# Návod k odosielaniu notifikácie

Povinná osoba	
Názov projektu	Notifikácie v kontexte životných situácií – Centrálny notifikačný modul
Zodpovedná osoba za projekt	
Realizátor projektu	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Vlastník projektu	
Dodávateľ	
PM Dodávateľa	

#### Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval					

História dokumentu Návod k odosielaniu notifikácie

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
v0.01		Pracovný návrh	
v0.02	2.4.2025	Úprava dokumentu	

# Obsah

1	POUŽITÉ SKRATKY A POJMY	3
2	ZOZNAM OBRÁZKOV	5
3	NOTIFIKÁCIA	6
3.1	ŠABLÓNA	6
3.2	NOTIFIKÁCIA	
3.3	SÚBOR	
3.4	ODOSLANIE	
4	ZÁSADY PÍSANIA NOTIFIKÁCIÍ V PROSTREDÍ VEREJNEJ SPRÁVY	14
4.1	ZÁKLADNÉ PRINCÍPY NOTIFIKÁCIÍ	14
PRI	TVORBE NOTIFIKÁCIÍ JE DÔLEŽITÉ DODRŽIAVAŤ TIETO ZÁSADY:	
4.2	ŠTRUKTÚRA NOTIFIKÁCIE	15
4.3	ŠPECIFIKÁ JEDNOTLIVÝCH KANÁLOV	15
4.4	TÓN KOMUNIKÁCIE	
4.5	BEZPEČNOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	20

# **1** POUŽITÉ SKRATKY A POJMY

SKRATKA	POPIS
ΑΡΙ	Application Programming Interface (Programové rozhranie aplikácie)
API GW	API Gateway - Verejná integračná platforma
CI/CD	Continuous integration/Continuous deployment – séria krokov pre správne nasadenie softvéru
	- Kontinuálna integrácia a dodávka
e-Government	Electronical Government, elektronizácia verejnej správy
eDesk	Modul elektronických komunikačných schránok ÚPVS
GDPR	General Data Protection Regulation
GovNET	Zabezpečená štátna sieť spravovaná Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické systémy.
	/ Nadrezortná informačná sieť verejnej správy
GUI	Grafické používateľské rozhranie (Graphical user interface)
IAM	Identity Access Management - Správa identity používateľa. / Autentifikačný Modul v rámci
	ÚPVS
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
OVM	Orgán verejnej moci - štátny orgán, orgán územnej samosprávy, verejnoprávna inštitúcia,
	orgán záujmovej samosprávy a fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorým zákon zveril výkon
	verejnej moci
PO/FO	Právnická osoba/Fyzická osoba
SkTalk/Sk-Talk	Štandard pre komunikáciu prostredníctvom ÚPVS podľa § 11 písm. g) Vyhlášky č. 78/2020 Z. z.
SvM	Slovensko v mobile
PROD	Produkčné prostredie
UAT	Testovacie prostredie
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy, ústredný portál
žs	Životná situácia

