инвалидност.

### **Последни изменения в нормативната уредба, предвиждащи устойчиви условия за придобиване и упражняване на права**

Съгласно приетия през юли 2014 г. Закона за изменение на Закона за пенсионното осигуряване и осигуряването за инвалидност, от 1 януари 2015 г. влизат в сила промени в условията за придобиване правото на пенсия за възраст и наскоро въведеното в страната ранно пенсиониране.

В съответствие с измененията, правото за придобиване на пенсия за възраст може да бъде признато, когато осигуреното лице, независимо дали е мъж или жена, достигне:

- 65 години възраст и поне 15 години осигурителен стаж;
- 45 години осигурителен стаж, независимо от възрастта.

Затягането на условията за придобиване на пенсия за жените, т.е. изравняване с вече съществуващите условия за мъжете, ще бъде извършено поетапно, като възрастта за пенсиониране ще нараства с по 6 месеца на година за периода 2015-2020 г. и с по 2 месеца на година за периода 2021-2031 г. (Таблица 1). Това означава, че изменените условия за жените ще могат да се

**Таблица 1**

<b>Условия за отпускане на пенсия за възраст</b>		
<b>Жени</b>		
<b>(чл. 19а от Закона за измененията към Закона за пенсионното осигуряване и осигуряването за инвалидност)</b>		
<b>Календарна година на пенсиониране</b>	<b>Изисквана възраст (година-месец)</b>	<b>Изискван минимален осигурителен стаж (в години)</b>
2015	60 – 6	15
2016	61	15
2017	61 – 6	15
2018	62	15
2019	62 – 6	15
2020	63	15
2021	63 – 2	15
2022	63 – 4	15
2023	63 – 6	15
2024	63 – 8	15
2025	63 – 10	15
2026	64	15
2027	64 – 2	15
2028	64 – 4	15
2029	64 – 6	15
2030	64 – 8	15
2031	64 – 10	15

прилагат в пълния им обхват от 2032 г.

Според определението за ранно пенсиониране, дадено осигурено лице има право на такава пенсия, когато той/тя придобие поне 40 години осигурителен принос и има навършена поне 60-годишна възраст. Размерът на тази пенсия се определя по същия начин, както и този на пенсията

за възраст, но определеният размер се намалява с по 0,34% за всеки месец преди навършване на 65 години, но най-много с общо 20,4%.

Като се има предвид, че новите условия са доста строги, се дава възможност за ранно пенсиониране с по-облекчени условия по време на преходния период между 2015 г. и 2023 г. (Таблица 2).

Таблица 2

<b>Условия за ранно пенсиониране</b> (чл. 19б от Закона за измененията към Закона за пенсионното осигуряване и осигуряването за инвалидност)				
Календарна година на пенсиониране	Мъже		Жени	
	Изисквани години в осигуряване	Минимална изисквана възраст (година-месец)	Изисквани години в осигуряване	Минимална изисквана възраст (година-месец)
2015	40	55	36 – 4	54 – 4
2016	40	55 – 8	37	55
2017	40	56 – 4	37 – 6	55 – 8
2018	40	57	38	56 – 4
2019	40	57 – 8	38 – 6	57
2020	40	58 – 4	39	57 – 8
2021	40	59	39 – 4	58 – 4
2022	40	59 – 6	39 – 8	59
2023	40	60	40	59 – 6

Въпреки условието за намален размер на пенсията при пенсиониране преди 65 години, законът предвижда предимство за жените (по

време на преходния период 2015-2031 г.) – размерът на пенсията им няма да бъде намаляван, ако са достигнали възрастта, посочена на Таблица 3.

Таблица 3

<b>Ранно пенсиониране</b> <b>Жени</b> (чл. 70а от Закона за измененията към Закона за пенсионното осигуряване и осигуряването за инвалидност)	
Календарна година на пенсиониране	Изисквана възраст (година-месец)
2015	60 – 6
2016	61
2017	61 – 6
2018	62
2019	62 – 6
2020	63
2021	63 – 2
2022	63 – 4
2023	63 – 6
2024	63 – 8
2025	63 – 10
2026	64
2027	64 – 2
2028	64 – 4
2029	64 – 6
2030	64 – 8
2031	64 – 10

За да се затегнат условията за придобиване на пенсия, бяха извършени промени в правилата, които регламентират увеличаването на възрастовата граница за придобиване право на пенсия за възраст от осигурени лица, за които осигурителният стаж се изчислява с допълнителна тежест (миньори, пилоти и др.). Според тези изменения, за да упражни правото си на пенсия на по-ранна възраст, осигуреното лице първо трябва да изпълни изискването за наличието на поне 2/3 от предвидения осигурителен стаж за тези длъжности (професии).

