Класификация на информацията
Ниво 0, TLP-WHITE

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

№ 1003-40-6 / 19.12.2025 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

СОФИЯ, 2025

1303, гр. София, бул. „Ал. Стамболийски" № 62-64, тел.: +070014802, факс: +35929261440, NOI@nssi.bg

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Националния осигурителен институт (НОИ) уреждат въпросите, свързани с предоставяните от института административни услуги, регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, информирането на потребителите за използването на административните услуги, предоставяни от НОИ и извършването на контрол върху тези дейности.

Чл. 2. Административното обслужване в НОИ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за електронното управление и Наредбата за административното обслужване (НАО), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях - Единен портал за електронни услуги на НОИ, официална интернет страница, центрове за обслужване на клиенти, единен телефонен номер, информационни табла, брошури, медии и др.
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие на всички структури в НОИ, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в съответствие с настоящите вътрешни правила;
7. качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) Националният осигурителен институт гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти.

(2) Националният осигурителен институт се стреми към повишаване общественото доверие в професонализма и морала на служителите си и непрекъснато издигане престижа на неговата администрация, като гарантира спазването на етичните норми и поведение на служителите, в съответствие с Кодекса за поведение на служителите в Националния осигурителен институт.

Чл. 4. Националният осигурителен институт осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

Чл. 5. (1) При осъществяване на своята дейност НОИ, съгласно чл. 16 от НАО, осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните административни услуги.

(2) Националният осигурителен институт предоставя информацията по ал. 1, както и информация за възможността за подаване/получаване на документи по електронен път чрез табла за обявления в центровете за административно обслужване, брошури, разяснения от служителите, осъществяващи административното обслужване, по електронен път чрез официалната интернет страница на администрацията, достъпна на адресите www.nssi.bg и www.noi.bg и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от ЗА - http://iisda.government.bg/adm_services/services.

(3) В Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от ЗА информацията за административните услуги, предоставяни от НОИ, се поддържа от служители, определени със заповед на управителя на НОИ.

Чл. 6. Информацията по чл. 5 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 7. Предоставянето на достъп до обществена информация от НОИ се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за достъпа до обществена информация и повторно използване на информация в Националния осигурителен институт.

Чл. 8. Сигналите и предложенията се подават и разглеждат по реда на чл. 37 и чл. 38 от Правилника за организацията и дейността на Националния осигурителен институт.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Ред за осъществяване на административното обслужване

Чл. 9. (1) Административното обслужване се осъществява в дните от понеделник до петък, с изключение на дните, обявени за официални празници.

(2) Информация за административното обслужване, извършвано от НОИ, се получава от:

1. интернет страницата на НОИ, достъпна на адресите www.nssi.bg и www.noi.bg;
2. телефонните номера в центровете за административно обслужване, обявени на интернет страницата на НОИ;
3. контактния център – на телефон: 0700 14 802, от 8,30 ч. до 17,30 ч. в дните от понеделник до петък, с изключение на дните, обявени за официални празници;
4. информационни табла, поставени в центровете за административно обслужване;
5. брошури.

Чл. 10. (1) Дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се организира и координира от всички дирекции в централно управление (ЦУ) на НОИ, съобразно функционалните им компетентности, както и от ръководителите на териториални поделения (ТП) на НОИ.

(2) Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва в центровете за административно обслужване, отдел "Административно обслужване" дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване" в ЦУ на НОИ, както и от служителите в дирекция/отдел „Обща администрация"/"Административен", дирекция/отдел "Пенсии", дирекция/отдел „Краткосрочни плащания и контрол" (КПК) и отдел/сектор „(Обединен) Осигурителен архив" в ТП на НОИ.

(3) Ръководителите на ТП на НОИ осигуряват достатъчен брой служители в центровете за административно обслужване, така че да се гарантира обслужването на клиентите в съответствие със стандарта за време за изчакване за обслужване от общите стандарти за качество на административното обслужване.

(4) Ръководителите на ТП на НОИ извършват анализ на необходимостта и ефективността от въвеждане на картови плащания и докладват на главния секретар при необходимост от внедряването им в съответното ТП на НОИ.

(5) Координацията и контролът на цялостната дейност по административното обслужване в НОИ се осъществява от главния секретар и от ръководителите на ТП.

Чл. 11. (1) Работното време на центровете за административно обслужване е от 8,00 ч. до 16.30 ч.

(2) Ръководителите на служителите, работещи в центровете за административно обслужване осигуряват непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на работното време.

Чл. 12. (1) Заявления/искания за извършване на административни услуги, в съответствие с обявеното по реда на чл. 5, ал. 2, както и предложения, сигнали и жалби по повод осъществяване на административно обслужване, се подават чрез:

1. служителите по чл. 10, ал. 2 в центровете за административно обслужване;
2. лицензиран пощенски оператор;
3. интернет страницата на НОИ чрез web-интерфейс на адрес: https://eportal.nssi.bg/;
4. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), на адрес - https://edelivery.egov.bg;
5. официалната електронна поща на съответното ТП на НОИ и официалната електронна поща на ЦУ на НОИ, обявени на интернет страницата на института.