POJEM/REFERENCIA	POPIS
ArchiMate	Štandardizovaný modelovací jazyk, ktorý sa používa primárne na zobrazenie, popis a následnú
	analýzu podnikovej architektúry.
Autentifikácia	Proces identifikácie a overenia identity používateľa, žiadajúceho o službu alebo zdroj, v
	informačnom systéme.
Autorizácia	1. Autorizácia predstavuje overenie oprávnenia osôb, či objektov na prácu s dátami.
	2. Pod autorizáciou sa rozumie vyjadrenie súhlasu s obsahom právneho úkonu a s vykonaním
	tohto právneho úkonu v elektronickej podobe.
	V zmysle § 23 zákona o e-Governmente:
	orgán verejnej moci vykoná autorizáciu kvalifikovaným elektronickým podpisom a mandátnym
	certifikátom s pripojenou časovou pečiatkou alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou s
	pripojenou časovou pečiatkou.
	osoba, ktorá nie je orgánom verejnej moci, vykoná autorizáciu kvalifikovaným elektronickým
	podpisom alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou (ak je náležitosťou právneho úkonu
	viastnoručný podpis), ak je naležitostou pravneno ukonu uradne overený vlastnoručný podpis, pripojí aj časovú pečiatku
Delumentérie la c Natifi	
Dokumentacia k e-Notiry	integračných partnerov, prístup do PEP portálu je umožnený na požiadanie
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Integrachy manual k e-Notify	Integrachy manual na e-Notify's popisom služieb v aktualnej verzii na PFP portali
	eNOTIFY - Všetky dokumenty (gov.sk) (gov.sk)
KAV	KAV - Konsolidovaná analytická vrstva   Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a
MetalS/METAIS	Centrálny metainformačný systém verejnej správy
Notifikácia	Notifikácia je informačný signál alebo správa, ktorá je posielaná používateľovi s cieľom
	upozorniť ho na nejakú udalosť, aktivitu alebo potrebu zasiahnutia.
eGOV,e-Government	Electronical Government, elektronizácia verejnej správy
OpenID Connect (OIDC), OAuth2	RFC 6749 (The OAuth 2.0 Authorization Framework), štandard pre autentifikáciu a určenie
	rozsahu oprávnení pri použití protokolu REST podľa Vyhlášky o štandardoch 78/2022, §11,
	pism. i)
Pravidlá publikovania	Pravidlá publikovania elektronických služieb do multikanálového prostredia verejnej správy
elektronických služieb	https://mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Pravidla Publikovania Sluzieb v1 0-1.pdf
Representational State Transfer	Protokol sieťovej komunikácie pri poskytovaní elektronických služieb potrebných na
(REST)	spracovanie elektronických podaní alebo úspešné vyplnenie a prípravu elektronického podania
	prostredníctvom modulu procesnej integrácie a integrácie údajov podľa Vyhlášky
	o standardoch 78/2022, 911, pism. a)
Spätná kompatibilita	V technickej praxi, vlastnosť produktu, spočívajúca v tom, že produkt dokáže nahradiť svojho
	predchodcu tak, ze je nadalej schopny spolupracovat s produktami, ktoré boli vytvorené pre
že	
25	Prioritne zivotne situacie   Ministerstvo investicii, regionálneho rozvoja a informatizácie SR
	[Ecology]

## 2 ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1 Šablóna	7
Obrázok 2 Zápis parametra	8
Obrázok 3 Výber kanálu	8
Obrázok 4 Náhľad šablóny	9
Obrázok 5 Pridanie jazykovej mutácie pre jednotlivé kanály	9
Obrázok 6 Akcie nad šablónou	10
Obrázok 7 Notifikácia	10
Obrázok 8 Akcie nad notifikáciou	11
Obrázok 9 Stiahnutie súboru pre hromadné odosielanie	12
Obrázok 10 Odoslanie	13
Obrázok 11 Vypísanie chýb v súbore	14

# **3** ÚVODNÉ INFORMÁCIE

V prvej fáze produkčnej prevádzky Centrálneho notifikačného modulu bude pre Orgány verejnej moci (ďalej len "OVM") sprístupnené grafické rozhranie modulu v rámci siete GOVNET na základe rolí pridelených všetkým OVM (Správca notifikácii - R\_CNM\_NOTIFICATION\_MANAGER) a (Správca notifikačných šablón - R\_CNM\_TEMPLATE\_MANAGER).

Zákonný zástupca OVM následne vie prideliť oprávnenie inej osobe na základe postupu uvedeného v Návode na udelenie oprávnenia na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou orgánu verejnej moci.



## Centrálny notifikačný modul

Vitajte v centrálnom notifikačnom module

Po prihlásení sa do centrálneho notifikačného modulu je možné:

- Vytvárať a modifikovať šablóny notifikácií v prvej fáze pre komunikačné kanály email a notifikácia do eDESK v textovom editore alebo s využitím html kódu pre SK TALK správu. Správca šablón môže nastaviť aj dynamické napĺňanie polí ako je napr. údaje identity.
- Na základe šablón vytvárať a odosielať testovacie notifikácie, zobraziť si náhľad notifikácie. Naplánovať odoslanie notifikácie vrátane hromadného odoslania v release 1 napr. pomocou súboru excel, ktorý vznikne na základe šablóny.

Notifikácie budú doručované občanom na email alebo do ich elektronickej schránky bez ohľadu na to, či je schránka aktívna na doručovanie.

## **4** NOTIFIKÁCIA

Pre odoslanie notifikácie je potrebné mať pripravenú šablónu a tú mať priradenú k notifikácii.

### 4.1 ŠABLÓNA

Pre vytvorenie šablóny musí byť používateľ prihlásený do systému s rolou

R\_CNM\_TEMPLATE\_MANAGER.

