

REKLAMAČNÝ PORIADOK **pre vzdelávacie programy pre dospelých**

Poskytovateľ:

- **Názov:** Stredná zdravotnícka škola, Školská 230, Považská Bystrica
- **IČO:** 00607002
- **DIČ:** 2020704521
- **Zriaďovateľ:** Trenčiansky samosprávny kraj
- **Kontakt:** info@szspb.tsk.sk / 042/432 14 46

Článok I: Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií účastníkov vzdelávania dospelých v súvislosti s poskytovaním vzdelávacích programov realizovaných Strednou zdravotníckou školou, Školská 230, Považská Bystrica.
2. Účastníkom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá so školou uzatvorila zmluvu o vzdelávaní alebo podala platnú prihlášku a uhradila poplatok za kurz.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na vzdelávacie služby poskytované v rámci vzdelávacích programov pre dospelých, najmä na organizáciu vzdelávania, obsah vzdelávacieho programu, poskytovanie informácií, priebeh vzdelávania a podmienky jeho realizácie.
4. Cieľom reklamačného poriadku je zabezpečiť transparentný, zrozumiteľný a spravodlivý postup pri posudzovaní podnetov a reklamácií účastníkov vzdelávania dospelých.

Článok II: Predmet reklamácie

Účastník má právo reklamovať kvalitu a rozsah poskytovaných služieb, ak:

- Výučba neprebíha v súlade s schváleným alebo akreditovaným plánom kurzu.
- Organizačné zabezpečenie (napr. harmonogram, dostupnosť pomôcok a materiálov) nezodpovedá vopred dohodnutým podmienkam.
- Lektorská činnosť vykazuje zásadné odborné, metodické alebo pedagogické nedostatky.
- Škola bezdôvodne mešká s vydaním príslušného osvedčenia, certifikátu alebo potvrdenia o absolvovaní.

Článok III: Spôsob a miesto podania reklamácie

1. Účastník musí reklamáciu uplatniť **bezodkladne**, najneskôr však do **14 kalendárnych dní** od ukončenia kurzu alebo od momentu, kedy k pochybeniu došlo. Na neskoršie reklamácie sa neprihliada.
2. Reklamáciu je možné podať:

- **Písomne poštou** alebo **osobne** na sekretariáte školy na adrese: *Stredná zdravotnícka škola, Školská 230, 017 01 Považská Bystrica.*
 - **Elektronicky** e-mailom na adresu: info@szspb.tsk.sk.
3. Reklamácia musí obsahovať: meno a priezvisko účastníka, kontaktné údaje, presný názov kurzu, detailný popis namietaného nedostatku (dôkazné materiály, ak sú dostupné) a požadovaný spôsob nápravy.

Článok IV: Lehoty a spôsob vybavenia reklamácie

1. Škola posúdi opodstatnenosť reklamácie a rozhodne o spôsobe jej vybavenia.
2. **Lehota na vybavenie reklamácie je maximálne 30 dní** odo dňa jej riadneho doručenia škole.
3. Reklamácia môže byť vybavená ako:
 - a) opodstatnená,
 - b) čiastočne opodstatnená,
 - c) neopodstatnená.
4. Ak je reklamácia vyhodnotená ako opodstatnená alebo čiastočne opodstatnená, poskytovateľ prijme primerané opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Opatrenia môžu spočívať najmä v úprave organizácie vzdelávania, doplnení informácií, náprave komunikačných alebo organizačných pochybení, v prijatí preventívnych opatrení do budúcnosti, poskytnutí zľavy na ďalšie vzdelávanie alebo inú dohodnutú formu riešenia medzi vzdelávacou inštitúciou a účastníkom
5. V prípade **neopodstatnenej reklamácie** škola podanie zamietne a účastníkovi doručí písomné odôvodnenie.

Článok V: Evidencia reklamácií

1. O všetkých reklamáciách vedie poskytovateľ evidenciu.
2. Evidencia obsahuje najmä:
 - a) dátum prijatia reklamácie,
 - b) identifikáciu účastníka,
 - c) predmet reklamácie,
 - d) spôsob vybavenia reklamácie,
 - e) dátum vybavenia reklamácie.
3. Zistenia z reklamácií sa využívajú na priebežné zvyšovanie kvality vzdelávacích služieb.

Článok VI: Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia riaditeľkou školy.
2. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na oficiálnom webovom sídle školy szspovb.edupage.org.
3. Škola si vyhradzuje právo na zmeny tohto poriadku, ktoré nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.

Považskej Bystrici, dňa 25. júna 2026

.....
PhDr. Katarína Podolanová
riaditeľka školy