INTERNÁ SMERNICA O RIEŠENÍ SŤAŽNOSTÍ A PORUŠENÍ POVINNOSTÍ SPOLUPRACOVNÍKOV A LEKTOROV

Interný dokument spoločnosti Corvin Consulting s.r.o.

Údaj	Hodnota
Spoločnosť	Corvin Consulting s.r.o.
Sídlo	A. Sipossa 1234/31, 936 01 Šahy
IČO	50 826 417
E-mail	office@corvinconsulting.sk
Webové sídlo	corvinconsulting.sk
Dokument schvaľuje	Attila Mészáros
Dátum schválenia a účinnosť	23.10.2026

Článok 1 – Účel a rozsah pôsobnosti

Táto smernica stanovuje pravidlá prijímania, evidovania, posudzovania a vybavovania sťažností a podnetov týkajúcich sa činnosti externých spolupracovníkov, lektorov, odborných garantov a ďalších osôb zapojených do vzdelávacích aktivít spoločnosti Corvin Consulting s.r.o. (ďalej len „spoločnosť“).

Účelom smernice je zabezpečiť transparentný, nestranný, včasný a primeraný postup pri riešení podnetov, ochranu práv dotknutých osôb a predchádzanie opakovaniu zistených nedostatkov.

Smernica sa vzťahuje na podnety týkajúce sa najmä:

- porušenia zmluvných alebo dohodnutých povinností;
- nedodržania odborných a metodických požiadaviek;
- neprofesionálneho alebo neetického správania;
- diskriminácie, obťažovania alebo nerešpektovania dôstojnosti osôb;
- porušenia pravidiel ochrany osobných údajov alebo dôvernosti;
- konfliktu záujmov;
- iných okolností, ktoré môžu nepriaznivo ovplyvniť kvalitu alebo bezpečnosť vzdelávacej činnosti.

Spoločnosť nevykonáva svoje činnosti v pracovnoprávnom vzťahu k vlastným zamestnancom; úlohy zabezpečuje prostredníctvom štatutárneho vedenia a zmluvnej spolupráce s externými odborníkmi a partnermi. Smernica preto neupravuje pracovnoprávne disciplinárne konanie. Prípadné opatrenia voči externým spolupracovníkom sa uplatňujú v súlade s príslušnými zmluvami a právnymi predpismi.

Smernica nenahrádza osobitné zákonné postupy pri oznamovaní protispoločenskej činnosti, ochrane osobných údajov, podozrení zo spáchania trestného činu ani iné povinné postupy podľa osobitných predpisov.

Článok 2 – Základné zásady

Pri prijímaní a riešení podnetov spoločnosť uplatňuje tieto zásady:

Nestrannosť: podnet posudzuje osoba, ktorá nie je v konflikte záujmov.

Dôvernosť: informácie sa sprístupňujú len osobám, ktoré ich potrebujú na vybavenie podnetu.

Spravodlivý postup: dotknutá osoba má možnosť oboznámiť sa s podstatou výhrad a vyjadriť sa k nim, pokiaľ tomu nebráni zákonný dôvod.

Primeranosť: prijaté opatrenia zodpovedajú závažnosti zisteného porušenia.

Včasnosť: podnety sa vybavujú bez zbytočného odkladu.

Ochrana pred odvetou: osoba, ktorá v dobrej viere podala podnet, nesmie byť za samotné podanie neoprávnene znevýhodnená.

Dokumentovateľnosť: základné úkony a výsledky preverovania sa zaznamenávajú.

Článok 3 – Zodpovedné osoby a kompetencie

1. Za zavedenie a dodržiavanie tejto smernice zodpovedá štatutárny orgán spoločnosti.

2. Prijímaním a administratívnou evidenciou podnetov môže byť poverená určená osoba alebo externý projektový manažment spoločnosti.

3. O osobe poverenej preverovaním konkrétneho podnetu rozhoduje štatutárny orgán, ktorý nie je v konflikte záujmov.

4. Ak sa podnet týka poverenej osoby, nesmie sa táto osoba podieľať na jeho preverovaní ani rozhodovaní.

5. Ak sa podnet týka osoby oprávnenej konať za spoločnosť, preverovanie zabezpečí iná osoba oprávnená konať za spoločnosť, pokiaľ je oprávnená a nie je v konflikte záujmov.

