

КОЛЕКТИВНО ПИСМО

ДО

Г-ЖА НАТАЛИЯ ЕФРЕМОВА

Министър на труда и социалната политика

ДО

Г-ЖА АНА АНАНИЕВА

Изпълнителен директор на Агенцията за социално подпомагане

КОПИЕ ДО

Г-ЖА ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА

Омбудсман на Република България

КОПИЕ ДО

Г-ЖА СИЛВИЯ ГЕОРГИЕВА

Изпълнителен директор на Националното сдружение на общините в Република България

ОТНОСНО: Системни проблеми при прилагането на механизма „Лична помощ“ на територията на Република България и необходимост от уеднаквяване на практиката, намаляване на административната тежест и гарантиране на правото на независим живот и социално включване на хората с увреждания

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Обръщаме се към Вас не по повод единичен случай или конкретна община, а във връзка със системни затруднения, за които ползватели, родители, законни представители и лични асистенти от различни населени места сигнализируют при ежедневното прилагане на механизма „Лична помощ“.

Основната цел на Закона за личната помощ е подкрепата да дава възможност за избор, независим живот, активно включване и участие в обществото. Именно през тази цел следва да се преценява и административната практика.

1. МЕСЕЧНО ОТЧИТАНЕ И ПРОДЪЛЖИТЕЛНО ЧАКАНЕ

Съгласно чл. 27, ал. 2 от Закона за личната помощ (ЗЛП) асистентът представя на доставчика на лична помощ месечен отчет по образец за отработените часове, подписан и от ползвателя, упълномощеното от него лице или лицето по чл. 8, ал. 2 ЗЛП. Чл. 32, ал. 1 ЗЛП обвързва възнаграждението на асистента с реално отработените часове, удостоверени чрез отчета.

Не оспорваме необходимостта от отчетност и контрол. Проблемът е начинът, по който процедурата се организира на места, струпване на хора, продължително чакане и практики, които превръщат месечното отчитане в тежест за семейства, които и без това ежедневно полагат грижа за човек с увреждане.

Самото изискване отчетът да е подписан от ползвателя не следва автоматично да се приравнява на общо изискване ползвателят лично да присъства на гише при всяко месечно отчитане.

Особено тежък е въпросът при трудно подвижни, неподвижни лица или хора, които не могат да бъдат оставени без подкрепа. Когато асистентът чака с часове, кой през това време предоставя необходимата лична помощ?

С оглед намаляване на административната тежест и избягване на ненужно физическо явяване следва да бъде предвидена и реална възможност месечният отчет да се подава по електронен път, включително чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), когато отчетът е надлежно попълнен и подписан съобразно приложимите изисквания. Подобен ред би осигурил проследимост и удостоверяване на момента на изпращане и получаване на документа, без да отслабва контрола върху отработените часове. Електронното подаване следва да бъде алтернативна възможност по избор, а не задължение, така че лицата, които не могат или не желаят да използват електронен канал, да запазят достъп до останалите допустими начини за подаване.

2. ЛИЧНАТА ПОМОЩ НЕ МОЖЕ ДА БЪДЕ ОГРАНИЧЕНА ДО „ЕДИН АДРЕС“

В практиката се срещат ограничителни тълкувания, според които работното място на асистента е конкретен адрес и това препятства или затруднява предоставянето на подкрепа извън него.

Подобно разбиране противоречи на самата цел на личната помощ. Дейностите по механизма са от личен, домашен и социален характер, а план-графикът се изготвя с участието на ползвателя и асистента и следва да отразява реалните потребности на човека.

Официалните методически указания на АСП включват в дейностите от социален характер подкрепа за социално включване и придружаване. Освен това в указанията по прилагане на ЗЛП е разглеждана и промяна на местоживеенето на ползвателя за определен период, при която доставчикът следва да предприеме действия за изменение на споразумението и условията на трудовия договор.

Човекът с увреждане има живот и извън дома си. Той трябва да може да посещава парк, заведение, културно или спортно събитие, близки и приятели, да пътува, да пребивава временно на друго място, да посещава лечение или рехабилитация и да участва в обществения живот. При тежко увреждане именно присъствието на асистента прави това възможно.

