



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

бул. Шипченски проход 69, 1574 София, Тел: (02) 94 06 800, Факс:02/9406919

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Председателят на Агенцията за ядрено регулиране е независим специализиран орган на изпълнителната власт, който осъществява държавното регулиране на безопасното използване на ядрената енергия и йонизиращите лъчения и на безопасното управление на радиоактивните отпадъци и на отработеното гориво и има компетентност, определена със Закона за безопасно използване на ядрената енергия (ЗБИЯЕ).

Агенцията за ядрено регулиране (АЯР) е администрация, която подпомага председателя на агенцията при осъществяване на неговите правомощия. Основната мисия на АЯР е защитата на всеки човек, обществото, бъдещите поколения и околната среда от вредното въздействие на йонизиращите лъчения.

АЯР е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище гр. София. Агенцията осъществява своята дейност в съответствие със законите и подзаконовите нормативни актове в Република България.

Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти. Хартата запознава гражданите и с предоставяните от АЯР административни услуги.

Какво предлагаме

Административните услуги, предоставяни от Агенцията за ядрено регулиране, са изброени подробно в Приложение № 1 към настоящата Харта.

Принципите ни при предоставяне на административни услуги

- законност при търсене и получаване на административната услуга;
- осигуряване на еднакви условия при предоставяне на услугите;
- своевременност и безпристрастност при предоставянето на услугите;
- откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- защита правото на информация;
- защита на личната информация;
- недопускане на дискриминация;
- недопускане на конфликт на интереси.

Отговорности на служителите от АЯР към потребителите на административни услуги

Отговорностите на служителите са регламентирани в Етичния кодекс за поведение на служителите и включват следните задължения:

- да не допускат да се нарушават правата Ви и да се ръководят от принципа на равнопоставеност в работата си;
- да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- да бъдат честни и отзивчиви;
- да Ви обслужват компетентно и на високо професионално ниво;
- да създават благоприятна обстановка за обслужване;
- да спазват правилата на конфиденциалност;
- при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това, и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

Какви са Вашите отговорности към служителите на АЯР

- да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво важни;
- да представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления – съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- да уважавате служителите на АЯР при предоставяне на търсената от Вас услуга;
- да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;
- да посочвате точния си адрес и телефон за връзка;
- да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и заявления по законоустановения ред;
- да изразявате Вашето мнение чрез попълване на анкетна карта, посочена в Приложение № 2.

Когато ни пишете

- Адресирайте писмата си на адрес: бул. "Шипченски проход" № 69, п.к. 1574, гр. София;
- Можете да получите информация по телефон дали сме получили писмото или факса ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще получите писмен отговор на посочения от вас адрес.

Когато ви пишем

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, жалби сигнали или заявления.

Ако не сте доволни

- Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, заявление до Председателя, ако сте недоволни от обслужването на служител в администрацията на Агенцията;
- Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите съгласно нормативните разпоредби.

Къде може да ни намерите

- Адрес: Агенция за ядрено регулиране – бул. ”Шипченски проход” № 69, п.к. 1574, гр. София;
- Телефони: 02/ 9406 905 – Деловодство
02/ 9406 800 – Председател
02/ 9406 948 – Връзки с обществеността
- Факс: 02/9406 919
- на горните телефони можете да получите и подробна информация за електронните адреси и телефоните за контакт на всички служители;
- електронната поща – mail@bnra.bg;
- електронната ни страница – www.bnra.bg;
- работното време на звеното за административно обслужване – всеки работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч., без прекъсване. В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Допълнителна информация за Хартата

Хартата е утвърдена от Председателя и е публикувана на Интернет страницата на АЯР www.bnra.bg. Хартата се осъвременява периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на АЯР и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Утвърждавам,

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

д-р Сергей Цочев

Приложение № 1

Списък на административните услуги на АЯР по Списъка на унифицираните наименования на административните услуги