(2) Адресите на ЦУ и ТП на НОИ, в които се намират центровете за административно обслужване, са обявени на интернет страницата на института.

(3) За подаване на документите по ал. 1 по реда на ал. 1, т. 3 е необходимо заявителят/жалбоподателят да притежава (да се идентифицира с) валиден квалифициран електронен подпис (КЕП) и/или персонален идентификационен код (ПИК), и/или идентификационен код на осигурителя (ИКО), а по реда на ал. 1, т. 4 - персонален профил, регистриран в ССЕВ.

(4) Документите по ал. 1, подавани по реда на ал. 1, т. 5, трябва да бъдат подписани от заявителя/жалбоподателя с валиден КЕП.

(5) Консултативни запитвания и такива от общ характер, постъпили по реда на ал. 1, т. 5, се приемат и без да са подписани с КЕП.

(6) Заявление за електронна административна услуга от физическо лице, подадено след като заявителят е идентифициран със средство за електронна идентификация с ниво на осигуреност, което е равно или по-високо от нивото на осигуреност на услугата , се смята подписано.

(7) Документите по ал. 1 могат да бъдат подадени и чрез пълномощник, което се указва при подаването им. Прилагат се доказателства за упълномощаване по реда на чл. 18 от АПК или по реда на чл. 25 от Закона за адвокатурата.

Чл. 13. (1) Постъпващите по реда на чл. 12, ал. 1, т. 3 искания/заявления за извършване на административни слуги се регистрират автоматично в Административната информационна система (АИС) или в специализираните информационни системи на НОИ, а тези, постъпващи по останалите канали/начини, както и постъпващите жалби, сигнали и предложения се регистрират от служителите по чл. 10, ал. 2, в съответствие с Вътрешните правила за вътрешния оборот на електронни и хартиени документи в Националния осигурителен институт.

(2) При направено по електронен път искане, на заявителя автоматично се генерира и изпраща потвърждение за получаването му, съдържащо уникален регистров идентификатор на получения документ, време на получаване на електронния документ, информация за достъп до електронния документ и всички приложени към него документи. На заявителя се изпраща и указание, че съобщенията в административното производство ще бъдат връчвани по електронен път. Когато приложените към искането електронни документи са нечетими или са във формат, различен от установения в Закона за електронното управление, на заявителя се изпраща съобщение, че получаването на приложенията не се потвърждава и причините за това, както и за възможността да ги представи отново.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се

регистрира по общия ред, съгласно Вътрешните правила за вътрешния оборот на електронни и хартиени документи в Националния осигурителен институт.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението/искането в ТП или ЦУ на НОИ. В случаите по ал. 2, изречение трето, срокът за произнасяне започва да тече три дни след получаването на съобщението, а когато документите бъдат представени в четим вид и в установения формат по-рано – от представянето им.

(5) Устни консултативни запитвания, свързани с извършване на проверка или справка в регистрите на НОИ по личните данни на заявителя, се отразяват в протокол (Приложение № 2), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрира по общия ред, съгласно Вътрешните правила за вътрешния оборот на електронни и хартиени документи в Националния осигурителен институт.

Чл. 14. Служителите по чл. 10, ал. 2 осъществяват връзка с останалите звена в НОИ и изискват предоставяне на информация и/или документи за изготвяните становища, отговори и актове във връзка с административното обслужване, в съответствие с определените сроковете за тяхното изготвяне. Те могат да изискват незабавно предоставянето, когато информацията е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 15. (1) Административното обслужване завършва с предоставяне на заявената административна услуга – издаване на индивидуален административен акт (разпореждане, решение и др.), изготвяне на искания документ (удостоверение и др.) или извършване/отказ за извършване на необходимото действие (изплащане, заверка и др.).

(2) Индивидуалният административен акт се издава при спазване на разпоредбите и в сроковете, определени в Кодекса за социално осигуряване и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Чл. 16. Административните услуги, извършвани от НОИ, се предоставят на потребителите в сроковете, определени в нормативните актове.

Чл. 17. (1) Резултатът от извършената административна услуга се получава от физическото или юридическото лице, подало искането/заявлението за извършването й, или от упълномощен по реда на чл. 18 от АПК или чл. 25 от Закона за адвокатурата негов представител (след предоставяне на писмено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към преписката.

(2) Когато резултатът от заявената административна услуга е изплащане на парични обезщетения и/или помощи от държавното обществено осигуряване, същият винаги се предоставя лично на заявителя чрез превод на сумите по декларираната от него лична платежна сметка.

(3) Издадените индивидуални административни актове се изпращат на посочен от заявителя адрес чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка или се връчват:

1. на мястото, на което е заявена услугата, срещу подпис и изписване на име, фамилия и дата;

2. на персоналния профил, регистриран в ССЕВ.

(4) Издадените удостоверения/документи, в зависимост от заявения начин на получаване се:

1. изпращат на посочен от заявителя електронен или пощенски адрес;

2. получават от заявителя на място в ТП на НОИ;

3. връчват на персоналния профил на заявителя, регистриран в ССЕВ.

