



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 хората, обществото, бъдещите поколения и околната среда от вредното въздействие на йонизиращите лъчения.

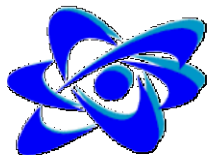
Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти с цел подобряване на административното обслужване в АЯР. Хартата запознава гражданите с предоставяните от Агенцията административни услуги.

Какво предлагаме

Административните услуги, предоставяни от Агенцията за ядрено регулиране са изброени подробно на интернет страницата: <https://bnra.bg/bg/administrativni-uslugi/spisak-administrativni-uslugi/>. Услугите са вписани в Административния регистър към Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Принципите, които следваме при предоставяне на административни услуги са:

- осигуряване на еднакви условия при предоставяне на услугите;
- навременност и безпристрастност при предоставянето на услугите;
- откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- защита правото на информация;
- защита на личната информация, спазвайки ЗЗЛД;
- недопускане на дискриминация;



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

- спазване на конфиденциалност;
- 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 спазват правата Ви и да следват принципа на равнопоставеност в работата си;
- да се отнасят с внимание и уважение към Вас;
- да бъдат отзивчиви и любезни;
- да получавате компетентно и високо професионално отношение;
- да спазват правилата за конфиденциалност;
- при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

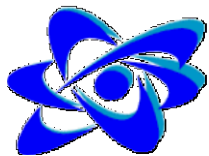
Какви са Вашите отговорности към служителите на АЯР

- 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 уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с поисканата услуга;
- да посочвате точния си контакт (адрес, телефон, имейл за връзка);
- да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и заявления по законоустановения ред;
- да уважавате служителите на АЯР.

Когато ни пишете

Адресирайте писмата си на адрес: бул. „Шипченски проход“ № 69, п.к. 1574, гр. София. Също така може да използвате:

- електронната поща – mail@bnra.bg;
- системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);
- системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС);
- контактната форма на страницата на АЯР (bnra.bg/bg/kontakti/);



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

- можете да получите информация по телефон относно Вашата преписка, с какъв номер и на коя дата е регистрирана при нас;
- ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

Когато Ви пишем

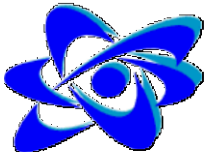
- ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, жалби сигнали или заявления.

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 1, в деловодството на АЯР;
- може да подадете в деловодството на АЯР устно или писмено жалба, сигнал, заявление, адресирани 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.
- ще Ви бъдем благодарни за Вашите предложения, мнения, препоръки и обратна връзка, които ще използваме за усъвършенстване на предоставяните от нас административни услуги.

Къде ще ни намерите

- Адрес: Агенция за ядрено регулиране – бул. „Шипченски проход“ № 69, п.к. 1574, гр. София;
- Телефони:
02/ 9406 905; 02/9406 849 – Деловодство
02/ 9406 800 – Кабинет на председател
02/ 9406 913; 02/ 9406 817 – Връзки с обществеността
- Факс: 02/ 9406 919
- Електронна поща – mail@bnra.bg;
- Интернет 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



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

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

Утвърждавам,

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

Цанко Бачийски



АНКЕТНА КАРТА

А. Използване на услуги

Моля отбележете с X	Да	Не
Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?	☐	☐

Б. Качество на предоставянето на информация

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



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

В. Канали за достъп до информация

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

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	☐	☐	☐	☐
2. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти	☐	☐	☐	☐
3. Служителите разбират моя проблем, моето запитване	☐	☐	☐	☐



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

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!