

Standardy služeb bezplatné právní poradny (nejen) pro rodiče

Spoluškola, z. s.

Spoluškola, z. s. hájí práva dětí ve vzdělávání. Poradna Spoluškoly poskytuje rodičům (popř. zletilým žákům) odborné poradenství v oblasti školského práva. S dotazem se na nás mohou obrátit i jiné osoby, kterým poradna může pomoci na úrovni poskytnutí obecné informace z oblasti školské legislativy. Poradenství je poskytováno odborníky s právním vzděláním.

Naše cíle

Smyslem poradny je seznámit rodiče (resp. zákonné zástupce) s jejich právy a povinnostmi / právy a povinnostmi dítěte ve vzdělávání a poskytnout jim informace, rady a pomoc pro řešení vzdělávací situace dítěte. Cílem činnosti bezplatné právní poradny je informovaný rodič, který dobře rozumí situaci, právům a povinnostem svým i svého dítěte a díky naší podpoře dokáže řešit situaci vlastními silami.

Cíle poradny:

- Rodič se lépe orientuje ve své situaci či vzdělávací situaci svého dítěte a zná možnosti jejího řešení.
- Rodič zná práva a povinnosti své i svého dítěte a ví, jak hájit své oprávněné zájmy či oprávněné zájmy svého dítěte ve vzdělávání.

Poradce rodiči poskytuje relevantní informace, které vycházejí z platné právní úpravy. Pokud je danou situaci možné řešit více způsoby, nastíní poradce tyto možnosti a zároveň navrhne rodiči optimální řešení. Pokud rodič preferuje jiné než navržené optimální řešení, poradce toto respektuje a rodič jedná nadále už jen na základě získaných informací.

Komu pomáháme?

Služby poradny jsou určeny primárně rodičům dětí (nebo přímo zletilým žákům) s individuálními potřebami ve vzdělávání, pokud se domnívají, že tyto potřeby nejsou ze strany školy (popř. zřizovatele, školského poradenského zařízení nebo jiné osoby) náležitě naplňovány, ať už v souladu s právy rodičů, nebo dítěte (žáka).



Na poradnu se však mohou obrátit i rodiče dítěte, u něhož se nejedná o speciální vzdělávací potřeby, ale jehož individualita při realizaci jeho práva na vzdělání není brána v dostatečný potaz.

Služba nemůže být poskytnuta:

- rodičům zletilého žáka bez jeho souhlasu

- v případě nezletilého dítěte komukoliv jinému než zákonnému zástupci dítěte nebo osobě odpovědné za péči o dítě (na základě rozhodnutí příslušného orgánu)

V obecné rovině se na poradnu mohou s dotazem týkajícím se školského práva obrátit i další zájemci (rodinní příslušníci, pracovníci škol, školských poradenských zařízení, zřizovatelé ad.). Těmto může poradna pomoci na úrovni poskytnutí obecné informace z oblasti školského práva.

Kdo poradenství poskytuje?

Poradna je personálně zajištěna poradci, kteří mají magisterské vzdělání v oboru právo a svými dovednostmi a osobnostními předpoklady jsou schopni klientům dodávat službu v souladu s cíli a posláním poradny.

Zásady poskytované služby

- **Bezplatnost:** veškeré poradenské služby jsou poskytovány zdarma.
- **Nezávislost:** poradna poskytuje služby nezávisle na zájmech státních nebo jiných organizací, a to i těch, kteří ji finančně podporují.
- **Nestrannost:** poradna nedělá rozdíly mezi klienty svých služeb. Ke každému klientovi přistupuje bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, zdravotní znevýhodnění, sexuální orientaci, světonázorovou orientaci apod. se stejným respektem a věnuje pozornost řešení jeho problému.
- **Důvěrnost:** poradna zachovává mlčenlivost o osobních údajích svých klientů a nesděluje je dále bez výslovného souhlasu klienta. Organizace je oprávněna využít anonymizované informace od klientů pro svou další advokační činnost.

Jaké služby rodičům (klientům) nabízíme?

- Analýzu situace rodiče, resp. vzdělávací situace jeho dítěte.
- Poradenství v oblasti školského práva (především v oblasti školského zákona a souvisejících právních předpisů, informování o právech a povinnostech rodiče či jeho dítěte a právních nástrojích, jak se domoci svých nároků).
- Vysvětlení obsahu písemností (např. v případě, že rodič nerozumí celému obsahu písemnosti, kterou obdržel od školy, školského poradenského zařízení atd.).
- Pomoc při sestavování konkrétního podání (např. pokud rodič potřebuje pomoc při podání podnětu ČŠI). Poradce provází rodiče při sepsání podání, přičemž navrhne rodiči optimální řešení s informováním o dalších možnostech a jejich rizicích. Písemnost však podává sám rodič, který za podání nese plnou odpovědnost.



