



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Családbarát Hely tanúsító védjegy

Bronz fokozat Szabálykönyv

2.8. sz. melléklet

Ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű Szolgáltató hely kérdőív

| Szempont | Kritérium sorszáma | A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai | Pontszám | BRONZ |
|---|--------------------|--|----------|-------|
| Minden szolgáltató helyre vonatkozó általános feltétel | 1 | A bejárat babakocsival megközelíthető, akadálymentes | - | M |
| | 2 | Rendelkezésre áll családoknak kijelölt parkolóhely a ki-bepakolás idejére (legalább 3 m széles) vagy ennek megfelelő lehetőség biztosítása | 1 | |
| | 3 | Az épületen belül akadálymentesen megoldható a közlekedés gyerekkocsival | 1 | |
| | 4 | Amennyiben a szolgáltató hely területén engedélyezett az autós közlekedés, közlekedési táblával felhívják a figyelmet a gyerekekre és a sebességhatár max. 10 km/h. | - | |
| | 5 | Baleset, rosszullet esetén mindenki számára jól látható információ az egészségügyi ellátásról (orvosi- gyerekorvosi ügyelet és gyógyszertár: cím, telefonszám, nyitva tartás, szolgáltató helytől való távolság, web infó). Lehetőség hozzátartozó értesítésére. | - | M |
| | 6 | Gyermekek számára kialakított és jelölt WC (WC szűkítő, fellépő) vagy a férfi és női WC-ben is külön gyermek WC | 1 | |



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

| Szempont | Kritérium sorszáma | A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai | Pontszám | BRONZ |
|---|--------------------|--|----------|-------|
| | 7 | Kijelölt pelenkázó hely (az arany fokozat esetében a férfiak számára is biztosított a helyiség használata) | 1 | |
| | 8 | A kijelölt pelenkázó helyen szagtalan tárolást biztosító pelenkaszemetes | 1 | |
| | 9 | Diszkrét, elkülönített (pl.paraván) vagy jelölt szoptatási lehetőség | 1 | |
| | 10 | A szolgáltató hely a gyermekek számára biztonságosan került kialakításra (pl.: a gyermekek közlekedését, tájékozódását segítő orientációs piktogramok, jelek, kapaszkodók, korlátok, rámpák, üvegfalakon gyermekmagasságban matrica, biztonságos önműködő ajtók, megfelelően elzárt veszélyzónák, ablakok - teraszok ki/leesés ellen védve vannak) | 2 | |
| | 11 | A szolgáltató helyen a csatlakozóaljzat (konnektorok) a gyermekek számára biztonságosak a közösségi terekben | 1 | |
| | 12 | Panaszok kezelése és írásos megválaszolása | - | M |
| | 13 | Családbarát intézkedésekkel kapcsolatos ügyfél vélemények felmérése és kiértékelése (min. évente egyszer) dokumentáltan igazolva | 1 | |
| | 14 | A szolgáltató hely figyelembe veszi az ügyfelektől beérkező, családbarát intézkedéssel kapcsolatos kéréseket, javaslatokat és ez alapján bővíti a családbarát intézkedési körét (a folyamat dokumentáltan alátámasztható). | 1 | |
| Szolgáltató helyre vonatkozó tárgyi feltételek | 1 | A szolgáltató hely parkja/ kertje a főúttól biztonságosan elkerített | 1 | |
| | 2 | A kertben vagy annak egy kijelölt részén akadálymentesen lehet közlekedni, babakocsival. | 1 | |
| | 3 | A szolgáltató hely, amennyiben a lehetőség adott, rendelkezik kültéri játszótérrel, ami megfelel a 78/2003(XI.27) GKM rendeletnek (játszótéri eszközök biztonságáról), és az idevonatkozó tanúsítvánnyal (Játszóterek ICS száma: 97.200.40) | 2 | |



