



ÚSTREDNÝ
AUTOMOTOKLUB
SLOVENSKÁ
REPUBLIKA

Tomášikova 30, 821 01 Bratislava

POSTUP RIEŠENIA SŤAŽNOSTÍ, PODNETOV A REKLAMÁCIÍ

v oblasti vzdelávacej činnosti

Organizácia:

Ústredný automotoklub Slovenská republika (UAMK)

Platnosť dokumentu:

od dátumu schválenia

Účel dokumentu

Tento dokument upravuje jednotný postup pri **prijímaní, evidovaní, preverovaní a riešení sťažností a podnetov, uplatňovania a vybavovania reklamácií** súvisiacich so vzdelávacou, edukačnou a preventívnou činnosťou organizácie. Cieľom postupu je zabezpečiť transparentné, spravodlivé a nestranné riešenie sťažností a zároveň podporovať zvyšovanie kvality vzdelávacích programov.

Vymedzenie pojmov

2.1 Sťažnosť

Sťažnosť je podanie účastníka vzdelávania alebo inej osoby, ktorým poukazuje na: nespokojnosť s kvalitou vzdelávacieho procesu, správanie lektora alebo inej osoby, organizačné alebo etické pochybenia.

2.2 Podnet

Podnet je návrh, odporúčanie alebo upozornenie na zlepšenie kvality vzdelávacích služieb.

2.3 Reklamácia

Reklamácia je uplatnenie práva účastníka vzdelávania týkajúce sa: nedodržania podmienok vzdelávacieho programu, neuskutočnenia služby v dohodnutom rozsahu, iných nárokov súvisiacich s poskytovanou službou.

Pôsobnosť

Postup sa vzťahuje na:

- účastníkov vzdelávania,
- zamestnancov organizácie,
- interných a externých lektorov,
- odborných garantov,
- iné osoby zapojené do vzdelávacej činnosti organizácie.

Predmet sťažnosti alebo podnetu

Sťažnosť alebo podnet sa môže týkať najmä: priebehu alebo organizácie vzdelávacieho programu, správania alebo odborného postupu lektora, dodržiavania etických zásad a profesionálneho správania, obsahu vzdelávacieho programu, porušenia práv účastníkov vzdelávania.

Spôsob podania sťažnosti, podnetu, reklamácie

Sťažnosť, podnet, reklamáciu je možné podať:

- písomne (listom alebo elektronickou formou),
- ústne (osobne alebo telefonicky), pričom sa o nej vyhotoví stručný záznam.

Sťažnosť by mala obsahovať:

- identifikáciu osoby, ktorá sťažnosť podáva (ak nejde o anonymnú sťažnosť),
- opis predmetu sťažnosti,
- dátum a miesto udalosti, ktorej sa sťažnosť týka.

Anonymné sťažnosti sa riešia v prípade, ak obsahujú konkrétne a overiteľné skutočnosti.

Evidencia

Každá prijatá sťažnosť, podnet, reklamácia je **zaevidovaná** poverenou osobou v internej evidencii sťažností. Evidencia obsahuje najmä:

- dátum prijatia,
- predmet sťažnosti,
- spôsob vybavenia,
- dátum uzatvorenia.

Preverovanie a riešenie sťažnosti

Sťažnosti a podnety preveruje **zodpovedná osoba určená vedením organizácie** v spolupráci s odborným garantom vzdelávacieho programu, ak je to relevantné.

Pri riešení sťažnosti sa postupuje:

- nestranne a objektívne,
- s dôrazom na ochranu práv všetkých zúčastnených strán,
- s rešpektovaním zásady dôvernosti.

V prípade potreby môže byť vyžiadané stanovisko lektora, účastníkov vzdelávania alebo iných dotknutých osôb.

Lehoty na vybavenie sťažnosti

Sťažnosť alebo podnet sa vybavuje **bez zbytočného odkladu**, spravidla do 30 dní od jej prijatia. V odôvodnených prípadoch môže byť lehota predĺžená, o čom je sťažovateľ informovaný.

Výsledok riešenia a opatrenia

Na základe preverenia sťažnosti môže organizácia:

- prijať nápravné opatrenia,
- odporučiť zmeny v organizácii alebo obsahu vzdelávacieho programu,
- upozorniť dotknutú osobu na porušenie povinností,
- v závažných prípadoch ukončiť spoluprácu s lektorom alebo spolupracovníkom.

Cieľom opatrení je predovšetkým **zlepšenie kvality vzdelávacej činnosti a prevencia opakovania nedostatkov**.

Ochrana osobných údajov a dôvernosť

Pri riešení sťažností sa postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov. Informácie získané v rámci riešenia sťažnosti sa používajú výlučne na účely preverenia a zlepšovania kvality vzdelávania.

Záverečné ustanovenia

Tento postup je súčasťou vnútorného systému zabezpečovania kvality vzdelávacej činnosti organizácie. Organizácia zabezpečuje, aby s jeho obsahom boli oboznámení zamestnanci, lektori a spolupracovníci. Tento dokument je záväzný pre všetky osoby zapojené do vzdelávacej činnosti, je pravidelne preskúmaný a aktualizovaný podľa potreby, nadobúda účinnosť dňom schválenia.

V Bratislave, dňa 2. januára 2026

Štatutár: PaedDr. Juraj Smrečan, prezident