

# Biuro Obsługi Mieszkańców

## CEL DZIAŁALNOŚCI

Celem działania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Miasta Piotrkowa Trybunalskiego jest świadczenie usług najwyższej jakości, tj. profesjonalna, szybka obsługa mieszkańców w przyjaznej i życzliwej atmosferze.

**Biuro Obsługi Mieszkańców** jest podstawowym punktem konsultacyjnym dla klientów w sprawach załatwianych w Urzędzie Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, „punktem pierwszego kontaktu”, miejscem pozyskiwania informacji o obowiązujących w Urzędzie procedurach i innych informacji istotnych dla osób załatwiających sprawy urzędowe.

## REALIZOWANE ZADANIA

- realizacja idei jawności i przejrzystości działania administracji publicznej oraz podejmowanie działania na rzecz kształtowania i wzmacniania kultury prawnej obywateli,
- monitorowanie i zgłaszanie potrzeb klientów Urzędu i dostosowanie ofert do tych oczekiwań,
- udzielanie wyczerpujących informacji o trybie załatwiania poszczególnych spraw, wymaganych dokumentach, terminach, opłatach i trybie odwoławczym,
- wydawanie druków formularzy oraz pomoc w ich wypełnianiu, karty informacyjne,
- udzielanie informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu, zakresie działania poszczególnych komórek organizacyjnych i jednostek organizacyjnych miasta,
- udzielanie informacji o prawie miejscowym, w tym wysokości opłat i podatków lokalnych.

<b>NAGRODY I CERTYFIKATY BOM</b>
----------------------------------

## Najbardziej Przyjazny Urząd Administracji Samorządowej Województwa Łódzkiego w 2004 r.



Urząd Miasta w kategorii „duże urzędy administracji publicznej” otrzymał główną nagrodę w konkursie na „Najbardziej przyjazny urząd administracji samorządowej Województwa Łódzkiego w 2004r.”. Konkurs realizowany był pod patronatem szefa Służby Cywilnej a organizatorem była Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Łodzi. Decyzję o przyznaniu nagrody piotrkowskiemu magistratowi podjęła kapituła konkursu po rekomendacji audytorów, którzy odwiedzali urzędy i kontrolowali sposób pracy oraz profesjonalność w kontaktach z klientami – mieszkańcami. Kapituła przede wszystkim wysoko oceniła sprawnie funkcjonujące Biuro Obsługi Mieszkańców wraz z systemem obsługi, zorganizowanym w oparciu o wspólną salę z systemem biletowym, gdzie załatwiane są od początku do końca wszystkie sprawy mieszkańców. W funkcjonowaniu urzędu odczuwa się planowanie rozwoju i wizję działania na przyszłość.

## Najwyższa Jakość Quality International 2010 r.



Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego posiada certyfikat zarządzania jakością, zgodny z normami ISO 9001:2008 oraz 27001:2013.

