



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

УТВЪРЖДАВАМ
УПРАВИТЕЛ:

(Подпис)

ИВАЙЛО ИВАНОВ

СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА
НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ
2018 – 2024 г.

(Утвърдена със Заповед № 1016-40-1182 от 01.12.2022 г.)

София, 2022 г.

МИСИЯ

Националният осигурителен институт - гарант за законосъобразно и прозрачно управление на публичния ресурс на държавното обществено осигуряване, предоставящ висококачествени социалноосигурителни услуги.

ВИЗИЯ

Иновативна социалноосигурителна институция, която се ползва с високо обществено доверие и прилага принципите на открито управление.

ПРИНЦИПИ

- *законност, равнопоставеност, обективност*
- *прозрачност, отговорност, отчетност, контрол*
- *ефективност, ефикасност, достъпност, сигурност*

ЦЕННОСТИ

- *Професионализъм и компетентност*
- *Информираност и комуникативност*
- *Толерантност и екипност в работата*
- *Креативност и иновативност*
- *Етичност и отзивчивост*

ВЪВЕДЕНИЕ

Разработването на стратегически документ за развитие на Националния осигурителен институт за периода след 2022 г. е процес, тясно свързан с отчитането на постигнатото в периода 2018 – 2022 г. Направен е междинен преглед на Стратегията за развитие на НОИ 2018 – 2022 г. с оглед проследяване степента на изпълнение на стратегическите цели. Въз основа на подадената информация за извършените дейности от основните функционални направления, подкрепена с данни от индикаторите за изпълнение на целите прегледът показва, че в изпълнение на мерките към всички стратегически цели са предприети действия, като постигнатият напредък по повечето от тях е задоволителен и са реализирани важни подобрения. По изпълнението на голяма част от дейностите за постигане на целите на Стратегията има съществен напредък, по други предстои допълнителна работа, като е необходимо предприемането на нови дейности, съответстващи на актуалните предизвикателства.

Анализът на постигнатото през последните години и на новите предизвикателства пред Националния осигурителен институт показва необходимостта от изготвяне и приемане на актуализирана стратегия, която да осигури устойчиво развитие на института за периода до 2024 г.

В структурен аспект Стратегията за развитие на НОИ 2018 – 2024 г. обхваща анализ на средата, в която функционира институтът, принципи при разработването и изпълнението ѝ, визия за развитие на НОИ, мисия, стратегически цели и дейности, както и очаквани резултати от изпълнението ѝ и индикатори, с които се измерва напредъкът. При анализа и дефинирането на стратегическите цели, дейностите и индикаторите са обхванати ключови процеси, като: обслужването на клиентите, усъвършенстването на вътрешните процеси, управление на публичния ресурс на държавното обществено осигуряване, електронизиране на процеси и дейности и други.

Мисията, визията, принципите и ценностите на Националния осигурителен институт, определят посоката за развитие, а стратегическите цели показват как институтът възнамерява да постигне своята визия и да изпълни мисията си.

Формулирани са дейности за постигане на стратегическите цели, както и индикатори за измерване на тяхното изпълнение и очаквани резултати. Взаимовръзката между стратегически цели, дейности и индикатори се реализира посредством изготвянето на оперативни годишни планове за изпълнение на Стратегията за развитие на НОИ. Приемането на оперативен годишен план, подкрепен със съответен бюджет, е важно условие за осигуряване на изпълнението на Стратегията за развитие на института по координиран и ефективен начин. Разработването на оперативния план включва определянето на оперативните цели на самостоятелните структурни единици и звена и на дейностите, които следва да се предприемат за изпълнението им. Освен целите за изпълнение на Стратегията, в оперативния план се включват и задачите, чието изпълнение е необходимо за текущото функциониране на структурните звена. Оперативните планове на годишна база, съдържащи дейности, срокове, отговорници и индикатори за изпълнение на целите, са основна предпоставка за превръщане на Стратегията в работещ механизъм, генериращ видими и измерими резултати за реализирането на мисията, визията и целите.

При изготвянето на Стратегията за развитие на НОИ 2018 – 2024 г. са взети предвид следните основни национални стратегически и програмни документи:

- Национална програма за развитие „България 2030“;
- Конвергентна програма на Република България 2022 – 2025 г.;
- Секторна стратегия за развитите на електронното управление в Националния осигурителен институт – „е-осигуряване“ 2018 – 2025 г.;
- Стратегия за управление на риска в Националния осигурителен институт.

АНАЛИЗ НА АКТУАЛНОТО СЪСТОЯНИЕ

1. Институционална рамка.

Националният осигурителен институт е специализиран публичен орган, който съгласно Кодекса за социално осигуряване управлява държавното обществено осигуряване в Република България и гарантира правото на пенсии и обезщетения на гражданите. Държавната политика по ДОО се разработва, координира и провежда от министъра на труда и социалната политика. НОИ отчита своята дейност пред Народното събрание на Република България. Висш орган на неговото управление е Надзорният съвет, съставен от представители на държавата и на национално представените работодателски и синдикални организации.

