



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

Дата: 20.01.2021 г.

УТВЪРЖДАВАМ
УПРАВИТЕЛ: (Подпис)

ИВАЙЛО ИВАНОВ

ОПЕРАТИВЕН ПЛАН ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ НА НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ ЗА 2021 г.

Стратегически документ: Стратегия за развитие на Националния осигурителен институт за периода 2018 – 2021 г.
Общи оперативни цели на Националния осигурителен институт за 2021 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ № 1: Предоставяне на висококачествени административни услуги и нарастване на потребителската удовлетвореност.						
Общи оперативни цели на НОИ за 2021 г.	Планирани дейности	Изпълнител	Срок (месец през 2021 г.)	Очакван резултат	Индикатор за изпълнение	
					Индикатор за текущо състояние	Индикатор за целево състояние
1.1. Разработване на качествено нов електронен портал на НОИ в съответствие с изискванията за информационна сигурност, достъпност, мобилност и управление на съдържанието.	1.1.1. Изготвяне на технически спецификации и друга документация, необходима за провеждане на обществена поръчка за разработване на нов електронен портал на НОИ. 1.1.2. Обявяване на обществената поръчка.	Д „ИКТ“ Д „Правна“ Отд. „ППОП“	Май Юли	Осигурен бърз, удобен и сигурен достъп до желаната информация и услуги, предоставяни на потребителите на сайта на НОИ.	Действащият сайт на НОИ през 2020 г.	Нов електронен портал на НОИ в съответствие с изискванията за информационна сигурност, достъпност, мобилност и управление на съдържанието.

	<p>1.1.3. Провеждане на обществената поръчка и избор на изпълнител.</p> <p>1.1.4. Сключване на договор с избрания изпълнител.</p> <p>1.1.5. Внедряване в експлоатация на разработения сайт.</p>		<p>Ноември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p>			
<p>1.2. Качествено и в срок обслужване чрез всички канали на потребителите на административни услуги в условията на извънредна епидемична обстановка и администриране на мерките за ограничаване ефектите от пандемията COVID-19.</p>	<p>1.2.1. Извършване на промени в модулите от НСОИП и изготвяне на разпоредения за продължаване срока на пенсиите за инвалидност и добавките по чл. 103 от КСО в съответствие с удължените срокове на експертните решения на ТЕЛК и НЕЛК съгласно §20 от ПЗР на ЗМДВИП.</p> <p>1.2.2. Изготвяне на Технологична схема за работа за определяне и изплащане на компенсациите на работодатели с цел запазване на заетостта на работниците и служителите им по реда на ПМС № 416 от 30.12.2020 г.</p> <p>1.2.3. Разработване, внедряване и поддръжка на програмно осигуряване за: - Автоматизиран контрол при приемане и зареждане на получената информация от работодателите.</p>	<p>Д „ИСДКП“</p> <p>Д „ИКТ“</p>	<p>Декември</p> <p>Февруари</p> <p>Февруари</p>	<p>Намалена административна тежест в ТЕЛК, НЕЛК и НОИ.</p> <p>Осъществена качествено и в срок дейност по изплащане на компенсациите за запазване на заетостта.</p> <p>Осигурено високо качество на предоставяните от НОИ електронни услуги и поддръжка на информационната система на НОИ за изпълнението на въведените мерки за ограничаване ефектите от пандемията.</p>	<p>Разработена технология и работещи програмни продукти за продължаване срока на пенсиите за инвалидност и добавките по чл. 103 от КСО.</p> <p>Прието ПМС № 416/30.12.2020 г. за определяне на условията и реда за изплащане на компенсация на работници и служители.</p> <p>Постъпили заявки за изплащане на компенсация по ПМС № 416/30.12.2020 г.</p>	<p>Изпълнени в срок обработки.</p> <p>Утвърдена и работеща технологична схема за работа за определяне и изплащане на компенсациите по ПМС № 416/30.12.2020 г.</p> <p>Информация за постъпили и обработени заявки за изплащане на компенсация по ПМС № 416/30.12.2020 г.</p>

	<p>- Определяне на компенсациите и осигуряване на възможност за преглед и вземане на решение за изплащане.</p> <p>- Изготвяне на ведомости за изплащане на компенсациите.</p> <p>- Осигуряване на справки за обработените списъци и изплатените компенсации по реда на ПМС № 416 от 30.12.2020 г.</p> <p>1.2.4. Създаване на организация и контрол за своевременно изпълнение на технологичните процедури по приемане, контрол и обработка на списъците от работодателите по заявки за компенсации.</p> <p>1.2.5. Подобряване качеството на предоставяните от института електронни услуги и обслужването на потребителите им.</p> <p>1.2.6 Осигуряване ИКТ поддръжката на информационните системи на НОИ за администриране на въведените мерки и подпомагане на технологичните обработки.</p> <p>1.2.7. Осигуряване на режим на работа от разстояние на служителите на НОИ.</p>		<p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p>			
--	---	--	---	--	--	--

<p>1.3. Ефективно осъществяване на електронен обмен на данни между НОИ и осигурителните институции в държавите-членки на ЕС за прилагане на европейските регламенти в областта на социалното осигуряване.</p>	<p>1.3.1. Организиране и провеждане на тестове с институции на други държави-членки на ЕС, във връзка с преминаване към новата версия на RINA. 1.3.2. Провеждане на тестове на националното приложение в предпродукционна среда. 1.3.3. Анализирани, описание и докладване на проблеми към Европейската комисия. 1.3.4. Осъществяване на развойна дейност по отношение на националното приложение. 1.3.5. Извършване на ефективен обмен на СЕДи в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения с държавите-членки на ЕС, които са EESSI-Ready през 2021 г. 1.3.6 Поддържане в актуално състояние и добра работоспособност на разработените методи за извличане на данните от регистрите на НОИ и промяна при необходимост.</p>	<p>Д „ОА“ Д „ЕРМД“ Д „ИСДКП“</p>	<p>Април Май Април Декември Декември Декември</p>	<p>Улеснен обмен на документи при прилагане на европейските регламенти в областта на социалното осигуряване. Разширен обхват на електронния обмен на данни с държавите-членки на ЕС в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения. Осигурено високо качество на извлечените данни.</p>	<p>Неуточнена функционалност на приложението за осъществяване на обмен на социалноосигурителна информация. Негарантирана съвместимост между новите версии на националното приложение и RINA. Необходимост от подобряване на функционалностите на националното приложение. Липсват обменени СЕДи за дългосрочни и краткосрочни BUCs</p>	<p>Осигурен функциониращ обмен на социалноосигурителна информация. Осигурена съвместимост на националното приложение с RINA. Усъвършенствано и надградено национално приложение. Успешно обменени СЕДи за дългосрочни и краткосрочни BUCs</p>
<p>1.4. Въвеждане на електронен обмен на данни с държави, с които НОИ прилага двустранни международни спогодби в областта на социалното</p>	<p>1.4.1. Разработване на програмно осигуряване и технология за електронен обмен на данни с Републиканския фонд за пенсионно и инвалидно</p>	<p>Д „ЕРМД“ Д „ИСДКП“</p>	<p>Декември</p>	<p>Улеснен обмен на данни при прилагане двустранните международни спогодби в областта на</p>	<p>Разработен проект на Споразумение за електронен обмен на данни с РФПИО на Република Сърбия.</p>	<p>Внедрена технология и осигурен ефективен обмен на данни с РФПИО на Република Сърбия.</p>

