

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice

Kód směrnice	5/2025
SQSS č.	7
Název	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice
Vydal a schválil	Mgr. Jana Kuglerová, ředitelka
Platnost od	30. 3. 2025
Účinnost od	1. 4. 2025
Přílohy	Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností / připomínek / podnětů tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti Domova Příloha č. 2: Záznam o stížnosti/připomínce/podnětu
Rozdělovník	originál: kancelář ředitelky DpS Ďáblice kopie: všechny úseky a oddělení Domova

Kritéria kladená na standard podle zákona č. 108/2006 Sb.:

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
- Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

OBSAH

I.	Úvodní ustanovení	3
II.	Informovanost	3
III.	Podání stížnosti	4
IV.	Postup vyřizování / projednávání	5
V.	Předání informace o vyřízení	5
VI.	Evidence stížnosti	6
VII.	Odvolání se proti vyřízení stížnosti	6
VIII.	Další instituce	7
IX.	Rozvoj služeb a zvyšování kvality na základě přijatých stížností	8
X.	Závěrečná ustanovení	8

I. Úvodní ustanovení

Tato směrnice Domova pro seniory Ďáblice, příspěvkové organizace (dále jen „Domov“) definuje postupy, základní pravidla a evidenci pro podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova, kteří jsou povinni se s ní seznámit a dle pravidel v ní uvedených postupovat a jednat.

Domov považuje každou stížnost, podnět či připomínku za důležitý podnět, který přináší cenné informace o kvalitě poskytované péče a služeb. Ke stížnostem je přístupováno vždy s maximální vážností a zodpovědností, protože pomáhají odhalovat možné nedostatky, zlepšovat postupy a pružně reagovat na potřeby klientů. Jsou vnímány jako nástroj ke zvyšování kvality života klientů v Domově, k neustálému zkvalitňování služeb a zároveň jako prostředek k ochraně práv a oprávněných zájmů všech klientů Domova.

Použité pojmy:

Podávající – osoba oprávněná podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. klient);
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
- zaměstnanec Domova.

Podnět – návrh, nápad nebo doporučení, které směřuje ke zlepšení prostředí, kvality péče nebo fungování služeb v Domově. Nejde o nespokojenost, ale spíše o inspiraci a iniciativu, jak něco změnit nebo zlepšit.

Připomínka – vyjádření nesouhlasu, upozornění na drobný nedostatek nebo sdělení drobné nespokojenosti, které nevyžaduje formální řešení.

Stížnost – formální vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, případně s jednáním zaměstnanců, které podávající vnímá jako zásah do svých práv nebo oprávněných zájmů.

Podávající má právo:

- stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb;
- požádat nezávislého zástupce, příp. tlumočníka, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat;
- na podporu při jednání mít s sebou osobu, které důvěřuje.

II. Informovanost

O možnostech a způsobu podání stížnosti je povinen podat informaci každý zaměstnanec Domova.

Domov informuje klienty o možnosti podat stížnost srozumitelnou formou (*viz příloha č. 1*):

- při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby;

- při nástupu do Domova;
- během pobytu v Domově;
- na webových stránkách Domova.

Během pobytu klient získává informace o možnosti podat stížnost:

- od svého klíčového pracovníka;
- od každého zaměstnance Domova;
- postup vyvěšený u schránek na stížnosti (přízemí budovy A a B naproti výtahům, přízemí naproti ambulanci);
- při setkáních s obyvateli.

Informovanost zaměstnanců

Zaměstnanci jsou o možnosti podat stížnost, podnět či připomínku průběžně informováni na provozních poradách, na ranních poradách a poradách úseků, ze kterých jsou vedeny zápisy, dále při aktualizaci Směrnice.

III. Podání stížnosti

Podávající má právo a možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, tedy přímo Domovu, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podávající má dále právo podávat připomínky, podněty nebo nápadů na zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.

Zaměstnanci vytváří bezpečné prostředí v Domově, a podporují podávající k tomu, aby se mohli otevřeně vyjadřovat ke všem záležitostem, které se jich dotýkají. Nikdo z podávajících nesmí být podáním stížnosti, připomínky nebo podnětu vystaven jakémukoliv ohrožení ze strany zaměstnanců či vedení Domova.

Kontakty na jednotlivá pracoviště Domova jsou podávajícím k dispozici na webových stránkách Domova (www.ddablice.cz), sekretariátu ředitelky Domova a u vedoucích pracovníků Domova.

