

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vzdelávacej inštitúcie webz s. r. o.

Schvaľuje

Účinnosť

konateľ webz s. r. o.

odo dňa zverejnenia na webovom sídle vzdelávacej inštitúcie

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob podávania, posudzovania a vybavovania reklamácií, námietok a podnetov účastníkov vzdelávania v súvislosti s poskytovanými vzdelávacími programami spoločnosti webz s. r. o. Jeho cieľom je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a preukázateľný postup pri riešení podnetov a zároveň využívať získané zistenia na priebežné zvyšovanie kvality vzdelávania.

1. Účel a pôsobnosť

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetkých účastníkov vzdelávacích programov realizovaných spoločnosťou webz s. r. o. v prezenčnej, dištančnej alebo kombinovanej forme.

Účastník má právo podať reklamáciu, námietku alebo podnet najmä vtedy, ak sa domnieva, že priebeh vzdelávania, hodnotenie jeho výsledkov, odborný alebo organizačný postup nezodpovedal vopred zverejneným podmienkam vzdelávacieho programu alebo zásadám kvality uplatňovaným vzdelávacou inštitúciou.

2. Základné zásady vybavovania

- rovnaké a nediskriminačné zaobchádzanie so všetkými účastníkmi;
- nestranné a vecné posúdenie podania;
- ochrana účastníka pred znevýhodnením z dôvodu podania reklamácie alebo námietky;
- primeraná rýchlosť vybavenia a informovanie účastníka o výsledku;
- zachovanie dôvernosti informácií a ochrany osobných údajov;
- využitie oprávnených podnetov na zlepšenie vzdelávacích programov, práce lektorov a organizačného zabezpečenia.

3. Predmet reklamácie, námietky alebo podnetu

Podanie sa môže týkať najmä:

- výsledku priebežného alebo záverečného hodnotenia, vrátane praktických úloh, projektov alebo obhajoby záverečného projektu;
- nesúladu medzi zverejneným opisom vzdelávacieho programu a jeho reálnym priebehom, obsahom alebo rozsahom;
- postupu lektora, spôsobu poskytovania spätnej väzby alebo dodržiavania profesionálneho a rešpektujúceho prístupu;
- technického a organizačného zabezpečenia výučby vrátane online výučby, prístupu k študijným materiálom a podporným nástrojom;
- nedostatočnej alebo neprimeranej podpory pri riešení technických alebo študijných problémov;
- inej okolnosti, ktorá môže mať vplyv na kvalitu, objektívnosť alebo dostupnosť vzdelávania.

4. Spôsob podania

Reklamáciu, námietku alebo podnet môže účastník podať elektronicky na kontaktný e-mail vzdelávacej inštitúcie uvedený na jej webovom sídle, prostredníctvom zverejneného online formulára, ak je k dispozícii, alebo písomne.

Podanie by malo obsahovať najmä:

- meno a priezvisko účastníka a kontaktný údaj pre doručenie odpovede;
- názov vzdelávacieho programu a termín jeho realizácie;

- stručný a konkrétny opis namietanej skutočnosti;
- dátum, prípadne čas udalosti, ak je relevantný;
- dostupné podklady alebo dôkazy, ak ich účastník má k dispozícii;
- požadovaný spôsob nápravy, ak ho účastník vie formulovať.

Anonymný podnet môže vzdelávacia inštitúcia preveriť, ak obsahuje dostatok konkrétnych informácií. Pri anonymnom podaní však nie je možné doručiť podávateľovi individuálne rozhodnutie.