Националният осигурителен институт е юридическо лице и се състои от Централно управление със седалище в град София и териториални поделения във всеки от 28-те областни центрове на страната. Нормативният акт, регламентиращ дейностите му е Кодексът за социално осигуряване (КСО), в сила от 1.01.2000 г. Уредените в КСО права и задължения на НОИ се допълват и конкретизират от подзаконовни нормативни актове като постановления, наредби и указания. Те имат пряко отношение към осигурителите, осигурените и/или самоосигуряващите се лица като оформят правната рамка по прилагане принципите на социалното осигуряване. Следвайки разпоредбите на всички тези документи, НОИ изпълнява своята най-важна функция – да управлява ефективно бюджета на държавното обществено осигуряване. В групата от документи, които оформят нормативната рамка на полето на действие на НОИ, са и регламентите, действащи в рамките на Европейския съюз. Част от тях имат пряко приложение в сферата на социалното осигуряване в рамките на Съюза, като заедно със синхронизираното национално законодателство на Република България поражда права и задължения за всички субекти.

Институцията е член на Международната асоциация по социално осигуряване.

Администрирайки социалноосигурителната и пенсионната система в Република България институтът е изправен пред редица съществени предизвикателства, породени от действието на съществуващите в глобален мащаб систематични социалноикономически и демографски рискове. Застаряването на населението в комбинация с ниската раждаемост, заболяемостта, структурните проблеми на пазара на труда и растежа на нестандартната заетост, са едни от основните трудности пред функционирането на системите за социална сигурност. Тези фактори водят не само до финансови последици, но и оказват пряко въздействие върху разработването на политиките за някои социални плащания, като пенсии, обезщетения за болест, майчинство и безработица.

Пандемията COVID-19 предизвика глобална здравна и икономическа кризи, които повлияха негативно върху заетостта и доходите на домакинствата. Държавното обществено осигуряване се превърна в един от най-важните държавни инструменти за овладяване на последствията от пандемията. НОИ отговаряше за изплащането на компенсации/ средства за запазване на заетостта (т. нар. мярка 60 на 40) през бюджета на ДОО към работодатели, преустановили работата на предприятието, на част от предприятието, на отделни работници и служители или са установили непълно работно време в предприятието или в негово звено, вследствие пандемията. Промените в законодателството дължащи се на продължилата епидемичната обстановка, засегна дейностите по отпускане, изплащане и преизчисление, както на дългосрочните, така и на краткосрочните обезщетения. Изпълнението и администрирането на различни мерки и преизчисления на пенсиите, произтичащи от антикризисните разпоредби, беше приоритет за НОИ. Институтът за много кратко време се подготвяше организационно за допълнителни дейности и задачи, за да се осигури на гражданите необходимата подкрепа.

Дейността на Националния осигурителен институт, като една от най-големите публични администрации в страната, се състои в извършването на широк кръг услуги, свързани с упражняването на осигурителни права. В продължение на 27 години НОИ управлява държавното обществено осигуряване в България, като администрира задължителното осигуряване за общо заболяване и майчинство, безработица, трудова

злополука и професионално заболяване, инвалидност, старост и смърт. Националният осигурителен институт е компетентната българска институция по прилагане на правилата за координиране на схемите за социална сигурност и международните договори в областта на социалното осигуряване по отношение на паричните обезщетения за болест, майчинство и помощите при смърт; паричните обезщетения за безработица; пенсиите за старост, инвалидност и наследствените пенсии. Институтът управлява Учителския пенсионен фонд, осъществява административното обслужване на фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“ и изпълнява ролята на активен посредник между осигурените лица, осигурителите и държавата. През последните две години НОИ управлява бюджет от близо 17 млрд. лв., изплаща пенсиите на над 2 млн. пенсионери, преценява права и изплаща парични обезщетения и помощи на близо 1,5 млн. бенефициенти.

Щатната численост на института наброява почти 3 500 служители, разпределена съобразно функциите, които се изпълняват на централно и териториално ниво. За обезпечаване на дейностите преобладаващият човешки ресурс е концентриран в териториалните поделения. Служителите на института се справят ежедневно със сложни социалноосигурителни казуси, свързани както с отпускането на пенсии, обезщетения и помощи, така и с тяхното изплащане.

2. SWOT анализ и идентифициране на възможните области за интервенции, водещи до резултати.

Анализът на вътрешната и външната среда, в която функционира НОИ (SWOT), дава възможност за съставянето на актуална картина за средата и формулиране на адекватни стратегически и оперативни цели, както и идентифицирането на съответните рискове. Наличните силни страни и възможности за развитие както на административната система за прилагане на политиката в областта на социалноосигурителните отношения, така и на средата, в която тя се реализира, могат да подпомогнат преодоляването на съществуващи негативни тенденции и заплахи.

