CENTRUM kociánka

2025/3/S

Název: Evidence a vyřizování stížností

Zpracoval (autor): **Mariana Melcherová** asistentka ředitele Mariana Melcherová Digitálně podepsal Mariana Melcherová Datum: 2025.02.28 16:32:28 +01'00' ……	**Právní garance:** **JUDr. Margita Dostálová** JUDr. Margita Dostálová Digitálně podepsal JUDr. Margita Dostálová Datum: 2025.02.28 16:36:26 +01'00' …… **Schválil** : **Mgr. Tomáš Komárek** ředitel Mgr. Tomáš Komárek Digitálně podepsal Mgr. Tomáš Komárek Datum: 2025.02.28 16:41:44 +01'00' ……
Datum: 28. 2. 2025	**Platnost: 1. 3. 2025** **Účinnost: 1. 3. 2025** **Počet stran: 9**
Číslo revize: **Datum revize:** **Odpovědnost za revizi:**	**Účinnost revize:** **Platnost revize:** **Počet stran:**
Rozdělovník: pro všechny zaměstnance CK	

Směrnice nahrazuje směrnici č. 2020/5/S, která tímto pozbývá platnost.

Údaje o změnách

Číslo	Datum	Popis provedených změn	Účinnost

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

Obsah:

1. Úvod **3**
2. Kompetence personálu **3**
3. Pojmy a zkratky **3**
3.1. Pojmy 3
3.2. Zkratky 3
4. Odpovědnosti a pravomoci řešení stížností **4**
4.1.Ředitel CK 4
4.2 Vedoucí úseků, služeb a oddělení 4
4.3 Asistentka ředitele CK 4
4.4 Zaměstnanci CK 4
5. Podávání a vyřizování stížností **4**
5.1. Podání stížnosti 4
5.2. Způsob podání stížnosti 5
5.3. Evidence stížností 6
5.4. Obsah záznamu stížnosti 6
5.5. Vyřizování stížností 6
5.5.1. Písemné a ústní stížnosti - neanonymní **6**
5.5.2. Anonymní stížnosti **7**
6. Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti **7**
7. Nápravná a preventivní opatření **8**
8. Související dokumenty **8**
9. Seznam příloh **8**
Příloha č.1 – Záznam o přijetí stížnosti **8**
Příloha č.2 – Elektronický formulář pro podání stížnosti na webových stránkách CK **8**

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

1. Úvod

Tato směrnice stanovuje postup pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, a přijímání podnětů a připomínek v Centru Kociánka.
Směrnice je zveřejněna na webu CK na adrese:https://www.centrumkocianka.cz/o-kociance/dokumenty-ke-stazeni/dalsi-dokumenty/ a vyvěšena na nástěnce při vstupu do budovy A Centra Kociánka.

2. Kompetence personálu

Směrnice je určena k vyřizování stížností pro všechny zaměstnance Centra Kociánka, kteří jsou oprávnění přijmout stížnost. Každý zaměstnanec, který stížnost přijímá ji musí písemně zaznamenat do formuláře (Příloha č.1 Záznam o přijetí stížnosti) a postoupit k evidenci a vyřízení na sekretariát Centra Kociánka.
Asistentka ředitele CK zaeviduje stížnost a ředitel CK pověří osobu k prošetření a vyřízení stížnosti. Asistentka postupuje stížnosti k vyřízení ředitelem pověřené osobě nebo osobám. Zástupce vedoucí/ho pracoviště Březejc, která/ý informuje o stížnostech na pracovišti Březejc, zašle sepsanou stížnost elektronicky na adresu sekretariátu Centra Kociánka v Brně (info@kocianka.cz).

