



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

Дата: 30.11.2018 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ПОДУПРАВИТЕЛ

(Подпис)

ВЕСЕЛА КАРАИВАНОВА-НАЧЕВА

ОТЧЕТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ НА НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ ЗА 2018 г.

Стратегически документ: 1) Стратегия за развитие на Националния осигурителен институт за периода 2018 – 2021 г.

2) Общи оперативни цели на Националния осигурителен институт за 2018 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ № 1: Предоставяне на висококачествени административни услуги и нарастване на потребителската удовлетвореност.

Общи оперативни цели на НОИ за 2018 г.	Дейности	Резултат	Индикатор за изпълнение		Индикатор за самооценка 1. Напълно постигната цел (100%) 2. Задоволително постигната цел (50 и над 50%) 3. Незадоволително постигната цел (под 50%)
			Индикатор за целево състояние (заложено в началото на годината)	Индикатор за текущо състояние (отчетен в края на годината)	
1.1. Развитие на предоставяните административни и справочни електронни услуги от НОИ и интегриране с модулите от портала за електронни административни услуги на ДА „Електронно управление“.	1. Разработени нови електронни административни и справочни услуги, предвидени в утвърдения план за 2018 г.	Електронизирани приоритетни административни услуги.	Брой нови електронни услуги в края на 2018 г.	Брой нови електронни услуги в края на 2018 г. – 3 бр. (справочна – 1 бр.; административни – 2 бр.)	Задоволително постигната цел. <i>Миграцията на справки към нови версии на развойните средства продължава и през 2019 г.</i>
	2. Извършвана е софтуерна модернизация на справочните системи за предоставяне на услуги.	Разширени и модернизирани електронни справочни услуги за широк кръг потребители. Работеща справочна система и частично модернизирана инфраструктура.	Модернизиран потребителски софтуер на ИС на НОИ за работа в новата среда.	Извършена е и продължава да се извършва миграция на справки към нови версии на развойните средства според приоритетите им.	

	3. Разработени са задания за нови електронни административни и справочни услуги.	Повишена удовлетвореността на потребителите от предоставяните услуги чрез разширяване каналите за достъп и разработване на нови електронни услуги.	Изготвени задания – брой.	Изготвени задания – 6 бр.
	4. Изготвени и приети предложения за промени в НПОПДОО и в НОИПОБ за създаване на възможност за подаване на заявления по електронен път за: - изплащане на парична помощ при смърт на осигуреното лице; - изплащане на несполучени от починало лице парични обезщетения и помощи; - изплащане на несполучени от починало лице парични обезщетения за безработица.		Извършени нормативни променени в двете наредби: НПОПДОО и НОИПОБ.	Извършени нормативни променени в двете наредби: НПОПДОО и НОИПОБ.
	5. Изготвени са становища по заявления от администрации и са разработени вътрешни актове за оптимизиране електронния обмен на данни със съдилищата и с други администрации. Сключени са споразумения за електронен обмен на данни със съдилищата и с други администрации.	Споразумения за електронен обмен на данни между НОИ, съдилища и други администрации.	Оптимизиран електронен обмен на данни със съдилищата и с други администрации.	Оптимизиран електронен обмен на данни със съдилищата и с други администрации.

<p>1.2. Активиране на достъп до регистри на други администрации през единната среда за обмен на данни между администрациите (Regix) предоставена от ДА „Електронно управление“.</p>	<p>1. Предоставен е достъп до регистри на НОИ на други администрации. 2. Изготвени са заявления за достъп до регистри на други администрации през Regix. 3. Заявен е и е получен достъп до регистрите на МОН, но не се осъществява през единната среда за обмен на данни Regix. 4. Заявен е достъп до регистрите на МЗХГ.</p>	<p>Активиран е достъп до регистри на НОИ от други администрации през единната среда за обмен на данни Regix.</p>	<p>Активиран достъп до заявените регистри.</p>	<p>Достъпът до регистрите на МОН не се осъществява през единната среда за обмен на данни Regix.</p>	<p>Незадоволително постигната цел.</p> <p><i>До ДА „ЕУ“ е заявена необходимостта от промяна на достъпа до регистрите на МОН през единната среда Regix.</i></p> <p><i>Очаква се отговор във връзка със заявеният достъп до регистрите на МЗХГ.</i></p>
<p>1.3. Продължаване подготовката за въвеждане на електронния обмен на данни (EESSI) между НОИ и осигурителните институции в държавите-членки на ЕС за прилагане на европейските регламенти в областта на социалното осигуряване.</p>	<p>1. Разработка на програмен продукт по интеграция на информационната система за изплащане на пенсии по международни договори и регламенти със система EESSI.</p> <p>2. Осъществени са дейности по присъединяването на НОИ към системата EESSI, като контактна точка, както следва: - Регистрация на НОИ в IR като контактна точка; - Инсталация на тестова среда в инфраструктурата на НОИ - Готовност за присъединяване; - Инсталация на Acceptance среда в инфраструктурата на НОИ - Работеща система EESSI – интернационална част; - Издаване на сертификати от StamIT, Infonotary и Evrotrust за Test и Acceptance средите - Издадени сертификати.</p>	<p>Одобрено е техническо задание от ДА „ЕУ“ и е стартирала процедура по ЗОП за съпътстващ софтуер за дългосрочните плащания към системата за „Надграждане и усъвършенстване на системата на НОИ за съхранение и обмен на СЕД с държавите-членки на ЕС(EESSI).</p> <p>Взето решение за електронното приложение, което ще се използва при EESSI.</p>	<p>Работеща система.</p> <p>Разработен софтуер</p>	<p>Стартирана процедура по ЗОП.</p> <p>Частично разработен софтуер</p>	<p>Задоволително постигната цел</p> <p><i>Работата продължава през 2019 г.</i></p>

	<p>3. Взето участие в работата по система EESSI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в заседанията на административната и техническата комисия към ЕК и в Изпълнителния борд и Борда за промени на EESSI. - проведена среща с екипа по преход и представители на Контактните точки в България – начертана карта на националната подготовка и напредък. - взето участие в ръководството на ТК по време на Българското председателство на ЕС. - изготвена е и е изпратена Нота от името на Р. България, относно транслитерацията на някои лични данни при обмена на данни в системата EESSI, която е подкрепена от други държави членки. 		Изпълнени приоритети на председателството	Изпратена Нота от името на Р. България, относно транслитерацията на някои лични данни при обмена на данни в системата EESSI.	
	4. Извършен е анализ на отговорностите на ТП и ЦУ на НОИ по попълване на СЕДи и функциите на органа за връзка по EESSI (Liaison body).		Разпределени отговорности на звената в НОИ по попълване на СЕДи.	Все още не са изцяло разпределени отговорностите на служителите в ТП на НОИ.	
	5. Извършен е анализ на електронните приложения за осъществяване на EESSI и е взето решение за използване на RINA.		Избрано електронно приложение за осъществяване на EESSI.	Избрано електронно приложение при стартиране на EESSI - RINA.	
	6. Наръчниците за работа с приложението са частично разработени и предоставени за работа на служителите.		Налични наръчници за работа с приложението.	Предоставените наръчници от екипа по EESSI към ЕК са частично преведени и се използват.	

