

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre oblasť vzdelávania dospelých

Interná smernica č. 02/2026/SOŠZATU/ISVD-01

Názov školy: Stredná odborná škola stavebná, Tulipánová 2, Žilina

Sídlo: Tulipánová 2, 011 62 Žilina

IČO: 00893226

Riaditeľ školy: Ing. Tibor Slyško

Článok 1 Účel a predmet úpravy

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje pravidlá podávania, evidencie, preverovania a vybavovania reklamácií účastníkov vzdelávania dospelých poskytovaného školou.

1.2 Cieľom dokumentu je zabezpečiť transparentný, jednotný a preukázateľný postup pri riešení podnetov účastníkov vzdelávania, posilniť dôveru účastníkov v poskytované služby a vytvoriť podmienky na prijímanie nápravných a preventívnych opatrení.

1.3 Reklamačný poriadok je súčasťou systému riadenia kvality školy a nadväzuje na vnútorné predpisy školy, najmä na organizačný poriadok, etický kódex, smernicu o ochrane osobných údajov a pravidlá poskytovania vzdelávania dospelých.

Článok 2 Právny základ

2.1 Tento dokument sa vydáva v súlade so zákonom č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2.2 Pri jeho aplikácii sa prihliada aj na ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky, najmä predpisy upravujúce ochranu osobných údajov, správu dokumentácie, ochranu spotrebiteľa v rozsahu, v akom sa vzťahuje na poskytované služby, a interné predpisy školy.

2.3 Škola zverejňuje základné informácie o vzdelávaní dospelých a súvisiacich službách vo svojej sekcii Vzdelávanie dospelých na webovom sídle školy v zmysle požiadaviek certifikačného procesu ISVD.

Článok 3 Rozsah pôsobnosti

3.1 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie programy a služby poskytované školou v oblasti vzdelávania dospelých, bez ohľadu na formu štúdia, spôsob realizácie alebo dĺžku programu.

3.2 Uplatňuje sa na reklamácie podané účastníkmi vzdelávania, prípadne ich zákonnými zástupcami alebo splnomocnenými osobami, ak to charakter veci pripúšťa.

3.3 Dokument sa vzťahuje na reklamácie týkajúce sa organizačných, obsahových, administratívnych, technických aj komunikačných aspektov poskytovania vzdelávania.

Článok 4 Vymedzenie základných pojmov

4.1 Reklamácia je písomné alebo elektronické oznámenie účastníka vzdelávania, ktorým namietá nedostatok v poskytovaní vzdelávania alebo súvisiacich služieb a domáha sa nápravy.

4.2 Účastník vzdelávania je fyzická osoba zaradená do vzdelávacieho programu vzdelávania dospelých organizovaného školou.

4.3 Poskytovateľom je škola ako vzdelávacia inštitúcia, ktorá program realizuje prostredníctvom poverených zamestnancov a lektorov.

4.4 Nápravné opatrenie je opatrenie prijaté na odstránenie zisteného nedostatku. Preventívne opatrenie je opatrenie prijaté s cieľom predísť opakovaniu nedostatku.

Článok 5 Zásady vybavovania reklamácií

5.1 Škola pri vybavovaní reklamácií postupuje nestranne, odborne, vecne, bez diskriminácie a s dôrazom na ochranu práv účastníka vzdelávania.

5.2 Každá reklamácia sa posudzuje individuálne, podľa skutkového stavu a relevantných dôkazov.

5.3 Škola zabezpečí, aby účastník nebol za uplatnenie reklamácie nijako znevýhodnený.

5.4 Pri vybavovaní reklamácie sa zachováva primeraná mlčanlivosť o údajoch a skutočnostiach, ktoré boli škole oznámené.

5.5 Ak je reklamácia opodstatnená, škola prijme primerané nápravné opatrenie a podľa potreby aj preventívne opatrenie.

Článok 6 Práva účastníka vzdelávania

6.1 Účastník vzdelávania má právo na jasné, pravdivé a včasné informácie o rozsahu poskytovaného vzdelávania, o podmienkach účasti, o požiadavkách na úspešné ukončenie a o možnostiach podania reklamácie.

6.2 Účastník má právo podať reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.

6.3 Účastník má právo na potvrdenie prijatia reklamácie a na písomné alebo elektronické vyrozumienie o výsledku vybavenia reklamácie.

6.4 Účastník má právo požiadať o doplňujúce vysvetlenie spôsobu vybavenia reklamácie, ak mu nie je z výsledku zrejmé, akým spôsobom bola reklamácia posúdená.

Článok 7 Povinnosti účastníka vzdelávania

7.1 Účastník je povinný uviesť v reklamácií pravdivé, úplné a zrozumiteľné údaje.