3. Pojmy a zkratky

3.1. Pojmy

Stížnost – jedná se o projev nespokojenosti uživatele služeb CK, zaměstnance nebo jiné osoby, který se týká kvality nebo způsobu poskytovaných sociálních a zdravotnických služeb, interpersonálních vztahů a dalších situací, u kterých stěžující vyžaduje potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu. Pokud je podání nebo situace označena stěžovatelem jako stížnost, pak se vždy jedná o stížnost a musí být řešena vždy písemně.
Podnět – jedná se o něj tehdy, pokud jeho podání uživatelem, zaměstnancem nebo jinou osobou přináší nový aspekt vedoucí ke zlepšení, zkvalitnění, změně nebo nápravě daného stavu či situace. Řeší se ústně a může být podán přímo nadřízené osobě v rámci porady či setkání pracovní skupiny.
Připomínka – jedná se o drobnou kritiku, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke změně nebo nápravě daného stavu či situace. Řeší se ústně nebo i písemně a může být podána přímo nadřízené osobě v rámci porady či setkání pracovní skupiny.
Řešení podnětů a připomínek je v kompetenci vedoucího oddělení nebo vedoucího úseku.
Oprávněná stížnost – pokud osoba, která stížnost vyřizuje, zjišťováním či šetřením zhodnotí, že je stížnost oprávněná, učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě.
Neoprávněná stížnost – pokud osoba, která stížnost vyřizuje, zjišťováním či šetřením zhodnotí, že je stížnost neoprávněná, bezodkladně vysvětlí stěžovateli tuto skutečnost písemnou formou.
Stěžovatel – osoba, která písemně, ústně nebo i anonymně podá stížnost.

3.2. Zkratky

CK – Centrum Kociánka
MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
Resp. - respektive

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

4. Odpovědnosti a pravomoci řešení stížností

4.1 Ředitel CK

O všech stížnostech, které jsou doručeny na sekretariát CK je neprodleně informován ředitel CK. Ten buď sám řeší stížnost, nebo může prošetření a vyřízení stížnosti delegovat podřízenému vedoucímu úseku.

CK odpoví stěžovateli písemně do 30 dnů cestou sekretariátu. Tuto lhůtu může CK v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinnost informovat stěžovatele. Stížnost nesmí nikdy řešit osoba, vůči které je stížnost směřována. Taková stížnost je k řešení postoupena přímému nadřízenému této osoby.

4.2 Vedoucí úseků a oddělení

V případě, že se stěžovatel obrátí se stížností na některého z vedoucích úseků, či oddělení, tito stížnost sepíšou do **Záznamu o přijetí stížnosti** (Příloha č.1, uložena v elektronické editovatelné podobě v SW **Chytrá organizace/Zaměstnanecká část/Dokumenty organizace/SMĚRNICE** podle pracovních pozic) a postoupí k zaevidování do složky Evidence stížností na sekretariátě.
Stížnost zpravidla řeší vedoucí toho úseku, kterého se stížnost svým obsahem týká a s vyjádřením a návrhem řešení informuje ředitele CK nejpozději 15 dnů od obdržení stížnosti. **Stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů. Tuto lhůtu může CK v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinnost informovat stěžovatele**. Jakým způsobem byla stížnost vyřízena bude sděleno stěžovateli písemnou cestou. Sdělení podepisuje statutární zástupce CK - ředitel nebo jeho zástupce na pozici statutárního zástupce.

4.3 Asistentka ředitele CK

Asistentka ředitele CK eviduje <u>všechny</u> stížnosti týkající se činnosti Centra Kociánka na pracovišti v Brně i na pracovišti Březejc, ve složce Evidence stížností, do které zapisuje a přikládá i výsledky řešení, tj. kopie odpovědí stěžovatelům.

4.4 Zaměstnanci CK

V případě, že se stěžovatel obrátí na kteréhokoli zaměstnance CK, tento stížnost sepíše do **Záznamu o přijetí stížnosti** (Příloha č.1), a postoupí svému nadřízenému nebo v jeho nepřítomnosti přímo k zaevidování na sekretariát. Stěžovatel musí obdržet písemnou odpověď podepsanou statutárním zástupcem CK (ředitelem) nejpozději do 30 dnů od data podání stížnosti Tuto lhůtu může CK v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinnost informovat stěžovatele..

