

Rodzice z dziećmi to coraz częstszy widok w urzędach. Coraz więcej instytucji publicznych zauważyła to i wprowadza rozwiązania mające na celu poprawę obsługi rodziców, którzy przychodzących do urzędu wraz ze swoimi dziećmi.

Stworzenie kącika dla dziecka

W wielu urzędach wydzielono miejsce, w którym powstał kącik dla dzieci. Klienci, którzy przychodzą do urzędu, mogą spokojnie załatwić niezbędne formalności. W tym czasie ich pociechy bawią się w specjalnie do tego przygotowanym miejscu. Do dyspozycji dzieci są: stolik, krzeselka, książeczki edukacyjne, kredki, obrazki do kolorowania oraz kartki papieru.

Wprowadzenie zmian, poskutkowało usprawnieniem obsługi klienta, wzrostem satysfakcji klientów, poprawą wizerunku urzędów oraz poprawą warunków pracy osób zatrudnionych w urzędzie. Wdrożenie takiej praktyki wiąże się z minimalnymi nakładami finansowymi. W Drugim Urzędzie Skarbowym w Szczecinie większość przedmiotów (drobne zabawki, książeczki, kredki) pozyskano od pracowników urzędu, którzy chętnie brali udział w tworzeniu kącika dla dzieci.

W II Urzędzie Celnym w Łodzi natomiast zorganizowano zbiórkę pieniędzy wśród funkcjonariuszy i pracowników urzędu w celu realizacji przedsięwzięcia.

Stworzenie miejsca do przewijania dzieci

Bardzo częstymi klientami urzędów są rodzice z małymi dziećmi. Dlatego też niektóre urzędy stworzyły miejsce do przewijania dzieci.

W celu realizacji działania zakupione zostały niezbędne meble i akcesoria (m.in. przewijak, kosz na zużyte produkty higieniczne, chusteczki) oraz wydzielona odpowiedniej wielkości powierzchnia z bieżącym dostępem do wody. Zadbano też o to, aby miejsce powinno było na tyle obszerne, by dawało możliwość swobodnego poruszania się oraz wjazdu z wózkiem. Pokój do przewijania został stosownie oznakowany.

Miejsca do przewijania dzieci są już standardem w urzędach w Unii Europejskiej, niniejsze działanie powinno zatem zostać wprowadzone we wszystkich Polskich urzędach administracji rządowej.

Źródło: Zbiór dobrych praktyk. Wdrożenie standardów zarządzania satysfakcją klienta w 100 urzędach administracji rządowej, Warszawa 2012. Publikacja wydana w ramach projektu „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.