

# Obsługa klientów

## Udogodnienia dla osób z trudnością poruszania się

W budynkach Urzędu Miasta znajduje się podjazd o łagodnym kącie nachylenia prowadzący do wejścia z przodu urzędu przy Pasażu Rudowskiego 10 i ul. Szkolnej 28 (winda). Podjazd posiada również barierkę ułatwiającą poruszanie się osobom niepełnosprawnym. Informacja o dostępności architektonicznej czterech budynków Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego znajduje się pod tym linkiem ([zobacz](#)).

Informacja dla niewidomych jak poruszać się w trzech lokalizacjach Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego znajduje się na stronie [www.bom.piotrkow.pl](http://www.bom.piotrkow.pl)

## Obsługa głuchych

Biuro Obsługi Mieszkańców uprzejmie informuje, że obsługa osób mających trwale lub okresowe trudności w komunikowaniu się odbywa się w Punkcie Informacyjnym Urzędu Miasta przy ul. Szkolnej 28 (wejście A) w godzinach od 8.00 do 17.00. Usługa tłumaczenia realizowana jest przez certyfikowanych tłumaczy polskiego języka migowego (PJM) i systemu językowo - migowego (SJM) poprzez Wideotelefon. W budynku tym istnieje również możliwość skorzystania z pętli indukcyjnej. Oznaczenia wizualne dotyczące rozmieszczenia poszczególnych pomieszczeń, numeracji, kierunku znajdują się na każdym piętrze budynków. Dodatkowo w punktach obsługi i kasach (znajdujących na parterze budynków) umieszczone są tablice świetlne wyświetlające komunikaty dla klientów.

Misją Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego jest wykonywanie zadań publicznych o znaczeniu lokalnym, wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wszechstronnego rozwoju Miasta i zadowolenia jego mieszkańców.

Podstawową wartość dla Urzędu i jego pracowników stanowi dobro wspólnoty samorządowej osiąganą przy uwzględnieniu i poszanowaniu praw jednostki. Urząd Miasta obsługuje klientów w zakresie spraw wynikających z przepisów prawa i powierzonych zadań. Ważnym elementem działalności jest także współpraca z organizacjami pozarządowymi, radami osiedli, a także organizowanie konsultacji społecznych oraz organizowanie konkursów w ramach Budżetu Obywatelskiego.

Urząd stosuje skuteczne metody komunikowania się z mieszkańcami, między innymi poprzez:

- ułatwienia architektoniczne np. w budynkach Urzędu Miasta znajduje się podjazd o łagodnym kącie nachylenia prowadzący do wejścia z przodu urzędu przy Pasażu Rudowskiego 10 i ul. Szkolnej 28 (winda). Podjazd posiada również barierkę ułatwiającą poruszanie się osobom niepełnosprawnym. Informacja o dostępności architektonicznej czterech budynków Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego znajduje się pod tym linkiem ([link otwiera nowe okno Word](#)).
- udostępnienie usługi Wideotłumacza, tj. tłumacza języka migowego online, w godzinach 8.00 - 15.30. Usługa tłumaczenia realizowana jest przez certyfikowanych tłumaczy polskiego języka migowego (PJM) i systemu językowo - migowego (SJM). Wideotłumacz zainstalowano w jednym z pomieszczeń Punktu Informacyjnego na ul. Szkolnej 28 (wejście A). Lokalizacja ta zapewnia wygodę i dyskrecję klientom Urzędu, ponadto jest dostosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- strony internetowe, które są w dużym zakresie zgodne z wytycznymi ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

oraz z zaleceniami WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

Urząd pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 7.30 - 15.30, a we wtorki w godz. 7.30 - 17.00, w celu zapewnienia obsługi klientów zewnętrznych.

Stanowiska Biura Obsługi Mieszkańców (BOM) obsługują klientów od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 15.30, z wyłączeniem:

- 1) punktu informacyjnego i kas zlokalizowanych w budynku Urzędu przy Pasażu Rudowskiego 10, które obsługują we wtorki w godzinach 8.00 - 17.00, a w pozostałe dni w godzinach 8.00 - 15.30,
- 2) punktu informacyjnego i stanowiska ds. ewidencji gruntów i budynków, zlokalizowanych w budynku Urzędu przy ul. Szkolnej 28 wejście A, które obsługują we wtorki w godzinach 8.00 - 17.00, a w pozostałe dni w godzinach 8.00 - 15.30,
- 3) stanowiska ds. skarg i wniosków zlokalizowanego w budynku Urzędu przy ul. Szkolnej 28 wejście B, które obsługuje we wtorki w godzinach 8.00 - 17.00, a w pozostałe dni w godzinach 8.00 - 15.30.
- 4). W soboty USC obsługuje klientów w zakresie ceremonii ślubnych oraz uroczystości jubileuszy długoletniego pożycia małżeńskiego.
- 5). Centrum Informacji Turystycznej obsługuje klientów od poniedziałku do soboty w godzinach 9.00 - 17.00, w niedzielę w godzinach 9.00 - 15.00.

W okresie trwania pandemii wprowadzono szczególne zasady przyjmowania klientów Urzędu Miasta. Aktualny wykaz stanowisk obsługujących klientów i czas ich pracy znajduje się na stronie [www.bom.piotrkow.pl](http://www.bom.piotrkow.pl)