1. Издаване на лицензия за експлоатация на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 3, т. 1 от ЗБИЯЕ;
2. Издаване на лицензия за използване на източници на йонизиращи лъчения за стопански, медицински или научни цели или за осъществяване на контролни функции – чл. 15, ал. 3, т. 2 от ЗБИЯЕ;
3. Издаване на лицензия за производство на източници на йонизиращи лъчения или на части за тях – чл. 15, ал. 3, т. 3 от ЗБИЯЕ;
4. Издаване на лицензия за работа с източници на йонизиращи лъчения с цел техническо обслужване, монтаж, демонтаж, измервания, строителни и ремонтни дейности и други услуги - за лица, които използват или произвеждат източници на йонизиращи лъчения или части за тях – чл. 15, ал. 3, т. 4 от ЗБИЯЕ;
5. Издаване на лицензия за експлоатация на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 3, т. 1 от ЗБИЯЕ;
6. Издаване на лицензия за специализирано обучение – чл. 15, ал. 3, т. 7 от ЗБИЯЕ;
7. Издаване на разрешение за определяне местоположението на ядрено съоръжение (избор на площадка) – чл. 15, ал. 4, т. 1 от ЗБИЯЕ;
8. Издаване на разрешение за проектиране на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 4, т. 2 от ЗБИЯЕ;
9. Издаване на разрешение за строителство на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 4, т. 3 от ЗБИЯЕ;
10. Издаване на разрешение за въвеждане в експлоатация на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 4, т. 4 от ЗБИЯЕ;
11. Издаване на разрешение за извършване на промени, водещи до изменение на конструкции, системи и оборудване, свързани с ядрената безопасност и радиационната защита в ядрено съоръжение; условия и предели за безопасна експлоатация на ядрено съоръжение, на основата на които е издадена лицензията за експлоатация; вътрешните правила за осъществяване на дейността, включващи инструкции, програми, технологични регламенти и други, приложени към лицензията за експлоатация на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 4, т. 5 от ЗБИЯЕ;
12. Издаване на разрешение за извеждане от експлоатация на ядрено съоръжение – чл. 15, ал. 4, т. 6 от ЗБИЯЕ;
13. Издаване на разрешение за превоз на ядрен материал – чл. 15, ал. 4, т. 7 от ЗБИЯЕ;
14. Издаване на разрешение за строителство на обект с източник на йонизиращи лъчения, монтаж и предварителни изпитвания, извършени въз основа на технически проект и мерки за осигуряване на радиационната защита – чл. 15, ал. 4, т. 9 от ЗБИЯЕ;

15. Издаване на разрешение за извеждане от експлоатация на обект с радиоактивни вещества – чл. 15, ал. 4, т. 10 от ЗБИЯЕ;

16. Издаване на разрешение за временно съхраняване на радиоактивни вещества, получени при извършването на дейности с източници на йонизиращи лъчения или свързани с такава дейност – чл. 15, ал. 4, т. 11 от ЗБИЯЕ;

17. Издаване на разрешение за еднократен превоз на радиоактивни вещества – чл. 15, ал. 4, т. 12 от ЗБИЯЕ;

18. Издаване на разрешение за внос и износ на източници на йонизиращи лъчения или на части за тях в случаите, когато те не представляват изделия с двойна употреба по смисъла на Закона за експортния контрол на оръжие и изделия и технологии с двойна употреба – чл. 15, ал. 4, т. 13 от ЗБИЯЕ;

19. Издаване на разрешение за сделки с ядрени съоръжения и ядрени материали – чл. 15, ал. 4, т. 14 от ЗБИЯЕ;

20. Издаване на разрешение за внос и износ на ядрен материал – чл. 15, ал. 4, т. 15 от ЗБИЯЕ;

21. Издаване на разрешение за транзитен превоз на ядрен материал, радиоактивни отпадъци, отработено гориво или други радиоактивни вещества – чл. 15, ал. 4, т. 16 от ЗБИЯЕ;

22. Издаване на удостоверения за правоспособност на физически лица, които извършват дейности в ядрени съоръжения или с източници на йонизиращи лъчения – чл. 15, ал. 5 от ЗБИЯЕ.

АНКЕТНА КАРТА

А. Използване на услуги

<i>Моля отбележете с X</i>	Да	Не
Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Б. Качество на предоставянето на информация

<i>Моля отбележете с X по един отговор във всеки ред</i>	Да	Колебая се	Не	Не знам
1. Лесно се намира информация за нашата администрация и нейните услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
2. Лесно се намира информация за начина на достъп до услугите	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
3. Писмената информация (табели, брошури, писма, формуляри) е:				
- ясна / лесно разбираема	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- точна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- пълна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. Устните обяснения, които дават служителите са:				
- ясни / лесно разбираеми	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- точни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- пълни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

В. Канали за достъп до информация

	В тази колона, моля отбележете с X <u>само един отговор</u>	В тази колона, моля отбележете с X <u>толкова отговора, колкото желаете</u>
	Първоначално научих за вашата администрация и нейните услуги от ...	В бъдеще бих искал/а да получавам такава информация от ...
Телевизия, радио	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вестници, списания, афиши, плакати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Интернет страницата, информационното табло	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Брошури, листовки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Роднини, приятели, познати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Нормативни документи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Г. Отношение на служителите към клиентите

Моля отбележете с X по един отговор <u>във всеки ред</u>	Да	Колебая се	Не	Не знам
1. Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
2. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
3. Служителите разбират моя проблем, моето запитване	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

Д. Приоритети за подобрения

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? Моля отбележете с X само един отговор

1. Качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност, пълнота)

2. Отношението на служителите към клиентите

3. Знанията и уменията на служителите

4. Друго, моля уточнете

Е. За самите вас

Моля отбележете с X по един отговор на всеки въпрос

1. Вие сте?

Жена

Мъж

2. На колко години сте?

под 25 г.

от 25 до 40 г.

от 41 до 55 г.

над 55 г.

3. С какво образование сте?

начално

основно

средно

полувисше

висше

4. Към коя от следните групи се причислявате?

работодател

работещ

безработен

учащ

пенсионер

друго

Благодарим Ви за участието в анкетата!