<p>осигуряване и социална сигурност.</p>	<p>осигуряване (РФПИО) на Република Сърбия. 1.4.2. Разработване на програмно осигуряване и технология за електронен обмен на данни с Института за социално осигуряване (ИСО) на Република Турция. 1.4.3. Финализиране на дейностите по внедряване на електронен обмен на данни за променени адреси на територията на България и Германия, както и на територията на трета държава с Германски пощи АД, Служба пенсии. 1.4.4 Стартиране на тестове за обмен на данни за сключен последващ брак от лица, получаващи наследствени пенсии или добавки от починал съпруг на територията на двете държави. 1.4.4. Стартиране на действия по въвеждане на електронен обмен на данни за размер на български и германски пенсии с Германското пенсионно осигуряване: - обсъждане на структурата и формата на данните за обмена; - изготвяне на техническо приложение към споразумението за</p>		<p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p>	<p>социалното осигуряване и социалната сигурност.</p>	<p>Разработен проект на Споразумение за електронен обмен на данни с ИСО на Република Турция.</p> <p>Тестова фаза за променени адреси.</p> <p>Не е изготвен проект на техническо приложение към споразумението за административно сътрудничество с Германското пенсионно осигуряване.</p>	<p>Стартирани тестове за електронен обмен на данни с ИСО на Република Турция.</p> <p>Внедрен ефективен двустранен обмен на данни за променени адреси. Осъществени тестове за обмен на данни за сключен последващ брак.</p> <p>Проект на техническо приложение за административно сътрудничество с Германското пенсионно осигуряване.</p>
--	---	--	---	---	--	---

	административно сътрудничество с Германското пенсионно осигуряване.					
1.5. Разширяване на съществуващите справочни услуги за парични обезщетения и помощи от ДОО.	<p>1.5.1. Разработване на планово задание за допълване на информацията, съдържаща се в справката на интернет сайта за представени документи и изплатени обезщетения и помощи от ДОО.</p> <p>1.5.2. Разработване на планово задание за включване на допълнителна информация в справката на интернет сайта за изплатени парични обезщетения за безработица.</p> <p>1.5.3. Разработване и внедряване на нови справки на сайта, достъпни с ЕИК и ИКО и осигуряване на достъп с КЕП до съществуващите справки.</p> <p>1.5.4. Осигуряване на достъп с КЕП до съществуващите на сайта справки, достъпни с ЕГН и ПИК.</p>	Д „ИСДКП“ Д „ОКП“	Юни Юни Декември Декември	Разширен обхват на предоставяните справочни услуги за гражданите, бизнеса и институциите по електронен път.	<p>Съществуващи справочни електронни услуги на интернет сайта на НОИ.</p> <p>Справочни услуги на сайта, достъпни с ЕИК, ИКО, ЕГН и ПИК.</p>	<p>Допълнени и разширени справочни електронни услуги на интернет сайта.</p> <p>Осигурен достъп с КЕП до съществуващите справки на сайта.</p>
1.6. Въвеждане на електронен обмен на данни с органите на медицинската експертиза на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане, във връзка с отпускането на пенсиите за инвалидност.	1.6.1. Разработване и предлагане на нормативни промени, необходими за въвеждането на електронния обмен на данни с органите на медицинската експертиза на трайно намалената работоспособност/ вида и степента на увреждане, във	Д „ИСДКП“ Д „Правна“	Декември	Сигурен електронен обмен на данни с органите на медицинската експертиза на трайно намалената работоспособност/ вида и степента на увреждане, във връзка с отпускането на	Договореност с МЗ по отношение на рамката, в която ще се осъществява електронния обмен на данни с органите на медицинската експертиза на трайно намалената работоспособност.	Предложени и приети нормативни промени и работни инструкции във връзка с електронния обмен на данни с органите на медицинската експертиза на трайно намалената работоспособност.

	<p>връзка с отпускането на пенсиите за инвалидност.</p> <p>1.6.2. Разработване на технология и програмно осигуряване за електронния обмен.</p> <p>1.6.3. Изготвяне на указания и работни инструкции във връзка с въвеждането на електронния обмен.</p>		<p>Декември</p> <p>Декември</p>	<p>пенсиите за инвалидност.</p>	<p>Липсва разработена технология и програмно осигуряване за електронен обмен на данни с органите на медицинската експертиза.</p>	<p>Осигурен ефективен електронен обмен на данни с органите на медицинската експертиза.</p>
<p>1.7. Продължаване на интеграцията на предлаганите услуги координирано с ДАЕУ.</p>	<p>1.7.1. Осигуряване на достъп до регистрите на други администрации през единната среда за обмен на данни (Regix).</p> <p>1.7.2. Разработване на програмно осигуряване за интегриране на ПИК на НОИ със системата за електронна автентикация на ДАЕУ.</p>	<p>Д „ИСДКП“</p>	<p>Декември</p> <p>Декември</p>	<p>Намалена административна тежест за клиентите на НОИ.</p>	<p>Достъпност до регистрите на други администрации.</p> <p>Програмно осигуряване в процес на разработка и уточняване на особености и изисквания, съвместно с експерти от ДАЕУ.</p>	<p>Осигурен достъп до регистрите на други администрации през Regix /Брой справки.</p> <p>Брой използвани услуги с ПИК на НОИ в портала на ДАЕУ.</p>
<p>1.8. Развитие на предоставяните електронни услуги и интегрирането им с модулите от Единния портал за достъп до електронни административни услуги.</p>	<p>1.8.1. Изготвяне на задание за създаване на електронна услуга за подаване от осигурителите по електронен път на документи, удостоверяващи продължителността на осигурителния стаж от първа и/или втора категория труд на осигурените от тях лица.</p> <p>1.8.2. Разработване на програмно осигуряване за е-услугата.</p>	<p>Д „Пенсии“</p> <p>Д „ОКП“</p> <p>Д „ИСДКП“</p>	<p>Май</p> <p>Ноември</p>	<p>Намаляване на административната тежест за пенсионерите.</p> <p>Улесняване на гражданите и осигурителите при използване на електронните услуги на НОИ.</p>	<p>Липсва задание.</p> <p>Липсва разработено програмно осигуряване.</p> <p>Няма електронна услуга във връзка с чл. 5, ал. 7, т. 4 КСО.</p>	<p>Изготвено задание.</p> <p>Разработено програмно осигуряване и успешно завършили тестове.</p> <p>Създадена електронна услуга, във връзка с чл. 5, ал. 7, т. 4 КСО към 31.12.2021 г.</p>