 Používateľ si zobrazí záložku "Nastavenie šablón", kde sa mu zobrazí zoznam šablón a vpravo tlačidlo "Vytvoriť šablónu"Používateľ zvolí vytvorenie novej šablóny Používateľovi sa zobrazí formulár novej šablóny. Vyplní povinné polia a podľa potreby zadá atribúty do nepovinných polí

Administrácia > Zoznam šablón > Nová šablóna

#### Kľúč / názov \*

Zadajte unikátny kľúč / názov bez medzier

#### Prílohy (nepovinné)

Aby bolo možné prílohy použiť v šablóne, musí sa zhodovať názov (vrátane prípony) s identifikátorom. Identifikátor je v tvare 'cid:nazov.jpg'.

Zvoîte súbor a nahrajte ho alebo preneste zvolený súbor sem. + Pridać súbor	
Email SkTalk správa	
Slovenský jazylc. Šablóna	<u>Skopírovať</u>
Predmet / nadpis (nepovinné) Zadajte predmet / nadpis	
Zobraziť náhľad šablóny	
Prepnúť na textový editor	
Obsah (nepovinné) Zadajte obsah šablóny. Povolený je aj HTML kód.	

#### Obrázok 1 Šablóna

- Do poľa Kľúč/názov sa vloží reťazec bez medzier, ktorý bude slúžiť ako jedinečný identifikátor šablóny. Pre vyplnenie kľúča budú povolené len alfanumerické znaky (bez diakritiky) a podtržník.
- Ak šablóna obsahuje obrázky, nahrajú sa ako prílohy do šablóny. Podľa potreby používateľ pridá súbor s príponou .jpg pomocou tlačidla "+ pridať súbor"
- Voľbou cez tlačidlá "email" "SkTalk správa" si používateľ nastaví typ kanála -
- Do poľa obsah sa zaeviduje obsah notifikácie. Spôsob evidovania a typ zápisu obsahu bude závislý od typu kanála (napr. email ako html, SkTAlk ako xml). Obsah sa môže prepnúť aj

prepnutím textového editora. Obsah bude obsahovať parametre, do ktorých sa budú dopĺňať dynamické alebo personalizované údaje

# Dobrrý deň, \$(meno)

#### Obrázok 2 Zápis parametra

- V prípade, že bude šablóna priradená k notifikácii, ktorá sa požaduje odosielať na všetky požadované kanály (e-mail, SkTalk), tak je potrebné vyplniť obsah pre všetky typy kanálov, ktoré sa vyplnia prepnutím tlačidiel e-mail, SkTalk správa.
- Pole Predmet/nadpis (nepovinné) stručným popisom identifikuje náplň šablóny

Email SkTalk správa	
Slovenský jazyk: Šablóna	<u>Skopírovať</u>
Predmet / nadpis (nepovinné)	
Zadajte predmet / nadpis	
Zobraziť náhľad šablóny	
Prepnúť na textový editor	
Obsah (nepovinné)	
Zadajte obsah šablóny. Povolený je aj HTML kód.	
	1

Obrázok 3 Výber kanálu

- Po zaevidovaní obsahu šablóny je možné si zobraziť náhľad šablóny

	u ziadost o davku v nezamestnanosti	
Zobraziť náh	lad šablóny	
Prepnúť na t	extový editor	
	Dobrrý deň, \$(meno)	
	Ak budeme potrebovať ďalšie informácie alebo doklady, ozveme sa Vám. O výsledku Vás budeme informovať.	
	S pozdravom \$(podpis)	

#### Obrázok 4 Náhľad šablóny

 V prípade, že sa požaduje pre danú šablónu aj jazyková mutácia, tak rovnako ako pre šablónu slovenského jazyka, sa vyplní aj pre ďalšiu jazykovú verziu. V závislosti od požiadavky vyplní obsah pre všetky alebo len niektoré kanály

Pridať tento jazyk	Anglický jazyk: Šablóna		
	Pridať tento jazyk		

Obrázok 5 Pridanie jazykovej mutácie pre jednotlivé kanály

- Cez tlačidlo "Uložiť šablónu" používateľ uloží šablónu

NA obrazovke Zoznam šablón je možné upraviť zoznam existujúcich šablón

 V prípade, že sa vyžaduje editovanie existujúcej šablóny, tak sa zvolí akcia pre úpravu šablóny klikom na tri bodky vpravo pri šablóne. Systém zobrazí šablónu vo formulári, kde je možné vykonať potrebné.