7.2 Účastník je povinný popísať predmet reklamácie, uviesť dátum, miesto alebo súvislosti vzniku nedostatku a uviesť, čoho sa domáha.

7.3 Účastník je povinný poskytnúť škole súčinnosť, ak je to potrebné na objektívne preverenie reklamácie.

Článok 8 Práva a povinnosti školy

8.1 Škola je povinná vytvoriť účastníkovi dostupný a prehľadný mechanizmus na podanie reklamácie.

8.2 Škola je povinná prijať reklamáciu, zaevidovať ju, potvrdiť jej prijatie a vybaviť ju v stanovenej lehote.

8.3 Škola je povinná zabezpečiť odborné posúdenie reklamácie prostredníctvom zodpovednej osoby alebo komisie.

8.4 Škola je povinná prijať nápravné opatrenia, ak sa preukáže opodstatnenosť reklamácie.

8.5 Škola je povinná viesť evidenciu reklamácií a uchovávať ju podľa interných pravidiel školy.

8.6 Škola je povinná zverejniť tento poriadok a kontaktné údaje na podanie reklamácie v sekcii Vzdelávanie dospelých na webovom sídle školy.

Článok 9 Predmet reklamácie

9.1 Reklamovať možno najmä:

- organizáciu a harmonogram vzdelávania,
- obsah vzdelávacieho programu v rozsahu, v akom sa odchyľuje od schválených podmienok,
- kvalitu lektorského zabezpečenia alebo komunikácie lektora,
- materiálno-technické zabezpečenie, ak bolo sľúbené alebo je nevyhnutné na riadny priebeh vzdelávania,
- administratívne úkony školy súvisiace so zápisom, evidenciou, osvedčením alebo potvrdením o účasti,
- sprístupnenie informácií o programe, podmienkach účasti alebo o podmienkach ukončenia vzdelávania,
- iné skutočnosti, ktoré priamo súvisia s poskytovaním vzdelávacích služieb.

Článok 10 Spôsob podania reklamácie

10.1 Reklamáciu možno podať písomne osobne v podateľni školy, poštou alebo elektronicky na určenú e-mailovú adresu školy.

10.2 Škola môže na webovom sídle zverejniť aj elektronický formulár na podanie reklamácie.

10.3 Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- meno, priezvisko a kontaktné údaje účastníka,
- názov vzdelávacieho programu a termín jeho realizácie,

- presný opis reklamovanej skutočnosti,
- dátum, kedy účastník zistil nedostatok,
- návrh požadovaného riešenia alebo nápravy,
- dátum podania a podpis účastníka pri listinnej forme.

10.4 Reklamácia podaná neúplne sa posúdi po doplnení potrebných údajov; škola účastníka vyzve na doplnenie.

Článok 11 Prijatie, evidencia a začatie konania

11.1 Prijatú reklamáciu zaeviduje poverený zamestnanec školy v registri reklamácií bezodkladne po doručení.

11.2 Účastníkovi sa potvrdí prijatie reklamácie v primeranej lehote, spravidla do 5 pracovných dní.

11.3 V potvrdení sa uvedie číslo evidencie, dátum prijatia a meno zodpovednej osoby.

11.4 Ak reklamácia nespadá do pôsobnosti tohto poriadku, škola účastníka poučí o vhodnom spôsobe riešenia alebo ju postúpi príslušnej osobe, ak je to možné a účelné.

Článok 12 Postup vybavovania reklamácie

12.1 Reklamáciu posudzuje riaditeľ školy alebo ním poverená zodpovedná osoba. V odôvodnených prípadoch môže riaditeľ zriaďovať trojčlennú komisiu.

12.2 Pri preverovaní sa zhromaždia podklady, najmä záznamy o priebehu vzdelávania, vyjadrenie lektora, interné dokumenty a prípadné ďalšie dôkazy.

12.3 Zodpovedná osoba posúdi, či ide o:

- opodstatnenú reklamáciu,
- čiastočne opodstatnenú reklamáciu,
- neopodstatnenú reklamáciu.

12.4 Ak je reklamácia opodstatnená alebo čiastočne opodstatnená, škola navrhne primerané opatrenie, napríklad doplnenie výkladu, náhradný termín, opakovanie časti výučby, úpravu organizácie alebo iné primerané riešenie.

12.5 Ak je reklamácia neopodstatnená, škola túto skutočnosť písomne odôvodní.

Článok 13 Lehoty a komunikácia

13.1 Škola sa usiluje vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu.

13.2 Štandardná lehota na vybavenie reklamácie je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia úplnej reklamácie.

13.3 Pri zložitej reklamácií môže škola lehotu primerane predĺžiť; o predĺžení informuje účastníka pred uplynutím pôvodnej lehoty a uvedie dôvod predĺženia.

13.4 Komunikácia so sťažovateľom prebieha písomne, elektronicky alebo iným preukázateľným spôsobom, ktorý je pre účastníka dostupný.