	<p>1.8.3. Провеждане на тестове по разработеното програмно осигуряване.</p> <p>1.8.4. Доразвиване на единния портал за електронни услуги до единна входно-изходна точка на НОИ за всички услуги, свързани с парични обезщетения, помощи и гарантирани вземания.</p>		<p>Декември</p> <p>Декември</p>			
<p>1.9. Подобряване нивото на зрялост на НОИ при планиране, приоритизиране, публикуване и актуализиране на „отворени“ данни.</p>	<p>1.9.1. Обучение на длъжностните лица, пряко ангажирани с администриране профила на НОИ в Портала за отворени данни.</p> <p>1.9.2. Актуализиране състава на вътрешноведомствената работна група в НОИ, ангажирана с управлението на жизнения цикъл на отворените данни.</p> <p>1.9.3. Изготвяне на вътрешни правила относно управлението на жизнения цикъл на отворените данни.</p> <p>1.9.4. Идентифициране, приоритизиране и публикуване на Портала за отворени данни на набори от данни в отворен и машинночетим формат.</p>	Д „АПП“	<p>Февруари</p> <p>Февруари</p> <p>Март</p> <p>Април</p>	<p>В организацията са определени лица с необходимите знания и умения, които могат да съдействат за промотиране на култура за използване на отворени данни.</p> <p>Ясно дефинирани роли и отговорности във връзка с управлението на цикъла за отворените данни.</p> <p>Увеличен брой публикувани от НОИ на Портала за отворени данни набори от данни във формат, който е отворен, машинночетим, достъпен, откриваем и повторно използваем, заедно със съответните метаданни.</p>	<p>Брой лица, успешно преминали обучения за работа с отворени данни – 0</p> <p>Не са утвърдени вътрешни правила за управление на цикъла на отворените данни.</p> <p>Брой набори от данни, публикувани от НОИ на Портала за отворени данни – 6 бр.</p>	<p>Брой лица, успешно преминали обучения за работа с отворени данни – 2</p> <p>Утвърдени вътрешни правила за управление на цикъла на отворените данни.</p> <p>Брой набори от данни, публикувани от НОИ на Портала за отворени данни – над 6 бр.</p>

<p>1.10. Оптимизиране на работните процедури в осигурителния архив и повишаване ефективността на електронния архив.</p>	<p>1.10.1. Изготвяне на методически указания относно промените на Инструкция № 5/2005 г. от 01.01.2021 г. и новото направление в дейността – приема на ведомости за заплати и трудовоправни документи, изготвяни и съхранявани от прекратени осигурители без правоприемник като електронни документи. 1.10.2. Актуализиране на работните инструкции и приложенията към тях в съответствие с промените в Инструкция № 5/2005 г. 1.10.3. Преглед и актуализиране на действащите методически указания и документи, регламентиращи дейността на осигурителния архив. 1.10.4. Сформиране на работна група, която да извърши анализ и да осигури техническа възможност за централизирано обобщаване на данните по дейността посредством създаване на програмен продукт. 1.10.5. Разработване на процедура за действия, срокове и отговорности при предаване на документи за електронна обработка и/или</p>	<p>Д „ОА“</p>	<p>Март</p> <p>Юни</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Юни</p>	<p>Оптимизиране на процесите по приемане, съхраняване и използване на документи от прекратени осигурители без правоприемник, постъпили на хартиен носител и в електронен вид.</p> <p>Качествено и в срок обслужване на осигурените лица и на лица, представляващи осигурителя.</p> <p>Оптимизиране на отчетната дейност.</p> <p>Унифициране на практиката в ТП на НОИ и в Регионалния архивен център при осъществяване на приемо-предавателните процедури и при изпълнение на графици за електронна обработка.</p> <p>Дигитализация на Осигурителния архив на НОИ и на документацията, съхранявана в института, (вкл.</p>	<p>Приема на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприемник се осъществява само за хартиения архивен масив от документи.</p> <p>Работни инструкции и образци на формуляри в съответствие със законодателството през 2020 г.</p> <p>Методически указания и документи, регламентиращи дейността.</p> <p>Ежегодно изготвяне на: - форма за отчет на дейността на осигурителния архив в ТП; - форми за обобщени отчети (месечни данни/данни с натрупване за съответната година и данни с натрупване за</p>	<p>Прием и на ведомости за заплати и трудовоправни документи на прекратени осигурители без правоприемник като електронни документи, създадени изначално в този вид.</p> <p>Актуализирани Работни инструкции и приложения към тях в съответствие със законодателството през 2021 г.</p> <p>Актуализирани методически указания и документи, регламентиращи дейността.</p> <p>Изготвено задание за програмен продукт относно централизираното обобщение на данните по дейността на Д „ОА“.</p>
---	--	---------------	---	---	--	---

	трайно съхранение между ТП на НОИ и Регионалния архивен център. 1.10.6. Участие в изпълнението на финалните фази от проект „Техническа помощ за планиране на развитието и въвеждането на Институционалната архитектура на НОИ по отношение на осигурителния архив и неговата дигитализация и изграждане на Архив на знанието“.		Септември	пенсионни досиета, трудови книжки и др.) и изграждане на електронни библиотеки.	периода от началото на дейността на Д „ОА“ до текущата календарна година). Действащите изисквания при осъществяване на приемо-предавателните процедури и при изпълнение на графици за електронна обработка не са систематизирани в единен документ.	Изискванията са систематизирани в процедура.
--	---	--	-----------	---	--	--

