



ДО  
Г-ЖА АНА АНАНИЕВА  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА  
АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО  
ПОДПОМАГАНЕ  
УЛ. „ТРИАДИЦА“ № 2  
ГР. СОФИЯ 1051

Относно: Жалба № 5734/2026 г. до омбудсмана на Република България

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО АНАНИЕВА,**

В институцията на омбудсмана на Република България постъпват сигнали от граждани от различни населени места в страната, свързани със забавяне на плащанията към лични асистенти, финансирани с публични средства.

От изложеното в сигналите се установява, че се наблюдава практика на несвоевременно изплащане на възнагражденията им, въпреки наличието на договорени срокове. Посочва се също, че за личните асистенти липсва яснота за координация между институциите – Агенцията за социално подпомагане и общините относно движението на средствата – дали те са заявени от общините, одобрени и преведени от Агенцията към общините и на какъв етап се намира процесът на разплащане към крайните получатели. Това създава сериозна несигурност за засегнатите лица.

Бих искала да подчертая, че възнагражденията на личните асистенти често представляват основен или единствен доход за цели домакинства. Забавянето им поставя в риск нормалното ежедневие на хората, включително възможността им да покриват базови жизнени потребности. Наред с това се засягат и правата на хората с увреждания, които разчитат на непрекъснатост и качество на предоставяната грижа.

С оглед на изложеното и на основание правомощията ми, отправям препоръка да се предприемат необходимите организационни и координационни мерки за гарантиране на своевременното и предвидимо изплащане на възнагражденията на личните асистенти в цялата страна. Важно е да се прецени има ли необходимост от засилване на координацията между Агенция за социално подпомагане, общините и други ангажирани институции, така че да се избегнат забавяния по веригата на финансиране.

Не на последно място е важно да се създаде ясен механизъм за информирание на гражданите относно сроковете и евентуалните причини за забавяне на плащанията, включително да се осигури по-добра административна комуникация и съдействие към гражданите, при отправяне на запитвания.

Считам, че е необходимо, при установяване на системни проблеми – да се предприемат действия за тяхното трайно преодоляване, включително чрез предложения за нормативни или организационни промени.

В заключение, вярвам че както институцията на омбудсмана, така и Агенцията за социално подпомагане сме убедени, че гарантирането на регулярни и навременни плащания е от ключово значение за устойчивостта на системата на социалните услуги и за доверието на гражданите в институциите.

За предприетите от Вас действия моля да бъда информирана в разумен срок.

С уважение,

**ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА**  
**ОМБУДСМАН НА**  
**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**