

ZARZĄDZENIE Nr 170
Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego
z dnia 19 kwietnia 2016 roku

**w sprawie zmiany zarządzenia Nr 172 Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego
z dnia 21 maja 2014 roku w sprawie Regulaminu Obsługi Klientów**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016r. poz. 446) **zarządza się, co następuje:**

§ 1. W Regulaminie Obsługi Klientów wprowadzonym zarządzeniem Nr 172 Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego z dnia 21 maja 2014r., **wprowadza się następujące zmiany:**

1) § 5 otrzymuje brzmienie:

„§ 5

OBŚLUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I STARSZYCH

1. Obsługa osób niepełnosprawnych i starszych w Urzędzie Miasta:

- 1) osoby niepełnosprawne ruchowo, chore w stopniu uzasadniającym szczególne traktowanie, mające problemy z poruszaniem się, należy obsługiwać w sposób ograniczający trudności wynikające z ich stanu zdrowotnego, czy wieku,
- 2) osoby, o których mowa w pkt 1 – jeśli nie ma innych możliwości – należy obsługiwać na parterze budynku Urzędu Miasta – poza kolejnością,
- 3) pracownicy Punktów Informacyjnych zawiadamiają właściwych pracowników o potrzebie obsłużenia Klienta na parterze budynków, nie komentują tego faktu w obecności Klienta. W szczególności niedopuszczalne jest domaganie się uzasadnienia dla takiej obsługi.

2. Obsługa osób głuchych:

- 1) osoby głuche i niedosłyszące zgłaszające się w sprawach urzędowych, obsługiwane są przy pomocy wideotłumacza, zlokalizowanego w Punkcie Informacyjnym BOMiNO, wejście A przy ul. Szkolnej 28, który jest również dostosowany do obsługi osób niepełnosprawnych ruchowo,
- 2) skorzystanie z pomocy wideotłumacza, nie wymaga wcześniejszego umówienia wizyty w Urzędzie i jest możliwe w godzinach pracy Urzędu z uwzględnieniem czasu, koniecznego na dotarcie urzędnika do ww. miejsca obsługi.

3. Wizyta urzędnika w domu Klienta w sytuacji, jeżeli stan zdrowia uniemożliwia Klientowi załatwienie sprawy w siedzibie Urzędu:

- 1) pracownik Punktu Informacyjnego przyjmujący zgłoszenie dotyczące umówienia wizyty urzędnika w domu Klienta wypełnia tabelę, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu, uzupełniając ją o: dane klienta, rodzaj sprawy oraz powód uniemożliwiający załatwienie

sprawy w siedzibie Urzędu, tworzy dokument w systemie EZD i przekazuje do dekretacji dyrektorowi BOMiNO,

- 2) dyrektor BOMiNO przekazuje dokument kierownikowi komórki merytorycznej, w celu wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za załatwienie sprawy Klienta i ustalenia daty i godziny wizyty urzędnika,
- 3) kierownik komórki merytorycznej dołącza raport, w którym wskazuje pracowników odpowiedzialnych za załatwienie sprawy oraz planowany termin wizyty w domu Klienta, z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem, umożliwiającym sporządzenie stosownych projektów upoważnień,
- 4) dyrektor BOMiNO przekazuje dokument pracownikowi BOMiNO w celu przygotowania dla pracowników imiennych upoważnień do wykonania czynności związanych z realizacją procedur obowiązujących w Urzędzie Miasta poza jego siedzibą,
- 5) wyznaczeni pracownicy – na mocy udzielonych przez Sekretarza Miasta upoważnień – realizują usługę wizyty urzędnika w domu,
- 6) rejestr udzielonych upoważnień Sekretarza Miasta prowadzi BOMiNO.”,

2) dodaje się załącznik Nr 1 do Regulaminu Obsługi Klientów, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Za realizację zarządzenia i sprawozdawczość odpowiedzialne jest Biuro Obsługi Mieszkańców i Nadzoru Organizacyjnego.

§ 3. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 4 Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA
Piotrkowa Trybunalskiego
Krzysztof Chojniak

WYPEŁNIA PRACOWNIK PRZYJMUJĄCY ZGŁOSZENIE

LP.	PRZYJĘCIE ZGŁOSZENIA		DANE KLIENTA			POWÓD, DLA KTÓREGO KLIENT NIE MOŻE SAMODZIELNIE ZAŁATWIĆ SPRAWY	RODZAJ SPRAWY/ /KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	UWAGI
	DATA	GODZ.	Imię:					
1.			Nazwisko:					
			adres:					
			Tel.: -					
			e-mail:					

Imię i nazwisko pracownika przyjmującego zgłoszenie:



PREZYDENT MIASTA
Piotrkowa Trybunalskiego

Krzysztof Chojniak