- V prípade, že sa požaduje zmazanie existujúcej šablóny, tak sa zvolí akcia pre zmazanie



šablóny. Systém sa spýta na odstránenie šablóny. Používateľ potvrdí alebo zruší voľbu pre odstránenie šablóny.

Obrázok 6 Akcie nad šablónou

#### **4.2** NOTIFIKÁCIA

Pre vytvorenie notifikácie musí byť používateľ prihlásený do systému s rolou

#### R\_CNM\_NOTIFICATION\_MANAGER.

- Používateľ si zobrazí záložku "Nastavenie notifikácií", kde sa mu zobrazí zoznam notifikácií
- Pre vytvorenie novej notifikácie používateľ zvolí tlačidlo "Vytvoriť notifikáciu"
- Používateľovi sa zobrazí formulár pre novú notifikáciu. Vyplní povinné polia a podľa potreby zadá atribúty do nepovinných polí

Kľúč / názov *		
Zadajte unikátny kľúč / názov bez medzier		
Frekvencia *		
Vyberte frekvenciu odoslania		
Mesačne		
Hodina *	Deň v mesiaci *	
Vyberte hodinu	Vyberte deň v mesiaci	
·	· ·	
<b>Kumulatívne</b>		
Zobraziť náhľad šablóny		
Šablóna *		
Vyberte si šablónu pre notifikáciu		
	Späť Uložiť n	otifiká

Obrázok 7 Notifikácia

Do poľa kľuč notifikácie sa vloží názov, ktorý bude slúžiť ako jedinečný identifikátor notifikácie.
 Návod k odosielaniu notifikácie
 10/20

Pre vyplnenie kľúča budú povolené len alfanumerické znaky (bez diakritiky) a podtržník.

- Pre notifikáciu sa nastaví frekvencia teda čas, kedy sa notifikácia bude odosielať. V závislosti od typu frekvencie sa odkryjú ďalšie polia pre presné zadefinovanie času odoslania (napríklad hodina, deň, mesiac....).
- Ak sa potvrdí kumulatívne odoslanie, tak sa notifikácie rovnakého typu pre jedného adresáta zlúčia do jednej.
- Pole šablóna ponúkne zoznam všetkých existujúcich šablón, ktoré je možné použiť pre vytváranie notifikácie. Zo zoznamu sa vyberie požadovaná šablóna. Jedna šablóna môže byť priradená k viacerým notifikáciám.
- Pri zapnutí zobrazenia náhľadu šablóny v notifikácii sa zobrazí náhľad šablóny
- Akcia pre úpravu notifikácie sa zvolí výberom voľby zo zoznamu existujúcich notifikácií. Po zobrazení notifikácie je možné editovanie existujúcej notifikácie
- Ak sa požaduje zmazanie existujúcej notifikácie, tak sa zvolí akcia pre zmazanie notifikácie



Obrázok 8 Akcie nad notifikáciou

## 4.3 SÚBOR

Pre odoslanie notifikácie je potrebné vytvoriť súbor (v jednom z formátov JSON, XML, CSV), ktorý bude obsahovať potrebné údaje o adresátoch.

- Používateľ si zobrazí záložku "Hromadné odoslanie", kde sa mu zobrazí formulár pre odoslanie notifikácií
- Pre stiahnutie štruktúry súboru používateľ zadá požadovanú notifikáciu. Následne stiahne súbor požadovaného formátu. Stiahne sa prázdny súbor s hlavičkou, ktorá bude obsahovať všetky parametre (základné aj dynamické) danej notifikácie

Administrácia > Hromadné odoslanie			
Notifikácia *			
/yberte notifikáciu na odoslanie			
NOTIFY_3: NOTIFY_1			*
Zobraziť náhľad notifikácie			
	Stiahnúť vzor .xml Stiahnúť vzor .json	Stiahnúť vzor .csv	Stiahnúť vzor .xlsx
Legenda			
Method - Spôsob odoslania			
O - Email     3 - SkTalk správa			
Contact - Identifikátor príjemcu			
<ul> <li>meno.priezvisko@mailserver.sk</li> </ul>			
<ul> <li>rc//sk/id_priezvisko_meno</li> <li>locale_lazvk potifikácie</li> </ul>			
<ul> <li>sk-SK</li> </ul>			
<ul> <li>en-GB</li> </ul>			

