

## **Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működése**

**Az ügyfélszolgálat működtetése:** a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó képzésért felelős munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel és a vizsga feltételeiről, a tanfolyamok tervezett indítási időpontjairól. Kérésre írásbeli tájékoztatót illetve jelentkezési lapot is bocsát az érdeklődők rendelkezésére, illetve előjegyzésbe veszi őket, hogy a legközelebbi -elképzeléseiknek megfelelő- tanfolyam indítási időpontjáról tájékoztathassa őket. Az intézmény telefonon és faxon is elérhető, a képzésért felelős vezető mobil telefonos elérhetősége ugyancsak biztosított.

**Írásbeli tájékoztatók; honlap; hirdetések:** a Budapesti Sportszövetségek Uniója vezetése gondoskodik arról, hogy írásbeli tájékoztató anyagaiban, hirdetéseiben mindig aktuális és egyértelmű, ügyfelei számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése a képzésért felelős vezető felelősége.

**A panaszkezelés szabályozása:** a panaszkezelés lehetőségéről illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani, valamint az írásbeli tájékoztatóknak is tartalmaznia kell a panaszkezelés lehetőségére vonatkozó információt. A hallgatók sérelem esetén az oktatóhoz, illetve a képzésért felelős vezetőhöz egyaránt fordulhatnak, aki azt szóban vagy írásban egyaránt köteles befogadni. A „Panaszlap” kitöltése mindkét esetben kötelező, melyet vagy a hallgató (írásbeli panasz), vagy a képzőszerv munkatársa (szóbeli panasz) végez el két példányban (egyik lehet fénymásolat), és mindkét fél aláírásával igazolja a panasz fenntartását, illetve befogadását. Amennyiben az írásbeli panasz nem a formanyomtatványon érkezik be, arról az intézmény munkatársa kitölti a Panaszlapot, és csatolja hozzá a hallgató beadványát. A képzésért felelős vezető a panaszt -jellegétől függően- kivizsgálja, egyeztet az érintettek között, a kivizsgálás eredményeként hozott intézkedést rögzíti a Panaszlapon, és ellátja aláírásával. Az intézkedés eredményéről a panaszosnak írásban kell visszajelezni, ennek felelőse a képzésért felelős vezető. A visszajelzést személyes átvétel esetén annak másolatán igazoltatni kell, postán történő megküldése esetén a postai feladóvevénnyel együtt csatolni kell a Panaszlaphoz. A panaszlapok sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályozó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.

Budapest, 2012. szeptember 01.

.....  
BSU képviselő

## PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

A képzés ideje, száma, megnevezése: \_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_

A panasz leírása:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Kelt: ....., 201.. ..... hó ..... nap.

\_\_\_\_\_

panaszos aláírása

\_\_\_\_\_

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

---

---

---

\_\_\_\_\_

BSU képviselő

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a Budapesti Sportszövetségek Uniója címére:  
1053 Budapest, Curia u.3  
Panaszára 5 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési  
címre!