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

Общи оперативни цели на НОИ за 2021 г.	Планирани дейности	Изпълнител	Срок (месец през 2021 г.)	Очакван резултат	Индикатор за изпълнение	
					Индикатор за текущо състояние	Индикатор за целево състояние
2.1. Усъвършенстване на процесния модел, чрез развитие и детайлизиране на отделните архитектурни слоеве за доизграждане на цялостната архитектура на НОИ.	2.1.1. Детайлизиране на моделите и документиране на ИТ процесите. 2.1.2. Създаване на диаграми на функционалностите и взаимодействията за информационните системи/приложения, обслужващи работните процеси. 2.1.3. Детайлизиране на моделите на ИТ инфраструктурата и информацията (данните).	Д „ИКТ“	Октомври Юли Декември	Детайлност на моделите и обвързаност на отделните архитектурни слоеве в цялостната архитектура на НОИ.	Завършени детайлни модели на бизнес процесите, а за ИТ процесите, ИТ инфраструктурата, приложенията и информацията - на високо ниво.	Завършени детайлни модели на ИТ процесите, ИТ инфраструктурата, приложенията и информацията.

<p>2.2. Надграждане на информационните системи и услуги в НОИ чрез внедряване или усъвършенстване на системи за управление на информационната сигурност.</p>	<p>2.2.1. Предприемане на организационни действия за реално функциониране на внедрените процеси за управление на ИТ услуги. 2.2.2. Актуализиране на политиките за управление сигурността на информацията и привеждане в съответствие с действащата нормативна уредба. 2.2.3. Стартиране в експлоатация на придобитите съвременни системи за превенция и защита на софтуерни приложения и бази данни. 2.2.4. Осъвременяване на хардуерни устройства, осигуряващи защита на информационните системи.</p>	<p>Д „ИКТ“</p>	<p>Ноември Декември Юли Декември</p>	<p>Повишено ниво на информационната сигурност.</p>	<p>Внедрени процеси. Неактуални политики за управление сигурността на информацията. Придобити системи за превенция и защита на софтуерни приложения и бази данни. Наличие на физически и функционално остарели устройства, осигуряващи защита на ИС.</p>	<p>Реално функциониращи процеси за управление на ИТ услуги. Актуализирани и приведени в съответствие с нормативната уредба политики за управление сигурността на информацията. Стартирани в реална експлоатация системи за превенция и защита на софтуерни приложения и бази данни. Осъвременени хардуерни устройства, осигуряващи защита на информационните системи.</p>
<p>2.3. Развитие на информационната система на НОИ чрез оптимизиране и модернизирание на информационните ресурси с оглед подобряване на информационната</p>	<p>2.3.1. Отразяване на нормативните промени в програмните продукти и модули. 2.3.2. Обогавяване на модулите от НСОИП и Локална база данни „Пенсии”, разработване</p>	<p>Д „ИСДКП“ Д „Пенсии“</p>	<p>Декември Декември</p>	<p>Улесняване работата с програмните продукти и модули от НСОИП. Съкращаване на сроковете за обработка</p>	<p>Текущо състояние на модулите.</p>	<p>Актуализирани модули в съответствие с нормативните промени.</p>

<p>осигуреност на основните дейности на НОИ и повишаване надеждността на системата.</p>	<p>на нови програмни продукти и функционалности. 2.3.3. Промени в технологията и програмното осигуряване за автоматизиране на процеса по служебно преизчисляване на пенсиите по чл. 102, ал. 1, т. 1 и ал. 2 КСО. 2.3.4. Промени в технологията и програмното осигуряване съгласно § 8, т. 6 от ПЗР на ЗБДОО за 2021 г. 2.3.5. Разработване на модул от НСОИП за автоматично генериране на разпореждане за прекратяване на пенсия/и на основание чл. 96, ал.1, т. 1 – 5 от КСО. 2.3.6. Разработване на нови функционалности за автоматизиране на процесите по обработка на информацията за дългосрочните плащания, изпълнявани от администратор на централно ниво. 2.3.7 Доразработване на „Регистър на длъжниците“ и доразвиване на функционалности на програмния продукт.</p>		<p>Април</p> <p>Септември</p> <p>Юни</p> <p>Юни</p>	<p>на информацията в ТП и ЦУ на НОИ.</p> <p>Намаляване на административната тежест за гражданите.</p> <p>Изменение в начина на намаляване на осигурителния доход, от който се изчислява индивидуалния коефициент при определяне на размера на трудовите пенсии на лицата, родени след 31.12.1959 г. и осигурени в УПФ.</p> <p>Намаляване натовареността и улесняване работата на служителите в ТП на НОИ.</p> <p>Автоматизиране на процесите.</p>	<p>Работещи модули и функционалности.</p> <p>Текущо състояние на технологията и програмното осигуряване.</p> <p>Текущо състояние на технологията и програмното осигуряване.</p> <p>Липса на разработено програмно осигуряване.</p> <p>Тестова среда.</p>	<p>Оптимизирани модули и разработени нови програмни продукти и функционалности.</p> <p>Служебно преизчислени лични пенсии за трудова дейност.</p> <p>Разработени и внедрени промени съгласно §8, т. 6 от ПЗР на ЗБДОО за 2021 г..</p> <p>Разработено и внедрено програмно осигуряване за автоматично генериране на разпореждане за прекратяване на пенсия/и.</p> <p>Внедрени функционалности за автоматизиране на процесите по обработка на информацията за дългосрочните плащания.</p>
---	--	--	---	---	--	---