Obrázok 9 Stiahnutie súboru pre hromadné odosielanie

- Pre každého adresáta sa zaevidujú informácie do stiahnutého vzorového súboru
- Zápis základných parametrov je popísaný pod legendou, je rovnaký pre všetky notifikácie.
- V prípade, že sa bude notifikácia požadovať odosielať na adresáta, ktorý sa nachádza v IAM, tak sa do súboru zaeviduje user ID (URI). V prípade, že pôjde o adresáta mimo IAM, tak sa v súbore zaeviduje namiesto user ID (URI) jeho mailová adresa.
- V prípade, že sa požaduje adresátom odosielať notifikáciu konkrétnym typom kanálu, tak sa zaeviduje požadovaný kanál. Pri používateľoch, ktorý sú mimo IAM bude potrebné tento udaj zadefinovať v súbore, nakoľko u takéhoto používateľa nebudeme vedieť identifikovať jeho preferovaný typ kanála.
- V prípade, že notifikácia bude obsahovať šablónu s dynamickými premennými, tak bude potrebné zaevidovať v súbore hodnoty pre tieto premenné. Ak sa nezaevidujú, tak ostane premenná v notifikácii nevyplnená
- V prípade, že notifikácia bude obsahovať šablónu s personalizovanými premennými a adresátom bude user mimo IAM, tak bude potrebné zaevidovať v súbore hodnoty aj pre personalizované premenné

### 4.4 ODOSLANIE

Pre vytvorenie notifikácie musí byť používateľ prihlásený do systému s rolou R\_CNM\_NOTIFICATION\_MANAGER.

- Používateľ si zobrazí záložku "Hromadné odoslanie", kde sa mu zobrazí formulár pre odoslanie

#### notifikácií

Administrácia > Hromadné odoslanie				
Notifikácia *				
Vyberte notifikáciu na odoslanie				
NOTIFY_3: NOTIFY_1				Ŧ
Zobraziť náhľad notifikácie				
	Stiahnúť vzor .xml	Stiahnúť vzor .json	Stiahnúť vzor .csv	Stiahnúť vzor .xlsx
Legenda				
<ul> <li>Method - Spôsob odoslania         <ul> <li>0 - Email</li> <li>3 - SkTalk správa</li> </ul> </li> <li>Contact - Identifikátor príjemcu         <ul> <li>meno.priezvisko@mailserver.sk</li> <li>rc//sk/id_priezvisko_meno</li> </ul> </li> <li>Locale - Jazyk notifikácie         <ul> <li>sk-SK</li> <li>en-GB</li> </ul> </li> </ul>				
Súbor s adresátmi *				
Nahrajte .csv alebo .xlsx súbor s adresátmi				
₹ Zvoľte súbor a alebo preneste zvo + Prida NOTIFY_3.xlsx	n nahrajte ho olený súbor sem. ( súbor			
			Ove	riť súbor Odoslať



- Používateľ vyberie notifikáciu na odoslanie
- Nahrá vytvorený súbor s adresátmi (príjemcami)
- Po potvrdení odoslania systém validuje súbor

			Stiahnúť vz	or .xml Stiahnúť vzor .json	Stiahnúť vzo
	Overenie súboru				×
	Zošit (excel)	Riadok / element	Stĺpec / Atribút	Chyba	
erver.sk no	Sheet	2	В	project.manual.errorInTableCodes	6
	Sheet	4	Α	Nesprávna hodnota	
	Zatvoriť				

- V prípade, že bude súbor validný, tak sa potvrdí odoslanie notifikácií.
- V prípade, že súbor bude obsahovať user ID, tak sa pre daného usera zistí jeho preferovaný kanál a na základe jeho preferencií sa bude odosielať notifikácia. Ak pre daného user-a bude v súbore evidovaný kanál, tak sa uprednostni pred jeho preferovaným kanálom a odošle na základe nastavenia v súbore.
- V prípade, že má notifikácia nastavenú frekvenciu na okamžité odoslanie, tak sa notifikácie automaticky v čase potvrdenia odošlú. Ak bude mať notifikácia iné nastavenie (nastavený deň, mesiac...), tak sa notifikácie zaradia do plánovaných na odoslanie a v stanovenom čase sa odošlú adresátom.

