

ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НАКАЗАНИЯТА“

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЦЕЛ НА ХАРТАТА

Хартата на клиента е разработена с цел подобряване на административното обслужване и да отговори на променящите се потребности на клиентите.

Административното обслужване цели:

- улесняване потребителите на административни услуги;
- получаване на лесен достъп до информация;
- бързина и ефективност;
- постигане на максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Стремежът на служителите от звеното за административно обслужване на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ е:

- да бъде бързо и качествено;
- всеки потребител на услугата да получава пълна и точна, ясна и лесно разбираема информация по поставените от него въпроси;
- равнопоставеност при обслужването на всички потребители

От нас можете да очаквате:

- да се отнасяме любезно и възпитано, с внимание и уважение, да зачитаме правата и личното Ви достойнство;
- да се въздържа от каквито и да било прояви на дискриминация;
- да изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено;
- да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- да спазваме сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- при възникване на проблем, да Ви уведомим своевременно за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който би следвало да получите услугата;
- да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от министерството;
- да не разпространяваме данните и личната информация на гражданите, станали ни известни при или по повод на изпълнение на служебните задължения;
- да спазваме принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;
- да не провокираме с поведението си конфликтни ситуации, а при възникването на такива да се стараем да запазим спокойствие и да контролираме поведението си;

От Вас очакваме:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват, и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- да ни давате пълна и точна информация за услугата, която желаете;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Ако имате оплаквания, препоръки или предложения, свързани със затруднения и проблеми при административното обслужване в Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“, очакваме да ни информирате за това устно, писмено (по пощата, по факса, чрез попълване на анкетна карта) или на електронния адрес на дирекцията, с цел предприемане на необходимите действия по отстраняване на евентуални нередности и пропуски. Процедурата за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква и достъпна за всеки услуга.

След извършване на необходимата проверка ще бъдете уведомени на оставения от Вас пощенски или електронен адрес.

Информация за предоставяните административни услуги може да получите по следните начини:

- **по интернет на адрес:** www.gdin.bg – раздел „Административни услуги“.
- **на информационното табло** в сградата на дирекцията на адрес: Бул. „Ген.Н. Столетов № 21
- **по телефона:** 02/81 39 264, 02/81 39 230, 02/81 39 240

Контакти с нас:

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор до 7 дни от датата, на която сме получили писмото, факса или електронното писмо, освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок.

За да се свържете с нас по телефона може да се обадите на телефон 02/81 39 264, 02/81 39 230, 02/81 39 240 от понеделник до петък между 8:30 часа – 17:00 часа.

Пощенски адрес:

Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ Бул. „Ген. Н. Столетов“ № 21, гр. София, 1309

Централен факс: 02/931 17 46

Електронен адрес: gdin@gdin.bg

Писмата, получени на електронния адрес на дирекцията, се регистрират по реда на постъпването им, в рамките на установеното работно време, а документите, получени в извънработно време, се регистрират в първия работен ден.

Работно време от 8:30 ч. до 17:00 ч.

Всяко мнение, препоръка и открит диалог за подобряване на административното обслужване в Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ ще бъде взето под внимание. Предложенията си можете да излагате устно, писмено по пощата, по факса, на официалния ни електронен адрес и чрез попълване на анкетна карта, която ще Ви бъде предоставена от деловодството в сградата на дирекцията на Бул. „Ген. Н. Столетов“ № 21

Анкетната карта е публикувана на страницата на дирекцията в Интернет, на адрес: www.gdin.bg, раздел „Административни 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.