

Standardy služeb bezplatné právní poradny (nejen) pro rodiče

Spoluškola, z. s.

Spoluškola, z. s. hájí práva dětí se vzdělávacím znevýhodněním (bez ohledu na jeho druh). Poradna Spoluškoly poskytuje rodičům (zákonným zástupcům) nebo zletilým žákům odborné poradenství v oblasti školského práva. S dotazem se na nás mohou obrátit i jiné osoby (pracovníci škol, ŠPZ, zřizovatelů ad.), kterým poradna může poskytnout obecné informace v oblasti práv a povinností při vzdělávání. Poradenství je poskytováno odborníky s právním vzděláním.

Naše cíle

Cílem činnosti bezplatné právní poradny je informovaný klient, který dobře rozumí situaci, a díky naší podpoře jí dokáže řešit situaci v souladu s právy a povinnostmi svými i znevýhodněného dítěte.

Cíle poradny:

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

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

Komu pomáháme?

Služby poradny jsou určeny primárně rodičům dětí (nebo přímo zletilým žákům) se vzdělávacím znevýhodněním.



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 ale na poradnu mohou obrátit i další zájemci, např. rodinní příslušníci, pracovníci škol, školských poradenských zařízení, zřizovatelů ad., kteří řeší náročnou situaci ve vzdělávání a potřebují poradit s naplňováním práv a povinností dítěte a ostatních

zúčastněných stran. 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 nesdíluje je dále bez výslovného souhlasu klienta. Organizace je oprávněna využít anonymizované informace od klientů pro svou další advokační či propagační činnost.

Jaké služby nabízíme?

- **Analýzu situace**, resp. vzdělávací situace dítěte.
- **Poradenství** v oblasti školského práva (především v oblasti školského zákona a souvisejících právních předpisů, informování o právech a povinnostech, ať u klienta či dítěte a právních nástrojích, jak se domoci svých nároků).
- **Vysvětlení obsahu písemností** (např. dokumentů od školy, školského poradenského zařízení atd.).
- **Konzultaci při sestavování konkrétního podání** (např. pokud klient potřebuje pomoc při podání podnětu ČŠI). Poradce pomůže při sepsání podání a navrhne optimální řešení s informováním o dalších možnostech a jejich rizicích. Písemnost však podává vždy sám klient, který za podání nese plnou odpovědnost.
- **Emoční podporu.** Nepříznivá situace při vzdělávání se často projevuje zvýšeným stresem na všech stranách. Poradce proto nabízí empatický přístup v kombinaci s konkrétním věcným řešením vzdělávací situace dítěte.
- **Zprostředkování kontaktů na další instituce**, organizace a odborné služby v případě, že řešená situace vyžaduje využití specifické služby, kterou poradna neposkytuje (např. psychologickou pomoc).



Co neděláme?

- služby krizové intervence,
- poradenství v případech šikany,
- zastupování v právních sporech,

- služby vyhrazené advokátům, notářům či jiným odborníkům,
- informace o právu platném v zahraničí,
- poradenství v situacích, které mají rozměr občanskoprávní nebo trestněprávní (např. situace náhrady škody na majetku školy, trestního stíhání za ublížení na zdraví svěřené osoby),
- 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 se vzdělávacím znevýhodněním se na nás mohou obrátit:

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

Kdy můžete čekat odpověď?

Po zaslání dotazu obdržíte automatické potvrzení přijetí dotazu. Do dvou pracovních dnů je dotaz přidělen konkrétnímu radci, který jej začne zpracovávat. Radce Vás může bezprostředně po přidělení dotazu kontaktovat s žádostí o dodání doplňujících informací nebo dokumentů, které potřebuje pro zpracování odpovědi. Současně Vás bude s ohledem na rozsah dotazu a jeho složitost informovat o tom, v jakém časovém horizontu můžete 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 ale budete včas informováni. **Poradna neposkytuje krizové služby a z kapacitních důvodů není možné zajistit okamžité odpovědi nebo reakce v několika málo dnech.**

Ochrana práv klientů poradny

- **Právo na soukromí:** jakékoliv osobní údaje o klientovi a dítěti či jeho situaci nejsou předávány mimo radnu, ledaže k tomu dá klient svůj výslovný souhlas.
- **Právo na důstojné zacházení:** radce se snaží vytvořit si komplexní představu o situaci klienta, resp. dítěte, ale situaci ani klienta nikterak nehodnotí. Při komunikaci vytváří takové podmínky, aby s ním mohl klient svoji situaci bez obav sdílet.
- **Právo svobodné volby:** radce vždy respektuje svobodnou volbu klienta. Pokud je danou situaci možné řešit více způsoby, nastíní radce tyto možnosti a zároveň navrhne optimální řešení. Pokud klient preferuje jiné než navržené optimální řešení, radce toto respektuje a klient 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 radně je klient informován o zásadách zpracování osobních údajů. Ty jsou dostupné na webových stránkách spolku [zde](#).
- **Právo na rovný přístup:** radci přistupují ke všem klientům bez rozdílu.

Náprava při porušení práv klienta

- V případě, že je klient se způsobem poskytování služby nebo přístupem poradce nespokojen, může podat podnět (viz *Připomínky klienta k poradenství* dále).
- S poradcem, 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 klientovi (bude např. poskytnuta omluva) a v budoucnu se předešlo obdobným situacím.

Odmítnutí poskytnutí poradenství klientovi

Poskytnutí poradenství klientovi lze odmítnout v případě, že:

- Klient žádá o poskytnutí služby, kterou poradna neposkytuje.
- Klient 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 klient informován o časovém horizontu, kdy dojde k uvolnění kapacit poradny. V případě, že situace klienta nesnese odkladu, bude odkázán na jinou organizaci/instituci/osobu, která mu bude schopna službu poskytnout.
- Se jedná o střet zájmů – pokud bude na základě informací klienta zjištěno, že jsou všichni poradci či spolek samotný ve střetu zájmů v předmětné věci. Taková skutečnost bude klientovi ihned oznámena.

Průběh poradenství

Při zpracování odpovědi na písemný dotaz vychází poradce z informací poskytnutých klientem. Jestliže nelze na dotaz pro nedostatek informací smyslně odpovědět, požádá poradce klienta 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 klienta, 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 klienta, resp. dítěte. Nabízí alternativy řešení, posuzuje jejich klady a zápory, je orientovaná na řešení problému (např. rodič je nucen k tomu, aby dítě přestoupilo na jinou školu). Poradce s klientem 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 místo 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 podat podnět 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.
- O 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. Cca po třech měsících je klient kontaktován s žádostí o poskytnutí odložené zpětné vazby.

Minimálně 1x 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: 31. 12. 2025, Spoluškola, z. s.