## **5** ZÁSADY PÍSANIA NOTIFIKÁCIÍ V PROSTREDÍ VEREJNEJ SPRÁVY

#### 5.1 ZÁKLADNÉ PRINCÍPY NOTIFIKÁCIÍ

V digitálnom svete, kde sme denne zaplavovaní množstvom informácií, záleží na každom slove. Notifikácie zo strany verejnej správy nie sú výnimkou. Práve preto by mali byť formulované jasne, vecne, ľudsky a s rešpektom.

Správne zvolený tón komunikácie je kľúčom k tomu, aby správa pôsobila profesionálne, ale nie odťažito, úradne, ale nie chladne. Dobre napísaná notifikácia má byť okamžite zrozumiteľná, bez zbytočných skratiek či byrokratického jazyka. Cieľom nie je zahlcovať občana, ale komunikovať s ním efektívne, úctivo a zrozumiteľne, aby mal pocit, že mu štát rozumie a že mu chce pomôcť.

Veríme, že nižšie uvedené zásady a odporúčania pomôžu vytvárať notifikácie, ktoré budú nielen funkčné, ale aj ľudské.

#### PRI TVORBE NOTIFIKÁCIÍ JE DÔLEŽITÉ DODRŽIAVAŤ TIETO ZÁSADY:

- Jasnosť Používajte jednoduchý a zrozumiteľný jazyk.
- Stručnosť Informácie podávajte priamo, bez zbytočných detailov.
- **Akčnosť** Uveďte konkrétne kroky, ktoré má používateľ vykonať.
- **Relevantnosť** Posielajte len dôležité informácie, ktoré majú pre príjemcu hodnotu.
- **Bezpečnosť** Nikdy neposielajte citlivé údaje (napr. rodné číslo, prihlasovacie údaje).
- Profesionalita Vyjadrujte sa presne, fakticky a bez zbytočných emócií.

- Dôveryhodnosť Vždy uveďte zdroj správy alebo od koho bola odoslaná.
- Zrozumiteľnosť Vyhýbajte sa úradníckemu žargónu a príliš formálnym výrazom. Ak sú nevyhnutné odborné pojmy, vysvetlite ich jednoduchým a jasným spôsobom.

### 5.2 ŠTRUKTÚRA NOTIFIKÁCIE

#### KAŽDÁ NOTIFIKÁCIA BY MALA OBSAHOVAŤ:

- Oslovenie Ak to daný formát umožňuje (napr. e-mail).
- Odosielateľa Jasne identifikujte, kto správu posiela.
- Predmet (pri e-mailoch) Stručný, výstižný a informatívny.
- Hlavná správa Kľúčová informácia v prvej vete, potom detaily.
- Verzia A. Výzva na akciu Jasne uveďte, čo má občan urobiť (napr. "Kliknite na odkaz a skontrolujte stav žiadosti").
- Verzia B. Čo má občan urobiť Ak sa očakáva akcia, jasne ju uveďte (napr. "Kliknite na odkaz a skontrolujte stav žiadosti").
- Kontaktné informácie Možnosť získať viac informácií (odkaz, podpora)

Ak bude notifikácia zasielaná z automatickej adresy OVM (napr. <u>enotify@slovensko.sk</u>) je vhodné uviesť do notifikácie upozornenie "Táto notifikácia je generovaná automaticky, neodpovedajte!"

### 5.3 ŠPECIFIKÁ JEDNOTLIVÝCH KANÁLOV

#### E-MAIL

- Stručný a jasný predmet (max. 50 znakov).
- Prvá veta by mala obsahovať hlavnú informáciu.
- Štruktúrujte text (odseky, odrážky, zvýraznené CTA).
- Obsah môže obsahovať personalizované údaje.
- Pridajte kontaktné informácie pre ďalšiu podporu.
- Text môže obsahovať odkazy/linky
- Možnosť príloh e-mail môže obsahovať prílohu (napr. faktúry, tabuľky, formuláre a pod.)