Необходима е ясна национална уредба и единно тълкуване кога и по какъв ред личната помощ може да се предоставя извън адреса и извън населеното място, вместо различни местни ограничения.

3. ОТПУСК, БОЛНИЧЕН И ЗАМЕСТВАНЕ НА АСИСТЕНТА

Правото на отпуск и временна неработоспособност на асистента е безспорно. Също толкова безспорно е, че потребността на човека с увреждане не изчезва, когато титулярният асистент отсъства.

Методическите указания по механизма предвиждат възможност ползвателят да посочи лице, което да замества титуляря при негово отсъствие, както и възможност да изрази предпочитанията относно заместването.

На практика обаче семействата се сблъскват с различни процедури, забавяне и непредвидимост при назначаване на заместник. Необходимо е да има ясна, бърза и еднаква

за страната процедура, включително при внезапен болничен. Необходимо е и осъвременяване на Кодекса на труда и включване на законова възможност при липса на заместник асистент, годишния отпуск да бъде изплащан по изключение

4. ПЛАН-ГРАФИКЪТ ТРЯБВА ДА СЛЕДВА ЖИВОТА НА ЧОВЕКА, А НЕ ОБРАТНО

План-графикът е неразделна част от тристранното споразумение и определя работното време и разпределението на часовете. АСП изрично посочва, че той се изготвя с участието на ползвателя.

Животът на човек с увреждане обаче не може винаги да бъде предвиден до минута. Медицински преглед, рехабилитация, административна необходимост, семейна ситуация или друга обективна причина могат да наложат промяна.

Затова правилата трябва да осигуряват достатъчна гъвкавост за разумна промяна на часовете и дейностите при запазване на отчетността и контрола.

5. РАЗЛИЧНИ ПРАКТИКИ В РАЗЛИЧНИ ОБЩИНИ

АСП е публикувала Указателно писмо № 08-00-6778 от 12.05.2025 г. именно относно уеднаквяване на практиката по прилагане на Закона за личната помощ. Самото наличие на такива указания показва необходимостта един национален механизъм да се прилага по предвидим и еднакъв начин.

Правата на ползвателя не следва да зависят от това в коя община живее или от различното тълкуване на една и съща разпоредба от отделни администрации.

6. ПРОВЕРКИ, КОНТРОЛ И ОТНОШЕНИЕ

Контролът върху предоставянето на личната помощ и разходването на публичните средства е необходим и никой не оспорва това. Но контролът не може да бъде основание хората с увреждания, техните родители и личните асистенти да бъдат поставяни в унизителни ситуации или да бъдат третирани като потенциални нарушители, които непрекъснато трябва да доказват своята добросъвестност.

Получаваме сигнали за отношение, при което вместо съдействие и нормално административно обслужване хората срещат назидателен тон, недоверие, формализъм и липса на елементарна човешка чувствителност към обстоятелството, че зад всеки отчет стои реален човек с увреждане и семейство, което ежедневно носи огромна отговорност.

Особено унизително е лични асистенти да бъдат принуждавани да чакат с часове на опашки само за да предадат отчетите си, а в същото време да бъдат третирани така, сякаш самото им участие в механизма поражда съмнение за злоупотреба. Това не е просто неудобство. Това е отношение, което обезценява труда им и пренебрегва факта, че много от тези хора ежедневно извършват тежка физическа и емоционална работа, често в условия, които останалата част от обществото трудно може да си представи.

Не приемаме за нормално родители, които години наред полагат денонощни грижи за своите деца с тежки увреждания, да бъдат поставяни в положение да се обясняват, оправдават и доказват при всяка административна процедура, че детето им действително има нужда от подкрепа, че асистентът действително е работил или че едно излизане извън дома не представлява нарушение.

Не приемаме и личният асистент да бъде възприеман единствено като ред в отчет, брой часове или потенциален обект на санкция. Личният асистент е човекът, който

помага при хранене, хигиена, придвижване, комуникация, медицински и рехабилитационни дейности, социални контакти и участие в обществения живот. Когато този труд се посреща с подозрение, пренебрежение или грубо административно отношение, се засяга не само достойнството на асистента, но и достойнството на самия ползвател.