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

| Szempont | Kritérium sorszáma | A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai | Pontszám | BRONZ |
|----------|--------------------|--|----------|-------|
| | 4 | Megoldott a gyerekocsi, csomagok, kabátok biztonságos elhelyezése (személyi felügyelet vagy zárható helyiség) | 1 | |
| | 5 | Rendelkezik esőtől védett várakozóhellyel, melyben ülőhely biztosított | 1 | |
| | 6 | Rendelkezik fűtött, esőtől védett várakozóhellyel, melyben ülőhely biztosított | 1 | |
| | 7 | Érkezéskor/távozáskor külön köszöntik a gyerekeket (pl. apró ajándék, melyet a gyermek a helyszínen elfogyaszthat vagy hazavihet) | 2 | |
| | 8 | Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelet nélkül</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap | 1 | |
| | 9 | Beltéri játszószoza/sarok, <u>felügyelettel</u> (feltételek: biztonságos játékok, természetes szellőzés biztosított vagy klimatizált) min. 3 óra/nap | 2 | |
| | 10 | Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelet nélkül</u> | 2 | |
| | 11 | Egyértelmű jelöléssel leválasztott játszósarok 3 év alatti gyermekeknek, <u>felügyelettel</u> | 3 | |
| | 12 | Az animációra és játszószoza/sarok használatára vonatkozó házirend kifüggesztése jól látható módon | 1 | |
| | 13 | Kerékpárok számára tárolási/parkolási lehetőség biztosítása | 1 | |
| | 14 | Tárolási lehetőség a kerékpárral érkező gyermek kerékpárok számára (személyi felügyelet vagy zárható helyiség) | 1 | |
| | 15 | Kérésre elérhető babaápolási szerek, kiegészítők (ingyenesen vagy térítés ellenében) pl. pelenka különböző méretben, popsi törölő | 1 | |
| | 16 | Étel- ital melegítési lehetőség a nyitvatartási idő alatt. (jól látható módon jelölve) | 1 | |
| | 17 | A szolgáltató hely épületén belül, az ügyfélszolgálat és ügyfélváró területén legalább 0,5 méterenként ülőhely/ 12 nm-enként min. 4 db ülőhely biztosított | 1 | |
| | 18 | Kisgyermekkel érkezők számára külön ülőhely biztosított (min. az ülőhelyek 10%-a) jól látható jelzéssel ellátva | 1 | |



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

| Szempont | Kritérium sorszáma | A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai | Pontszám | BRONZ |
|---|--------------------|--|----------|-------|
| | 19 | Ívóvíz vételi lehetőség biztosítása pohárral | 1 | |
| Étkeztetés esetére vonatkozó feltételek (amennyiben a szolgáltató hely maga üzemelteti vagy szerződés feltételként előírja) | 1 | Az étterem/büfé/étkező helyiség esetén az asztalok babakocsival megközelíthetők / és vagy babakocsi parkoló az étterem bejáratánál | 1 | |
| | 2 | Megfelelő biztonságos gyermek etetőszék 6 hónapos kortól vagy ülésmagasító | - | M |
| | 3 | Diákoknak étkezési kedvezmény biztosítása (a napi menü nem számít kedvezménynek) | 1 | |
| | 4 | Ételintolerancia/diéta figyelembevétele (pl. tej, tojás, szója és búza) Ezt az információt jól látható módon feltüntetik | 2 | |
| | 5 | Bébiétel biztosítása az étkezéseknél (akár térítés ellenében is). Az erről szóló információ az étlapon fel van tüntetve. | 2 | |
| Szolgáltató helyre vonatkozó intézkedések | 1 | Gyermek animátor biztosítása | 2 | |
| | 2 | Mindenki számára elérhető online és offline anyagokon feltüntetik a családi programokat | 1 | |
| | 3 | Lehetőség van családi rendezvények számára a szolgáltató helyhez tartozó közösségi helyiség(ek) ingyenes vagy kedvezményes igénybevételére | 1 | |
| | 4 | A nyitvatartási időben jelen van elsősegélynyújtásra kiképzett személy | 1 | |
| | 5 | Családi kedvezmény biztosítása | 1 | |
| | 6 | Kettőnél több gyermekes családok számára minden további gyermek esetén azonos kedvezményt biztosít | 1 | |
| | 7 | Diákoknak kedvezmény biztosítása | 1 | |
| | 8 | Soronkívüliséget biztosít kisgyermekes/várandós ügyfelének/vevőjének | 1 | |
| | 9 | Családi és gyerek programok | 1 | |
| | 10 | Meghosszabbított nyitvatartás: 8 óra előtt, 17 óra után (min. heti 2 nap) | 2 | |
| | 11 | A szolgáltató helyen belül a családbarát intézkedéseknek külön felelőse van | 1 | |



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

| Szempont | Kritérium sorszáma | A családbarát ügyfélszolgálat és ügyfélváró jellegű szolgáltatóhely kritériumai | Pontszám | BRONZ |
|------------------|--------------------|--|-----------|------------|
| | 12 | Kisgyermekesek, többgyermekesek ingyenes többletszolgáltatás nyújtása - a fent említett szolgáltatásokon felül (pl. vásárolt termék becsomagolása, autóba való bepakolás segítése) | 1 | |
| | 13 | Tájékoztató előadás / online videó az ügyintézés menetével kapcsolatban | 1 | |
| | 14 | Házi/működési rend mindenki számára jól látható módon való kifüggesztése mely tartalmazza a gyermekvédelmi szabályozásokat is. | 1 | |
| | 15 | Lehetőség van telefonon, e-mailben, honlapon időpontot foglalni szolgáltatóhely szolgáltatására | 1 | |
| Értékelés | | Elérhető összpontszám: | 59 | |
| | | "M" kritériumok száma: | | 4 |
| | | Minimum kritériumok összpontszáma: | | 0 |
| | | Minimum pontszám étkeztetési szolgáltatással: | 59 | 12 |
| | | Minimum pontszám étkeztetési szolgáltatás nélkül: | 53 | 11 |
| | | Minimum pontszám százalékban: | | 20% |