Силни страни	Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Изградена и добре функционираща обща стратегическа и организационна рамка за управление; ▪ Налични стратегически документи на ниво организация; ▪ Ефективно прилагане на непрекъснато усъвършенстващата се нормативна рамка; ▪ Наличие на висококвалифицирани експерти; ▪ Ефективен контрол при управлението на финансовия ресурс на ДОО и при изпълнение на основните дейности; ▪ Изградена надеждна информационна система; ▪ Поддържана и модернизираща се ИТ инфраструктура; ▪ Осигурена непрекъснатост на работните процеси, подобряване на скоростите на работа на програмните модули на ИС, електронните услуги, технологичните процедури и обмена на данни с външни институции; ▪ НОИ е част от средата за междурегистров обмен на данни (RegiX); ▪ Изградена цялостната процесна архитектура във връзка с въвеждане на процесно-ориентирания подход в управлението на института; ▪ Осигурена надеждна защита на качеството на информацията и интегритета на данните; ▪ Подобрена отчетност и бюджетна прозрачност за изразходваните ресурси и постигнатите резултати 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Неизползван потенциал на електронните услуги; ▪ Недостатъчна автоматизация в справочно-аналитичната и контролната дейности; ▪ Недостатъчно ниво на електронизация на услугите; ▪ Неразвита електронна комуникация с осигурители, самоосигуряващи се и осигурени лица в хода на осигурителните производства; ▪ Недостатъчни нива на дигитализация на осигурителния архив; ▪ Недостатъчен технологичен и кадрови капацитет; ▪ Текучество на персонала; ▪ Недостатъчно добро ниво на вътрешна комуникация.

<p>при изпълнението на консолидирания бюджет на администрираните социалноосигурителни фондове;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ефективен последващ контрол върху предоставяните административни услуги на гражданите; ▪ Изградени вътрешни системи за мониторинг и управление на корупционния риск; ▪ Оптимизирани процеси по прием на документи от прекратени осигурители без правоприменик само в електронен вид; ▪ Функциониращ електронен осигурителен архив, който съкращава технологичното време за издаване на удостоверения, подобрява информираността и обслужването на гражданите при реализиране на осигурителните им права; ▪ Осигурена прозрачност и информираност на обществото; ▪ Добро сътрудничество с други институции и контролни органи при формиране и изпълнение на осигурителните програми; ▪ Поддържане на добри партньорски взаимоотношения и международно сътрудничество в областта на социалното осигуряване; ▪ Успешно стартирал и осигурен електронен обмен на социалноосигурителна информация между страните-членки (EESSI); ▪ Утвърдена визия и разбиране за развитието на социалната отговорност в дейността на института; ▪ Липса на сериозни комуникационни кризи до момента. 	
<p>Възможности</p>	<p>Заплахи</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Разширяване на възможностите и осигуряването на надеждност на информационната система с оглед осигуряване на завишен контрол в дейностите; ▪ Внедряване на съвременни технологии за обезпечаване на всички функции по управлението и провеждането на общественото осигуряване и функционалното обогатяване на приложното програмно осигуряване; ▪ Развитие на междурегистровия обмен на данни (RegiX); ▪ Поддържане и разширяване на партньорските взаимоотношения, международното сътрудничество, обмен на добри практики и експертиза в областта на социалното осигуряване; ▪ Повишаване на клиентската удовлетвореност чрез по-добра информираност на гражданите по отношение на предоставяните услуги; ▪ Подобряване на обслужването на клиентите чрез продължаваща електронизация на услугите; ▪ Подобряване на общественото разбиране за спецификата на работата и повишаване на осигурителната култура на гражданите; ▪ Разработване на алтернативни канали за достъп до електронни услуги през мобилни устройства; ▪ Развитие на устойчива политика за социална отговорност; ▪ Подобряване възможностите на информационните канали – интернет страница, Контактен център, информационни табла и материали в приемните; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Политическа и икономическа нестабилност; ▪ Възникване на природни бедствия, аварии и/или кризи, засягащи големи части от населението; ▪ Непредвидимост на правилата в социалното осигуряване поради чести промени в социалноосигурителното законодателство; ▪ Нарастване на недоверието сред обществото по отношение на политиката в областта на социалното осигуряване; ▪ Нежелание/ неподготвеност на голяма част от клиентите да използват електронните услуги; ▪ Налагане на бюджетни ограничения; ▪ Трудности при адаптиране към технологичните промени и внедряване на иновативни технологии; ▪ Контролните механизми да не са достатъчно ефективни, за да установят и не допускат грешки, нередности и измами с фондовете на ДОО; ▪ Контролните механизми да не са достатъчно надеждни при защитата на информацията и активите на НОИ; ▪ Развитието на информационните и комуникационните технологии да изпревари технологичното състояние; ▪ Недостатъчен кадрови потенциал за изпълняване на възложените задачи.