Formy podání:

ústní

- Osobně – kterémukoli zaměstnanci Domova, který stížnost, podnět či připomínku sepíše. V zápisu uvede datum sdělení; obsah sdělení; jméno, podpis a kontakt na podávajícího (nejedná-li se o podávajícího, který chce zůstat v anonymitě); jméno, pracovní zařazení a podpis pracovníka sepisující sdělení. Sdělení je prostřednictvím přímých nadřízených doručeno vedoucí/mu úseku, která/ý ho předá ředitelce Domova.
- Osobně – na setkání s klienty – záznam je proveden v zápise ze setkání.
- Telefonicky – příjemce, který stížnost, podnět či připomínku sepíše. V zápisu uvede datum sdělení; obsah sdělení; jméno, podpis a kontakt na podávajícího (nejedná-li se o podávajícího, který chce zůstat v anonymitě); jméno, pracovní zařazení a podpis pracovníka sepisující sdělení. Sdělení je prostřednictvím přímých nadřízených doručeno vedoucí/mu úseku, která/ý ho předá ředitelce Domova.

písemná

- Dopis doručený na adresu Domova či do rukou některého ze zaměstnanců Domova.

- Dopis doručený do některé ze schránek na stížnosti, které jsou umístěny na zdi vlevo a vpravo od vstupu do jídelny a v přízemí budovy A a B naproti výtahům (schránky vybírají sociální pracovníci minimálně 1x týdně zpravidla v pondělí).
- Zápis do knihy „Připomínky ke stravě“ umístěné u vstupu do jídelny (stížnost, připomínka, podnět směřující na stravu).
- E-mail (elektronicky) na adresu Domova ddablice@ddablice.cz
- Datovou schránkou: ID zjudjq4

anonymní

- Anonymní písemnost (nepodepsaná) se vyřizuje jako běžná stížnost, připomínka či podnět s tím, že se spolu s odpovědí zveřejňuje na nástěnce u jídelny po dobu jednoho týdne.

IV. Postup vyřizování / projednávání

Stížnost (+ zásadní, závažnější podněty)

- Podanou stížnost projednává a vyřizuje ředitelka Domova, případně vedoucí úseku, kterého se stížnost týká (dle posouzení závažnosti stížnosti).
- Postup prověřování přijatých stížností musí být efektivní, rychlý a vyhovovat zásadám etiky a diskrétnosti – *prověřování stížnosti nesmí nijak ohrozit podávajícího*.
- Stížnost se vyřizuje bezodkladně a ohleduplně k zainteresovaným stranám.
- Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. V odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 kalendářních dnů, kdy je o této skutečnosti, včetně důvodů, podávající vedoucím pracovníkem Domova informován.
- Každá osoba, která stížnost vyřizuje, je povinna stížnost řádně prošetřit a zjistit co nejvíce informací o problému z různých stran. Výsledkem šetření je zjištění, zda se jedná o stížnost oprávněnou, neoprávněnou nebo částečně oprávněnou. Pokud je stížnost oprávněná, následuje uznání oprávněnosti a omluva podávajícímu a náprava celé záležitosti do řádného stavu.
- Součástí vyřizování stížnosti je i stanovení případných nápravných opatření.
- O konečném řešení stížnosti rozhodne ředitelka Domova.
- Stejný způsob vyřizování je platný pro zaměstnance Domova. Zaměstnanci mohou tímto způsobem vyjadřovat svoje podněty, připomínky a stížnosti.

Podněty a připomínky

- Podněty a připomínky může podávající sdělit kterémukoli pracovníkovi Domova, který informaci bez prodlení předá svému přímému nadřízenému osobně nebo prostřednictvím připomínkovaného zápisu v IS Cygnus (*tento způsob preferován pro jeho prokazatelnost*).
- Vedoucí pracovník oddělení/úseku řeší podnět či připomínku bez zbytečného odkladu s vedoucím pracovníkem úseku Domova, kterého se podnět / připomínka týká.
- O způsobu vyřešení připomínky či podnětu provede vedoucí oddělení/úseku zápis do IS Cygnus a připomínkou ho zašle přímému nadřízenému a ředitelce Domova.
- Zapsané podněty a připomínky se projednávají dle závažnosti s ředitelkou Domova.

V. Předání informace o vyřízení

Při předávání informací o vyřízení stížnosti/podnětu/připomínky je volena přednostně cesta, kterou podávající sám zvolil, případně formou adekvátní té, jakou byla stížnost podána:

