



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

бул. Шипченски проход 69, 1574 София, тел: (02) 94 06 800, факс: (02) 94 06 919

Утвърждавам:
БОРИСЛАВ СТАНИМИРОВ
ЗА ПРЕДСЕДАТЕЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ ПРЕЗ 2023Г.

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АЯР през 2023г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на Агенцията в изпълнение на нормативните изисквания на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/.

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

1. Обща информация относно административното обслужване в Агенция за ядрено регулиране

Административните услуги, предоставяни от Агенцията за ядрено регулиране, са изброени в приетата и публикувана на интернет страницата на АЯР Харта на клиента. Услугите са вписани в Административния регистър към Интегрираната информационна система на държавната администрация. АЯР предоставя следните услуги:

- 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
- 391 Издаване на разрешение за въвеждане в експлоатация на ядрено съоръжение
- 441 Издаване на разрешение за строителство на ядрено съоръжение
- 442 Издаване на разрешение за превоз на ядрен материал
- 443 Издаване на разрешение за транзитен превоз на ядрен материал, радиоактивни отпадъци, отработено гориво или други радиоактивни вещества
- 663 Издаване на разрешение за проектиране на ядрено съоръжение
- 664 Издаване на лицензия за извеждане от експлоатация на ядрено съоръжение

665 Издаване на разрешение за внос и износ на източници на йонизиращи лъчения
666 Издаване на разрешение за внос и износ на ядрен материал
855 Издаване на лицензия за производство на източници на йонизиращи лъчения
1059 Издаване на лицензия за използване на източници на йонизиращи лъчения за стопански, медицински, ветеринаромедицински, научни цели или за осъществяване на контролни функции
1060 Издаване на лицензия за експлоатация на ядрено съоръжение
1061 Издаване на лицензия за специализирано обучение
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
1256 Издаване на разрешение за строителство, монтаж и предварителни изпитвания на обект с източник на йонизиращи лъчения
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
1291 Издаване на разрешение за определяне местоположението на ядрено съоръжение (избор на площадка)
1292 Издаване на разрешение за сделки с ядрени съоръжения и ядрени материали
1521 Издаване на лицензия за превоз на радиоактивни вещества
1766 Издаване на разрешение за еднократен превоз на радиоактивни вещества
2828 Издаване на лицензия за производство на потребителски продукти, включително на медицински изделия, чрез добавяне на радиоактивни вещества
2829 Издаване на лицензия за експлоатация и техническа ликвидация на обекти за добив и преработване на руда, съдържаща естествен уран или торий
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
2831 Издаване на разрешение за възстановяване на терени, замърсени с радиоактивни вещества
2832 Издаване на удостоверение за регистрация за използване на източници на йонизиращи лъчения за немедицински образни изследвания
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
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
2839 Регистриране на дейности с материали с повишено съдържание на естествени радионуклиди
2840 Регистриране на дейности при които вероятността за увреждане на здравето е незначителна
2841 Регистриране на дейности при които облъчването от радон на работни места не може да се пренебрегне от гледна точка на радиационната защита

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;
- своєвременност 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.

Заявленията на потребители /физически и юридически лица/ за предоставяне на административни услуги от АЯР, могат да бъдат подавани лично в деловодството, чрез куриерска служба или по електронен път с КЕП на адрес - <https://www.bnra.bg/eservices>

През 2023 година в АЯР са постъпили общо 1021 заявления за предоставяне на различни административни услуги. 29 броя от заявленията са подадени по електронен път на посочения адрес.

2.Методика за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Комуникацията с потребителите на административни услуги, предоставени от Агенцията, е непрекъснат процес. За изграждането на пълноценни двустранни отношения, постигане на прозрачност и качество на административните услуги, чийто основен елемент е навременната и резултатна комуникация, администрацията и ръководството на АЯР комуникират с групите потребители на административни услуги чрез широк спектър от инструменти.

В АЯР са осигурени следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за мнения и коментари, поставена във фоайето на административната сграда, непосредствено до деловодството на АЯР;
- Телефони;
- Анкетна карта, до която потребителите имат свободен достъп на интернет страницата на АЯР като приложение към Хартата на клиента;
- Възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, факс, електронна поща или лично в деловодството.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване на качеството на административното обслужване, извършвано от АЯР.

Независимо от предоставените възможности, по данни на служителите в деловодството, много от лицата, заявили на място предоставяне на административни услуги, предпочитат да изкажат устно своето мнение.

3.Анализ на информацията, получена чрез обратна връзка с потребителите на административни услуги:

3.1. Анализ на постъпилите сигнали и предложения в Кутия за сигнали и предложения.

През 2023 година в поставената Кутия не са постъпили сигнали, предложения, мнения и похвали.

3.2. Анализ на получените телефонни обаждания, съдържащи информация и въпроси относно предоставяните административни услуги

Телефонните обаждания с въпроси относно предоставяните от АЯР административни услуги постъпват на обявените телефони на деловодството на АЯР, както и на телефона на кабинета на председателя. Телефонните обаждания се прехвърлят своевременно към компетентните дирекции от обща и специализирана администрация.

3.3. Анализ на анкетни карти

През 2023 г. потребителите на административни услуги не са попълвали анкетни карти относно качеството на получените услуги. През този период анкетната карта е достъпна онлайн и на хартия на гишетурата. Потребителите, подаващи

заявленията си за административни услуги лично в деловодството са информирани относно възможността за попълване на анкетна карта.

3.4. Анализ на постъпили жалби и сигнали

През 2023 година в АЯР са постъпили 8 заявления за достъп до обществена информация. Подадените заявления са свързани с информация относно основната дейност на АЯР, но не съдържат данни за извършени нарушения от служители на АЯР. Всички заявления са обработени съгласно действащото законодателство и на подателята е предоставена исканата информация.

4. Изводи

Резултатите от анализа на постъпилата, макар и оскъдна, обратна информация от потребители на административни услуги, както и липсата на сигнали и жалби относно административното обслужване, показва удовлетвореността на потребителите. Администрацията и ръководството на АЯР ще продължат да насърчават и създават условия за потребителите да изразяват мнението си относно административното обслужване.