6. Ak nie je možné zabezpečiť nestranné preverenie v rámci spoločnosti, spoločnosť využije nezávislého externého odborníka alebo iný právne prípustný postup.

7. O opatreniach zasahujúcich do zmluvných vzťahov rozhoduje osoba oprávnená konať za spoločnosť podľa platných pravidiel zastupovania.

Článok 4 – Podávanie sťažností a podnetov

Podnet môže podať externý spolupracovník, lektor, účastník vzdelávania, objednávateľ vzdelávania, partnerská organizácia alebo iná osoba, ktorej sa príslušná činnosť spoločnosti týka.

Podnet možno podať:

- elektronicky na kontaktnú e-mailovú adresu spoločnosti office@corvinconsulting.sk;
- písomne na adresu sídla spoločnosti: A. Sipossa 1234/31, 936 01 Šahy;
- osobne alebo ústne poverenej osobe, ktorá o podaní vyhotoví záznam.

2. Podnet by mal podľa možností obsahovať opis udalosti, približný čas a miesto, označenie dotknutých osôb a dostupné podklady.

3. Spoločnosť prijíma aj anonymné podnety. Ich preverenie závisí od dostatočnosti dostupných informácií.

4. Podávateľ môže požiadať o dôverné zaobchádzanie so svojou totožnosťou. Spoločnosť tejto žiadosti vyhovie v rozsahu umožnenom právnymi predpismi a povahou preverovania.

5. Podanie sťažnosti nesmie byť podmienené použitím osobitného formulára.

Článok 5 – Prijatie a evidencia podnetu

Každý prijatý podnet sa bez zbytočného odkladu zaeviduje v internej evidencii.

Evidencia obsahuje najmä:

- evidenčné číslo;
- dátum prijatia;
- stručný predmet podnetu;

- označenie poverenej osoby;
- stav vybavovania;
- dátum a výsledok vybavenia;
- prijaté opatrenia, ak boli potrebné.

3. Ak podávateľ uviedol kontaktné údaje, prijatie podnetu sa mu spravidla potvrdí do siedmich kalendárnych dní.

4. Evidencia sa vedie v zabezpečenej elektronickej alebo listinnej podobe s obmedzeným prístupom.

5. Osobné údaje sa zaznamenávajú len v rozsahu potrebnom na vybavenie podnetu.

Článok 6 – Predbežné posúdenie

1. Poverená osoba predbežne posúdi, či podnet patrí do pôsobnosti tejto smernice a či obsahuje informácie umožňujúce jeho preverenie.

2. Ak je podnet neúplný, môže požiadať podávateľa o doplnenie informácií.

3. Ak ide o podnet, na ktorý sa vzťahuje osobitný zákonný postup, spoločnosť zabezpečí jeho riešenie podľa príslušných právnych predpisov.

4. Ak okolnosti naznačujú bezprostredné ohrozenie bezpečnosti, dôstojnosti alebo práv účastníkov, spoločnosť môže bezodkladne prijať primerané dočasné ochranné opatrenia.

5. Dočasné opatrenie nepredstavuje záver o vine alebo porušení povinností dotknutej osoby.

Článok 7 – Preverovanie podnetu

Preverovanie sa uskutočňuje objektívne, diskrétne a v rozsahu primeranom povahe podnetu.

Poverená osoba môže:

- preskúmať relevantné dokumenty a zmluvné podmienky;
- vyžiadať písomné vyjadrenia;
- uskutočniť individuálne rozhovory;
- posúdiť dostupné záznamy a ďalšie relevantné podklady;
- požiadať o odborné stanovisko.

2. Dotknutej osobe sa poskytne primeraná možnosť vyjadriť sa k podstate podnetu a predložiť vlastné vysvetlenie alebo podklady.

3. Pri preverovaní sa rešpektujú práva všetkých zúčastnených osôb, zásada minimalizácie osobných údajov a povinnosť mlčanlivosti.

