

BÉKÉS MEGYEI SPORTSZÖVETSÉGEK ÉRDEKSZÖVETSÉGI EGYESÜLETE

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. C épület 2/206.

Email cím: sportszov.bekes@gmail.com web: www.sportedzok.hu

Telefon: 66/441-320 Mobil: 30/406-3634 Nyilvántartási szám: E/2021/000007

Panaszkezelési Szabályzat

2023.

BÉKÉS MEGYEI SPORTSZÖVETSÉGEK ÉRDEKSZÖVETSÉGI EGYESÜLETE

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. C épület 2/206.

Email cím: sportszov.bekes@gmail.com web: www.sportedzok.hu

Telefon: 66/441-320 Mobil: 30/406-3634 Nyilvántartási szám: E/2021/000007

Panaszkezelés

A panaszkezelés legfőbb célja a résztvevő szükségletei és igényei szerinti, magas színvonalú oktatás biztosítása és a résztvevők integrálása Békés megye sportéletébe.

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg:

Írásban a képzés oktatójának vagy bármely munkatársnak, panaszúrlapon átadva panaszát/észrevételét.

Írásban postai úton vagy elektronikus levélként az Egyesületnek címezve. Ebben az esetben a panasz fogadójának fel kell vennie a panaszt panaszúrlapra, amelyhez mellékelni kell az írásos bejelentést.

A panaszt felvevő személy az azonnali orvoslás érdekében saját hatáskörében tesz kísérletet a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről és körülményeiről tájékoztatni kell az Egyesület elnökét, aki meghatározza a kivizsgálás módját, határidejét és felelősét. A panasz okának feltárására, a szükséges intézkedések megtételére, valamint a panaszos tájékoztatására vonatkozó információkat a panaszúrlapon kell rögzíteni.

Panaszok kivizsgálása, rendezése

Az Egyesület célja, hogy a panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 3 munkanapot ne haladja meg. A jogos panasz rendezését követően az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 5 munkanapon belül meg kell tenni.

Amennyiben a panasz kezelése a 3 munkanapnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe, abban az esetben az ügyfelet írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatásának legfeljebb 5 munkanapon belül, írásban kell megtörténnie és a tájékoztatásnak a panasz elutasításának indoklását is tartalmaznia kell.

Dokumentálás

A panaszt és annak kivizsgálását panaszúrlapon kell felvenni és vezetni. A felvett panaszúrlapokat az Egyesület elnöke kezeli, sorfolytonos számozással. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényét is dokumentálni kell, és másolatát csatolni kell a panaszúrlaphoz.

.....
Jámbor Zoltán

Elnök, képző intézmény vezetője

BÉKÉS MEGYEI SPORTSZÖVETSÉGEK ÉRDEKSZÖVETSÉGI EGYESÜLETE

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. C épület 2/206.

Email cím: sportszov.bekes@gmail.com web: www.sportedzok.hu

Telefon: 66/441-320 Mobil: 30/406-3634 Nyilvántartási szám: E/2021/000007

Panasz űrlap

Panasz űrlap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	