	7. Изпратено запитване до компетентните институции на другите държави членки за тестови обмен на данни и са проучени възможностите за тестови обмен на данни с Осигурителната институция на Великобритания.		Определени са институциите за тестови обмен.	Заявена готовност за тестване на BUCs в областта на безработицата от осигурителната институция на Великобритания.	
1.4. Изпълняване на проект за оптимизиране функционалността на интернет сайта на института, съобразно нормативните изисквания за съдържание, достъпност и защита, и поддържане на актуална информация.	1. Изготвяне на техническа спецификация за разработването на портал на НОИ на нова платформа. 2. Мигриране на вътрешния портал на НОИ.	Разработването на нов интернет сайт на НОИ със съвременен дизайн, отговарящ на изискванията за сигурност и управление на съдържанието е включено в Стратегията за развитие на Д „ИКТ“ и Пътната карта за изпълнение на стратегията.	Обновена версия на портала.	Стара версия на портала.	Незадоволително постигната цел <i>Поради структурни промени и създаването на нова дирекция, отговаряща за дейността, както и смяна на технологията и приоритетите, изпълнението е отложено .</i>
1.5. Модернизиране на ИТ инфраструктурата и гарантиране на непрекъснатост на процесите, подобряване на скоростите на достъп и обмен на информацията.	1. Извършено модернизиране на ИС на НОИ с нови софтуерни версии на системен и базов софтуер чрез: - инсталация и модернизация. - частично мигриране на интернет приложения. - интеграция на вътрешни приложения с АД.	Модернизирана среда и частично мигрирани приложения, работещи в нова среда.	Нови версии. Нови интернет приложения.	Налични са нови версии на системния и базов софтуер. Средата е модернизирана. Частично мигрирани приложения в новата среда.	Задоволително постигната цел <i>Работата по миграцията на приложенията продължава с ясен екшън план.</i>
1.6. Оптимизиране на работните процедури в осигурителния архив и ефективно използване	1. Актуализирани са методическите указания и документите, регламентиращи дейността.	Оптимизирани процеси по приемане и използване на документи от прекратени осигурители без правоприменик.	Актуализирани методически указания и документи към м. декември 2018 г.	Актуализирани методически указания и документи към м. декември 2018 г.	Задоволително постигната цел <i>Модул за унищожаване на дела с изтекъл срок</i>

на информацията от електронния архив.	2. Извършена е актуализация на данните по регистъра на лицата, осигурявани към СВОЧ на ТПК и унищожаване на осигурителни картони поради изтекъл срок на съхранение.	Спазени сроковете за съхранение на документите и унищожаването им. Разширен обхват на ТП на НОИ, потребители на ел. архив и осигурена възможност за пренасочване на заявления за издаване на удостоверения между ТП на НОИ.	Актуализирана база данни по регистъра и подготвени за унищожаване осигурителни картони към м. декември 2018 г.	Извършена актуализация на данните по регистъра и са унищожени осигурителни картони поради изтекъл срок на съхранение.	<i>на съхранение не е внедрен, но процедурите по унищожаване на дела с изтекъл срок на съхранение не са възпрепятствани. Внедряването на нови функционалности, осигуряващи автоматизиране на процесите по издаване на удостоверения за осигурителен стаж и доход, чрез унифицирани работни листове не е извършено поради късното уточняване на параметрите по заданието, съгласно промените в законодателството от 01.01.2019 г.</i>
	3. Въведени графици за електронно архивиране в отдел „ООА“ към ТП на НОИ – Пловдив и ТП на НОИ –Търговище.		Брой въведени редове през 2018 г. – 9 600 000.	Въведени редове през 2018 г. – над 9 600 000.	
	4. Извършвани са системни проверки върху трансферираните протоколи.		Брой проверки през 2018 г. – 160.	Брой проверки през 2018 г. – 160.	
	5. Разработено е задание за приложение за унищожаване на дела с изтекъл срок на съхранение.		Унищожени дела с изтекъл срок на съхранение.	Унищожени са делата с изтекъл 50 год. срок на съхранение.	
	6. Разработено е задание за внедряване на нови функционалности, осигуряващи автоматизиране на процесите по издаване на удостоверения за осигурителен стаж и доход, чрез унифицирани работни листове.		Унифициран модел на работни листове и на технологията за контрол върху тях.	Работните листове са унифицирани, но процесът на контрол върху тях не е автоматизиран.	
1.7. Утвърждаване на концепция за унифицирано изграждане, структуриране и брандиране на офисите на института,	1. На база събрана и структурирана информация от ТП е разработен сравнителен анализ на съществуващите практики в НОИ относно структурирането и брандирането на приемните.	Налична структурирана информация за съществуващите практики относно структурирането и брандирането на приемните и за действащите системи в	Сравнителен анализ на цялостната картина на структурата и визията на приемните на института.	Сравнителен анализ на цялостната картина на структурата и визията на приемните на института.	Задоволително постигната цел <i>Работата продължава през 2019 г.</i>

включително въвеждане на съвременни системи за управление на опашките в областните градове с възможност за отчитане на натовареност, време за предоставяне на услугата и други.	2. Въз основа на информация, включително техническа документация, от ТП на НОИ, относно функциите и възможностите на системите за управление на опашките и кратко описание на опита при експлоатация (трудности, ефективност, евентуални недостатъци, поддръжка и други) е разработен анализ на функционалните възможности на вече внедрени системи за управление на опашките и ефекта от тяхното прилагане.	ТП на НОИ и ефекта от прилагането им.	Разработен анализ на функционалните възможности на внедрени системи и ефекта от прилагането им, включително предимства и недостатъци от действието им.	Разработен анализ на функционалните възможности на внедрени системи и ефекта от прилагането им, включително предимства и недостатъци от действието им.	
	3. Предприети са действия за изготвяне на анализ разходи-ползи, на база на който да се определят ТП в които е целесъобразно да се въведат системи за управление на опашките.		Анализ на разходи-ползи определящ в кои ТП на НОИ е целесъобразно да бъдат въведени системи за управление на опашките.	Анализ на разходи-ползи определящ в кои ТП на НОИ е целесъобразно да бъдат въведени системи за управление на опашките.	
	4. Изготвени са становища и предложения относно изискванията към системите и търсените резултати от внедряването им, както и относно визията за структурата и брандирането на приемните на института с цел унифицирането им.		Разработена концепция за структурата, брандирането и въвеждането на система за управление на опашките за офисите на НОИ в областните градове.	Не е разработена концепция за структурата, брандирането и въвеждането на система за управление на опашките за офисите на НОИ в областните градове	

Стратегически документ: 1) Стратегия за развитие на Националния осигурителен институт за периода 2018 – 2021 г.