- Písemné vyrozumění předané osobně do vlastních rukou – písemné vyjádření je předáno ředitelkou Domova, příp. jí pověřeným pracovníkem předáno podávajícímu. Vyjádření je vyhotoveno ve dvou originálech, kdy převzetí jednoho originálu stvrdí podávající svým podpisem. Uvedeno je též datum převzetí.
- Písemné vyrozumění zaslané e-mailem – písemné vyjádření je zasláno ředitelkou Domova, příp. jí pověřeným pracovníkem prostřednictvím e-mailu podávajícímu. Odeslání emailu se má za převzetí/doručení.
- Písemné vyjádření datovou schránkou – písemné vyjádření je zasláno datovou schránkou podávajícímu. Potvrzení o odeslání se má za převzetí/doručení.
- Písemné vyjádření poštou – písemné vyjádření je odesláno poštou doporučeně do rukou podávajícího. Převzetí je doloženo vrácenou doručenkou.
- Písemné vyjádření na nástěnku – v případě podání stížnosti anonymně, je písemné vyjádření umístěno na nástěnku v Domově (červená naproti jídelně), a to po dobu jednoho týdne.
- Ústní vyjádření osobně – osobní jednání s podávajícím je realizováno ředitelkou Domova, případně jí pověřeným pracovníkem. Z jednání je proveden zápis, který je přiložen k podané stížnosti.
- Ústní vyjádření telefonicky – ve výjimečných případech může dojít vyjádření ke stížnosti telefonicky. Z rozhovoru je proveden zápis, který je přiložen k podané stížnosti.

VI. Evidence stížnosti

- Evidenci stížností, podnětů a připomínek je pověřena vedoucí sociálního úseku. Vše je evidováno v tištěné originální podobě.
- **Souhrnná data** o stížnostech, připomínkách a podnětech jsou zaznamenána do „Knihy evidence stížností“, která je vedena formou elektronického sešitu.
- **Ke každé** ústně i písemně podané **stížnosti** (její obsah, řešení, data obdržení a odeslání apod.) je vypracován krycí list stížnosti „Záznam o stížnosti/připomínce/podnětu“ (viz příloha č. 2).
- **Písemně podaná stížnost/připomínka/podnět** se eviduje v originální verzi.
- **Veškerá písemná vyjádření ke stížnosti** a záznamy z ústního jednání o stížnosti jsou přílohou „Záznamu o stížnosti/připomínce/podnětu“.
- **Reakce na vyjádření** Domova je rovněž přílohou záznamu (pokud je obdržena).

Vedoucí sociálního úseku v tištěné podobě eviduje rovněž poděkování a pochvaly na adresu Domova či zaměstnanců. Dále též stížnosti podané Domovem, a to včetně obdržených vyjádření.

VII. Odvolání se proti vyřízení stížnosti

Pokud podávající nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

MPSV na žádost podávajícího vyřízení stížnosti prověří. Pracovníci Domova pro seniory Ďáblice ministerstvu poskytují potřebnou součinnost.

MPSV žádost o prověření vyřízení stížnosti může odložit, a to v případě, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV podávajícímu písemně sdělí.

MPSV prověří vyřízení stížnosti do

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob

MPSV dále

- umožní podávajícímu nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- písemně vyrozumí podávajícího a Domov o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV Domovu povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

Pracovníci Domova na pokyn MPSV v jím stanovené lhůtě odstraní nedostatky, které byly závěrem prověření stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
tel.: 950 191 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
datová schránka: sc9aavg

VIII. Další instituce

Existují též další instituce, kterým je možné podat stížnost na poskytování sociálních služeb Domovem a které se zabývají dodržováním lidských práv:

- **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor sociální věci, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
tel.: 236 004 102
infolinka: 800 100 000
e-mail: posta@praha.eu
datová schránka: 48ia97h
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5,
tel.: 257 221 141,
e-mail: info@helcom.cz
- **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz
datová schránka: jz5adky

IX. Rozvoj služeb a zvyšování kvality na základě přijatých stížností

Zaměstnanci Domova jsou povinni z přijatých stížností, připomínek a podnětů nebo nápadů vyvozovat závěry a přijímat opatření směřující k rozvoji a ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Ke změnám v poskytování služeb dochází v procesu aktualizací a revizí vnitřních směrnic a na pracovních poradách, případně supervizích.

Součástí Záznamu o stížnosti/připomínce/podnětu je i záznam o přijatých opatřeních a změnách, ke kterým došlo na základě přijatých stížností, připomínek a podnětů.

X. Závěrečná ustanovení

Tato Směrnice je k dispozici na všech odděleních a úsecích Domova. Je zveřejněna též na webových stránkách Domova.

Všichni zaměstnanci jsou povinni se touto Směrnicí seznámit.

Tato směrnice **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice** nahrazuje směrnici 2/2023 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice ze dne 1. 1. 2023 a směrnici DS ST07 Stížnosti na poskytování služby DZR.

DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Hlavního města Prahy
Kubíkova 1698/11 182 00 Praha 8
Tel.: 286 587 351-2 Fax 286 592 994
IČ: 70875839

Mgr. Jana Kuglerová
ředitelka DpS Ďáblice

Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností/připomínek/podnětů tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti

Pravidla podávání a vyřizování stížností/připomínek/podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Jméno a příjmení klienta:

Máte právo a možnost podat stížnost v případech, kdy se vám zdá, nebo jste přesvědčen*a o tom, že Vám služby nejsou poskytovány kvalitně nebo správně, nebo že v průběhu služby došlo k porušení Vašich práv.