4. O podstatných úkonoch preverovania sa vyhotoví stručný záznam.

Článok 8 – Lehoty na vybavenie

1. Spoločnosť sa usiluje vybaviť podnet do 30 kalendárnych dní od jeho prijatia.

2. Ak si preverovanie vyžaduje rozsiahlejšie zisťovanie alebo odborné posúdenie, lehota sa môže primerane predĺžiť, spravidla najviac o ďalších 30 kalendárnych dní.

3. O predĺžení a jeho dôvode sa podávateľ informuje, ak je to možné a nebránia tomu zákonné alebo oprávnené dôvody.

4. Uvedené lehoty predstavujú interné organizačné pravidlá a nedotýkajú sa zákonných lehôt stanovených osobitnými predpismi.

Článok 9 – Výsledok preverovania

Po ukončení preverovania sa vypracuje stručný záver obsahujúci:

- predmet podnetu;
- základné zistenia;
- vyhodnotenie opodstatnenosti;
- prípadné odporúčané alebo prijaté opatrenia;
- dátum uzavretia.

Podnet môže byť vyhodnotený ako:

- opodstatnený;
- čiastočne opodstatnený;
- neopodstatnený;
- nepreveriteľný z dôvodu nedostatku informácií.

3. O výsledku sa podávateľ informuje v primeranom rozsahu, pokiaľ sú známe jeho kontaktné údaje.

4. Informácia o výsledku nesmie neoprávnene zasiahnuť do práv dotknutých osôb ani viesť k neoprávnenému sprístupneniu osobných údajov.

Článok 10 – Nápravné a zmluvné opatrenia

Ak sa zistí porušenie povinností, spoločnosť prijme opatrenia primerané jeho povahe a závažnosti.

Opatrenia môžu zahŕňať najmä:

- odborný alebo metodický rozhovor;
- písomné upozornenie na zistené nedostatky;
- požiadavku na odstránenie nedostatkov v určenej lehote;
- doplňujúce metodické usmernenie alebo odbornú prípravu;
- zmenu organizácie alebo rozsahu ďalšej spolupráce na základe dohody;
- neuplatnenie ďalšej objednávky alebo neobnovenie spolupráce;
- ukončenie zmluvného vzťahu, ak sú na to splnené zmluvné a zákonné podmienky;
- uplatnenie právnych nárokov alebo oznámenie veci príslušnému orgánu, ak je to odôvodnené.

2. Žiadne ustanovenie tejto smernice samo osebe neoprávňuje spoločnosť jednostranne meniť zmluvné podmienky alebo ukladať sankcie, ktoré nemajú oporu v zmluve alebo právnom predpise.

3. Pri rozhodovaní sa prihliada na závažnosť porušenia, jeho následky, opakovanie, mieru zavinenia, dostupné dôkazy a primeranosť opatrenia.

4. Realizácia nápravných opatrení sa podľa potreby následne overuje.

Článok 11 – Preskúmanie výsledku

1. Podávateľ alebo dotknutá osoba môže do 15 kalendárnych dní od oznámenia výsledku požiadať o jeho interné preskúmanie, ak uvedie relevantné dôvody alebo nové skutočnosti.

2. Preskúmanie vykoná osoba oprávnená konať za spoločnosť, ktorá sa nepodieľala na pôvodnom rozhodnutí, ak to organizačné a právne podmienky umožňujú.

3. Ak nestranné interné preskúmanie nie je možné, spoločnosť zváži zapojenie nezávislého odborníka.

4. Interné preskúmanie neobmedzuje právo dotknutej osoby obrátiť sa na príslušný súd, dozorný orgán alebo iný oprávnený orgán.

Článok 12 – Ochrana osobných údajov a dokumentácie

1. Pri spracúvaní osobných údajov sa spoločnosť riadi nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a vlastnými pravidlami ochrany osobných údajov.

2. Osobné údaje sa spracúvajú iba na určené a zákonné účely, v nevyhnutnom rozsahu a počas primeranej doby.

3. Prístup k dokumentácii majú len oprávnené osoby.

4. Dokumentácia sa uchováva podľa schválených pravidiel uchovávania a vymazávania údajov, so zohľadnením zákonných povinností a potreby ochrany právnych nárokov.