Článok 14 Nápravné a preventívne opatrenia

14.1 Nápravné opatrenie sa prijíma na odstránenie zisteného nedostatku alebo jeho dôsledkov.

14.2 Preventívne opatrenie sa prijíma na zníženie rizika opakovania identifikovaného nedostatku.

14.3 Opatrenie môže mať podobu napríklad úpravy harmonogramu, zmeny organizácie výučby, doplnenia materiálov, metodického usmernenia lektorov, doplnenia informácií na webovej stránke alebo interného školenia zamestnancov.

14.4 O prijatých opatreniach sa vedie záznam v spise reklamácie.

Článok 15 Zodpovednosti zamestnancov

15.1 Riaditeľ školy zodpovedá za schválenie, dohľad a konečné rozhodnutie pri vybavovaní reklamácií.

15.2 Koordinátor vzdelávania dospelých zabezpečuje evidenciu reklamácií, komunikáciu s účastníkom a administratívnu podporu konania.

15.3 Lektor poskytuje súčinnosť pri objasňovaní skutkového stavu a pri prijímaní opatrení v oblasti svojej pôsobnosti.

15.4 Zamestnanec poverený evidenciou archivuje dokumentáciu podľa interných pravidiel školy.

15.5 Všetci zamestnanci sú povinní postupovať tak, aby bol chránený záujem účastníka, dobré meno školy a objektívnosť konania.

Článok 16 Ochrana osobných údajov

16.1 Pri vybavovaní reklamácií škola spracúva osobné údaje len v rozsahu nevyhnutnom na účel vybavenia reklamácie.

16.2 Prístup k dokumentácii majú len osoby poverené riešením reklamácie a osoby, ktoré musia mať prístup z dôvodu zákonnej alebo pracovnej potreby.

16.3 Dokumentácia sa uchováva a likviduje podľa registratúrneho plánu školy a pravidiel ochrany osobných údajov.

16.4 Účastník je informovaný o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom informačnej povinnosti školy a príslušných interných dokumentov.

Článok 17 – Zverejňovanie informácií

17.1 Škola zverejní tento reklamačný poriadok na svojom webovom sídle v sekcii Vzdelávanie dospelých.

17.2 V tejto sekcii budú zverejnené aj ďalšie relevantné informácie o vzdelávacích programoch, poskytovaných službách, kontaktných osobách, podmienkach účasti, ochrane osobných údajov a možnostiach podania reklamácie.

17.3 Informácie musia byť formulované zrozumiteľne, aktuálne a jednoducho dostupné.

Článok 18 – Záverečné ustanovenia

18.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom schválenia riaditeľom školy.

18.2 Zmeny a doplnenia vydáva riaditeľ školy formou novely tejto internej smernice.

18.3 Neoddeliteľnou súčasťou tohto dokumentu sú prílohy.

18.4 V prípadoch, ktoré tento dokument neupravuje, sa postupuje podľa príslušných právnych predpisov a interných predpisov školy.

Schéma reklamačného procesu

1. Podanie reklamácie účastníkom (osobne / e-mailom / poštou / formulárom).
2. Evidencia reklamácie a potvrdenie prijatia.
3. Predbežné posúdenie úplnosti a vecnej príslušnosti.
4. Zber podkladov a stanovísk zainteresovaných osôb.
5. Odborné posúdenie reklamácie zodpovednou osobou alebo komisiou.
6. Rozhodnutie o opodstatnenosti / neopodstatnenosti.
7. Prijatie nápravných a prípadne preventívnych opatrení.
8. Písomné oznámenie výsledku účastníkovi.
9. Archivácia spisu a vyhodnotenie pre zlepšovanie kvality.

Príloha č. 1 – Vzor na podanie reklamácie

Názov školy:

Meno a priezvisko účastníka:

Kontaktné údaje (e-mail, telefón):

Názov vzdelávacieho programu:

Dátum a miesto konania vzdelávania:

Predmet reklamácie:

Opis skutočností:

Požadovaný spôsob riešenia:

Dátum podania:

Podpis účastníka:

Príloha č. 2 – Vzor registra reklamácií

Evidenčné číslo | Dátum prijatia | Meno účastníka | Program | Predmet reklamácie | Zodpovedná osoba | Stav vybavenia | Dátum uzavretia | Poznámka

Register reklamácií sa vedie v listinnej alebo elektronickej forme tak, aby bola zabezpečená jeho preukázateľnosť, ochrana údajov a spätná dohľadateľnosť rozhodnutí.

Príloha č. 3 – Doložka schválenia

Tento reklamačný poriadok schvaľujem ako internú smernicu školy pre oblasť vzdelávania dospelých.

V Žiline dňa 15.07.2026



Ing. Tibor Slyško
riaditeľ školy