Máte též právo a možnost podávat připomínky a podněty na zlepšení služeb.

Osoby oprávněné podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. klient);
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
- zaměstnanec Domova.

Stížnost, připomínku nebo podnět můžete podat:

- ústně
 - kterémukoli zaměstnanci Domova;
 - na setkání s klienty;
 - telefonicky.
- písemně
 - dopis doručený na adresu Domova či do rukou některého ze zaměstnanců Domova;

- dopis vhozený do schránek na stížnosti umístěných naproti výtahům budovy A a budovy B a na zdi vlevo a vpravo od jídelny (schránky vybírají sociální pracovníce minimálně 1x týdně zpravidla v pondělí);
 - zápis do knihy „Připomínky ke stravě“ umístěné u vstupu do jídelny (stížnost, připomínka, podnět směřující na stravu);
 - e-mailem (elektronicky) na adresu Domova ddablice@ddablice.cz
 - datovou schránkou [ID zjudjq4](#)
- Stížnost může být podána též anonymně
 - Anonymně podaná stížnost (bez uvedení jména, bez podpisu) se vyřizuje jako běžná stížnost, připomínka či podnět s tím, že se spolu s vyjádřením na ni zveřejňuje na červené nástěnce naproti jídelně po dobu jednoho týdne.
 - Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
 - Podanou stížnost projednává a vyřizuje ředitelka Domova, případně vedoucí úseku, kterého se stížnost týká (dle posouzení závažnosti stížnosti).
 - Postup prověřování přijatých stížností musí být efektivní, rychlý a vyhovovat zásadám etiky a diskrétnosti – **prověřování stížností nesmí nijak ohrozit osobu podávající stížnost.**
 - Stížnost se vyřizuje bezodkladně a ohleduplně k zainteresovaným stranám.
 - Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. V odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 kalendářních dnů.

O způsobu vyřízení stížnosti budete Domovem informován*a:

- Písemné vyrozumění předané osobně do vlastních rukou – převzetí stvrzujete podpisem.
- Písemné vyrozumění zaslané e-mailem.
- Písemné vyjádření datovou schránkou.
- Písemné vyjádření poštou.
- Písemné vyjádření na nástěnku – v případě podání stížnosti anonymně.
- Ústní vyjádření osobně – osobní jednání s Vámi.
- Ústní vyjádření telefonicky – ve výjimečných případech.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen*a, máte právo a možnost obrátit se se stížností na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Existují též **další instituce**, kterým je možné podat stížnost na poskytování sociálních služeb Domovem a které se zabývají dodržováním lidských práv:

- **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor sociální věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
tel.: 236 004 102, infolinka: 800 100 000
e-mail: posta@praha.eu, datová schránka: 48ia97h
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5,
tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz
- **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky

V Praze dne

Seznámení klienta*ky s pravidly provedl*a:

(jméno, příjmení, pracovní pozice, podpis)

Podpis klienta*ky:.....

Příloha č. 2: Záznam o stížnosti / připomínce / podnětu

ZÁZNAM O STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNCE / PODNĚTU

PODÁNÍ STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

Kód záznamu (Evidenční číslo)	S / P / Po pořadové číslo/ rok
Druh	stížnost / připomínka / podnět
Úsek	RED / POP A / POP B / POP C / POP DZR / ZDR / SOA / ESP / PRO / STR
Přijal (jméno a příjmení)	
Vyřizuje (jméno a příjmení)	
Datum přijetí (DD. MM. RRRR)	
Způsob podání ústně	osobně / telefonicky
Způsob podání písemně	poštou / e-mailem / do schránky
Stěžovatel – skupina	klient / příbuzný / jiná osoba / zaměstnanec / anonym
Stěžovatel – jméno a příjmení	
Předmět stížnosti – skupina	provoz a chod / chování zaměstnance / kvalita služby / jiný

POPIS STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

pouze u ústních a telefonických stížností / připomínek / podnětů

- 1)
- 2)

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU (popis postupu)

Oprávněnost	oprávněno / neoprávněno / kombinovaně
1)	
2)	

VYJÁDŘENÍ O STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

Datum vyřízení (předání vyjádření)	DD. MM. RRRR
Předání vyjádření ústně	osobně / telefonicky
Předání vyjádření písemně	osobně* / dopisem**: ... / e-mailem***: ...
Předal (jméno a příjmení)	
Reakce na vyjádření	ústní / písemná / odvolání k vyššímu orgánu

* podpis a datum na kopii předaného dokumentu ** uved' číslo jednací (odeslaná pošta); ** uved' e-mail adresáta

PŘIJATÁ OPATŘENÍ (popis)

- 1)
- 2)

