

Az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer működése

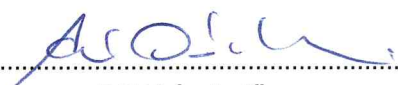
Az ügyfélszolgálat működtetése: a meghatározott ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs személyesen fogadja az érdeklődőket, és igényeiknek megfelelő információt nyújt a képzési és szolgáltatási tevékenységekről, az azokon történő részvétel és a vizsga feltételeiről, a tanfolyamok 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 felelőssége.

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. Az 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, 2011.szeptember 01.



BSU képviselő