<p>2.4. Внедряване на нов технологичен ред при постановяване на разпорежданията, издавани в пенсионното производство.</p>	<p>2.4.1. Разработване на програмно осигуряване за постановяване на разпорежданията за отпускане, изменение и преосвидетелстване на пенсиите в реално време и внедряването му в тестова среда. 2.4.2. Извършване на тестове и изготвяне на указания до ТП на НОИ във връзка с новия технологичен ред при постановяване на разпореждания. 2.4.3. Изготвяне на проекти на индивидуални административни актове, вътрешни и други документи, които да се генерират от програмните продукти.</p>	<p>Д „ИСДКП“ Д „Пенсии“ Д „Правна“</p>	<p>Декември Декември Декември</p>	<p>Усъвършенстване на програмното и технологично осигуряване на процесите по отпускане, изменение и преосвидетелстване на пенсиите в реално време.</p>	<p>Стартирала разработка на програмно осигуряване. Стартирало разработване на образците на проекти на индивидуални административни актове.</p>	<p>Разработено и предоставено за тест програмно осигуряване. Наличие на изготвени образци на проекти на индивидуални административни актове, вътрешни и други документи, които да се генерират от програмните продукти.</p>
<p>2.5. Усъвършенстване на системите за финансово управление и контрол на публичните средства, администрирани от НОИ.</p>	<p>2.5.1. Изготвяне на месечно разпределение на приходите и разходите по КБДОО, УчПФ и фонд ГВРС за 2021 г. 2.5.2. Изготвяне на годишен отчет за изпълнението на бюджета на ДОО, бюджетите на УчПФ и фонд ГВРС за 2020 г. 2.5.3. Разработване на проектобюджетите за 2022 г. и актуализираните бюджетни прогнози за 2023 и 2024 г на КБДОО, УчПФ и фонд ГВРС. 2.5.4. Разработване на проект на Закон за бюджета на ДОО за</p>	<p>Д „АПП“ Д „ОПУС“</p>	<p>Януари Май Октомври Ноември</p>	<p>Разработен финансов план на ДОО, УчПФ и фонд ГВРС за периода 2022 – 2024 г. Отчетени тенденции в приходите и разходите на ДОО, УчПФ и фонд ГВРС за 2021 г. Затвърден позитивен имидж на НОИ като напълно прозрачна и работеща в услуга на</p>	<p>Своевременно изготвени и предоставени документи в МФ, съгласно определените сроковете през отделните етапи на бюджетната процедура за 2021 г. Утвърден от НС на НОИ годишен отчет за изпълнението на бюджета на ДОО,</p>	<p>Своевременно изготвени и предоставени документи в МФ, съгласно определените сроковете през отделните етапи на бюджетната процедура за 2022 г. Утвърден от НС на НОИ годишен отчет за изпълнението на бюджета на ДОО,</p>

	<p>2022 г. и приложенията към него.</p> <p>2.5.5. Изготвяне на очаквано изпълнение за 2021 г на КБДОО, УчПФ и фонд ГВРС.</p> <p>2.5.6. Ежемесечно изготвяне на анализи за изпълнението на приходите, разходите и трансферите по бюджета на фондовете, администрирани от НОИ.</p> <p>2.5.7. Разработване на актуален стратегически документ за развитие на НОИ за периода 2022-2025 г.</p> <p>2.5.8. Изготвяне на актуализиран Наръчник за определяне на цели, управление на риска и отчитане изпълнението на целите в съответствие с утвърдената Стратегия за управление на риска в НОИ.</p> <p>2.5.9. Изготвяне на указания и обучителни материали относно практическото прилагане на новите елементи от рамката за управление на риска в НОИ.</p> <p>2.5.10. Провеждане на съответните процедури за възлагане на обществени поръчки в ЦУ на НОИ при спазване на релевантните нормативни изисквания в ЗОП за 2021 г.</p>		<p>Декември</p> <p>До 15-то число на месеца</p> <p>Ноември</p> <p>Януари</p> <p>Февруари</p> <p>Декември</p>	<p>обществеността публична организация.</p> <p>Повишена ефективност на процеса по управление на риска в оперативната дейност на НОИ.</p> <p>Създадени условия за своевременно осигуряване на доставки, услуги и строителство за администриране дейността на НОИ, при ефективно и прозрачно разходване на средства.</p>	<p>УчПФ и фонд ГВРС за 2019 г.</p> <p>Изготвени 12 месечни анализа за изпълнението на бюджетите на фондовете, администрирани от НОИ.</p> <p>Утвърден стратегически документ на НОИ за периода 2018-2021 г.</p> <p>Наръчник за определяне на цели, управление на риска и отчитане изпълнението на целите съответстващ на Стратегията за управление на риска в НОИ за периода 2018-2020 г.</p> <p>Несвоевременно стартирали процедури по възлагане на обществени поръчки в системата на НОИ.</p>	<p>УчПФ и фонд ГВРС за 2020 г.</p> <p>Изготвени 12 месечни анализа за изпълнението на бюджетите на фондовете, администрирани от НОИ.</p> <p>Утвърден стратегически документ на НОИ за периода 2022-2025 г.</p> <p>Актуализиран Наръчник за определяне на цели, управление на риска и отчитане изпълнението на целите в съответствие с. Стратегия за управление на риска в НОИ. (утвърдена на 17.12.2020 г.)</p> <p>Своевременно провеждане на планираните процедури за възлагане на</p>
--	---	--	--	--	--	---

	2.5.11. Определяне на потребностите и изготвяне на план-график за провеждане на обществени поръчки в ЦУ на НОИ за 2022 г.		Декември		Не иницириране на част от процедурите в утвърдения план-график за провеждане на обществените поръчки.	обществени поръчки за 2021 г. Намаляване броя на не иницирираните процедури, включени в план-графика за 2021 г. Корелация на потребностите от възлагане на ОП в системата на НОИ с проекта на бюджет и последващо определяне реда за провеждане на ОП през 2022 г.
2.6. Адаптиране на дейностите в института към измененията в организационната среда в условия на пандемия.	2.6.1. Изготвяне на заповеди и други документи във връзка с адаптиране на дейностите в института към измененията в организационната среда в условията на пандемия. 2.6.2. Прилагане на организация на работния процес, насочена едновременно към съхраняване здравето на служителите, гарантиране навременното и качествено изпълнение на целите и задачите и равномерното разпределение на работата между звената и служителите. 2.6.3. Планиране и осигуряване на възможност за провеждане на онлайн обучения за служителите в НОИ.	Д „Правна“ Д „ЧРАО“ Д „АПП“	Декември Декември Декември	Създадени условия за запазване здравето на служителите при гарантиране непрекъсваемост и качество на работния процес в условия на извънредна епидемична ситуация. Адаптирани към измененията в организационната среда в условията на пандемия дейности в НОИ. Баланс между потребностите от професионално	Стартирало през 2020 г. адаптиране на дейностите в института към измененията в организационната среда в условията на пандемия. Единични обучения, провеждани в електронна или хибридна среда.	Наличие на вътрешни документи, регламентиращи процесите и отговорностите по адаптиране на дейностите в института към измененията в организационната среда в условията на пандемия. Минимум една трета от обученията проведени в електронна или хибридна среда.

