



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

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. 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.

Основната мисия на АЯР е защитата на всеки човек, обществото, бъдещите поколения и околната среда от вредното въздействие на йонизиращите лъчения.

Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти с цел подобряване на административното обслужване. Хартата запознава гражданите 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. Услугите са вписани в Административния регистър към Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Принципите ни при предоставяне на административни услуги

Целта и стремежът по отношение на административното обслужване са:

- 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 Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и 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 подобряване, 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.

Непрекъснато подобряване

- Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в АЯР ще бъде взето под внимание, като предложенията могат да се представят писмено по пощата, на официалния електронен адрес и чрез попълване на анкетната карта, приложение 2 в деловодството на АЯР. Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, заявление до Председателя, ако не сте доволни 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.

Периодично ще се допитваме до Вас как оценявате нашите услуги

- Ще Ви бъдем благодарни за Вашите предложения, мнения и препоръки. Ще се вслушваме в съветите Ви и ще предприемаме действия в отговор на препоръките и предложенията Ви.
- За целта:
 - ще се допитваме до Вас – граждани и организации, ползващи административните услуги, които предоставя АЯР, за качеството на извършваните услуги;
 - ще търсим Вашите съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги.

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:

ст.н.с. д-р Лъчезар Костов

**Списък
на административните услуги на АЯР**

Чл.15, ал.4, т.11	226 Издаване на разрешение за извеждане от експлоатация на обект с радиоактивни вещества
	227 Удостоверения за правоспособност на физически лица, които извършват дейности в ядрени съоръжения или с източници на йонизиращи лъчения, на инструктори на пълномащабни симулатори и на квалифицирани експерти по радиационна защита
Чл.15, ал.4, т.4	391 Издаване на разрешение за въвеждане в експлоатация на ядрено съоръжение
Чл.15, ал.4, т.3	441 Издаване на разрешение за строителство на ядрено съоръжение
Чл.15, ал.4, т.7	442 Издаване на разрешение за превоз на ядрен материал
Чл.15, ал.4, т.17	443 Издаване на разрешение за транзитен превоз на ядрен материал, радиоактивни отпадъци, отработено гориво или други радиоактивни вещества
Чл.15, ал.4, т.2	663 Издаване на разрешение за проектиране на ядрено съоръжение
Чл.15, ал.3, т.8	664 Извеждане от експлоатация на ядрено съоръжение
Чл.15, ал.4, т.14	665 Издаване на разрешение за внос и износ на източници на йонизиращи лъчения
Чл.15, ал.4, т.16	666 Издаване на разрешение за внос и износ на ядрен материал
Чл.15, ал.3, т.3	855 Издаване на лицензия за производство на източници на йонизиращи лъчения
Чл.15, ал.3, т.2	1059 Издаване на лицензия за използване на източници на йонизиращи лъчения за стопански, медицински, ветеринаромедицински, научни цели или за осъществяване на контролни функции
Чл.15, ал.3, т.1	1060 Издаване на лицензия за експлоатация на ядрено съоръжение
Чл.15, ал.3, т.7	1061 Издаване на лицензия за специализирано обучение
Чл.15, ал.4, т.12	1062 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.9	1256 Издаване на разрешение за строителство, монтаж и предварителни изпитвания на обект с източник на йонизиращи лъчения

Чл.15, ал.4, т.5	1257 Издаване на разрешение за извършване на промени, водещи до изменение на: конструкции, системи и компоненти, важни за безопасността на ядреното съоръжение; предели и условия за експлоатация на ядрено съоръжение, на основата на които е издадена лицензията за експлоатация или за извеждане от експлоатация; вътрешните правила за осъществяване на дейността, включващи инструкции, програми, технологични регламенти и други документи, приложени към лицензията за експлоатация на ядрено съоръжение или към лицензията за извеждане от експлоатация
Чл.15, ал.4, т.1	1291 Издаване на разрешение за определяне местоположението на ядрено съоръжение (избор на площадка)
Чл.15, ал.4, т.15	1292 Издаване на разрешение за сделки с ядрени съоръжения и ядрени материали
Чл.15, ал.3, т.5	1521 Издаване на лицензия за превоз на радиоактивни вещества
Чл.15, ал.4, т.13	1766 Издаване на разрешение за еднократен превоз на радиоактивни вещества
Чл.15, ал.3, т.4	2828 Издаване на лицензия за производство на потребителски продукти, включително на медицински изделия, чрез добавяне на радиоактивни вещества
Чл.15, ал.3, т.9	2829 Издаване на лицензия за експлоатация и техническа ликвидация на обекти за добив и преработване на руда, съдържаща естествен уран или торий
Чл.15, ал.4, т.10	2830 Издаване на разрешение за извършване на промени в предвидени по проект конструкции, системи и компоненти, свързани с радиационната защита в обекти с източници на йонизиращи лъчения
Чл.15, ал.4, т.18	2831 Издаване на разрешение за възстановяване на терени, замърсени с радиоактивни вещества
Чл.56, ал.3, т.2	2832 Издаване на удостоверение за регистрация за използване на източници на йонизиращи лъчения за немедицински образни изследвания
Чл.56, ал.3, т.1	2833 Издаване на удостоверение за регистрация 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
Чл.56, ал.2, т.2	2838 Регистриране на дейности по управление на материали, произхождащи от обекти за добив и преработване на руда, съдържаща естествен уран или торий, когато облъчването не може да се пренебрегне от гледна точка на радиационната защита
Чл.56, ал.2, т.1	2839 Регистриране на дейности с материали с повишено съдържание на естествени радионуклиди
Чл.56, ал.2, т.4	2840 Регистриране на дейности при които вероятността за увреждане на здравето е незначителна
Чл.56, ал.2, т.3	2841 Регистриране на дейности при които облъчването от радон на работни места не може да се пренебрегне от гледна точка на радиационната защита

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 само един отговор	В тази колона, моля отбележете с X толкова отговора, колкото желаете
	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

<i>Моля отбележете с X по един отговор във всеки ред</i>	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) | <input type="checkbox"/> |
| 2. Отношението на служителите към клиентите | <input type="checkbox"/> |
| 3. Знанията и уменията на служителите | <input type="checkbox"/> |
| 4. Друго, моля уточнете | <input type="checkbox"/> |

Е. За самите вас

Моля отбележете с X по един отговор на всеки въпрос

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Вие сте? | Жена | <input type="checkbox"/> | Мъж | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | |
| 2. На колко години сте? | под 25 г. | <input type="checkbox"/> | от 25 до 40 г. | <input type="checkbox"/> | от 41 до 55 г. | <input type="checkbox"/> | над 55 г. | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 3. С какво образование сте? | начално | <input type="checkbox"/> | основно | <input type="checkbox"/> | средно | <input type="checkbox"/> | полувисше | <input type="checkbox"/> | висше | <input type="checkbox"/> | | |
| 4. Към коя от следните групи се причислявате? | работодател | <input type="checkbox"/> | работещ | <input type="checkbox"/> | безработен | <input type="checkbox"/> | учащ | <input type="checkbox"/> | пенсионер | <input type="checkbox"/> | друго | <input type="checkbox"/> |

Благодарим Ви за участието в анкетата!