▪ Повишаване използването на средства от европейските фондове в подкрепа институционалния капацитет.	
--	--

Анализът показва, че широкият кръг от задачи на Националния осигурителен институт, динамичните промени в социалноосигурителното законодателство, както и увеличените очаквания на клиентите и партньорските институции по отношение на качеството на предлаганите услуги, изискват прилагането на набор от инструменти и решения, които да допринесат за по-ефективното изпълнение на дейностите и функциите на институцията и да гарантират осигуряването на адекватно ниво на обслужване.

В тази връзка, по-важните задачи на НОИ в краткосрочен план се свеждат до следното:

- Да работи за подобряване на адекватността в административните аспекти на предлаганите услуги, а именно – осигуряване на по-голяма достъпност, оперативна гъвкавост и информационна обезпеченост;
- Да продължи с внедряването на съвременните информационни и комуникационни решения с цел повишаване на дигитализацията във взаимоотношенията с клиентите на института и в същото време да не спира да популяризира и разширява приложението на вече разработените и ефективно използвани електронни услуги;
- Да подобри процесите по отпускане и изплащане на пенсии и парични обезщетения и помощи от държавното обществено осигуряване в посока предвидимост и достъпност чрез възможностите за използване на данни, предоставени по електронен път;
- Да премине към изцяло електронен обмен на документи и данни с осигурителните институции на страните-членки на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство, чрез изграждането на национално решение за обмен на социалноосигурителна информация;
- Да надгражда и усъвършенства механизмите за мониторинг, контрол и противодействие на нередности и измами със средства от фондовете на ДОО;
- Да управлява и развива компетентностите и потенциала на служителите както на индивидуално, така и на организационно равнище;
- Да работи за технологичното осъвременяване и дигитализация на осигурителен архив, с което да се гарантират осигурителните права на заинтересованите лица.
- Да поддържа високо ниво на мрежова и информационна сигурност и да повишава доверието на гражданите и бизнеса при взаимодействие с института в дигитална среда.

При изпълнението на всички свои задачи НОИ следи и за повишаване на организационната ефикасност чрез постигане на набелязаните цели с разумно използване на наличните средства и гарантиране на законосъобразно и прозрачно управление на публичния ресурс на държавното обществено осигуряване.

**СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА
НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ
2018-2024 г.**

ЦЕЛ 1: Предоставяне на висококачествени административни услуги и нарастване на потребителската удовлетвореност.

ЦЕЛ 2: Повишаване на организационната ефективност и информационната сигурност.

ЦЕЛ 3: Подобряване на контрола при управлението на финансовия ресурс на държавното обществено осигуряване и изпълнение на дейностите в НОИ.

ЦЕЛ 4: Усъвършенстване на прилаганите комуникационни канали, партньорски взаимоотношения и международно сътрудничество.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 1

Предоставяне на висококачествени административни услуги и нарастване на потребителската удовлетвореност.

Предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса е фундаментална отговорност на администрацията. Първата стратегическа цел отразява основната дейност на НОИ, насочена към бенефициентите, като стремежът тук е насочен към повишаване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните услуги задоволявайки потребностите им по най-лесния и достъпен за тях начин. НОИ има амбицията не само да отговори на потребностите и очакванията на заинтересованите страни, но и да постига това с ефективно използване на средства и ресурси, при повишаваща се резултатност в една непрекъснато променяща се икономическа, демографска и технологична среда. Предоставянето на качествени и високоефективни административни услуги води до намаляване на административната тежест, което е един от основните приоритети в работата на държавната администрация.

№	Дейности за постигане на стратегическата цел	Резултати
1.	Повишаване равнището на дигитализация във взаимоотношенията с клиентите и развитие на електронните услуги.	Разширени и модернизирани електронни услуги за широк кръг потребители.
2.	Подобряване на формите на обслужване и контакт с клиентите.	Повишена удовлетвореност на потребителите от предоставените услуги.
3.	Развитие на междурегистрова свързаност и прилагане на политика за отворени данни.	Разширен достъп до информационни ресурси на други администрации.
4.	Разширяване обхвата 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.	Въведен електронен обмен на данни за всички бизнес управляеми случаи (BUCs) от компетентността на НОИ.
5.	Изграждане на национално решение за обмен на социалноосигурителна информация с държавите-членки на ЕС.	Внедрено национално софтуерно решение за електронен обмен на социалноосигурителна информация (EESSI), обхващащо всички елементи, необходими за осъществяване на ефективен електронен обмен на структурирани електронни документи и следване на единни процедури.
6.	Поддържане и развитие на интернет сайт на НОИ, ориентиран към потребителите с повишена достъпност и удовлетвореност на ползвателите от предлаганите услуги.	Повишено ниво на актуалност и достъпност на информацията и услугите, предоставяни чрез интернет сайта на НОИ.
7.	Модернизиране на ИТ инфраструктурата и гарантиране на непрекъснатост на процесите, подобряване на скоростите на достъп и обмен на информация.	Повишена удовлетвореност на потребителите от качеството на електронните услуги и на контрагентите от обмена на данни.