2) Общи оперативни цели на Националния осигурителен институт за 2018 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ № 2: Повишаване на организационната ефективност и информационната сигурност

Общи оперативни цели на НОИ за 2018 г.	Дейности	Резултат	Индикатор за изпълнение		Индикатор за самооценка 1. Напълно постигната цел (100%) 2. Задоволително постигната цел (50 и над 50%) 3. Незадоволително постигната цел (под 50%)
			Индикатор за целево състояние (заложено в началото на годината)	Индикатор за текущо състояние (отчетен в края на годината)	
2.1. Утвърждаване на актуализиран план за ускорено въвеждане на процесноориентирания подход в управлението на института, включващ моделиране на работните процеси в текущо състояние до края на 2018 г.	1. Изготвен, съгласуван и утвърден е актуализиран план и вътрешни правила за въвеждане на процесно-ориентирания подход.	Актуализиран план и вътрешна регламентация на работата	Утвърден актуализиран план и вътрешни правила	Утвърден актуализиран план и вътрешни правила	Напълно постигната цел
	2. Изпълнени са дейностите съгласно актуализирания план и вътрешни правила.	Моделирани работни процеси в текущо състояние	Изпълнени предвидените дейности за 2018 г. в актуализирания план.	Изпълнени част от предвидените дейности. Работата продължава съгласно актуализиран план с приоритизирани дейности и срокове.	
2.2. Развитие на информационната система чрез оптимизиране и модернизиране на информационните	1. Измененията в нормативните актове (КСО и Наредбите) са отразени в програмните модули на ИС на НОИ.	Отразени всички изисквания и промени на законодателството през 2018 годината.	Актуализирани в срок модули според нормативните промени и новите изисквания.	Актуализирани в срок модули според нормативните промени и новите изисквания.	Задоволително постигната цел. <i>Работи се по промените в</i>

ресурси с оглед подобряване на информационната осигуреност на основните дейности на НОИ и повишаване надеждността на системата.	2. В процес на разработване е софтуер за изчисляване на прогнозен индивидуален коефициент и прогнозен размер на пенсиите, с начална дата след 31.12.2018 г., като са разработени процедури с различни варианти за изчисляване на индивидуален коефициент след 31.12.2018 г. и са изготвени множество справки и анализи.	Предоставят се актуални данни и бърз достъп до максимална по обем информация.	Разработени софтуери съгласно изискванията за отпускане и изменение на пенсии с начална дата след 31.12.2018 г.	В процес на разработка е софтуер съгласно изискванията на текущото законодателство.	законодателството през 2019 г.
	3. В процес на разработване е софтуер за изчисляване на индивидуален коефициент и нови функционалности в модул „Доклад за осигурителен стаж и доход“ и ПП за отпускане и изменение на пенсиите, с начална дата след 31.12.2018 г. по методика, разработена съгласно изискванията на текущото законодателство.				Изпълнението на част от дейностите е отложено поради промяна на приоритетите. Работата ще продължи и през 2019 г.
	4. В процес на разработка са нови програмни модули: - модул „ГВРС“; - модул „Осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се“ (ОСДС).				Справочната система е много богата и миграцията се извършва по приоритет на приложенията. Миграцията на справки и приложения към нови версии на развойните средства продължава и през 2019 г.
			Внедрен модул „ГВРС“.	Извършена пробна миграция на данните от работните справки за 2018 г. от екселските файлове. Предстои внедряване за тест.	Установена е невъзможност за самостоятелно изготвяне на задание за електронен обмен на информация с изпълнителите на дейността по профилактика и рехабилитация от Д „ОКП“. Проведени са разговори с представители на изпълнителя, предложил създаването на
			Внедрен модул „ОСДС“	Пълна и актуална партида на самоосигуряващите се лица, която се обновява ежедневно. Предстои внедряване на ПП за заверка на	

				стажа на самоосигуряващите се лица по изградената партида.	електронен обмен, за уточняване на основните параметри и възможни канали за обмен на данни. <i>Работата ще продължи през 2019 г.</i>
5. В процес на разработване е програмен продукт за въвеждане и съхраняване на данните за осигурителен стаж и доход при издаване на УП от документите в Осигурителния архив.		Разработено и внедрено приложение.	Разработва се програмен продукт.		
6. Извършена миграция на множество вътрешни справки от вътрешната справочна система към по-нова версия на развойните средства според приоритета им.		Работещи и актуални справки и приложения.	Извършена миграция на множество вътрешни справки и приложения.		
7. Продължава работата по завършване на централизацията на подмодул „Помощ при смърт на осигурено лице“ от система ПОПДОО.		Работещи централизирани модули с всички функционалности.	Предстои приключване на централизацията на последния не централизиран подмодул, с което система ПОПДОО, която физически работи в ТП ще бъде окончателно централизирана.		
8. Разработени са и внедрени нови програмни продукти и функционалности към модулите от НСОИП и Локална база данни „Пенсии“ и е обогатена справочната система.		Оптимизирани модули и разработени нови функционалности.	Част от разработените функционалности са внедрени, други са в процес на разработване и тестване.		

