

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

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
v0.01		Pracovný návrh	
v0.02	2.4.2025	Úprava dokumentu	
V1.2	21.8.2025	Aktualizácia dokumentu – doplnenie informácie o možnosti listinného zaslania formuláru na vytvorenie zastupovania do schránky OVM	

Obsah

1	POUŽITÉ SKRATKY A POJMY	3
2	ZOZNAM OBRÁZKOV	5
3	NOTIFIKÁCIA.....	6
3.1	ŠABLÓNA	6
3.2	NOTIFIKÁCIA	10
3.3	SÚBOR	11
3.4	ODOSLANIE	12
4	ZÁSADY PÍSANIA NOTIFIKÁCIÍ V PROSTREDÍ VEREJNEJ SPRÁVY	14
4.1	ZÁKLADNÉ PRINCÍPY NOTIFIKÁCIÍ.....	14
	PRI TVORBE NOTIFIKÁCIÍ JE DÔLEŽITÉ DODRŽIAVAŤ TIETO ZÁSADY:	14
4.2	ŠTRUKTÚRA NOTIFIKÁCIE	15
4.3	ŠPECIFIKÁ JEDNOTLIVÝCH KANÁLOV	15
4.4	TÓN KOMUNIKÁCIE	19
4.5	BEZPEČNOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV	20

1 POUŽITÉ SKRATKY A POJMY

SKRATKA	POPIS
API	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 pečatou s pripojenou časovou pečiatkou. osoba, ktorá nie je orgánom verejnej moci, vykoná autorizáciu kvalifikovaným elektronickým podpisom alebo kvalifikovanou elektronickou pečatou (ak je náležitosťou právneho úkonu vlastnoručný podpis), ak je náležitosťou právneho úkonu úradne overený vlastnoručný podpis, pripojí aj časovú pečiatku.
Dokumentácia k e-Notify	Na Partner Framework Portal (PFP) sa nachádza dokumentácia k modulu e-Notify ÚPVS pre integračných partnerov, prístup do PFP portálu je umožnený na požiadanie.
Integračný manuál k e-Notify	Integračný manuál na e-Notify s popisom služieb v aktuálnej verzii na PFP portáli eNOTIFY - Všetky dokumenty (gov.sk) (gov.sk)
KAV	KAV - Konsolidovaná analytická vrstva Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (gov.sk)
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, písm. i)
Pravidlá publikovania elektronických služieb	Pravidlá publikovania elektronických služieb do multikanálového prostredia verejnej správy https://mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Pravidla_Publikovania_Sluzieb_v1_0-1.pdf
Representational State Transfer (REST)	Protokol sieťovej komunikácie pri poskytovaní elektronických služieb potrebných na spracovanie elektronických podaní alebo úspešné vyplnenie a prípravu elektronického podania prostredníctvom modulu procesnej integrácie a integrácie údajov podľa Vyhlášky o štandardoch 78/2022, §11, písm. a)
Spätná kompatibilita	V technickej praxi, vlastnosť produktu, spočívajúca v tom, že produkt dokáže nahradiť svojho predchodcu tak, že je naďalej schopný spolupracovať s produktami, ktoré boli vytvorené pre tento starší produkt. Novší produkt teda dokáže plnohodnotne nahradiť svojho predchodcu.
ŽS	Prioritné životné situácie Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (gov.sk)

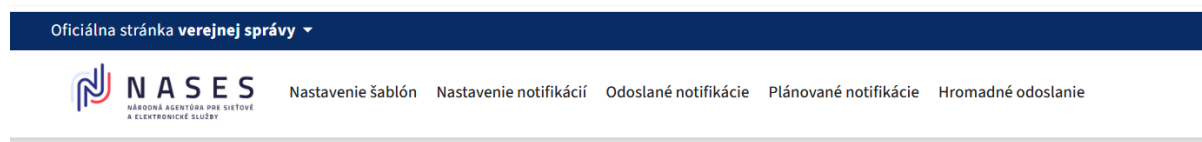
2 ZOZNAM OBRÁZKOV

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 Centrálného 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 notifikácií - 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](#) cez elektronickú službu. Oprávnenie je možné prideliť aj listinným spôsobom, prostredníctvom listinného formulára na udelenie oprávnenia fyzickej osobe do schránky OVM, dostupnej na tomto [odkaze](#).



Po prihlásení sa do centrálného 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, zobrazíť 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'.



Zvoľte súbor a nahrajte ho
alebo preneste zvolený súbor sem.