#### Zlý príklad:

Vážená/ý pani/pán [meno], / Dobrý deň,

dovoľujeme si Vám pripomenúť termín preukázania aktívneho hľadania zamestnania. Prosíme Vás, aby ste nám do [dátum] predložili podklady o Vašom aktívnom hľadaní zamestnania. Medzi akceptované doklady patrí aj e-mailová komunikácia. V prípade nepredloženia dokladov v stanovenom termíne môže dôjsť k zníženiu alebo pozastaveniu Vašich dávok. Pre viac informácií nás neváhajte kontaktovať na [kontaktné údaje]. S úctou,

#### Dobrý príklad:

Predmet: Potrebujeme doklady o Vašom hľadaní práce Dobrý deň, [meno], pripomíname Vám, že do [dátum] je potrebné preukázať Vaše aktívne hľadanie zamestnania. Ako doklad môžete predložiť napríklad e-mailovú komunikáciu so zamestnávateľmi alebo iné relevantné podklady. Ak nám doklady v stanovenom termíne nepredložíte, môže to viesť k zníženiu alebo pozastaveniu Vašich dávok. Viac informácií Vám radi poskytneme na [kontaktné údaje]. S pozdravom

[Podpis]

#### Kľúčové úpravy:

- Kratšie a zrozumiteľnejšie formulácie.
- Prívetivý, no vecný štýl komunikácie.
- Jasná informácia, čo má občan robiť.
- "S pozdravom" namiesto "S úctou". Ak by šlo o oficiálne rozhodnutie s právnymi

dôsledkami, "S úctou" by bolo vhodnejšie. V notifikáciách, ktoré sú informačné a servisné, je

"S pozdravom" lepšia voľba.

#### EDESK (ELEKTRONICKÁ SCHRÁNKA)

Na čo myslieť:

- Štruktúrujte text (odseky, odrážky, zvýraznené CTA).
- Obsah môže obsahovať personalizované údaje.

- Možnosť príloh Notifikácie doručené do eDesk by mali primárne upozorňovať na nové správy a aj ich prílohy (obsah dostupný po prihlásení). Treba sa vyhnúť duplicite doručovania prílohy v notifikácií a aj v správe, na ktorú notifikácia upozorňuje.
- Používateľ by mal vedieť, čo má očakávať po prihlásení.

#### Zlý príklad

Pre efektívnejšiu komunikáciu so štátom si hneď stiahnite aplikáciu Slovensko v mobile. Inak môžete zmeškať dôležité správy!

Stiahnite tu: [odkaz]

Nezabudnite, že v aplikácii si vybavíte všetko jednoduchšie.

#### Dobrý príklad

Komunikujte so štátom pohodlnejšie. Aktivujte si aplikáciu Slovensko v mobile a prihlasujte sa k elektronickým službám štátu bez čítačky a občianskeho preukazu. Aplikácia vám prináša jednoduchý a bezpečný prístup na webové portály štátnej správy. Aplikácia je dostupná pre Android a iOS, stiahnete si ju v Google Play alebo App Store. Viac informácií o stiahnutí, inštalácii a aktivácii nájdete na svm.slovensko.sk.

#### Kľúčové úpravy:

- Príjemnejší tón slová ako "hned" a "inak môžete zmeškať" vyvolávajú zbytočný stres.
- Jasný odkaz používajte odkazy, ktoré nie sú podozrivé a nepôsobia ako phishing.

#### SMS

- Len najdôležitejšia informácie.
- Nákladovo najdrahší kanál, preto odporúčame nahradiť ho e-mailom, prípadne push notifikáciami.
- Najmä pre urgentné informácie (napr. termíny, výzvy na akciu)
- Maximálna dĺžka: 160 znakov.
- Používajte krátke vety a jasné výzvy na akciu.
- Vyhnite sa špeciálnym znakom, môžu skomplikovať doručenie.
- Obmedzené možnosti formátovania

Niektoré znaky môžu byť nesprávne interpretované alebo spôsobovať chyby pri spracovaní SMS bránami. Ide najmä o:

- ^ (šikmá strecha)
- { } (zložené zátvorky) Návod k odosielaniu notifikácie

\ (spätné lomítko)

~ (vlnovka)

| (zvislá čiara)

€ (euro znak – nie je v základnej GSM 7-bitovej znakovej sade)

Vyhnite sa diakritike, niektoré zariadenia ju nečítajú správne.

Štandardná SMS používa GSM 7-bitovú znakovú sadu a má limit 160 znakov. Ak správa obsahuje aspoň jeden znak z inej znakovej sady (napr. UTF-16), správa sa automaticky zakóduje do 16-bitovej Unicode sústavy a maximálny počet znakov sa zníži na 70.