<p>9. Работи се по Уеб-базирано приложение за автоматизиране на процесите по обработка на информацията за дългосрочните плащания на централно ниво. Разработени са допълнителни функционалности.</p>		<p>Разработен програмен продукт.</p>	<p>Разработените функционалности са в процес на тестване.</p>	
<p>10. Разработени са процедури, софтуер и технология на обработка на информация за попълване на липсваща информация за дата на превод на пенсионни записи, за датата на плащане на пенсии и пенсионни записи от и към Български пощи, както и за изтегляне на данни за пенсии помесечно за определен период от време от база данни „Пенсии“.</p>		<p>Разработен програмен продукт.</p>	<p>Продължава разработването на програмното осигуряване.</p>	
<p>11. Осигурена е свързаност между АЗ и НОИ в мрежата на ДА „ЕУ“ и на експертно ниво са обсъдени формата на данните и начина на обмен между двете институции.</p>		<p>Протокол за съгласуване на формата на данните за обмен между НОИ и АЗ.</p> <p>Разработено програмно осигуряване за експорт на данните към АЗ в договорения формат.</p>	<p>Споразумението за информационния обмен между НОИ и АЗ е в процес на съгласуване.</p> <p>Разработени процедури за извличане на данните.</p>	
<p>12. Извършени е анализ на етапите и функциите по предоставяне на документи за изплащане на направени разходи за профилактика и</p>		<p>Извършен анализ на етапите и функциите по предоставяне на паричните помощи за</p>	<p>Извършен анализ на етапите и функциите по предоставяне на паричните помощи за</p>	

	рехабилитация във връзка с преминаване към електронен обмен на информация с изпълнителите на дейността и е стартирала работа по разработване на задание за електронния обмен.		профилактика и рехабилитация. Разработени задания.	профилактика и рехабилитация. Не е разработено задание.	
2.3. Изграждане на нов технологичен ред при постановяване на разпорежданията, издавани в пенсионното производство.	<p>1. Изготвени са макети на разпореждания за преосвидетелстване на всички видове инвалидни пенсии.</p> <p>2. Изготвени са описания на методиката за изчисляване на индивидуалния коефициент.</p> <p>3. Изготвени са становища, вътрешни актове и проекти на индивидуални административни актове и др. документи, които да се генерират от програмните продукти.</p> <p>4. В процес на разработване е софтуер съобразно утвърдения проект на изменените работни процеси, програмно и технологично осигуряване по отпускане, изменение и преосвидетелстване на пенсиите за постановяване на разпореждания в реално време.</p>	Усъвършенстване на програмното и технологично осигуряване на процесите по отпускане, изменение и преосвидетелстване на пенсиите.	Внедрено ново програмно осигуряване и технология за постановяване на разпорежданията, издавани в пенсионното производство.	Новото програмно осигуряване и технология за постановяване на разпорежданията, издавани в пенсионното производство е в процес на разработване.	<p>Задоволително постигната цел.</p> <p><i>Няма изграден нов технологичен ред, тъй като предстоят законодателни промени, оказващи влияние върху неговото съдържание.</i></p>
2.4. Осигуряване на надеждна защита на качеството на информацията и интегритета на данните.	<p>1. Мигриране SQL от ТП към ЦУ на НОИ.</p> <p>2. Идентифицирани са зоните, които не са в съответствие с изискванията на с Регламент (ЕС) 2016/679.</p>	Утвърден План за действие за покриване на идентифицираните несъответствия с изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679.	<p>Налични групи в АО (Always on).</p> <p>Изпълнение предвидените мерки в плана действия за годината.</p>	<p>Изпълнени са част от предвидените дейности.</p> <p>Изпълнение предвидените мерки в плана действия за годината.</p>	<p>Задоволително постигната цел.</p> <p><i>Работата по мигриране на данните продължава съгласно актуализиран</i></p>

	<p>3. Разработен е План за действие за покриване на идентифицираните несъответствия с Регламент (ЕС) 2016/679.</p> <p>4. Актуализирана е системата за видеонаблюдение и е направен анализ на необходимостта от въвеждане на мерки за сигурност както на централно, така и на териториално ниво на база на оценка на риска.</p>	<p>Усъвършенствана системата за контрол на достъп до сървърните помещения в НОИ и служебните помещения в които се обработват и съхраняват лични данни.</p>			<p><i>план с приоритизирани дейности и срокове.</i></p> <p><i>Изпълнението на мерките в утвърдения План за действие за покриване на идентифицираните несъответствия с Регламент (ЕС) 2016/679 продължава през 2019 г.</i></p>
<p>2.5. Преглед на Системата за управление сигурността на информация в НОИ, засилване на контрола по спазване на процедурите и стартиране на процедура за сертификация съгласно изискванията на стандарта ISO/IEC 27001/2013.</p>	<p>1. Идентифицирана е нуждата от обособяване на независимо звено за информационна сигурност в НОИ и запълване организационната структура на СУСИ.</p>	<p>В Плана за действие по изпълнение на препоръките за покриване на идентифицираните несъответствия с Регламент (ЕС) 2016/679 е включено обособяване на независимо звено за информационна сигурност в НОИ и запълване организационната структура на СУСИ.</p>	<p>Запълнени позиции в организационната структура на СУСИ.</p>	<p>Свободни позиции в организационната структура на СУСИ. Включени мерки в план за действие за покриване на идентифицираните несъответствия с Регламент (ЕС) 2016/679.</p>	<p>Незадоволително постигната цел.</p> <p><i>Предстои преглед на основни процедури на СУСИ, вкл. процедурата за управление на риска.</i></p>
	<p>2. Анализирани са рисковете във връзка с несъответствията спрямо изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) като елемент от СУСИ.</p>				
<p>2.6. Повишаване на организационната ефективност и укрепване на управленския капацитет.</p>	<p>1. Организиран са обучения в различни управленски умения за ръководителите от ТП и ЦУ на НОИ.</p>	<p>Подобри управленски умения на мениджърския състав.</p> <p>Създадени условия за своевременно осигуряване на доставки, услуги и строителство за</p>	<p>Минимум 50% от ръководителите са включени в обучение с фокус върху развитието на управленски умения.</p>	<p>Над 50% от ръководителите са включени в обучение с фокус върху развитието на управленски умения и професионална компетентност</p>	<p>Напълно постигната цел.</p>