8.	Технологично осъвременяване, дигитализация и оперативно управление на осигурителния архив на НОИ.	Надежден осигурителен архив, гарантиращ и своевременно удостоверяващ осигурителните права на заинтересованите лица.
9.	Наблюдение и анализ на общественото мнение и препоръките на потребителите на услуги.	Информация за общественото мнение и анализ на потребностите.

Индикатори за измерване на изпълнението към Стратегическа цел 1 „Предоставяне на висококачествени административни услуги и нарастване на потребителската удовлетвореност“

ИНДИКАТОРИ към стратегическа цел 1	Мерна единица	ЦЕЛЕВО СЪСТОЯНИЕ В КРАЯ НА 2024 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2020 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2021 г.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ КЪМ 30.09.2022 г.
1.1. Средна обща оценка на потребителската удовлетвореност.	%	>75%	57,20%	59,10%	74%
1.2. Пропуснати обаждания от Контактния център в работно време.	%	< 3% от всички.	2%	2%	2%
1.3. Брой обслужени обаждания от Контактния център.	брой	Повече или равно на предходната година.	203 727	191 519	136 671
1.4. Средно време за изчакване на услугите на Контактния център:	минути	<3:00			
- изчакване в опашка по въпроси, свързани с парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство;			3:53	3:37	02:39
- изчакване в опашка по въпроси, свързани с пенсиите;			3:31	3:24	03:37
- изчакване в опашка по въпроси, свързани с паричните обезщетения за безработица.			3:14	2:28	01:33
1.5. ¹ Средно време за обслужване в центровете за административно обслужване.	минути	< 20 мин.	5:25	4:30	4:07
1.6. Брой ТП на НОИ с внедрена система за управление на опашките	брой	Не по-малко от броя от предходната година.	7	7	9
1.7. Функциониращи електронни услуги (административни и справочни), до които е осигурен достъп на клиентите.	брой	Не по-малко от броя от предходната година.	59	64	66
1.8. Дял на административните услуги, предоставяни по електронен път, от всички предоставяни от института административни услуги.	%	> 70%	73,80%	76,06%	76,50%
1.9. Регистри, поддържани от други администрации, до които е активиран достъп през Regix.	брой	Не по-малко от броя от предходната година.	14 (един тестов регистър)	15 (един тестов регистър)	15 (един тестов регистър)
1.10. Бизнес управляеми случаи (BUC), обменени по електронен път чрез системата EESSI.	%	100% от всички BUC.	72,36%	88,07%	94,46%
1.11. Изпълнение на норматив за редове, въведени в електронния архив - общо	%	100%	106,3%	105,5%	105,4%

¹ Средно време за обслужване в центровете за административно обслужване – информацията се отнася до ТП Бургас, Пловдив, София-град и Хасково и обхваща период от 3 месеца за 2020 г., 2021 г. и деветмесечието на 2022 г.

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 2

Повишаване на организационната ефективност и информационната сигурност.

Втората стратегическа цел е насочена към вътрешните процеси в института. През последните години НОИ положи усилия за подобряване на тяхната ефективност, с цел както технологичните, така и човешките ресурси да се ползват по най-целесъобразен начин. По отношение на клиентите също бяха предприети много и съществени стъпки, насочени към това дейностите на института и услугите, които предоставя да отговарят максимално на потребностите.

Съвременната интерпретация за организационна ефективност не се ограничава единствено с традиционния финансово-счетоводен модел, а и чрез системно прилагане на съвременни методи и системи за управление на бизнес процесите, дейностите по планиране, възлагане, изпълнение, отчитане и контрол с цел измерване на резултатите от цялостната дейност, анализиране на външните и вътрешните фактори. Тук намират място системата за определяне на целите, управление на риска в цялата организация, системите за моделиране и управление на бизнес процесите и управление на качеството, развитието на организационната култура, формирането на политика за социална отговорност. Съществена част от дейностите по отношение повишаването на организационната ефективност са свързани с вътрешните бизнес процеси и тяхната оптимизация чрез регулярен преглед на изпълнението на процесите, извършване на анализ при оптимизиране на структури и изследване ефективността от организационни промени. С не по-малка важност са заложените цели по отношение на информационните технологии, свързани с подобряване интеграцията на съществуващите програмни продукти.