				развитие и от безопасна работна среда.		
2.7. Оптимизиране на дейностите свързани с устойчивото функциониране на националната осигурителна система при кризи от военен и невоенен характер, чрез разширение на системата за електронно оповестяване в НОИ.	<p>2.7.1. Осигуряване на технически средства, изграждане на комуникационно-информационна свързаност и софтуерно оборудване на точка за оповестяване в сграда на НОИ.</p> <p>2.7.2. Взаимодействие с Междуведомствен съвет по отбранителна индустрия и сигурност на доставките към МС на Р. България, МО и ДА „ЕУ“ за осигуряване на комуникационно-информационна свързаност от точките за централизирано оповестяване до точка за привързване в сграда на НОИ и софтуерно оборудване на точката за оповестяване.</p> <p>2.7.3. Взаимодействие с Министерство на отбраната и ДА „ЕУ“ за прилагане на необходимите процедури и протоколи по осъществяване на централизираното оповестяване на НОИ.</p>	Д „Сигурност“	<p>Май</p> <p>Септември</p> <p>Декември</p>	Изградена комуникационно - информационна свързаност до сграда на НОИ към информационната система за централизирано оповестяване.	Изградена е до една точка в НОИ. Предстои разширение и привързване на втора точка в НОИ към системата за електронно оповестяване.	Наличие на комуникационно-информационна свързаност от точките за централизирано оповестяване до точка за привързване в сграда на НОИ и софтуерно оборудване на точката за оповестяване. Извършване на пробно оповестяване.

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 2021 г.	Планирани дейности	Изпълнител	Срок (месец през 2021 г.)	Очакван резултат	Индикатор за изпълнение			
					Индикатор за текущо състояние	Индикатор за целево състояние		
3.1. Ефективно управление на риска от измами и нередности, водещи до неправомерни осигурителни плащания от ДОО.	3.1.1. Осъществяване на ефективен предварителен контрол чрез програмните продукти включване на допълнителни проверки в модулите на ПП ПОБ“ и „ПОПДОО при установена необходимост.	Д „ОКП“ Д „Пенсии“ Д „Правна“ Д „ИСДКП“ Д „ЕРМД“	Декември	Намаляване на злоупотребите със средства от фондовете на ДОО.	Към месец януари 2021 г. са разработени и внедрени в ПП „ПОБ“ и „ПОПДОО“ 27 бр. контролни проверки.	Прилагане на съществуващите и разработени допълнителни проверки при установена необходимост.		
	3.1.2. Усъвършенстване на мерките за ограничаване на злоупотребите с болнични листове за временна неработоспособност.		Декември	Подобряване на контрола по разходване на средствата за парични помощи по профилактика и рехабилитация и парични обезщетения за временна неработоспособност.			Разработени мерки за ограничаване на злоупотребите с болнични листове за временна неработоспособност.	Усъвършенствани мерки за ограничаване на злоупотребите с болнични листове за временна неработоспособност.
	3.1.3. Извършване на изменения и допълнения на подзаконовите нормативни актове, регламентиращи дейността на органите на НОИ.		Декември	Намаляване на неправомерните плащания от фондовете на ДОО, чрез усъвършенстване на механизмите за установяването им.			Нормативна уредба, съдържаща механизми за контрол върху плащанията от ДОО.	Предложени изменения и допълнения в подзаконовите нормативни актове .
	3.1.4. Изготвяне на указания до ТП на НОИ за осъществяване на дейността по експертиза на работоспособността и дейността по профилактика и рехабилитация в изпълнителите на дейността.		Декември	Изготвени указания за 2020 г. за дейността по профилактика и рехабилитация.			Изготвени указания за 2021 г. за дейността по профилактика и рехабилитация.	
	3.1.5. Провеждане на процедура за избор на изпълнители на дейността по профилактика и		Юни					

	<p>рехабилитация и сключване на договори при променени условия.</p> <p>3.1.6. Допълване и поддържане в актуално състояние на „Регистър на рисковите осигурители“.</p> <p>3.1.7. Усъвършенстване на методологията за подбор на рискови осигурители.</p> <p>3.1.8. Подготовка на списъци на осигурители за планов контрол.</p> <p>3.1.9. Подготовка на списъци за последващ контрол.</p> <p>3.1.10. Анализ на показателите свързани с контролно-ревизионната дейност.</p> <p>3.1.11. Извършване на проверки на пенсиите за трудова дейност, отпуснати след 01.01.2013 г. с модул ДОСД, при постъпила информация за нови рискови осигурители.</p>		<p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p>		<p>Проведена процедура за 2020 г. за избор на изпълнители на дейността по профилактика и рехабилитация и сключени договори.</p> <p>Текущо състояние на „Регистър на рисковите осигурители“.</p> <p>Разработени критерии и процедури за подбор на рискови осигурители.</p>	<p>Проведена процедура за 2021 г. за избор на изпълнители и сключени договори.</p> <p>Актуален „Регистър на рисковите осигурители“.</p> <p>Усъвършенствани критерии и процедури за подбор на рискови осигурители в зависимост от промените през 2021 г.</p>
<p>3.2. Осигуряване и поддържане на надеждни контролни процедури за защита на финансовия ресурс на държавното обществено осигуряване.</p>	<p>3.2.1 Усъвършенстване на контролните механизми в Регистър “Профилактика и рехабилитация“.</p> <p>3.2.2. Извършване на промени в съществуващите и анализ на необходимостта от създаване на нови функционалности в модулите от НСОИП за осигуряване на надеждни контролни процедури в дейността по изплащане на пенсиите.</p>	<p>Д „ОКП“</p> <p>Д „Пенсии“</p>	<p>Декември</p> <p>Декември</p>	<p>Подобрена функционалност на регистъра и контрола върху изразходваните средства от изпълнителите на дейността по профилактика и рехабилитация.</p> <p>Усъвършенстване на модулите на НСОИП, чрез които се</p>	<p>Текущо състояние на контролите в регистъра на лицата, ползвали парични помощи за профилактика и рехабилитация.</p> <p>Наличие на необходимост от доработване на съществуващи и създаване на нови</p>	<p>Актуализирани контроли в регистъра на лицата, ползвали парични помощи за профилактика и рехабилитация.</p> <p>Усъвършенствани и/или разработени нови функционалности в</p>