	<p>2. Повишена е степента на координация между организационните звена за по-добро планиране и своевременно възлагане на обществените поръчки, в единични случаи се констатира:</p> <p>1. Несвоевременно стартирали процедури по възлагане на обществени поръчки в системата на НОИ;</p> <p>2. Не инициране на част от процедурите, включени в утвърдения план-график за провеждане на обществените поръчки през 2018 г.</p>	<p>администриране дейността на НОИ, при ефективно и прозрачно разходване на средства.</p>	<p>Създадена организация за подобряване на координацията между звената.</p>	<p>Подобрена координация между организационните звена, инициращи и организиращи възлагането на обществени поръчки.</p>	
<p>2.7. Извършване на основната част от дейностите по въвеждане на цялостна политика за развитие на човешките ресурси.</p>	<p>1. Актуализирани са вътрешните документи по УЧР.</p> <p>2. Разработена е рамкова политика.</p>	<p>Ясно определени приоритети.</p> <p>По-висока кохерентност на политиките по УЧР.</p>	<p>Стратегически документ в областта на УЧР.</p>	<p>Наличие на единен стратегически документ в областта на УЧР в института.</p>	<p>Напълно постигната цел.</p>
<p>2.8. Анализ и подготовка за въвеждане на система за стратегическо планиране и управление чрез балансирана система от показатели за ефективност - Balanced Scorecard, с оглед подобряване на процесите по планиране и отчитане на резултатите от провежданите</p>	<p>1. Извършено е проучване на балансираната система от показатели за ефективност като инструмент за ефективно управление на публични организации – концептуална и теоретична основа, добри практики.</p> <p>2. Подготвен е Доклад „Балансирана система от показатели за ефективност – концептуална и теоретична основа“.</p> <p>3. Докладът и Докладна записка, съдържаща мотивирано</p>	<p>Изготвен доклад с информация относно балансирана система от показатели за ефективност и прилагането ѝ в организации от публичния сектор.</p> <p>Идентифицирани са необходимите действия за въвеждане на БСПЕ в НОИ в краткосрочен план.</p>	<p>Изготвен и изпратен до всички заинтересовани страни Доклад на тема: „Балансирана система от показатели за ефективност – концептуална и теоретична основа“.</p> <p>Изготвена концепция за въвеждане на балансирана система от показатели за</p>	<p>Изготвен и изпратен до всички заинтересовани страни Доклад на тема: „Балансирана система от показатели за ефективност – концептуална и теоретична основа“.</p> <p>Не е изготвена концепция.</p>	<p>Задоволително постигната цел</p> <p><i>След обсъждане на Съвет на управителя се възприе подходът окончателното решение по отношение въвеждането на балансираната система от показатели за ефективност да бъде взето след извършване на цялостен анализ на напредъка по Плана за</i></p>

социалноосигурителни програми и от дейността на института.	становище относно готовността за въвеждане на БСП в НОИ са представени и обсъдени на Съвет на управителя.		ефективност (БСПЕ) в НОИ.		<i>действие по САФ, с цел постигане на синхрон и логическо съответствие между отделните мерки.</i>
2.9. Включване на социалната отговорност в организационната култура на НОИ като осъзната необходимост.	1. Реализирани са информационни публикации на вътрешния сайт за споделяне на добър опит. 2. Проведени са дарителски и благотворителни кампании.	Социалната отговорност е утвърдена като обща ценност и важен аспект от дейността на НОИ.	Изготвен доклад за добри практики в областта на социалната отговорност.	Изготвени са два периодични доклада.	Задоволително постигната цел <i>Работата ще продължи през 2019 г.</i>
2.10. Създаване на базовите условия и подготовка за извършване на функционален анализ на НОИ.	1. Потърсено е съдействие от Институт по публична администрация (ИПА) за организиране на обучение на висшия ръководен състав по Единната методология за провеждане на функционален анализ в държавната администрация (ЕМПФА) и Наръчника за нейното прилагане. 2. Планирано е провеждане на обучение на висшия ръководен състав по ЕМПФА.	Идентифицирана потребност от системни познания сред ръководителите относно методологията за провеждането на функционален анализ в държавната администрация.	Проведено обучение на минимум 10 висши ръководители по ЕМПФА.	Не е проведено обучение.	Задоволително постигната цел. <i>Обучението на висшите ръководители по ЕМПФА е отложено от ИПА поради липса на готовност от тяхна страна. Обучението ще се реализира през 2019 г.</i>
2.11. Оптимизиране защитата на класифицираната информация с цел завършване сертификацията на АИС/М за класифицирана информация в НОИ.	1. Поддържана е работоспособността и са доизградени техническите средства за защита на класифицираната информация (КИ). 2. Сформирана е работна група за разработване на програмен продукт за предоставяне по електронен път на информация за осигурените лица от СР.	Не е допуснат нерегламентиран достъп до КИ в Автоматизираната информационна система/ мрежа (АИС/М) за КИ. Подобрена е система от мерки по физическа сигурност за защита на КИ.	Сертифицирана автоматизирана информационна система за класифицирана информация в НОИ.	Незавършено сертифициране.	Задоволително постигната цел. <i>Поради промените в ЗЗКИ обнародвани в ДВ брой 88 от 23.10.2018 г. предстои утвърждаване на документите необходими за сертификацията от страна на ДАНС.</i>

	<p>3. Осъществено е взаимодействие с ДАНС за завършване на сертифицирането на АИС/М.</p> <p>4. Изготвени са необходимите документи за сертификацията на АИС/М и са изпратени за утвърждаване в ДАНС.</p>	<p>Разработен е програмен продукт за предоставяне по електронен път на информация за осигурените лица от СР. В резултат от разработения програмен продукт ще се осигури достъп на потребителите до интегрираните данни от СР.</p>			
--	--	---	--	--	--

Стратегически документ: 1) Стратегия за развитие на Националния осигурителен институт за периода 2018 – 2021 г.

2) Общи оперативни цели на Националния осигурителен институт за 2018 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ № 3: Подобряване на контрола при управлението на финансовия ресурс на държавното обществено осигуряване и изпълнение на дейностите в НОИ.

Общи оперативни цели на НОИ за 2018 г.	Дейности	Резултат	Индикатор за изпълнение		Индикатор за самооценка 1. Напълно постигната цел (100%) 2. Задоволително постигната цел (50 и над 50%) 3. Незадоволително постигната цел (под 50%)
			Индикатор за целево състояние (заложено в началото на годината)	Индикатор за текущо състояние (отчетен в края на годината)	
3.1. Актуализиране на контролните механизми с оглед осъществяване на ефективен превантивен и проактивен контрол за ограничаване на неправомерните разходи за парични обезщетения и помощи от фондовете на ДОО.	1. Разработени са проекти на ПМС за изменения и допълнения в подзаконовни нормативни актове във връзка с паричните обезщетения и помощи от ДОО и гарантираните вземания на работници и служители при несъстоятелност на работодателя.	Приети промени в нормативните актове. Разработена е и включена в алгоритъма на работа на ПП „ПОБ“ една нова контролна проверка Подобрено качеството на предлаганата услуга по профилактика и рехабилитация.	Изменени подзаконовни нормативни актове	Изменени подзаконовни нормативни актове	Напълно постигната цел
	2. Разработена е и е внедрена нова контролна проверка в ПП „ПОБ“.	Подобрено качеството на предлаганата услуга по профилактика и рехабилитация. Усъвършенстван механизъм за подбор на рискови осигурители.	Разработени и включени в алгоритъма на работа на ПП „ПОБ“ и „ПОПДОО“ - контролни проверки към м. декември 2018 г.	Броят контролни проверки в ПП „ПОБ“ и „ПОПДОО“ към 19.11.2018 г. е 25.	
	3. Анализирани са проблемите и са изготвени предложения за усъвършенстване на контролните механизми в Модул 2 – нов.	Подобрена е функционалността на електронния обмен на данни.	Брой актуализирани контроли.	Разработени 3 задания за усъвършенстване на контролните механизми в Модул 2 – нов.	
	4. Разработени, утвърдени и публикувани са новите		Разработени, утвърдени и	Разработени, утвърдени и	