№	Дейности за постигане на стратегическата цел	Резултати
1.	Развитие на процесно-ориентирания подход при изпълняване на работните процеси в организацията и при вземане на решения за промените и усъвършенстването им.	Извършени анализи и изготвени предложения за промени и усъвършенстване на процеси и услуги.
2.	Усъвършенстване на информационната и технологична среда в НОИ.	Разработени нови програмни модули от ИС на НОИ. Допълнени и усъвършенствани програмни модули от ИС на НОИ.
3.	Осигуряване на надеждна защита на качеството на информацията и интегритета на данните.	Надеждна защита на достъпа, качеството и интегритета на данните в ИС на НОИ, съобразно нормативните изисквания.
4.	Прилагане на интегрирана система за управление на човешките ресурси в НОИ.	Регулиране на отделните елементи на политиката по управление на човешките ресурси и взаимодействието между тях чрез система от вътрешни правила и процедури.
5.	Подобряване на процесите по планиране, отчитане и измерване на резултатите от провежданите социалноосигурителни програми и от изпълнението на целите.	Усъвършенствани процеси по планиране, отчитане и измерване изпълнението на целите и дейностите в института.

6.	Развитие на устойчива политика за социална отговорност в НОИ.	Насърчени и ангажирани служители при създаването и прилагането на разнообразни инициативи в сферата на социалната отговорност.
7.	Оптимизиране защитата на класифицираната информация в НОИ.	Защита на класифицираната информация при обмен на данни между Специален регистър и Публичен регистър.
8.	Извършване на необходимите действия на институционално ниво за навременно адаптиране на процесите, като част от практическата подготовка за членство в еврозоната.	Адаптирани процеси (информационни системи, статистическо отчитане и финансово-счетоводна дейност) преди датата на въвеждане на еврото.

Индикатори за измерване на изпълнението към Стратегическа цел 2 „Повишаване на организационната ефективност и информационната сигурност“

ИНДИКАТОРИ към стратегическа цел 2	Мерна единица	ЦЕЛЕВО СЪСТОЯНИЕ В КРАЯ НА 2024 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2020 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2021 г.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ КЪМ 30.09.2022 г.
2.1. Срокове за постановяване на индивидуалните административни актове във връзка с отпускане на пенсии.	дни	Не повече от нормативно определения срок.	За ТП - 126 раб. дни; За Д ЕРМД - 160 раб. дни	За ТП - 85 раб. дни; За Д ЕРМД - 125 раб. дни	За ТП - 40 раб. дни; За Д ЕРМД - 63 раб. дни
2.2. Вътрешноинституционални срокове по постановяване на индивидуалните административни актове във връзка с отпускане и изплащане на паричните обезщетения и помощи от ДОО - за всеки вид производство:	дни	Не повече от средния срок, отчетен през предходната година.			
- Изплащане на парично обезщетение за болест и майчинство			7	6	6
- Издаване на разпореждане за отказ за изплащане на парично обезщетение за болест и майчинство			3	2	2
- Издаване на разпореждане за отпускане на парично обезщетение за безработица			9	8	8
- Издаване на разпореждане за отказ за изплащане на парично обезщетение за безработица			16	7	8
- Издаване на разпореждане за трудова злополука			17,9	15,8	9,8
2.3. Равнище на текучество на персонала.	%	< 10%.	10,89%	10,05%	11,83%
2.4. Служители, успешно завършили поне едно обучение за професионално усъвършенстване и/или личностно развитие, извън задължителните по ЗДСл.	брой	Най-малко 25% от всички служители	707	1 095	566
2.5. Служители, преминали през профилактични медицински прегледи, организирани от НОИ в качеството му на работодател.	%	> 65% от всички служители.	0%	0%	67%
2.6. Установени трудови злополуки в системата на НОИ.	брой	Не повече от броя от предходната година.	10	11	7
2.7. Реализирани инициативи в областта на социалната отговорност.	брой	> 1	2	2	2
2.8. Установени инциденти, довели до нарушаване на нормативните стандарти, свързани със сигурността на информацията.	брой	0	0	0	0

2.9. Установени инциденти, довели до нарушаване на нормативните стандарти, свързани със защитата на личните данни.	брой	0	1	0	0
2.10. Установени инциденти, довели до непланирано цялостно спиране или временно прекъсване на дейността на информационните системи.	брой	0	0	0	0
2.11. Разработени нови програмни модули в ИС на НОИ.	%	100% от заданията/ исканията	90%	92%	80%
2.12. Допълнени и усъвършенствани програмни модули от ИС на НОИ.	%	100% от заданията/ исканията	95%	95%	85%
2.13. Разработени и/или допълнени програмни модули изпълнени извънпланово/ допълнително възложени за изпълнение.	%	100% от заданията/ исканията	100%	100%	100%

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 3

Подобряване на контрола при управлението на финансовия ресурс на държавното обществено осигуряване и изпълнение на дейностите в НОИ.

Тази стратегическа цел отразява основната дейност на института да администрира и управлява държавното обществено осигуряване като осъществява ефективен контрол върху разходите за социалноосигурителните плащания. Осигуряването на прозрачност е основен принцип при отчитане на дейността. Стремешът тук е насочен към постигане и постоянно повишаване ефективността и ефикасността на основните функции на института – активно използване на контролните механизми по спазване на осигурителното законодателство, увеличаване вида и обема на информацията, която институтът предоставя по отношение на финансовите резултати, разширяване на възможностите на информационната система за ограничаване на неправомерните разходи от фондовете на общественото осигуряване и разработването на анализи по значими социалноосигурителни теми.