Medzi problematické znaky patria: Diakritika: á, é, í, ó, ú, ý, č, ď, ľ, ň, ô, š, ť, ž Špeciálne úvodzovky: "" "" (použite jednoduché " ") Dlhá pomlčka: – (použite klasický spojovník -) Rozšírené znaky (vyžadujú únikový znak, zaberajú 2 znaky v SMS) ^ { } \ [ ] ~ |

Zoznam znakov, ktoré sú súčasťou **GSM 7-bitovej znakovej sady.** Štandardné znaky bez diakritiky (teda ich použitie v SMS neznižuje počet dostupných znakov na 160):

@ £\$¥èéùìòÇ ØøÅåΔ\_ΦΓΛΩΠΨΣΘΞ ÆæßÉ!"#¤%&'()\*+,-./ 0123456789:;<=>? ¡ABCDEFGHIJKLMNO PQRSTUVWXYZÄÖÑܧ ¿abcdefghijklmno pqrstuvwxyzäöñüà

Ak použijete znak mimo tejto sady:

Ak SMS obsahuje hoci len jeden znak mimo GSM 7-bitovej sady, správa sa zakóduje do UTF-16 a maximálny počet znakov v jednej SMS sa zníži na 70.

Ak je správa dlhšia a musí byť rozdelená na viacero častí, každá časť môže obsahovať iba 67 znakov (keďže časť znakov sa použije na spojenie správ).

**Zlý príklad:** Vasa ziadost bola spracovana. Statisticky urad **Dobrý príklad:** Vasu ziadost o vypis sme schvalili. Stiahnite si ju tu: www.stat.sk/vypis

#### **PUSH NOTIFIKÁCIE**

- Krátke (do 100 znakov, max. 1-2 vety).
- Akčné Musia obsahovať výzvu na akciu. Občan musí vedieť, čo má urobiť. (napr. "Otvoriť aplikáciu").

**Poznámka:** Niektoré výzvy na akciu môžu mať svoje obmedzenia. Napríklad vyžaduje prístup na internet alebo mať stiahnutú aplikáciu.

Príklad bez odkazu na web/ aplikáciu: Finančná správa SR: Nezabudnite! Termín na podanie daňového priznania je **31. marca**. Podajte ho včas.

#### Príklad s odkazom na web/ aplikáciu:

**MV SR:** Váš vodičský preukaz čoskoro prestane platiť. Skontrolujte detaily v aplikácii.

## 5.4 TÓN KOMUNIKÁCIE

- Oficiálny, ale používateľsky prívetivý píšte prirodzene a ľudsky, vyhnite sa strohému úradníckemu jazyku.
- Konkrétny a priamočiary vyhnite sa vágnosti a byrokratickým formuláciám.
- Vykanie je štandardom.
  - Ak notifikácia oslovuje konkrétneho občana veľké "Vy".
  - Ak je text **všeobecný** alebo určený širšej skupine malé **"vy"**.

#### Použitie veľkého "Vy"

Veľké "Vy" sa používa ako znak úcty pri individuálnom oslovovaní konkrétneho používateľa (občana) v priamych oznámeniach:

- Ak je notifikácia personalizovaná a priamo sa prihovára konkrétnemu občanovi.
- Ak text obsahuje oslovenie alebo formu, ktorá naznačuje priame adresovanie.

Príklady: "Prosím, skontrolujte si Vašu žiadosť v systéme."

#### Použitie malého "vy"

Malé "vy" sa používa v prípadoch, keď text nie je adresovaný konkrétnemu jednotlivcovi, ale skupine osôb alebo anonymnému príjemcovi:

- Ak ide o všeobecné oznámenia, ktoré môžu byť určené viacerým osobám.
- Ak sa notifikácia netýka konkrétneho používateľa, ale skôr širšej cieľovej skupiny.

Príklady: "Pre prihlásenie použite vaše prihlasovacie údaje."

#### Zlý príklad

V súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. XYZ/20xx Z.z. sa touto cestou oznamuje, že Vaša žiadosť bola zaevidovaná v informačnom systéme a bude posúdená kompetentnými orgánmi.

#### Dobrý príklad

Vašu žiadosť sme zaevidovali. Posúdime ju a o výsledku Vás budeme informovať.

### 5.5 BEZPEČNOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Nikdy neposielajte osobné údaje (napr. rodné číslo, heslá).
- Vyhnite sa citlivým informáciám v SMS a push notifikáciách.
- Odkazy smerujte len na oficiálne webové stránky štátu (.gov.sk). Upozornite používateľov, aby neklikali na podozrivé odkazy.