(5) Връчването на електронни документи се извършва чрез изпращане на съобщение на електронния адрес на заявителя, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от ССЕВ. Документите се смятат за връчени с изтеглянето им. Когато

получателят не е изтеглил документа в 7-дневен срок от неговото изпращане, документът се смята за връчен в първия ден след изтичане на този срок.

Раздел II
Задължения на служителите от структурните звена, предоставящи административни услуги

Чл. 18. Служителите по чл. 10, ал. 2 са длъжни да:

1. предоставят информация за административните услуги, извършвани от НОИ на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в НОИ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за предоставяне на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението;
4. приемат и регистрират заявления/искания, сигнали и жалби, както и приложенията към тях, по повод осъществяване на административното обслужване;
5. приемат и регистрират заявления, както и устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверяват пълнотата на представените от заявителя документи за съответната административна услуга;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена на НОИ по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;
10. осигуряват връчването на издадени документи в съответствие с Кодекса за социално осигуряване подзаконовите нормативни актове по прилагането му и заявения от потребителя начин.

Глава трета
МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Раздел I
Методи за обратна връзка

Чл. 19. (1) За измерване удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване, НОИ прилага следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания по електронен път чрез интернет страницата на НОИ и/или чрез пряко анкетиране в центровете за административно обслужване. В анкетите се включват въпроси, с които се цели изследване спазването на стандартите за качество на административното обслужване.
2. провеждане на консултации със служители от центровете за административно обслужване;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. единна национална телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
7. анализ на информацията, получена от писмата в кутиите за „Мнения и препоръки“, поставени в центровете за административно обслужване;

8. провеждане на социологически проучвания.

(2) Провеждането на анкетни проучвания чрез интернет страницата на НОИ се организира от дирекция „Обществени комуникации“, а тези в центровете за административно обслужване – от техните ръководители, поне веднъж годишно.

(3) Проучванията по метода по ал. 1, т. 2 се извършват от преките ръководители на служителите два пъти в годината, съответно през първото и през второто полугодие и се анализира от ръководителите на ТП на НОИ, съответно от дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“.

(4) Проучване по метода по ал. 1, т. 3 се възлага от главния секретар, по повод на жалби или сигнали от потребителите на административни услуги и въз основа на мотивирано предложение от дирекции „Пенсии“, „Осигуряване и краткосрочни плащания“, „Европейски регламенти и международни договори“ и „Електронен обмен, дигитализация и архиви“ или от Инспектората на НОИ.

(5) Анализ на постъпилите през предходната година сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване се извършва от Инспектората на НОИ, директорите на дирекции в ЦУ на НОИ и от ръководителите на ТП на НОИ в срок до края на месец януари всяка година.

(6) Анализът на информацията, получена чрез методите по ал. 1, т. 5 и 6 за предходната година, се извършва от дирекция “Обществени комуникации” - в срок до края на месец февруари всяка година.

(7) Анализ на информацията, получена чрез метода по ал. 1, т. 7 за предходната година се извършва от ръководителите на ТП на НОИ в срок до края на месец януари всяка година.

(8) Проучване по метода по ал. 1, т. 8, при необходимост, се организира от дирекция в дирекция „Обществени комуникации“.

Чл. 20. При използване на методите за обратна връзка и тяхното анализиране се прилагат насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 от НАО.

Раздел II
Годишен доклад за удовлетвореността на потребителите

Чл. 21. Всяка година до 1 април НОИ, изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Докладът се утвърждава от главния секретар и се публикува на интернет страницата на института.

Чл. 22. За изготвяне на доклада, най-късно до края на месец февруари до дирекция “Обществени комуникации” се изпращат:

1. анализите по чл. 19, ал. 2-8 от съответните структурни звена;

2. информация за извършените през предходната календарна година нормативни промени, обучения, изменения във вътрешни правила, процедури, образци, дадени указания и др., във връзка с подобряване на административното обслужване, от дирекции „Пенсии“, „Осигуряване и краткосрочни плащания“, „Европейски регламенти и международни договори“, „Електронен обмен, дигитализация и архиви“, „Информационни системи за дългосрочни и краткосрочни плащания“, „Информационни и комуникационни технологии“, „Правна“ и „Човешки ресурси и административно обслужване“.

Чл. 23. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите, се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. *„Административно обслужване"* е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на НОИ.

§ 2. *„Административна услуга"* е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

§ 3. *„Потребител на административна услуга"* е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 4. *„Стандарт за качество на административното обслужване"* е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на НОИ се ангажира да спазва.

§ 5. *„Запитвания от общ характер"* са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в НОИ се издават на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Чл. 13, ал. 2, изречение второ и трето и ал. 4, изречение второ и чл. 17, ал. 5 от настоящите вътрешни правила влизат в сила от 1 юни 2026 г., в съответствие с § 43, т. 4 от ЗИДАПК, ДВ, бр. 63 от 2025 г.

§ 3. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със Заповед № № 1016-40-1424 от 19.12.2025 г. на главния секретар на НОИ.