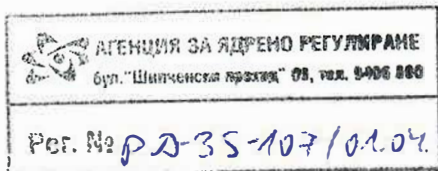




# АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

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



Утвърждавам:

**ЦАНКО БАЧИЙСКИ**  
**ПРЕДСЕДАТЕЛ**

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ ПРЕЗ 2024 Г.

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АЯР през 2024 г. 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 2024 година в АЯР са постъпили общо 1228 заявления за предоставяне на различни административни услуги. 39 броя от заявленията са подадени по електронен път на посочения адрес.

## **2. Средства 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.

През 2024 г. е проведено социологическо проучване, което имаше за цел да даде реална информация за разпознаваемостта и публичния образ на Агенцията за ядрено регулиране. То беше извършено на два етапа – национално проучване и дълбочинни интервюта в четири предварително зададени специфични групи. Дълбочинните интервюта бяха проведени със следните групи, които се явяват заинтересовани страни на АЯР – журналисти, лицензианти, неправителствени организации и научна общност (институти, висши училища).

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 2024 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 2024 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 в деловодството на Агенцията. 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 2024 година в АЯР са постъпили 5 заявления за достъп до обществена информация. Подадените заявления са свързани с информация относно основната дейност на АЯР. Всички заявления са обработени съгласно действащото законодателство и на подателите е предоставена исканата информация.

По Закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения са постъпили 4 сигнала.

## **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.