



SISA – sociálna intervencia, sociálne aktivity n.o.
Jenisejská 59, 040 12 Košice, Slovenská republika
IČO: 50309587

www.sisa.home.sk, email: office@sisa.home.sk, tel. 0903721059

1. REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I: Všeobecné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto uplatňovania reklamácií na vzdelávacie služby poskytované vzdelávacou inštitúciou **SISA – sociálna intervencia, sociálne aktivity n.o.** (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „SISA n.o.“), a to v rámci akreditovaného vzdelávacieho programu **Kurz rozvoja rodičovských zručností**.
2. Reklamačný poriadok je verejne prístupný na webovom sídle poskytovateľa (www.sisa.home.sk) a v mieste konania teoretickej a praktickej výučby.
3. Reklamačný poriadok je a Postup podávania sťažností je odovzdávaný každému účastníkovi v úvodnom informačnom balíčku materiálov pred začatím výučby.

Článok II: Predmet reklamácie

1. Účastník vzdelávania má právo reklamovať:
 - **Materiálno-technické zabezpečenie a priestory:** Nedodržanie deklarovaných štandardov priestorového, technického alebo materiálno-didaktického zabezpečenia (nefunkčná prezentačná technika, nevhodné priestory).
 - **Organizačné zabezpečenie:** Bezodôvodné nedodržanie schváleného harmonogramu alebo neposkytnutie stanoveného rozsahu výučby (celkovo 70 hodín: 35 hod. teória, 10 hod. praktická časť, 25 hod. odborná prax).
 - **Kvalitu výučby a lektorského zabezpečenia:** Nedodržanie obsahu vzdelávacieho programu, neetické konanie lektora alebo výučbu lektorom bez požadovanej odbornej/lektorskej spôsobilosti.
 - **Priebeh a metodiku hodnotenia:** Nedodržanie transparentných kritérií overovania vedomostí účastníkov a podmienok absolvovania kurzu (test, ústna skúška, podmienka 100 % účasti).

Článok III: Podanie reklamácie

1. Reklamáciu je potrebné podať **bezodkladne**, najneskôr však do **14 kalendárnych dní** od vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie (resp. od ukončenia dotknutého modulu/kurzu).
2. Reklamácia sa podáva **písomne**:
 - E-mailom na adresu: silviahrickova.ke@gmail.com alebo office@sisa.home.sk;
 - Poštou/osobne na adresu sídla: Jenisejská 59, 040 12 Košice-Nad jazerom.
3. **Náležitosti reklamácie:** Meno a priezvisko účastníka, názov kurzu, presný popis a odôvodnenie reklamovaného nedostatku, návrh riešenia reklamácie a dátum podania.

Článok IV: Vybavenie reklamácie a opravné prostriedky

1. Poskytovateľ vystaví účastníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne po jej doručení.
2. O reklamacii rozhoduje **riaditeľka inštitúcie (Mgr. Silvia Hricková)** ako odborná garantka programu do **14 pracovných dní** od jej doručenia, v zložitejších prípadoch najneskôr do **30 dní**.
3. **Spôsoby vybavenia reklamácie:**
 - **Bezplatné odstránenie nedostatku:** Doplnenie/opakovaná realizácia modulu, zabezpečenie náhradného lektora alebo náhradného termínu odbornej praxe.
 - **Primeraná zľava z účastníckeho poplatku / kompenzácia:** Ak nebolo možné nedostatok odstrániť a išlo o podstatné porušenie podmienok realizácie kurzu.
 - **Zamietnutie reklamácie:** Ak sa preukáže, že reklamácia je neopodstatnená.
4. O výsledku vybavenia reklamácie dostane účastník **písomné vyrozdumenie** s podrobným odôvodnením.

2. POSTUP PRI PODÁVANÍ A VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

(vytvorené pre systém vnútorného zabezpečovania kvality a ochrany práv účastníkov)

Článok I: Účel a rozsah

1. Tento postup upravuje prijímanie, evidenciu, preverovanie a vybavovanie sťažností účastníkov vzdelávania, lektorov, partnerských obcí či iných zainteresovaných strán v súlade s etickým kódexom inštitúcie SISA n.o.
2. Sťažnosťou sa rozumie podanie, ktorým sa osoba domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktoré boli podľa nej porušené konaním alebo nekonaním organizácie, lektorov či zamestnancov.

Článok II: Podávanie sťažností

1. Sťažnosť môže sťažovateľ doručiť:
 - **Písomne poštou alebo osobným doručením** na adresu sídla SISA n.o.
 - **Elektronicky** e-mailom na adresu realizátora kurzu (office@sisa.home.sk), alebo na adresu štatutára teda garantky kvality (silviahrickova.ke@gmail.com)
 - **Anonymne** prostredníctvom schránky na spätnú väzbu v mieste realizácie výučby alebo anonymného elektronického dotazníka spätnej väzby po moduloch.
2. Sťažnosť voči lektorovi alebo odbornému garantovi je preverovaná priamo riaditeľkou organizácie.
3. Podanie sťažnosti nesmie byť dôvodom na akékoľvek znevýhodnenie alebo postih sťažovateľa v priebehu vzdelávania ani pri spracovávaní jeho výsledkov záverečnej skúšky.
4. Preverujú sa všetky aj anonymne podané sťažnosti.

5. Sťažnosti a ich vybavenie preveruje správna rada a revízor na zasadnutí správnej rady a to minimálne raz ročne k termínu ročnej závierky. V naliehavých prípadoch alebo v sporoch zvoláva predseda správnej rady zasadnutie bezprostredne po tom ako spor vznikol.

Článok III: Postup preverovania a časové lehoty

1. **Evidencia:** Každá doručená sťažnosť je zaevidovaná v deň jej doručenia.
2. **Lehota na vybavenie:** Sťažnosť musí byť vybavená do **30 kalendárnych dní** od doručenia. Vo zvlášť zložitých prípadoch môže riaditeľka lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní, o čom musí sťažovateľa písomne vyrozumieť.
3. **Preverenie sťažnosti:**
 - o Riaditeľka alebo poverený nepredpojatý člen tímu preskúma skutočnosti uvedené v sťažnosti (preverí dokumentáciu, záznamy o dochádzke, hodnotiace hárky, dotazníky spätnej väzby, prípadne vykoná rozhovor s lektorom/účastníkmi).
 - o V prípade potreby si inštitúcia vyžiada písomné stanovisko dotknutých osôb.

Článok IV: Vyhodnotenie, nápravné opatrenia a prepojenie na systém kvality

1. Sťažnosť sa vyhodnotí ako:
 - o **Opodstatnená** (v celom rozsahu alebo čiastočne)
 - o **Neopodstatnená**
2. Ak je sťažnosť opodstatnená, riaditeľka SISA n.o. bezodkladne určí:
 - o **Nápravné opatrenia voči jednotlivcom:** Disciplinárny postup voči lektorovi/zamestnancovi pri porušení etických alebo odborných štandardov.
 - o **Systémové opatrenia:** Zapracovanie zistení do **Plánu zlepšovania kvality vzdelávacej inštitúcie** (napr. úprava metodiky, doškolenie lektorov, výmena učebných priestorov).
3. Výsledok preverenia sťažnosti a prijaté opatrenia sa sťažovateľovi oznámia písomne.
4. Zhrnutie vybavených sťažností tvorí podklad pre **ročné vnútorné sebahodnotenie inštitúcie** a ročnú správu kvality.

V Košiciach, 29.5.2026

Mgr. Silvia Hricková, riaditeľka

Viliam Juriš, revízor