				осигурява завишен контрол.	функционалности в състоянието на отделни модули от НСОИП към 01.01.2021 г.	модулите от НСОИП към 31.12.2021 г.		
3.3. Осигуряване на висока бюджетна прозрачност и качествена статистическа информация за изразходваните ресурси и постигнатите резултати от дейността на НОИ.	3.3.1. Изготвяне на аналитичен годишник „Държавното обществено осигуряване през 2020 г.“. 3.3.2. Изготвяне на тематични анализи за изпълнението на социално-осигурителните програми. 3.3.3. Изготвяне на статистическа и аналитична информация (към края на всяко тримесечие) относно изпълнението на бюджета на фондовете, администрирани от НОИ. 3.3.4. Подготовка на дългосрочни прогнози за финансовото състояние на фондовете на ДОО. 3.3.5. Изчисляване на актюерски коефициенти за определяне на актюерския еквивалент на пенсионните права за старост, подлежащи на прехвърляне към пенсионните схеми на ЕК, ЕЦБ и ЕИБ. 3.3.6. Изчисляване на средномесечния осигурителен доход за страната. 3.3.7. Осигуряване на надеждна база от финансова информация	Д „АПП“ Д „ФСД“	Септември	Предоставена актуална и изчерпателна информация за състоянието на ДОО и за изпълнението на социално-осигурителните програми.	Публикуван на интернет страницата на НОИ аналитичен годишник „Държавното обществено осигуряване през 2019 г.“.	Публикуван на интернет страницата на НОИ аналитичен годишник „Държавното обществено осигуряване през 2020 г.“.		
			Декември					
			Декември					
			Юли	Оценена дългосрочната устойчивост на ДОО при отчитане на промените в законодателството в сила от 01.01.2021 г.	Публикувани в информационния бюлетин на НОИ тематични анализи по актуални теми за изпълнението на социално-осигурителните програми – 4 бр.	Публикувани в информационния бюлетин на НОИ тематични анализи по актуални теми за изпълнението на социално-осигурителните програми – 4 бр.		
			Април	Навременно изпълнени ангажиментите на НОИ във връзка с определяне на актюерския еквивалент на пенсионните права за старост, подлежащи на прехвърляне към пенсионните схеми на ЕК, ЕЦБ и ЕИБ.	Публикувани в информационния бюлетин на НОИ анализи за изпълнението на бюджета на фондовете, администрирани от НОИ – 2 бр.	Публикувани в информационния бюлетин на НОИ анализи за изпълнението на бюджета на фондовете, администрирани от НОИ – 4 бр.		
			Декември					
			Декември	Навременно изпълнени ангажименти на НОИ	Публикувани на сайта статистически отчет	Публикувани на сайта статистически отчет		

	с оглед осигуряване разработването на анализи и публикуване на статистическа информация за държавното обществено осигуряване.			по утвърждаването размера на СОД за нуждите на пенсионното производство и управлението бюджета на фондовете, администрирани от НОИ.	за изпълнението на КБ ДОО по тримесечия и година – 4 бр. Изготвени дългосрочни прогнози за ДОО – 2 бр. Утвърдени в срок със заповед на управителя на НОИ актюерски коефициенти за 2020 г. Заповеди за утвърждаване размера на СОД за страната – 12 бр.	за изпълнението на КБ ДОО по тримесечия и година – 4 бр. Изготвени дългосрочни прогнози за ДОО – 2 бр. Утвърдени в срок със заповед на управителя на НОИ актюерски коефициенти за 2021 г. Заповеди за утвърждаване размера на СОД за страната – 12 бр.
--	---	--	--	---	---	---

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

Общи оперативни цели на НОИ за 2021 г.	Планирани дейности	Изпълнител	Срок (месец през 2021 г.)	Очакван резултат	Индикатор за изпълнение	
					Индикатор за текущо състояние	Индикатор за целево състояние
4.1. Осигуряване и разпространяване на актуална и достъпна информация за социалното осигуряване и дейността на НОИ.	4.1.1. Подготовка и публикуване на актуални прессъобщения на интернет страницата на НОИ. 4.1.2. Изготвяне на експертни отговори на журналистически запитвания.	Д „ОКМС“ Д „АПП“ Д „ОКП“ Д „Пенсии“	Декември Декември	Повишена обществена информираност по отношение на дейността на НОИ и изпълнението на социално-осигурителните програми.	Брой прессъобщения на НОИ – 82; Брой интервюта с ръководството и с експерти на НОИ – 88;	Брой прессъобщения на НОИ – 60; Брой интервюта с ръководството и с експерти на НОИ – 60;

<p>4.1.3. Организиране на целеви интервюта, приоритетни изяви на ръководството на НОИ.</p> <p>4.1.4. Планиране и организиране на брифинг, пресконференция и обучителен семинар за журналисти при необходимост.</p> <p>4.1.5. Активизиране на практиката ТП на НОИ периодично да предлагат данни за регионални индикатори и да ги популяризират в регионални медии.</p> <p>4.1.6. Всекидневен медиа-мониторинг, изготвяне и разпространение до управленски кръг служители на бюлетини с публикации, касаещи дейността на НОИ.</p> <p>4.1.7. Изготвяне на тримесечни и годишен анализ на публикации относно дейността на НОИ.</p> <p>4.1.8. Изготвяне и публикуване на статистическа информация за основните показатели характеризирани състоянието на социалноосигурителните програми, администрирани от НОИ.</p> <p>4.1.9. Изготвяне на „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2020 г.“.</p>	Декември	Брой отговори на медийни запитвания – 179;	Брой отговори на медийни запитвания – 100;
	Декември	Брой генерирани публикации и излъчвания - 6 745;	Брой генерирани публикации и излъчвания - 4 000;
	Декември	Брой медийни изяви на експерти от ТП на НОИ – 20.	Брой медийни изяви на експерти от ТП на НОИ - 30.
	Декември	Договори за медийно партньорство – 2 бр.	Договори за медийно партньорство – 2 бр.
	Декември	Брой информационни аудиоклипове – 2 (150 излъчвания).	Брой информационни аудиоклипове – 1 (50 излъчвания).
	Декември	Информационни бюлетини на НОИ –4.	Информационни бюлетини на НОИ – 4.
	Декември	Тримесечни анализи – 4; годишен отчет - 1	Тримесечни анализи – 4; годишен отчет - 1
	Декември	Публикувани статистически издания на НОИ през 2020 г.	Публикувани статистически издания на НОИ през 2021 г.
	Април	Публикувани три броя актуални информационни брошури 2020 г.	Публикувани три броя актуални информационни брошури 2021 г.