В същото време е предвидено ограничаване на обхвата на лицата, които могат да бъдат определени като заети в специална категория труд. Осигурителните периоди на служителите в полицията, Агенцията за сигурност на информацията, Дирекцията за изпълнение на наказанията и др., чиито местоработи и дейности са от административен и технически характер, не могат да бъдат считани за периоди с допълнителна тежест, с изключение на служещите в армията на

Република Сърбия. За тази категория осигурени лица, измененията в закона предвиждат специални условия за придобиване право на пенсия за възраст в преходния период 2015-2021 г.

Групата на специалните периоди, които до сега се отнасяха до осигурените лица – жени, родили три деца, за които (въз основа на това) е признат специален осигурителен принос от две години (само за определяне размера на пенсията, но не и за покриване на условията за придобиване правото на нея), увеличава обхвата си и за случаите, в които:

- жената е родила едно дете – шест месеца специален осигурителен принос;
- жената е родила две деца – една година специален осигурителен принос.

Беше изменена и разпоредбата за начина на отразяване на осигурителните периоди между 40 и 45-ата година от общия осигурителен принос. Тези периоди вече няма да бъдат взимани в предвид с  $\frac{1}{2}$  от реалната им продължителност, а ще участват в изчисленията с цялата си дължина.

## СЛУЖИТЕЛИТЕ НА НОИ ОТБЕЛЯЗАХА СВОЯ ПРОФЕСИОНАЛЕН ПРАЗНИК – 11 НОЕМВРИ

Петър Иванов, главен експерт в отдел “Връзки с обществеността и международно сътрудничество”, дирекция ОКМС

И тази година Националният осигурителен институт (НОИ) спази традицията и на 11 ноември отбеляза професионалния празник на работещите в институцията – Деня на общественото осигуряване в България. На този ден българската православната църква почита Свети Великомъченик Мина - закрилник на бедните, на инвалидите, на вдовиците и радетел за семейно благополучие, който е избран за патрон на НОИ.

На стилното тържество, организирано в деня на празника, присъстваха много официални гости. Празненството уважиха вицепремиерът и министър на труда и социалната политика Ивайло Калфин, министърът на финансите Владислав Горанов и членове на Надзорния съвет на НОИ. Сред присъстващите бяха бивши управители на института и ръководители на институции, с които НОИ работи в тясно сътрудничество.

По традиция вечерта откри управителят на Националния осигурителен институт Бисер Петков. В своето приветствие към присъстващите той акцентира върху основните приоритети на дейността на НОИ през 2014 г. и благодари на служителите за положеното старание за успешната им реализация.



Уважаеми гости,

Скъпи колеги,

На днешния ден българската църква почита Св. Великомъченик Мина. Светията, закрилник на сираците, бедните, инвалидите и вдовиците, лечителят

на болните и покровител на семейството е нашият патрон. Ето защо от 2002 г. всяка година на тази дата отбелязваме Деня на социалното осигуряване в България и професионалния празник на служителите на Националния осигурителен институт.

Бих искал специално да благодаря на вицепремиера и министър на труда и социалната политика г-н Ивайло Калфин, на министъра на финансите г-н Владислав Горанов, на членовете на Надзорния съвет на НОИ, на бившите управители на института и на всички наши гости, които приеха поканата и се присъединиха към нас да отпразнуваме заедно този ден. Позволете ми да приветствам с българското „Добре дошли” и нашите чуждестранни гости от Международната асоциация на пенсионните и социални фондове в лицето на директора г-н Евгений Аметов и зам. директора г-жа Елена Селиверстова. Радвам се, че тяхното работно посещение съвпадна с професионалния ни празник. Отправлям поздрав и към всички служители на НОИ, които тази вечер са тук, за да почетат нашия патрон и да отбележат своя професионален празник.

Уважаеми госпожи и господа,

Социалното осигуряване в България има дълга и забележителна история. Първите осигурителни схеми за отделни рискове и категории държавни служители са законово регламентирани у нас още през 80-те години на 19-ти век. Но основите на цялостното обществено осигуряване, разпространено върху всички категории наемни работници с всички видове обществени осигуровки, се полагат с приемането през 1924 г. на Закона за обществените осигуровки. Можем да се гордеем, че още преди 90 години България, първа на Балканите, въвежда съвременните принципи на организация на социалното осигуряване, като всяка осигуровка е била финансово самостоятелна, имуществено и счетоводно обособена, под управлението на създадения по-късно Институт за обществено осигуряване, чийто продължител днес е Националният осигурителен институт.