	изисквания към изпълнителите на дейността по профилактика и рехабилитация.		публикувани изисквания към изпълнителите на дейността за 2018 г.	публикувани изисквания към изпълнителите на дейността за 2018 г.	
	5. Проведена е процедура за избор на изпълнители на дейността по профилактика и рехабилитация и са сключени договори при променени условия.		Проведена процедура за избор на изпълнители и сключени договори за 2018 г.	Проведена процедура за избор на изпълнители и са сключени договори за 2018 г.	
	6. Оптимизиран е механизмът за подбор на рискови осигурители на базата на извършен анализ на показатели оказващи влияние върху разходите. Подготвени са редовно списъци за последващ контрол. Извършван е анализ на показателите свързани с контролно ревизионната дейност и се наблюдава работата на контролните органи на ТП на НОИ.		Актуализирани критерии и процедури за подбор на рискови осигурители.	Актуализирани критерии и процедури за подбор на рискови осигурители.	
	7. Разработени са задания за нови справки към програмните модули за осъществяване на ефективен контрол и ограничаване на неправомерните разходи от фонд „ТЗПБ“ на ДОО.		Разработени задания за нови справки.	Разработени задания за 10 нови справки.	
3.2. Изготвяне на предложения за промени на нормативните актове, свързани с организацията и дейността на органите	1. Изготвени са становища и предложения за изменение и допълнение на нормативи актове свързани с експертизата на трайно намалената работоспособност.	Участие в изготвянето на проекти на изменителни нормативни актове, свързани с експертизата на трайно намалената работоспособност.	Изготвени становища и предложения за изменение и допълнение на нормативни актове.	Изготвени са становища и предложения за изменение и допълнение на нормативни актове.	Напълно постигната цел

на медицинската експертиза, с цел ефективен контрол на разходите на ДОО.	2. Взето е участие в работни групи за изготвяне на предложения за промени в законодателството, свързани с организацията и дейността на органите на медицинската експертиза.		Брой участия в работни групи.	Осъществени участия в 10 работни групи и срещи.	
3.3. Анализ на рисковете за постъпване на некоректни данни в информационната система и функционално обогатяване на приложното програмно осигуряване с допълнителни контроли на данните и рискови селекции.	1. Извършен е анализ на данните от ИС на НОИ на база на подготвени справки и са определени критерии за изготвяне на рискови селекции за последващ специализиран контрол.	Ограничаване случаите на неправомерно изплащане на краткосрочни обезщетения. Изготвен е анализ на рисковете.	Актуализирани критерии за генериране на рискови селекции за последващ специализиран контрол.	Изготвени критерии за генериране на рискови селекции за последващ специализиран контрол.	Напълно постигната цел
	2. Актуализирани са контролните процедури, чрез изготвяне на системни списъци по зададени критерии за последващ контрол на изплатени парични обезщетения без данни или с промяна на данните в регистрите на ИС, както и списъци на лица със заявление за ПОБ и продължителност на последния трудов договор по-малка от 31 дни.		Изготвени рискови списъци.	Изготвени рискови списъци.	
	3. Разработени са контролни справки за рискови осигурители, ОМЕ и осигурени лица по критерии към програмните модули на система ПОПДОО.				
	4. Допълвани са функционални контролни модули в система „ПОПДОО“.		Брой неправомерни плащания.	Намален брой неправомерни плащания.	
3.4. Осигуряване и поддържане на	1. Регистърът на рисковете осигурители от модул „Доклад за		Брой рискови осигурители към	Брой рискови осигурители към	Задоволително постигната цел.

надеждни контролни процедури и модули в НСОИП за дейността по пенсиите.	стаж и доход“ е поддържан в актуално състояние и обогатяван с информация.	Допълнен списък на рисковите осигурители със 121 броя. На ТП на НОИ са предоставени за работа две нови функционалности за удръжки за надвзети пенсии и са доразвити функционалности за удръжки по запови. Усъвършенствани са съществуващите модули на НСОИП и е осигурен завишен контрол на дейността.	31.12.2018 г.	31.12.2018 г - 337 бр.	В процес на тестване са: - Режим „Пенсии“ в модул „Регистър на длъжниците“; - Режим „Въвеждане на данни“ в модул „Удръжки от пенсиите“ от НСОИП.
	2. Съставен е график на работа, относно етапите за разработване на отделни функционалности от модул „Регистър на длъжниците“.		Състояние на модула към края на 2018 г.	В процес на тестване в ЦУ и ТП на НОИ е режим „Пенсии“ в модул „Регистър на длъжниците“.	
	3. Работи се по оптимизиране на режим „Запови“ и разработване на нови функционалности към режим „Пенсии“.		Внедрен програмен модул.	В процес на тестване в ЦУ и ТП на НОИ е режим „Въвеждане на данни“ в модул „Удръжки от пенсии“.	
	4. Работи се по програмното осигуряване на режим „Контрол“ на модул „Удръжки“ от НСОИП и отстраняване на несъответствия в данните от регистъра на длъжниците.		Усъвършенствани модули на НСОИП	Усъвършенствани са съществуващите модули на НСОИП, чрез създаването на нови функционалности към – модули ДСД, ЕПП, Допълнителни обработки, Месечно приключване, Справки 1 и 3.	
4. Работи се по програмното осигуряване на режим „Контрол“ на модул „Удръжки“ от НСОИП и отстраняване на несъответствия в данните от регистъра на длъжниците.	4. Инициирани са и осъществени промени в съществуващите модули и процедури в Националната система за отпускане и изплащане на пенсиите (НСОИП).				
3.5. Разработване на анализи и публикуване на статистическа информация за държавното обществено осигуряване.	1. Изготвени са и са публикувани на интернет сайта на института: – „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2017 г.“; – „Държавното обществено осигуряване през 2017 г.“; – анализи за изпълнението на социалноосигурителните програми на ДОО;	Предоставена актуална и изчерпателна информация за състоянието на ДОО и социално-осигурителните програми. Отчетени тенденции в приходите и разходите на	Утвърден от Надзорния съвет и публикуван на сайта „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2017 г.“. Разработени и публикувани:	Утвърден от Надзорния съвет и публикуван на сайта „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2017 г.“. Разработени и публикувани:	Напълно постигната цел