- Emoční podporu rodičů (zákonných zástupců). Nepříznivá situace ve škole se často projevuje zvýšeným stresem na straně rodičů. Poradce proto nabízí empatický přístup v kombinaci s konkrétním racionálním řešením vzdělávací situace dítěte.
- Zprostředkování kontaktů na další instituce, organizace a odborné služby v případě, že situace rodiče či dítěte vyžaduje využití specifické služby, kterou poradna neposkytuje (např. psychologickou pomoc).

Co neděláme?

- zastupování v právních sporech
- služby vyhrazené advokátům, notářům či jiným odborníkům
- informace o právu platném v zahraničí
- služby, které by byly v rozporu s cíli a posláním poradny

Jakým způsobem nás můžete kontaktovat?

Zájemci o bezplatné právní poradenství týkající se vzdělávání dětí s potřebou individuální vzdělávací podpory se na nás mohou obrátit:

- e-mailem na adrese poradna@spoluskola.cz
- telefonicky (na základě předchozího e-mailového kontaktu a dohody s konkrétním poradcem)

Kdy můžete čekat odpověď?

Po zaslání dotazu obdrží rodič automatické potvrzení přijetí dotazu. Do dvou pracovních dnů je dotaz přidělen konkrétnímu poradci, který jej začne zpracovávat. Poradce může rodiče bezprostředně po přidělení dotazu kontaktovat s žádostí o dodání doplňujících informací nebo dokumentů, které potřebuje pro zpracování odpovědi. Současně rodiče s ohledem na rozsah dotazu a jeho složitost informuje o tom, v jakém časovém horizontu může očekávat odpověď. Doba pro zpracování odpovědi není obvykle delší než 14 dní od obdržení veškerých potřebných informací. Ve výjimečných případech může být tato doba delší, o čemž však bude rodič včas informován.

Ochrana práv klientů poradny

- Právo na soukromí: jakékoliv osobní údaje o rodiči, jeho dítěti či jeho situaci nejsou předávány mimo poradnu, ledaže k tomu dá klient svůj výslovný souhlas.
- Právo na důstojné zacházení: poradce se snaží vytvořit si komplexní představu o situaci rodiče, resp. jeho dítěte, ale situaci ani klienta nikterak nehodnotí. Při komunikaci vytváří takové podmínky, aby s ním mohl rodič svoji situaci bez obav sdílet.
- Právo svobodné volby: poradce vždy respektuje svobodnou volbu rodiče. Pokud je danou situaci možné řešit více způsoby, nastíní poradce tyto možnosti a zároveň navrhne rodiči optimální řešení. Pokud rodič preferuje jiné než navržené optimální řešení, poradce toto respektuje a rodič jedná nadále už jen na základě získaných informací.
- Právo na ochranu osobních a citlivých údajů: se všemi osobními a citlivými údaji je nakládáno v souladu s platnou právní úpravou a zásadami zpracování osobních údajů přijatými spolkem Spoluškola, z.s. Před poskytnutím citlivých údajů poradně je rodič

informován o zásadách zpracování osobních údajů. Ty jsou dostupné na webových stránkách spolku [zde](#).

- Právo na rovný přístup: poradci přistupují ke všem klientům bez rozdílu.

Náprava při porušení práv klienta

- V případě, že je rodič se způsobem poskytování služby nebo přístupem poradce nespokojen, může podat podnět (viz *Připomínky klienta k poradenství* dále).
- S pracovníkem, který se měl porušení práv dopustit, jedná předseda organizace. Ten zjišťuje, zda byla práva klienta skutečně porušena, a pokud ano, zda z nedbalosti, nebo úmyslně.
- Ve věci budou přijata taková opatření, aby došlo k nápravě nežádoucího stavu (rodiči bude např. poskytnuta omluva) a v budoucnu se předešlo obdobným situacím.