Считаме за недопустимо административният контрол да се осъществява чрез страх, назидание, демонстративно недоверие или отношение, което кара хората да се чувстват виновни за това, че ползват право, предоставено им от закона. Правото на лична помощ не е услуга по милост, нито привилегия, за която човекът с увреждане и семейството му трябва да бъдат благодарни на администрацията. То е законово уреден механизъм за подкрепа.

Особено тревожно е, когато различното тълкуване на правилата от отделни служители поставя семействата в постоянна несигурност, дали дадено действие ще бъде прието, дали ще последва забележка, дали отчетът ще бъде върнат, дали придружаването извън адреса ще бъде счтено за нарушение или дали при необходимост от заместник ще срещнат съдействие. Администрацията трябва да създава правна сигурност, а не страх.

Настояваме МТСП и АСП да дадат ясни указания към всички доставчици на лична помощ, че проверките и отчетността трябва да се извършват при зачитане на човешкото достойнство, с професионален и уважителен тон, без презумпция за вина и без административни практики, които унижават ползвателите, техните семейства или асистентите.

Контролът трябва да установява нарушенията там, където действително има такива. Той не трябва да превръща всички останали хора в заподозрени.

7. НАШИТЕ КОНКРЕТНИ ИСКАНИЯ

1. Да бъде извършен национален преглед на практиките на доставчиците на лична помощ и да бъдат издадени ясни, единни указания за прилагането на ЗЛП.
2. Да се уеднакви редът за месечно отчитане и да се въведат допустими алтернативни начини за подаване на отчетите, включително възможност за електронно подаване чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), при гарантирана идентификация, проследимост и удостоверяване на подаването, така че да се избегнат продължителни опашки и ненужно физическо явяване. Електронният ред да бъде възможност по избор, а не единствен начин за подаване.
3. Да бъде разяснено изрично в кои случаи законът изисква лично присъствие на ползвателя и да не се въвеждат допълнителни местни изисквания без нормативно основание.
4. Да се регламентира ясно предоставянето на лична помощ извън дома, при временно пребиваване на друг адрес и извън населеното място, включително при социални, културни, образователни, спортни и семейни дейности, пътуване, лечение и рехабилитация.
5. Да се създаде бърза и предвидима процедура за назначаване на асистент-заместник при отпуск, болничен или друго обективно отсъствие.
6. Да се осигури разумна гъвкавост при промяна на план-графика, когато реалните потребности на ползвателя го налагат.

7. Да се уеднаквят проверките и административните процедури във всички общини и да се въведат ясни стандарти за професионално и уважително административно обслужване, включително недопускане на унизително, назидателно или пренебрежително отношение и на презумпция, че ползвателят или асистентът злоупотребява с механизма.

8. Ако действащата нормативна уредба не позволява достатъчно ясно и гъвкаво решение на тези въпроси, МТСП да инициира необходимите нормативни изменения.

Не искаме отпадане на контрола. Искामе контрол, който работи, без да превръща живота на хората с увреждания и техните семейства в поредица от административни препятствия.

Личната помощ не е просто брой часове в месечен отчет. Тя е възможността човек да стане, да се нахрани, да излезе навън, да учи, да работи, да общува, да спортува, да пътува и да бъде част от обществото.

Човекът с увреждане има живот и извън адреса си.

Молим за официален писмен отговор и конкретна информация какви действия ще бъдат предприети за уеднаквяване на практиката и преодоляване на описаните проблеми на национално ниво.

Настоящото писмо е изготвено и подкрепено от ползватели на механизма „Лична помощ“, родители и законни представители на хора с увреждания и лични асистенти от различни населени места в Република България, които се присъединяват към изложените в него проблеми, предложения и искания.

С уважение,

Ползватели на механизма „Лична помощ“, родители, законни представители и лични асистенти от Република България

Дата: 02.10.2026 г.