За нас професионалният празник е повод да

поздравим служителите на Националния осигурителен институт, които с работата и постиженията си увеличават доверието на обществото в държавните институции. На този ден се връщаме назад и правим равностметка на случилото се през последните дванадесет месеца в системата на Националния осигурителен институт. И през 2014 г., водени от желанието все повече да подобряваме качеството на обслужване на потребителите на нашите услуги, насочихме основните усилия към улесняване на достъпа до административни услуги чрез разширяване на каналите за достъп. Залагайки на новите технологии като успешна платформа за модернизация на обслужването в НОИ, успешно разработихме и изпълнихме планираните за развитие през тази година електронни административни услуги. НОИ вече предлага над 50 електронни услуги за различни групи потребители, които институтът предоставя чрез интернет страницата си. Това ни поставя сред институциите у нас, които най-активно допринасят за реализирането на работещо електронно правителство в България. Удовлетворени сме от признанието, което дойде в началото на годината, когато НОИ беше отличен в конкурса на БАИТ с приза „За принос в информационните и комуникационните технологии” в категорията „Държавна администрация”.

Специално искам да отбележа и да благодаря на колегите от трите дирекции в Централно управление – „Осигуряване и краткосрочни плащания”, „Правна” и „Информационни системи и моделиране на бизнес процеси” за усилията, които положиха за нормативната и технологичната подготовка на електронния обмен на данни между органите на медицинската експертиза и НОИ. От началото на следващата година лекарите и ЛКК ще могат да представят данните от болничните листове и решенията по обжалването им по електронен път в електронен регистър на болничните листове, създаден и поддържан от НОИ. В резултат от това, процесът по изплащане на обезщетенията за временна неработоспособност ще бъде опростен, а срокът за получаването им от осигурените лица - значително съкратен.

Друг акцент през годината беше успешното приключване на съвместния проект и подписаното споразумение между НОИ и „Български пощи” ЕАД за изплащането на пенсиите в пощенските станции чрез електронен изплащателен картон. С едно посещение в пощенската станция пенсионерите ще могат да получат едновременно месечната си пенсия, неполучени от предходни месеци пенсии,

както и пенсионен запис.

Към значимите проекти, реализирани в рамките на годината, бих искал да причисля изграждането и пускането в експлоатация на ново архивохранилище на Обединения осигурителен архив на НОИ в с. Невестино. В него ще се съхранява документацията на големи прекратени осигурители като металургичен комбинат „Кремиковци”, мини „Бобовдол” и „Стомана” - гр. Перник. Всичко това е насочено към клиентите на НОИ, чиито пенсионни права зависят от данните в съхраняваните осигурителни документи.

Това са само част от постиженията през изминалата година. Те са резултат от труда на хилядите служители в системата на НОИ. Високо оценявам професионализма и всеотдайността на всички колеги от централно управление и териториалните поделения на НОИ в страната. Техните усилия са основният фактор за просперитета на институцията и са гаранция за стабилността на социално-осигурителната система.

Уважаеми колеги,

В заключение искам да пожелая на всеки от вас здраве и постоянен стремеж към по-високи професионални цели. Да носим в сърцата си и претворяваме в дела добродетелите на нашия патрон. Нека чудотворецът Св. Мина закриля вас и вашите семейства и да ни води напред!

Честит празник, колеги!

В своето приветствено слово подуправителят на НОИ Весела Караиванова насочи вниманието на всички към човешката страна на усилията на работещите в системата. Тя напомни за всички благотворителни кампании, в които се включиха колегите през годината. Г-жа Караиванова приветства тяхната активност при дарителските акции за пострадалите при наводненията в Мизия и Бяла Слатина, за възстановяването на параклиса „Св. Мина“ край Сливен, както и съпричастността им към съдбата на всички служители, изпаднали в нужда и получили финансова и морална подкрепа на колегите си от цялата страна.

## НОМИНАЦИИ

Най-тържествената част от вечерта настъпи с церемонията по обявяване на победителите в традиционните номинации за най-добре представилите се през годината териториални поделения на НОИ в двете категории.

Министърът на труда и социалната политика Ивайло Калфин излезе на сцената, за да обяви



победителите категорията **“За цялостен принос и добра организация на работата в областта на краткосрочните плащания и контрола”**.



От плика с победителя той обяви името на териториалното поделение в Благоевград. Преди това вицепремиерът съобщи и подгласниците в категорията – второто място заеха колегите от Габрово, а трето си поделиха тези от София-град и Варна.

Призът за първо място в категория **“За цялостен принос и добра организация в пенсионното производство”** получи ТП на НОИ - гр. Пловдив. Наградата на победителя връчи министърът на финансите Владислав Горанов. На второ място остана регионалната структура в Благоевград, а на трето - тази във Враца.