5. Podávání a vyřizování stížností

5.1. Podání stížnosti

Stížnost je oprávněn podat kdokoliv, nejen uživatel služeb CK nebo jeho zákonný zástupce, ale také zaměstnanec CK nebo jakákoliv jiná osoba. Stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu a stěžovateli je vždy zaručeno, že obsah stížnosti bude důvěrný a stížnost nebude zlehčována.
Stížnost je oprávněna podat zejména:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba v Centru Kociánka.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba v Centru Kociánka.
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

Centru Kociánka, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba v Centru Kociánka.
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba v Centru Kociánka oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.
- Zaměstnanec Centra Kociánka.

Podání stížnosti zaměstnancem, který se domnívá, že byl krácen ve svých právech z pracovněprávního vztahu, se řídí směrnicí Pracovní řád státní příspěvkové organizace Centrum Kociánka.

Všechny stížnosti musí být povinně a neprodleně postoupeny a evidovány na sekretariátu ředitele CK.

5.2. Způsob podání stížnosti

a) Ústně – osobně i telefonicky, může být sdělena kterémukoliv zaměstnanci CK. Zaměstnanec se stěžovatele táže, zda si chce stěžovat a ujistí se, zda se jedná o stížnost. Pokud ano, je zaměstnanec povinen stížnost zapsat do formuláře Záznam o přijetí stížnosti (Příloha č. 1), který je v editovatelné podobě k dispozici ke stažení v programu Chytrá organizace/Zaměstnanecká část/Dokumenty organizace/SMĚRNICE podle pracovních pozic, určené pro všechny zaměstnance CK. Zaměstnanec předá sepsanou stížnost buď svému nadřízenému, který ji předá na sekretariát k zaevidování, nebo v případě nepřítomnosti přímého nadřízeného předá zaměstnanec sepsanou stížnost na sekretariát CK.

b) Písemně – osobním podáním, klasickou poštou na adresu Centrum Kociánka, sekretariát, Kociánka 93/2, 612 47 Brno nebo e-mailem na adresu info@kocianka.cz. Pro podání stížností je na webových stránkách CK také k dispozici **elektronický formulář**, prostřednictvím kterého může stěžovatel svojí stížnost podat kdykoli 24 hodin denně 7 dní v týdnu a poslat na adresu info@kocianka.cz. Správcem adresy je asistentka ředitele CK, která stížnost zaeviduje a postoupí řediteli CK. Elektronický formulář je na adrese **http://www.centrumkocianka.cz/kontakty/**

c) Anonymně - anonymní stížnosti mohou být vhazovány do schránek určených pro stížnosti, podněty a připomínky:

- ve vestibulu budovy A (Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá asistentka ředitele CK.
- v přízemí budovy B na chodbě vedle výtahu (TS Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje vedoucí služby týdenní stacionář s uživatelem.
- v přízemí budovy C (DOZP Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá sociální pracovník DOZP s uživatelem.
- v 2.patře budovy G na chodbě u výtahu (TS Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá pověřený zaměstnanec s uživatelem.
- u vstupu do hlavní budovy (Březejc). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá zástupce vedoucí pracoviště Březejc. Vždy a u každé stížnosti je povinen/na informovat vedoucí/ho pracoviště Březejc a dále stížnost s vyjádřením poslat asistentce ředitele CK.
- u výukového sálu budovy A (CHB Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá vedoucí služby chráněné bydlení.
- u výtahu ve třetím patře budovy T (STD Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá sociální pracovník služby sociálně terapeutické dílny s uživatelem.
- v prvním patře budovy Zahrada (STD Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá sociální pracovník služby sociálně terapeutické dílny s uživatelem.
- Ve vestibulu budovy H (DS Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá vedoucí služby DS se sociálním pracovníkem DS.
- V přízemí budovy G (DS Brno). Schránku pravidelně 1x týdně kontroluje a vybírá vedoucí služby DS se sociálním pracovníkem DS.