Националният осигурителен институт се стреми да издигне на ново равнище разбирането за обществен интерес и за обществено приемливо поведение в процеса по разходване на средствата от ДОО, основано на осигуряването на прозрачност и публичност в дейността на института.

№	Дейности за постигане на стратегическата цел	Резултати
1.	Укрепване и развитие на механизмите за мониторинг и контрол за предотвратяване и своевременно разкриване на нередности и измами с осигурителни плащания.	Превантивно ограничаване на случаите на неоснователни плащания от фондовете на ДОО, дължащи се на нередности и измама.
2.	Подобряване на контрола върху разходите за краткосрочни обезщетения и помощи.	Ефективен предварителен, текущ и последващ контрол при изчисляването и изплащането на краткосрочни обезщетения.
3.	Подобряване на контрола при отпускане и изплащане на пенсии.	Ефективен предварителен, текущ и последващ контрол при определяне на правото, изчисляване на размера и изплащане на пенсиите.
4.	Оптимизиране възможностите на информационната система за ограничаване на неправомерните разходи от фондовете на ДОО.	Информационна система обезпечаваща контролните функции за ограничаване на неправомерните разходи от фондовете на ДОО.
5.	Осигуряване на висока бюджетна прозрачност и качествена статистическа и аналитична информация за изразходваните ресурси и постигнатите резултати от дейността на НОИ.	Усъвършенствани процеси по планиране и отчитане на резултатите от цялостната дейност на института.
6.	Осъществяване на контрол върху предоставяните административни услуги на гражданите.	Ефективен последващ контрол върху предоставяните административни услуги на гражданите.
7.	Осъществяване на дейности по превенция и противодействие на корупцията в структурата на НОИ.	Укрепване на антикорупционната политика в системата; повишаване на отговорността и почтеността на служителите в структурата на НОИ.

8.	Осигуряване на ефективност при разходването на публичните средства, включително и на предоставяните от европейските фондове и програми.	Целесъобразно и законосъобразно реализиране на основни дейности от възлагането на обществените поръчки и управление на процеса на обществените поръчки.
----	---	---

Индикатори за измерване на изпълнението към Стратегическа цел 3 „Подобряване на контрола при управлението на финансовия ресурс на държавното обществено осигуряване и изпълнение на дейностите в НОИ“

ИНДИКАТОРИ към стратегическа цел 3	Мерна единица	ЦЕЛЕВО СЪСТОЯНИЕ В КРАЯ НА 2024 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2020 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2021 г.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ КЪМ 30.09.2022 г.
3.1. Съдебни дела в ЦУ и ТП на НОИ с отменителни решения на актове, издадени от длъжностни лица от НОИ, спрямо общия брой съдебни дела.	%	Не повече от дела им от предходната година.	17,04%	24,05%	22,82%
3.2. Процентното съотношение на сумата на надвзетите пенсии спрямо сумата на изплатените пенсии към края на всяка календарна година.	%	< 0,0900%	0,0566%	0,0481%	0,0528%
3.3. Процентното съотношение на сумата на надвзетите обезщетения и помощи спрямо сумата на изплатените обезщетения и помощи към края на всяка календарна година.	%	< 1,00%	0,52%	0,56%	0,72% ²
3.4. Становище на Сметната палата от извършен финансов одит на Годишния финансов отчет на НОИ - за всяка бюджетна година.		Немодифицирано одитно мнение.	Немодифицирано одитно мнение за ГФО на НОИ за 2020 г.	Немодифицирано одитно мнение за ГФО на НОИ за 2021 г.	Не е извършван текущ одит от Сметна палата за периоди от 2022 г.
3.5. Становище на Сметната палата по отчета на изпълнението на бюджета на ДОО - за всяка бюджетна година.		Без препоръки със съществено влияние.	Без препоръки	Без препоръки	–
3.6. Изготвени и публикувани на интернет страницата утвърдените бюджети на консолидирания бюджет на ДОО, УчПФ и фонд ГВРС.	брой	Съгласно сроковете, уточнени в нормативната уредба и указанията на МФ.	2	2	2
3.7. Изготвени разчети и актюерски оценки на краткосрочното и дългосрочното състояние на фондовете, администрирани от НОИ.	%	100% от възложените	100%	100%	100%
3.8. Изготвени и регистрирани в Министерство на финансите чрез уеб-базираната Информационна система за Управление на държавното съкровище (ИС УДС) месечни и тримесечни финансови отчети.	брой	Съгласно формата и сроковете, уточнени в нормативната уредба и указанията на МФ.	12 месечни финансови отчети; 4 тримесечни финансови отчети	12 месечни финансови отчети; 4 тримесечни финансови отчети	9 месечни финансови отчети; 3 тримесечни финансови отчети
3.9. Брой извършени проверки от Инспектората относно законосъобразността на дейността на администрацията.	брой	В съответствие с Годишния план за дейността на Инспектората, извън плановите проверки	35 бр. планови проверки; 5 бр. извънпланови проверки;	35 бр. планови проверки; 1 извънпланова проверка;	28 бр. планови проверки; 3 извънпланови проверки;

² Стойността на индикатора е отчетена към 30.06.2022 г.