	<p>- ежемесечни анализи за изпълнението на приходите и разходите на Консолидирания бюджет на ДОО;</p> <p>- Статистически отчет за изпълнението на Консолидирания бюджет на ДОО по тримесечия и годишен.</p>	<p>ДОО, УчПФ и фонд „ГВРС“ за 2018 г.</p> <p>Разработен финансов план на ДОО, УчПФ и фонд „ГВРС“ за периода 2019 – 2021 г.</p> <p>Осигурена е идентичност между данните в програмния продукт „ППФ Регистрация“ и касовите отчети.</p>	<p>- Годишник „Държавното обществено осигуряване през 2017 г.“;</p> <p>- Ежемесечна информация за състоянието на ДОО;</p> <p>- Анализи на социално-осигурителните програми – 4 бр.</p>	<p>- Годишник „Държавното обществено осигуряване през 2017 г.“;</p> <p>- Ежемесечна информация за състоянието на ДОО. Разработени и публикувани в Бюлетина на НОИ пет тематични анализи през 2018 г.</p>	
	<p>2. Поддържана е ефективна и прозрачна система за планиране, изпълнение и отчитане на средствата на ДОО, чрез:</p> <p>- Изготвяне на Отчет за изпълнението на бюджета на ДОО, УчПФ и фонд „ГВРС“ за 2017 г.;</p> <p>- Изготвянето на проект на Закон за бюджета на ДОО за 2019 г. и приложенията към него.</p>		<p>Спазени етапи на бюджетната процедура за 2018 г. и изготвени и предоставени документи съгласно сроковете и указанията на Министерство на финансите.</p>	<p>Спазени етапи на бюджетната процедура за 2018 г. и изготвени и предоставени документи съгласно сроковете и указанията на Министерство на финансите.</p>	
	<p>3. Изготвени са и предоставени на вземащите решения и други заинтересовани страни актюерски анализи и прогнози в областта на социално-осигурителната политика.</p>		<p>Разработени документи, справки и анализи (2018 г.).</p>	<p>Разработени документи, справки и анализи (2018 г.).</p>	
	<p>4. Изготвени статистически информационни материали:</p> <p>– Тримесечен статистически бюлетин „Пенсии“ за 2018 г.;</p> <p>– Статистически годишник „Пенсии“ за 2017 г.;</p>		<p>Изготвени статистически справочници, бюлетини и информация през 2018 г.</p>	<p>Изготвени статистически справочници, бюлетини и информация през 2018 г.</p>	

<p>– Статистически справочник „Демография, икономика и социално осигуряване“ 2017 г.;</p> <p>– Статистически бюлетин за безработните лица с право на обезщетение за безработица през 2018 г.;</p> <p>– Тримесечен статистически бюлетин за обезщетенията за временна неработоспособност за 2018 г.;</p> <p>– статистическа информация на НСИ по ЕССПРОС за 2017 г.;</p> <p>– статистически годишник „Трудови злополуки – 2016 г.“;</p> <p>– информация за контролната дейност по медицинската експертиза и за изпълнение на дейността по профилактика и рехабилитация.</p>				
<p>5. Разработени функционалности, осигуряващи периодично анализиране на информацията от разработените справки в програмен продукт “ППФ Регистрация”, отразяващи движението на средствата по Универсалните и Професионалните пенсионни фондове.</p>		<p>Брой процедури, свързани с движението на средствата по УПФ и ППФ и нереализирани в съответните нормативно определени срокове през 2018 г.- 0 бр.</p>	<p>Брой процедури, свързани с движението на средствата по УПФ и ППФ и нереализирани в съответните нормативно определени срокове през 2018 г.- 0 бр.</p>	

Стратегически документ: 1) Стратегия за развитие на Националния осигурителен институт за периода 2018 – 2021 г.

2) Общи оперативни цели на Националния осигурителен институт за 2018 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ № 4: Усъвършенстване на прилаганите комуникационни канали, партньорски взаимоотношения и международно сътрудничество.

Общи оперативни цели на НОИ за 2018 г.	Дейности	Резултат	Индикатор за изпълнение		Индикатор за самооценка
			Индикатор за целево състояние (заложено в началото на годината)	Индикатор за текущо състояние (отчетен в края на годината)	
4.1. Публикуване на актуална и достъпна информация за осигурителните услуги и дейността на НОИ, и активно присъствие в медийната среда, чрез провеждане на информационни кампании за промените в нормативната уредба и администрирането на социалното осигуряване.	1. Осъществяван е проактивен подход към средствата за масова информация – публикувани са прессъобщения на интернет страницата на НОИ, изготвяни са отговори на журналистически запитвания и са организирани интервюта.	Утвърдени положителни обществени нагласи, минимизирани възможности за комуникационни кризи и повишено обществено доверие към НОИ. Наложен висок стандарт за качеството на съдържанието на информационните материали.	Брой медийни участия през 2018 г.: -Интервюта; -Прессъобщения; -Писмени информации; -Събития; -Пресконференции. Информационни клипове – брой излъчвания.	Брой медийни участия през 2018 г.: Публикувани материали (прессъобщения, отговори на журналистически запитвания и др.) – 3 236 бр. Прессъобщения – 53 бр. Интервюта – 34 бр. Брифинги – 2 бр. Пресконференции – 2 бр. Информационни клипове – 6 бр. Излъчвания – 300 бр. Информационни бюлетини – 4 бр. Всекидневни бюлетини с	1. Напълно постигната цел (100%) 2. Задоволително постигната цел (50 и над 50%) 3. Незадоволително постигната цел (под 50%)
	2. Развиван е ефективен събитийен мениджмънт (планирани и организирани са брифинги, пресконференции, обучителни семинари за журналисти).				
	3. Използвани са допълнителни комуникационни канали за разпространение на информация – информационни клипове, информационни табла, информационни брошури.				
	4. Осъществяван е всекидневен медия-мониторинг и са изготвяни собствени бюлетини с				

