



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
Г-Н ИВАЙЛО ИВАНОВ
УПРАВИТЕЛ НА НАЦИОНАЛЕН
ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ
бул. „Александър Стамболийски“ № 62
1303 София

Относно: Постъпили жалби във връзка с Единния телефонен номер 0700 14 802 на Националния осигурителен институт

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИВАНОВ,

В институцията на омбудсмана на Република България постъпват жалби във връзка с Единния телефонен номер 0700 14 802 на Националния осигурителен институт, който е основен канал на гражданите за получаване на информация по въпроси, свързани със социалното осигуряване.

В жалбите гражданите отбелязват, че при обаждането към Единния номер се начисляват допълнителни такси, като техният размер е най-значителен, когато свързването се осъществява от мрежата на мобилен оператор или международна линия.

Посочват, че таксите се увеличават още повече, тъй като често на гражданите се налага да чакат продължително време, за да се свържат със служителите на НОИ.

Като обществен защитник бих искала да подчертая, че функцията, която осъществява Националният осигурителен институт, налага използвания от организацията телефон да бъде напълно безплатен за гражданите. Чрез НОИ се предоставят краткосрочните парични обезщетения като тези за болест, майчинство и безработица, както и пенсиите и добавките на възрастните хора и на хората с увреждания. Това са все плащания, чрез които се осигурява социалната сигурност на хора, които поради настъпил за тях или семействата им осигурителен риск, са в затруднена ситуация и имат нужда от подкрепа от държавата. Всички тези граждани са в уязвимо положение и поради това те не следва да бъдат натоварвани с допълнителни и излишни разходи – още повече от органа, на който са възложени да изпълнява толкова важни и отговорни социални функции.

Смятам, че в ситуацията с коронавируса, в която ползването на телефонни услуги за получаване на информация, особено от възрастните хора и хората с увреждания, се оказва единствена възможност, е необходимо да бъдат потърсени и използвани повече механизми за гъвкав, безпроблемен и безплатен достъп до системата на НОИ.

Чрез действащите към момента облекчения единствено за разговорите от фиксираната мрежа, които да са на цената на един градски разговор, не може да се отговори на очакванията и нуждите на гражданите, които се обръщат към НОИ. Причина за това е, че с напредването на технологиите и с подобряването на достъпа до електронни услуги все повече потребители избират да провеждат разговори от мрежите на мобилните оператори. Това не означава обаче, че тези хора не са в толкова уязвимо положение и че не следва да ползват облекчения при свързването с НОИ.

Като омбудсман защитавам позицията, че освен безплатен телефон за всички граждани в НОИ, по подобие на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), чийто национален телефонен номер с код 0800 за обслужване на гражданите е безплатен, е необходимо линията да бъде обезпечена и с достатъчен брой служители, които да отговарят на обажданията. Известно облекчение би могло да бъде постигнато и чрез

създаване на възможност за връщане на обажданията на гражданите, които не са могли да се свържат в определен период с оператор, както е в Националната агенция за приходите.

Във връзка с изложеното и на основание предоставените ми от Закона за омбудсмана правомощия, се обръщам към Вас с препоръка да бъде разгледана възможността за подходящо разрешаване на въпроса, при гарантиране на правата на гражданите, ползващи услугите на НОИ.

На основание Закона за омбудсмана, очаквам да ме информирате в разумен срок за Вашето становище и предприетите действия.

С уважение,

**ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**