		и проверките по сигнали и жалби на граждани	126 бр. проверки по сигнали и жалби на граждани	85 бр. проверки по сигнали и жалби на граждани	74 бр. проверки по сигнали и жалби на граждани
3.10. Сключени договори за възлагане, изпълнени в срок.	%	100% от договорите.	99%	100%	100%
3.11. Брой сключени договори за възлагане, по които има наложени санкции.	брой	0	3	2	5

СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ 4

Усъвършенстване на прилаганите комуникационни канали, партньорски взаимоотношения и международно сътрудничество.

НОИ осъществява дейността си като активен посредник между осигурените лица, осигурителите и държавата, и е в непрекъснато взаимодействие с обкръжаващата среда. За постигане целите на института е от ключово значение изграждането на ефективни комуникации, взаимодействия и установяването на резултатни партньорства за координирано сътрудничество с институциите и органите на изпълнителната, съдебната и законодателната власт. Особено значими са и дейностите, свързани с поддържане на регулярни контакти с гражданите, бизнеса, браншовите и неправителствените организации във връзка с призванието на НОИ да предоставя качествени и адекватни услуги, като същевременно се стреми към максимално улеснение при използването им.

Създаването и поддържането на обратна връзка с потребителите и измерването на резултатите чрез удовлетвореността на клиентите е особено важно, тъй като позволява навременно идентифициране на разминаванията между очаквания и резултат и предприемане на коригиращи действия.

Международната дейност и изпълнението на задълженията по международни споразумения за сътрудничество, обмен на експерти и информация, както и връзките на НОИ с чуждестранни организации и осигурителни институции заемат важно място в дейността на института. При осъществяване на международната си дейност НОИ се стреми към: разширяване на контактите с чуждестранни партньори, сключване на международни договори и развиване на сътрудничеството за проучване и прилагане на добри практики в условията на глобалното партньорство и обмена на знания.

№	Дейности за постигане на стратегическата цел	Резултати
1.	Осигуряване на достъпна информация за осигурителните услуги и дейността на НОИ.	Поддържане на актуална информация за потребителите и осигуряване на своевременно достъп до нея.
2.	Предоставяне на експертиза и информация в областта на социалното осигуряване на национални и европейски партньори.	Затвърдено доверие към НОИ като надежден партньор.
3.	Ефективно изпълнение на ангажиментите на НОИ, произтичащи от членството в Европейския съюз, международни организации, международни договори, двустранни споразумения и програми.	Осъществени партньорски взаимоотношения с компетентните институции на държавите-членки на ЕС и на държавите, с които се прилагат международни договори и/или споразумения в областта на социалната сигурност.
4.	Разширяване на международното сътрудничество и координация на проекти.	Привлечени допълнителни финансови ресурси от външни източници.

Индикатори за измерване на изпълнението към Стратегическа цел 4 „Усъвършенстване на прилаганите комуникационни канали, партньорски взаимоотношения и международно сътрудничество“

ИНДИКАТОРИ към стратегическа цел 4	Мерна единица	ЦЕЛЕВО СЪСТОЯНИЕ В КРАЯ НА 2024 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2020 г.	СЪСТОЯНИЕ КЪМ 31.12.2021 г.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ КЪМ 30.09.2022 г.
4.1. Сключени двустранни международни договори в областта на социалното осигуряване, по които Република България е страна.	брой	Нарастване броя на сключените двустранни международни договори	14	14	14
4.2. Изпълнени инициативи в рамките на сключени писмени споразумения за партньорство и обмен на информация на международно ниво.	брой	В съответствие с договореностите в споразуменията.	4	2	3
4.3. Инициативи на Международната асоциация за социално осигуряване и Европейската асоциация за социално осигуряване, в които представители на НОИ са взели участие.	брой	В съответствие с календара за събития на институциите.	12	14	29
4.4. Изпълнени инициативи за повишаване обществената осведоменост относно дейността на НОИ и ДОО.	%	100% от планираните за годината.	137,5%	134,9%	124%
4.5. Успеваемост в привличането на проектно финансиране.	%	1 одобрен от всеки 3 подадени проекта.	100%	75%	100%
4.6. Ниво на признаване на разходите по проекти с бенефициент НОИ.	%	> 95% от декларираните разходи.	95%	98%	95%
4.7. Въведени в дейността на НОИ подобрения благодарение на проектно финансиране и/или участие в изпълнението на проекти.	%	100% от планираните.	100%	100%	100%