

Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy

ul. Grójecka 17A, Warszawa

tel.: 022 57 83 500, 022 57 83 540

fax: 022 57 83 553

e-mail: ochota [dot] wom@um [dot] warszawa [dot] pl

www: [zobacz stronę](#)

Naczelnik

Piotr Kozicki

Zakres działań:

Do zakresu działania Wydziału Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Ochota należy w szczególności:

1. zapewnienie bezpośredniej obsługi klientów, w tym:
 - przyjmowanie, w zakresie swojej właściwości miejscowej i rzeczowej, pism, w tym: podań, skarg, wniosków oraz wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
 - sortowanie i przekazywanie przyjętych pism do odpowiednich komórek organizacyjnych Urzędu,
 - udostępnianie formularzy i wzorów pism,
 - udzielanie informacji o organach właściwych oraz o trybie i procedurach rozpatrywania spraw oraz niezbędnej treści wniosku, podania, pisma lub załącznika,
 - gromadzenie i udzielanie informacji na temat stanu kierowanych spraw, w szczególności na temat stanu realizacji spraw pod względem przestrzegania terminów i procedur,
 - wydawanie zaświadczeń i innych dokumentów;
2. prowadzenie ewidencji korespondencji oraz monitorowanie terminowości rozpatrywania spraw wszczętych przez przyjęte pisma przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu;
3. przygotowanie bieżących i okresowych informacji, sprawozdań i analiz w zakresie swoich zadań;

4. opracowanie propozycji doskonalenia zasad i procedur obsługi klientów;
5. wdrażanie, w zakresie swoich zadań, projektów doskonalenia zasad i procedur obsługi klientów;
6. przyjmowanie zgłaszanych przez mieszkańców interwencji i przekazywanie do odpowiednich komórek organizacyjnych Urzędu lub innych właściwych do rozpatrzenia sprawy instytucji.

Godziny pracy:

- Poniedziałek-piątek: 8.00-16.00
- W poniedziałek dyżur w godzinach 16.00-18.00

- [Share](#)
- [PDF](#)
- [Drukuj](#)