CK je povinná umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

5.3. Evidence stížností

Všechny stížnosti, **včetně způsobu jejich vyřízení,** jsou evidovány na sekretariátu ředitele CK. Asistentka ředitele každé stížnosti přiřadí evidenční číslo a učiní písemný záznam do složky Evidence stížností. Spolu s písemným záznamem ve složce Evidence stížností, se eviduje i vlastní psaná stížnost. Asistentka ředitele i všechny ostatní zainteresované osoby vyřizující stížnosti jsou vázány mlčenlivostí. Ředitel CK 1x ročně provádí písemné vyhodnocení stížností. Sleduje obsah, cíl, podobnost, množství a kdo stížnosti podává. Hodnocení obsahuje i nápravná opatření.
O všech stížnostech musí asistentka ředitele CK bezodkladně informovat a postoupit i s vyjádřením příslušného vedoucího ke konečnému vyřízení řediteli CK.

5.4 Obsah záznamu stížnosti

Ústní stížnost je podána příjemci stížnosti, který provede písemný Záznam o přijetí stížnosti (Příloha č.1). Záznam musí zejména obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- místo pobytu stěžovatele
- jméno, příjmení a pracovní pozice zaměstnance, který záznam sepisuje
- obsah stížnosti (vylíčení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob, data, názvů pracovišť, kterých se stížnost týká)
- místo a datum sepsání záznamu

Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost šetřena a bude s ní nakládáno jako s podnětem. Jedno vyhotovení Záznamu obdrží stěžovatel.

5.5. Vyřizování stížností

5.5.1. Písemné a ústní stížnosti - neanonymní

Stížnost musí být prošetřena, vyřízena odeslána **nejpozději do 30 dnů** ode dne doručení. Tuto lhůtu může CK v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinnost informovat stěžovatele, a to písemnou formou. **Stěžovatel musí být písemně informován o způsobu vyřízení stížnosti.** Kopie vyřízení stížnosti se přikládá a eviduje na sekretariátu u stížnosti, které se týká.
Osoba pověřená vyřízením stížnosti, aby nedošlo k prodlení vyřízení stížnosti, předloží řediteli CK návrh řešení nejpozději do 15 dnů od jejího obdržení ke konečnému vyřízení.
Návrh řešení a vyjádření ke stížnosti provede osoba nadřízená zaměstnanci, vůči němuž je stížnost směřována. V případě stížnosti vztahující se svojí povahou k činnosti sociálního úseku, se postupuje dle Metodiky ke standardu č.7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. V zájmu řádného prošetření stížnosti je vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
V případě, že stěžovatel nechce z jakéhokoli důvodu podat stížnost svému nadřízenému, má právo se obrátit s podáním stížnosti přímo na ředitele CK, a to tak, že asistentka písemnou stížnost zaeviduje a postoupí k řešení, a nebo s asistentkou dohodne termín pro osobní projednání stížnosti s ředitelem CK.
Během prošetřování stížnosti je nezbytné dodržovat mlčenlivost, nesdělovat nebo nekonzultovat s neoprávněnými a nezainteresovanými osobami průběh a výsledky šetření, dokud není řešení stížnosti uzavřeno, prokázána opodstatněnost a stěžovateli není předáno písemné vyjádření. Porušení této zásady bude bráno jako vážné porušení pracovních povinností.
Z jednání při řešení stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis o průběhu a výsledku šetření stížnosti, s uvedením jmen osob, jež se jednání účastnily a potvrdí jej svým podpisem. Všichni účastníci jednání, jichž se stížnost týká, s ním budou seznámeni.
Informace o vyřízení stížnosti jsou předány stěžovateli vždy písemně, formou dopisu s uvedením jmen a podpisů statutárního zástupce CK a osoby, která stížnost vyřizovala. Zápis o vyřízení stížnosti je evidován v Evidenci stížností na sekretariátu ředitele spolu s kopií písemné odpovědi stěžovateli.