5. Postup pri vybavovaní

Krok	Postup	Zodpovednosť	Interná lehota
1	Evidencia podania a potvrdenie jeho prijatia.	Manažér vzdelávania / poverená osoba	do 3 pracovných dní
2	Posúdenie obsahu a zhromaždenie relevantných podkladov.	Manažér vzdelávania	bez zbytočného odkladu
3	Vyjadrenie dotknutého lektora alebo inej zodpovednej osoby.	Dotknutá osoba	spravidla do 5 pracovných dní
4	Rozhodnutie o opodstatnenosti a určenie nápravného opatrenia.	Manažér vzdelávania / konateľ	spravidla do 15 pracovných dní
5	Písomné oznámenie výsledku a evidencia prijatého opatrenia.	Poverená osoba	bezprostredne po rozhodnutí

Ak si povaha podania vyžaduje rozsiahlejšie preverenie, môže byť lehota na vybavenie primerane predĺžená, najviac však na 30 pracovných dní. Účastník bude o predĺžení a jeho dôvode informovaný.

6. Osobitný postup pri námietke voči hodnoteniu

Ak účastník namieta výsledok priebežného alebo záverečného hodnotenia, podanie sa posudzuje tak, aby bola zachovaná objektívnosť a preukázateľnosť hodnotenia.

- preskúmajú sa vopred stanovené kritériá hodnotenia, zadanie, odovzdaný výstup a spätná väzba lektora;
- ak je to možné, preskúmanie vykoná iný odborne spôsobilý lektor, odborný garant alebo manažér vzdelávania, ktorý pôvodné hodnotenie nevykonával;
- účastník môže byť vyzvaný na vysvetlenie svojho postupu alebo na doplnenie podkladov;
- ak sa zistí nejednoznačnosť alebo chyba v hodnotení, vzdelávacia inštitúcia zabezpečí primeranú nápravu, napr. nové posúdenie výstupu, opakované overenie alebo opravu výsledku;
- výsledok preskúmania sa účastníkovi oznámi písomne s krátkym odôvodnením.

7. Žiadosť o preskúmanie rozhodnutia

Ak účastník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo námietky, môže do 5 pracovných dní od doručenia výsledku požiadať o jeho preskúmanie. Preskúmanie vykoná konateľ spoločnosti alebo ním poverená osoba, ktorá nebola priamo zodpovedná za pôvodné rozhodnutie. Výsledok preskúmania je v rámci interného postupu konečný.

8. Evidencia a využitie podnetov na zlepšovanie kvality

Vzdelávacia inštitúcia vedie internú evidenciu prijatých reklamácií, námietok a podnetov, spôsobu ich vybavenia a prijatých nápravných opatrení. Pri pravidelnom vyhodnocovaní kvality sa sledujú najmä opakujúce sa témy, príčiny problémov a účinnosť realizovaných opatrení.

Relevantné zistenia sa v anonymizovanej a agregovanej forme využívajú pri sebahodnotení vzdelávacej inštitúcie, hodnotiacich stretnutiach s lektormi, aktualizácii vzdelávacích programov a pri tvorbe Plánu zlepšovania.

9. Dôvernoscť a ochrana údajov

Informácie získané pri vybavovaní podania sa sprístupňujú len osobám, ktoré ich potrebujú na objektívne posúdenie a vybavenie. Osobné údaje a dokumentácia sa spracúvajú v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie podania a podľa interných pravidiel vzdelávacej inštitúcie.

10. Záverečné ustanovenia

- Reklamačný poriadok je verejne dostupný na webovom sídle webz s. r. o. a účastník je informovaný o možnosti podať reklamáciu alebo námietku.
- Za aktualizáciu dokumentu zodpovedá manažér vzdelávania v spolupráci s konateľom spoločnosti.
- Poriadok sa preskúmava najmenej raz ročne alebo pri významnej zmene procesov vzdelávacej inštitúcie.
- Tento poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia.

Príloha 1 – Odporúčany formulár na podanie reklamácie / námietky / podnetu

Meno a priezvisko:	
Kontaktný e-mail / telefón:	
Názov vzdelávacieho programu:	
Termín kurzu:	
Typ podania:	reklamácia / námietka voči hodnoteniu / podnet
Opis situácie:	
Požadovaný spôsob nápravy (voliteľné):	
Prílohy / podklady:	
Dátum podania:	

webz s. r. o. | Reklamačný poriadok vzdelávacej inštitúcie | verzia 1.0