	4.1.10. Поддържане на информационните материали, публикувани на интернет сайта на института в актуално състояние спрямо промените в нормативната уредба.		Декември		Утвърден от НС и публикуван „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2019 г.“. Актуално състояние на информационните материали към 31.12.2020 г.	Утвърден от НС и публикуван „Годишен отчет за дейността на НОИ през 2020 г.“. Актуално състояние на информационните материали към 31.12.2021 г.
4.2. Поддържане на активни партньорски взаимоотношения с чуждестранни и национални организации, основани на взаимно доверие и насърчаващи обмена на опит и добри практики.	4.2.1. Изпълнение на ангажиментите към международни организации и финансови програми, организиране на експертен обмен и международни мероприятия, в т.ч. чрез дистанционни видеоконферентни връзки. 4.2.2. Координация и изпълнение на договорените процедури по оперативни програми и подаване на нови проектни предложения с външни източници за финансиране. 4.2.3. Активно представителство и пълноценен обмен на информация с експерти от европейски и международни организации и институции по въпроси свързани със социалното осигуряване. 4.2.4. Активно представителство и пълноценен обмен на	Д „ОКМС“ Д „АПП“ Д „ОКП“ Д „Пенсии“ Д „ЕРМД“ Д „Правна“ отдел „ППОП“	Декември Декември Декември	Утвърждаване авторитета на НОИ в рамките на европейските и международни експертни мрежи в областта на социалното осигуряване. Утвърждаване авторитета на НОИ в рамките на националните експертни мрежи в областта на социалното осигуряване.	11 проведени международни събития с участие на 50 експерта от НОИ през 2020 г. 3 изпълнявани проекта и 2 нови проектни предложения през 2020 г. Предоставени навременно и в пълнота информация и обратна връзка по всички искания. Изпратени корекции и допълнения от НОИ на РФПИО по изготвения от сръбска страна проект на споразумение. Получени в НОИ от РФПИО приложения	Минимум 10 международни събития с минимум 50 участници през 2021 г. Минимум 3 проекта и 2 нови проектни предложения през 2021 г. Предоставени навременно и в пълнота информация и обратна връзка по всички искания. Ефективен обмен на данни за смъртни случаи, семейно положение, промяна в адресите и размера на пенсиите за лицата, живеещи на територията на двете държави, получаващи

	<p>информация с експерти от национални организации в областта на социалното осигуряване.</p> <p>4.2.5. Оформяне на окончателни бележки по проекта на споразумението с Републиканският фонд за пенсионно и инвалидно осигуряване (РФПИО) на Република Сърбия.</p> <p>4.2.6. Подписване на споразумение за електронен обмен на данни в областта на пенсионното и инвалидното осигуряване с РФПИО на Република Сърбия.</p> <p>4.2.7. Обсъждане на изпратения от НОИ на ИСО проект на споразумение за електронен обмен на данни с Института за социално осигуряване (ИСО) на Република Турция и изготвяне на приложения към него.</p> <p>4.2.8. Подписване на споразумение с ИСО на Република Турция за електронен обмен на данни.</p> <p>4.2.9. Познаване и прилагане на методологията и добрите практики в областта на обществените поръчки.</p>		<p>Април</p> <p>Май</p> <p>Ноември</p> <p>Декември</p> <p>Декември</p>		<p>по споразумението – процес на разглеждане.</p> <p>Изготвен от българска страна проект на споразумение с ИСО на Република Турция.</p> <p>Прилагане на ЗОП и ППЗОП.</p> <p>Прилагане на Закона за управление на средствата от европейски структурни и инвестиционни фондове.</p>	<p>български и сръбски пенсии.</p> <p>Подписано Споразумение за електронен обмен на данни с ИСО на Република Турция.</p> <p>Актуално и прецизно прилагане на ЗОП и на Закона за управление на средствата от европейски структурни и инвестиционни фондове.</p>
<p>4.3. Гарантиране на достъпност и качество на</p>	<p>4.3.1. Надграждане на уменията на служителите от Контактния център за</p>	<p>Д „ОКМС“</p>	<p>Декември</p>	<p>Предоставяне на актуална и качествена</p>	<p>Средна продължителност на</p>	<p>Средна продължителност на</p>

<p>обслужването в Контактния център.</p>	<p>изслушване, разбиране естеството на клиентските запитвания и търпение. 4.3.2. Своевременно запознаване на експертите с измененията в нормативните актове. 4.3.3. Изготвяне на седмични анализи на постъпилите запитванията. 4.3.4. Изготвяне и изпращане на списъци със сигнали за проверка до компетентните звена в НОИ.</p>		<p>Декември Декември Декември</p>	<p>информация от Контактния център.</p>	<p>разговорите 2020 г. – 2:30 мин. Брой обслужени обаждания през 2020 г. – 203 727. Изготвени седмични анализи и докладни записки през 2020 г. – 70 бр. Подадени сигнали към компетентните звена през 2020 г. – 1100 бр.</p>	<p>разговорите 2021 г. – 2.30 мин. Брой обслужени обаждания през 2021 г. – минимум 200 000. Изготвени седмични анализи и докладни записки през 2021 г. – 70 бр. Подадени сигнали към компетентните звена през 2021 г. – 1000 бр.</p>
<p>4.4. Развитие на новите комуникационни канали и оптимизиране на комуникацията с потребителите на административни услуги.</p>	<p>4.4.1. Разработване на типизирани текстове за отговор при неспазени изисквания при заявяване на административна услуга или искане за извършване на справка, съдържаща лични данни, чрез електронна поща. 4.4.2. Прехвърляне на дейността по отговори на запитвания с неспазени изисквания при заявяване на административна услуга или искане на справка, съдържаща лични данни, чрез електронна поща от специализирана към обща администрация.</p>	<p>Д „ЧРАО“</p>	<p>Декември Декември</p>	<p>Подобрена ефективност на предоставяната услуга за електронни запитвания.</p>	<p>Отговор на запитвания по електронна поща с неспазени изисквания при заявяване на административна услуга се дава в рамките на три дни.</p>	<p>Отговор на запитвания по електронна поща с неспазени изисквания при заявяване на административна услуга се дава в рамките на един ден.</p>