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

V případě, že vedoucí zaměstnanec shledá, že je stížnost neoprávněná, připraví písemné zdůvodnění a postoupí na sekretariát k písemnému vyřízení a podpisu statutárního zástupce. Byla-li stížnost shledána jako oprávněná, zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. Vedoucí zaměstnanec připraví písemné vyjádření ke stížnosti a postoupí na sekretariát k písemnému vyřízení a podpisu statutárního zástupce.
Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude stížnost opětovně prošetřována a stěžovatel na to bude písemně upozorněn. Je-li stížnost podána opakovaně ve stejné záležitosti, ale doplněná o nové údaje, bude k ní přistupováno jako k nové stížnosti.
V případě, že stížnost byla stěžovatelem **písemně** vzata zpět, její prošetřování je tímto zpětvzetím zastaveno, spis se uzavře a založí na sekretariátě CK. Důvody a okolnosti zpětvzetí se zjišťují osobním rozhovorem stěžovatele s pověřenou osobou, které byla stížnost postoupena k vyřízení. Výsledek osobního rozhovoru je písemně zaznamenán a založen do spisu ke stížnosti. Zpětvzetí stížnosti **nesmí** být učiněno pod nátlakem či na základě manipulace.
Reakce CK na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje ředitel CK nebo jím určený zástupce.

5.5.2. Anonymní stížnosti

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena nejdéle **do 30 dnů** ode dne doručení. Tuto lhůtu může CK v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení stejně jako o vyřízení stížnosti je anonymní stěžovatel informován zveřejněním odpovídajícího sdělení vyřízení stížnosti na nástěnkách CK **po dobu 10 pracovních dnů**:

- na nástěnce ve vestibulu budovy A po dobu 10 pracovních dnů (Brno)
- na nástěnce ve vestibulu budovy B po dobu 10 pracovních dnů (Brno)
- na nástěnce u vstupu do hlavní budovy po dobu 10 pracovních dnů (Březejc).

6. Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel 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 (dále jen MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. CK je povinno poskytnout MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti. MPSV žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV sdělí písemně stěžovateli. MPSV písemně vyrozumí stěžovatele a CK o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV CK povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalším u postupu příslušnému orgánu veřejné správy. CK je povinno nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom MPSV písemnou zprávu.

Kontaktní adresa MPSV:
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha
Telefon: 221 921 111
Web: www.mpsv.cz
elektronicky na adrese: posta@mpsv.cz.

V případě nespokojenosti se způsobem, jak byla stížnost vyřízena se stěžovatel může také písemně obrátit na **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno nebo elektronicky na adrese podatelna@ochrance.cz nebo na **Český helsinský výbor pro lidská práva**, Štefánikova 21, 150 00 Praha nebo elektronicky na adrese sekr@helcom.cz.

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

7. Nápravná a preventivní opatření

K odstranění závad zjištěných při šetření stížností jsou vedoucím zaměstnancem, který odpovídá za vyřízení stížnosti, navrhována řediteli CK nápravná a preventivní opatření.
Reakce CK na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje ředitel CK nebo jím určený zástupce.

8. Související dokumenty

Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách
Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
Směrnice Pracovní řád Centra Kociánka

9. Seznam příloh

Příloha č.1 – Záznam o přijetí stížnosti
Příloha č.2 – Elektronický formulář pro podání stížnosti na webových stránkách CK

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

Příloha č. 1 – Záznam o přijetí stížnosti

CENTRUM
kociánka

Záznam o přijetí stížnosti

Místo přijetí stížnosti:

Jméno a příjmení stěžujícího:

Jméno zaměstnance, který stížnost přijal:

Stížnost písemná nebo ústní:

Stručný popis skutečností (z podání stěžujícího), na které si stěžuje:

Datum a podpis zaměstnance, který stížnost přijal:

.....

Evidenční číslo stížnosti:

.....

Zaměstnanci odpovědní za řešení stížnosti:

.....

Datum předání stížnosti řediteli Centra Kociánky

.....

podpis .....

Příloha č. 1 Evidence a vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.

Příloha č. 2 - Elektronický formulář pro podání stížnosti na webových stránkách CK

http://www.centrumkocianka.cz/kontakty/

Dokument je duševním majetkem CK. Jeho rozmnožování a šíření informací v něm obsažených mimo CK je zakázáno.