Odmítnutí poskytnutí poradenství klientovi

Poskytnutí poradenství rodiči lze odmítnout z následujících důvodů:

- Rodič žádá o poskytnutí služby, kterou poradna neposkytuje.
- Rodič žádá poskytnout službu způsobem, která není v souladu s cíli poradny a hodnotami organizace Spoluškola, z. s.
- Poradenství není možné rodiči poskytnout z kapacitních důvodů. V tomto případě je zapotřebí rodiče informovat o časovém horizontu, kdy dojde k uvolnění kapacit poradny. V případě, že situace rodiče nesnese odkladu, bude odkázán na jinou organizaci/instituci/osobu, která mu bude schopna službu poskytnout.
- Z důvodu střetu zájmů – pokud bude na základě informací rodiče zjištěno, že jsou všichni poradci či spolek samotný ve střetu zájmů v předmětné věci. Taková skutečnost bude rodiči ihned oznámena.

Průběh poradenství

Při zpracování odpovědi na písemný dotaz vychází poradce z informací poskytnutých rodičem. Jestliže nelze na dotaz pro nedostatek informací smysluplně odpovědět, požádá poradce rodiče o doplnění informací, případně o sdělení telefonního čísla pro rychlejší objasnění situace.

Úrovně poskytování služby:

- Informace: obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci rodiče, resp. dítěte. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci (např. znění vybraného § zákona). Informace může poradna poskytnout i klientům, kteří nejsou zákonným zástupcem dítěte.
- Rada: rada vychází z konkrétní situace rodiče, resp. dítěte. Nabízí alternativy řešení, posuzuje jejich klady a zápory, je orientovaná na řešení problému (např. rodič je tlačěn k tomu, aby dítě přestoupilo na jinou školu).



Poradce s rodičem projde jednotlivé možnosti řešení a vysvětlí mu, co konkrétně pro něho a dítě znamenají.

- Aktivní pomoc: jedná se o komplexní přístup k řešení problému (např. vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s koncipováním podání apod).

Vedení dokumentace

Řešené dotazy a informace s nimi související jsou poradci evidovány v interní databázi (DTB). Pro účely využití DTB třetí osobou (např. v rámci povinného výkaznictví donorovi) jsou veškeré osobní údaje v DTB anonymizovány a namísto osobních údajů klienta jsou využívány kódy. Osobní dokumentace je uchovávána dle [pravidel GDPR](#) a následně je skartována.

Sdílení informací mezi poradci

Poradci mezi sebou sdílí informace o řešených dotazech tak, aby zajistili klientům poskytnutí správné a úplné odpovědi. Sdílení mezi poradci slouží rovněž ke zvyšování odbornosti poradenského týmu.

Připomínky klienta k poradenství

- Každý klient může vznést připomínku na kvalitu či způsob poskytování služby nebo se obrátit s podnětem na zlepšení poskytovaných služeb.
- Každá podaná připomínka musí být přijata a projednána (viz dále).
- Veškeré připomínky a podněty jsou nástrojem ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.
- možnosti podat připomínky ke službě jsou klienti informováni na webových stránkách www.spoluskola.cz/poradna.
- Připomínky musí být adresovány k rukám předsedy spolku. Připomínku je možné učinit písemně na korespondenční adresu spolku nebo elektronicky na e-mailovou adresu na info@spoluskola.cz. Připomínky nelze podávat anonymně. Aktuální kontakty jsou k dispozici na www.spoluskola.cz/kontakt.
- Připomínka bude vyřízena do 30 dnů včetně odeslání písemné odpovědi. V případě, že se připomínku nepodaří vyřídit v dané lhůtě, musí o tom být klient informován.

Odpověď na připomínku obsahuje následující informace:

- jak byla připomínka prošetřena
- informace o osobách, které byly do šetření zapojeny (vyjma jmen klientů)
- zda byla připomínka uznána za opodstatněnou
- (případná) opatření k nápravě

Zvyšování kvality služby na základě zpětné vazby od rodičů

Po zodpovězení dotazu je rodiči zaslán do 3 dnů dotazník s žádostí o poskytnutí zpětné vazby. Zpětná vazba je ukládána do interní databáze spolku Spoluškola, z. s., a je pravidelně vyhodnocována příslušným poradcem. Po třech měsících je klient kontaktován s žádostí o poskytnutí odložené zpětné vazby.



Minimálně 2x ročně probíhá společné setkání poradců a předsedy spolku, jehož cílem je zvyšování kvality služeb na základě vyhodnocení poznatků ze zpětné vazby klientů a přijatých stížností.

Aktualizace: 1.3. 2025, Spoluškola, z. s.