

Bez kolejki na Poczcie Polskiej

Data publikacji: 29.05.2019 14:00

Nie ma w polskim prawie szczegółowych przepisów dotyczących zasad obsługi klientów bez konieczności oczekiwania na załatwienie konkretnej sprawy bez czekania w kolejce. Dotyczy to m.in. placówek bankowych, lekarzy pierwszego kontaktu czy placówek pocztowych oraz urzędów administracji publicznej.

źródło: pixabay.com

W czerwcu br. w placówkach Poczty Polskiej pojawią się specjalne oznaczenia informujące o tym, że osoby uprzywilejowane mają pierwszeństwo obsługi. Dotyczy to kobiet w ciąży, osób z dziećmi do 2. roku życia oraz osób z niepełnosprawnościami. Wprowadzeniu nowych regulacji towarzyszy akcja informacyjna skierowana do klientów i pracowników Poczty Polskiej. Uregulowanie przepisów i start akcji informacyjnej zbiegł się z obchodzonym 26 maja Dniem Matki. W mediach hasłem akcji jest „Mama przodem”. - **W ostatnich latach zwyczaj przepuszczania osób uprzywilejowanych został trochę zapomniany. Zdarzają się sytuacje, kiedy kobiety w ciąży lub osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi muszą czekać na swoją kolej. Nie zawsze nasi pracownicy są w stanie dostrzec takie osoby i obsłużyć je poza kolejnością. Dlatego zdecydowaliśmy się na wprowadzenie odpowiednich oznaczeń** – mówi rzecznik prasowy Poczty Polskiej.

Kwestia priorytetowej obsługi klientów uprzywilejowanych nie jest obecnie uregulowana w przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Wprowadzenie tego rodzaju zasad zależy od usługodawcy. W Poczcie Polskiej obowiązywały standardy, które określały, jak obsługiwać klientów uprzywilejowanych. Ponieważ do operatora dochodziły sygnały, że mogą być różnie interpretowane, zastąpiono je wewnętrznym aktem prawnym, który oprócz obsługi poza kolejnością reguluje kwestię oznaczeń umieszczanych w miejscach widocznych dla klientów.

inf. pras.