5. Pri podozrení na porušenie ochrany osobných údajov sa postupuje podľa osobitných interných a zákonných pravidiel.

Článok 13 – Závažné podnety a osobitné právne režimy

1. Ak podnet obsahuje informácie nasvedčujúce spáchaniu trestného činu, závažnej protispoločenskej činnosti alebo inému porušeniu zákona, spoločnosť posúdi povinnosť a spôsob jeho riešenia podľa príslušných právnych predpisov.

2. Táto smernica nenahrádza zákonom ustanovený systém ochrany oznamovateľov protispoločenskej činnosti podľa zákona č. 54/2019 Z. z., ak sa na konkrétny prípad alebo na spoločnosť vzťahuje.

3. Spoločnosť rešpektuje právo osôb obrátiť sa na príslušné orgány verejnej moci a nebude im v zákonnom postupe brániť.

Článok 14 – Prevencia a zlepšovanie kvality

Spoločnosť najmenej raz ročne vyhodnotí evidované podnety a prijaté nápravné opatrenia v anonymizovanej alebo súhrnnej podobe.

Zistenia sa využívajú pri:

- aktualizácii interných postupov;
- zlepšovaní organizácie vzdelávania;
- plánovaní profesijného rozvoja;
- výbere a hodnotení externých spolupracovníkov;
- predchádzaní opakovaným nedostatkom.

Vyhodnotenie sa vykonáva aj v prípade, že v danom období neboli prijaté žiadne podnety.

Článok 15 – Záverečné ustanovenia

1. Smernica tvorí súčasť interného systému zabezpečovania kvality spoločnosti Corvin Consulting s.r.o.

2. Osoby zapojené do vzdelávacej činnosti sa s relevantnými ustanoveniami smernice oboznamujú primeraným spôsobom. Záväznosť pravidiel voči externým spolupracovníkom sa zabezpečuje prostredníctvom zmluvných podmienok alebo ich preukázateľného prijatia.

3. Za uplatňovanie smernice zodpovedá štatutárny orgán spoločnosti a ním poverené osoby.

4. Smernica nadobúda účinnosť dňom uvedeným v jej záhlaví po jej riadnom schválení.

Záverečné ustanovenia

Tento dokument je súčasťou systému zabezpečovania kvality vzdelávacích aktivít spoločnosti Corvin Consulting s.r.o. a vzťahuje sa na všetky vzdelávacie programy poskytované alebo zabezpečované spoločnosťou.

Dokument sa sprístupňuje účastníkom vzdelávania a verejnosti prostredníctvom webového sídla spoločnosti alebo iným vhodným spôsobom pred začiatkom vzdelávania.

K dokumentu patria najmä Reklamačný poriadok, Etický kódex, Interná smernica o tvorbe, schvaľovaní, aktualizácii a hodnotení vzdelávacích programov, Stratégia rozvoja a vnútorného zabezpečovania kvality vzdelávania a Stratégia rozvoja ľudských zdrojov spoločnosti. Pri riešení podnetov účastníkov sa prednostne uplatňuje Reklamačný poriadok; pri preskúmaní výsledkov hodnotenia Postup preskúmania výsledkov hodnotenia účastníkov vzdelávania; pri riešení podnetov týkajúcich sa osôb zapojených do vzdelávacej činnosti Interná smernica o riešení sťažností a porušení povinností spolupracovníkov a lektorov.

Osobné údaje sa pri uplatňovaní tohto dokumentu spracúvajú v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a súvisiacimi právnymi predpismi, len na určené a zákonné účely, v nevyhnutnom rozsahu a s primeraným zabezpečením. Prístup k dokumentácii majú iba oprávnené osoby v rozsahu potrebnom na plnenie svojich úloh.

Za uplatňovanie, kontrolu a pravidelnú aktualizáciu dokumentu zodpovedá vedenie spoločnosti. Dokument sa preskúma aspoň raz ročne alebo pri podstatnej zmene právnych, organizačných alebo personálnych podmienok.

V otázkach neupravených týmto dokumentom sa postupuje podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Tento dokument nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia oprávnenou osobou spoločnosti Corvin Consulting s.r.o.

Dátum účinnosti: 23.10.2026.

V Šahách, dňa: 23.10.2026

Schválil: Attila Mészáros

Funkcia: konateľ ……...