



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

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

2.4.2026 г.

X РД-35-117 / 02.04.2026

Регистрационен индекс
Signed by: Yana Avgerinos Afura

Утвърждавам:

2.4.2026 г.

X

ЦАНКО БАЧИЙСКИ
Председател на АЯР
Signed by: Tsanko Ventseslavov Bachiyiski

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ ПРЕЗ 2025Г.

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АЯР през 2025г. 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:

2 *Предоставяне на достъп до обществена информация*

2133 *Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)*

2134 *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*

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;
- 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.

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://eservices.bnra.bg>

През 2025 година в АЯР са постъпили общо 1324 заявления за предоставяне на различни административни услуги. 24 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, системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) или лично в деловодството.

В началото на 2025 г., на базата на резултатите от проведено през 2024 година, социологическо проучване беше разработен нов комуникационен план на АЯР. В него са отразени препоръките от проведеното проучване и са включени мерки за повишаване на разпознаваемостта и прозрачността, засилено присъствие в дигитални платформи и партньорства с различните групи заинтересоване страни на АЯР.

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 2025 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 2025 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 2025 година в АЯР са постъпили 3 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.

По закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения е постъпил един сигнал, препратен по компетентност от Комисията за защита на личните данни.

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.