	публикации, касаещи дейността на НОИ.		Анализи и профил на публикациите, свързани с дейността на НОИ.	публикации за НОИ – 333 бр. Анализ на публикациите – дял (71% от прессъобщение и 29% от предоставена информация или журналистически материал) и профил (позитивни – 98,6%, неутрални – 0,9% и негативни – 0,5%)	
	5. Извършван е анализ на публикуваните материали, свързани с дейността на НОИ.				
	6. Своевременно са изготвени материали за публикуване на интернет страницата на НОИ и е актуализирана информацията в съответните рубрики.		Актуализирани информационни материали на интернет страницата на НОИ.	Актуализирани информационни материали на интернет страницата на НОИ.	
	7. Изготвена е и е публикувана на интернет сайта на института актуализирана Представителна брошура на НОИ.		Актуализирана Представителна брошура на НОИ.	Актуализирана и публикувана на интернет сайта Представителна брошура на НОИ.	
4.2. Наблюдение и анализ на общественото мнение и препоръките на потребителите на услуги.	1. Утвърдена е практиката за извършване на онлайн анкети.	Повишено доверие към НОИ като отворена към потребителите институция.	Брой анкети.	Публикувана „Анкета за обслужването в НОИ“. Проведено онлайн анкетно проучване за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на	Напълно постигната цел
2. Дефинирани са критерии за удовлетвореност на клиентите от обслужването в НОИ.					
3. Публикувана е на сайта „Анкета за обслужването в НОИ“.					

	4. Проведено е онлайн анкетно проучване за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ. На базата на резултатите от анкетата е изготвен анализ с изводи и мерки за подобряване на дейността, който ще бъде предоставен на ръководството на института.			статистическата информация, произвеждана и разпространявана от НОИ Информационна кампания и публикации за резултатите от анкетите ще бъдат оповестени в края на м. декември.	
4.3. Сътрудничество и обмяна на опит на институционално и експертно ниво с европейски и международни организации в областта на социалното осигуряване.	1. Провеждани са двустранни работни срещи и семинари с чуждестранни делегации в България.	Ефективна обмяна на опит, прилагане и адаптиране на добри практики в областта на социалното осигуряване и изпълнение на поети ангажменти за партньорство.	Брой организирани посещения на чуждестранни делегации в НОИ през 2018 г.	Организираны посещения на чуждестранни делегации в НОИ през 2018 г. – 5 бр. Международни семинари в София – 1 бр.	Задоволително постигната цел <i>Споразумението за административно сътрудничество между компетентните институции на България и Германия е в процес на уточняване и подписване.</i>
	2. Взето е участие на експерти на НОИ в международни работни групи и срещи.	Готовност за въвеждане на електронен обмен на данни за: - промени в адресите на правоимащите лица на територията на Германия. - сключен последващ брак от лица, получаващи наследствени пенсии и добавки от починал съпруг/съпруга. - размери на пенсиите.	Брой участия на служители на НОИ в работни срещи в чужбина през 2018 г.	Участия на служители на НОИ в работни срещи в чужбина през 2018 г.– 64 бр.	
	3. Засилено е сътрудничеството с германските компетентни институции в областта на борбата с измамите и грешките в рамките на Регламент (ЕО) № 883/2004 и Регламент (ЕО) № 987/2009 чрез разработен програмен продукт за обмен на данни и тестването му за въвеждане в реална експлоатация.		Внедрен електронен обмен на данни.	Електронен обмен на данни за смъртни случаи в тестова фаза.	

	4. Провеждани са българо-германски консултация дни.		Брой предоставени консултации през 2018 г. – 373 бр.	Брой предоставени консултации през 2018 г. – 492 бр.	
4.4. Активно представителство и партньорство с национални институции по въпроси, свързани с осигурителното законодателство чрез експертно участие в междуведомствени работни групи.	1. Взето е участие в междуведомствени работни групи, работни срещи и е осъществявано представителство на НОИ в национални съвети, форуми и комисии.	Осигурено представителство на НОИ и ефективно партньорство с административни органи и институции.	Участие в работни групи през 2018 г.	Участие в работни групи през 2018 г.	Напълно постигната цел
	2. Взето е участие в разработването и актуализирането на стратегически документи на национално ниво и изготвяне на планове и предложения за мерки в съответствие с компетенциите на НОИ.	Повишено доверие към НОИ, като надежден партньор.	Изготвени и предоставени становища и предложения в съответствие с компетенциите на НОИ през 2018 г.	Изготвени и предоставени становища и предложения в съответствие с компетенциите на НОИ през 2018 г.	
4.5. Осигуряване на достъпни консултации и справки на потребителите на осигурителни услуги.	1. Сведена е до минимум необходимостта от повторно обаждане в Контактния център (КЦ) на НОИ по даден въпрос. 2. Осигурявано е високо качество на обслужването в КЦ, което компенсира дългото чакане на клиентите в опашка. 3. Направено е предложение за унифициране на достъпа до справочна информация и интегриране със CRM системата за обслужване.	Времето на изчакване на клиентите в опашка е нараснало в минимална степен спрямо предходната година. Относителният дял на обслужените обаждания от всички входящи обаждания в КЦ през 2018 г. (53,2%) е нараснал спрямо предходната година (50,9% през 2017 г.)	Относителен дял на обслужените обаждания от всички входящи обаждания в КЦ през 2018 г.	Относителен дял на обслужените обаждания (151 453 бр.) от всички входящи обаждания (284 575 бр.) в КЦ през 2018 г. – 53,2%. (Данните са отчетени към 10 ноември)	Задоволително постигната цел <i>Времето на изчакване на клиентите не е съкратено поради високото натоварване на служителите и текучеството на кадри в КЦ.</i>
4.6. Използване на допълнителни финансови ресурси от оперативните програми на ЕС и донорски програми.	1. Провеждан е мониторинг на индикативни програми с възможности за външно финансиране.	Разработени проектни предложения и осигурен финансов ресурс за реализиране на проекти на НОИ.	Брой одобрени/приключили проекти през 2018 г.	Одобрени/приключили проекти през 2018 г. – 3 бр.	Напълно постигната цел
	2. Разработвани са конкурентни проектни предложения.				

	3. Организирано е възлагането на обществени поръчки, финансирани по проект: "Изграждане на система за контрол върху експертизата на работоспособността".				
4.7. Разработване на цялостна политика за управление на партньорствата.	1. Изготвено е техническо задание за възлагане на външен изпълнител създаването на Регистър на партньорите, с които НОИ обменя данни.	Предприети действия за създаването на Регистър на партньорите, с които НОИ обменя данни.	Разработен Регистър на партньорите на НОИ.	Разработено е техническо задание за възлагане на дейността на външен изпълнител.	Задоволително постигната цел <i>Срокът на изпълнението е отложен за 2019 г. в рамките на общия времеви план на проект BG05M9OP001-3.016.</i>