



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
ПРОФ. АСЕНА СЕРБЕЗОВА, ДФ
МИНИСТЪР НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
пл. "Света Неделя" № 5
гр. София 1000

Относно: Обявен телефон за въпроси свързани с COVID-19 от Столичната регионална здравна инспекция.

УВАЖАЕМА ПРОФЕСОР СЕРБЕЗОВА,

Повод да се обърна към Вас са постъпващите в институцията жалби и сигнали от граждани, във връзка с обявения от Столичната РЗИ телефон 070050014 за въпроси, свързани с COVID-19.

Като омбудсман съм силно обезпокоена и намирам за основателно недоволството на гражданите, че за обаждане на посочения телефон заплащат за услугата по тарифа, съгласно условията на съответния мобилен оператор, като сумата често е значителна. Известно е също, че обажданията към номер 0700 не са включени в пакетите безплатни минути към повечето абонаментни планове.

За илюстрация, към жалбата си гражданка прилага разпечатка, от която е видно, че за общо 16 нейни обаждания към сметката ѝ са начислени 8 лв., като уточнява, че само е изслушвала указанията на оператора и не е провела нито един разговор със служител на СРЗИ. Обръща внимание, че е таксувана без на практика да ѝ е предоставена услуга.

Смятам, че в условия на пандемия и при засиления интерес на граждани по въпроси, свързани с COVID-19, е недопустимо информирането им да става за сметка на допълнителни, често значителни разходи за телефонната услуга.

В тази връзка, в качеството ми на защитник на правата на гражданите и на основание предоставените ми от Закона за омбудсмана правомощия, се обръщам към Вас с препоръка да бъде обсъдена възможността гражданите да могат да задават своите въпроси, свързани с COVID-19 на безплатен за тях телефон, а при невъзможност – да бъдат осигурени достатъчен брой телефонни линии с обичайното таксуване на услугата.

Практика в тази област има Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), чийто национален телефонен номер с код 0800 за обслужване на гражданите е безплатен.

Вярвам споделяте мнението ми, че в условията на извънредна епидемична обстановка, контактът с институциите по актуални за гражданите въпроси, имащи пряко отношение към техните живот и здраве, не следва да ги натоварва допълнително с разходи.

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**