+ Pridať súbor

Email

SkTalk správa

Slovenský jazyk: Šablóna

[Skopírovať](#)

Predmet / nadpis (nepovinné)

Zadajte predmet / nadpis

☐ Zobraziť náhľad šablóny

☐ Prepnúť na textový editor

Obsah (nepovinné)

Zadajte obsah šablóny. Povolnený 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.

Príklady identifikátorov:

eNOTIF_NASES_TEST_R1

SOCP_notif_R1_01

- 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

Dobrý 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



Obrázok 3 Výber kanálu

- Po zaevidovaní obsahu šablóny je možné si zobrazíť náhľad šablóny

Predmet / nadpis (nepovinné)
Zadajte predmet / nadpis

Spracovávame Vašu žiadosť o dávku v nezamestnanosti

☒ Zobrazíť náhľad šablóny

☐ Prepnúť na textový editor


SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Dobrý deň, \$(meno)

začali sme konanie o Vašej žiadosti o dávku v nezamestnanosti.
Momentálne ju spracovávame.

Ak budeme potrebovať ďalšie informácie alebo doklady, ozveme sa Vám.
O výsledku Vás budeme informovať.

Ak máte akékoľvek otázky, kontaktujte nás na \$(kontaktnéUdaje).

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

Anglický jazyk: Šablóna

[Pridať tento jazyk](#)

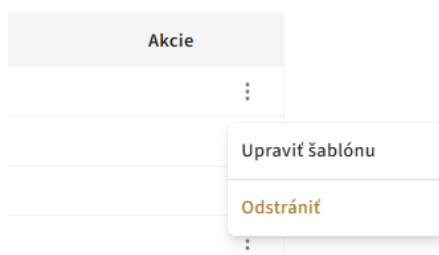
Obrázok 5 Pridanie jazykovej mutácie pre jednotlivé kanály

- 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

Administrácia > Zoznam notifikácií > Nová notifikácia

Kľúč / názov *
Zadajte unikátny kľúč / názov bez medzier

Frekvencia *
Vyberte frekvenciu odoslania

Mesačne

Hodina *
Vyberte hodinu

Deň v mesiaci *
Vyberte deň v mesiaci

☐ Kumulatívne

☐ Zobraziť náhľad šablóny

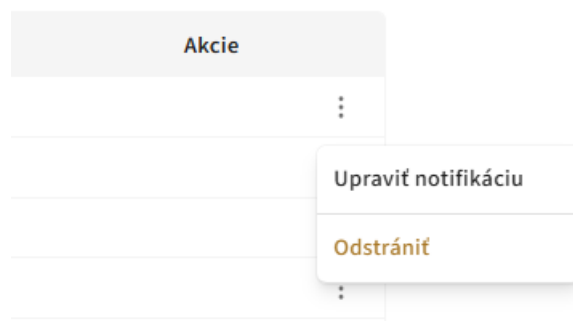
Šablóna *
Vyberte si šablónu pre notifikáciu

Obrázok 7 Notifikácia

- Do poľa kľúč notifikácie sa vloží názov, ktorý bude slúžiť ako jedinečný identifikátor notifikácie.
- Návod k odosielaniu notifikácie

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 *

Vyberte notifikáciu na odoslanie

NOTIFY_3: NOTIFY_1

☐ Zobrazíť náhľad notifikácie

Stiahnuť vzor .xml Stiahnuť vzor .json Stiahnuť vzor .csv Stiahnuť vzor .xlsx

Legenda

- **Method** - Spôsob odoslania
 - 0 - Email
 - 3 - SkTalk správa
- **Contact** - Identifikátor príjemcu
 - meno.priezvisko@mailserver.sk
 - rc//sk/id_priezvisko_meno
- **Locale** - Jazyk notifikácie
 - sk-SK
 - en-GB

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 údaj zadať 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

☐ Zobraziť náhľad notifikácie

Stiahnuť vzor .xml

Stiahnuť vzor .json

Stiahnuť vzor .csv

Stiahnuť vzor .xlsx

Legenda

- **Method** - Spôsob odoslania
 - 0 - Email
 - 3 - SkTalk správa
- **Contact** - Identifikátor príjemcu
 - meno.priezvisko@mailserver.sk
 - rc//sk/id_priezvisko_meno
- **Locale** - Jazyk notifikácie
 - sk-SK
 - en-GB

Súbor s adresátmi *

Nahrajte .csv alebo .xlsx súbor s adresátmi

Zvoľte súbor a nahrajte ho
alebo preneste zvolený súbor sem.

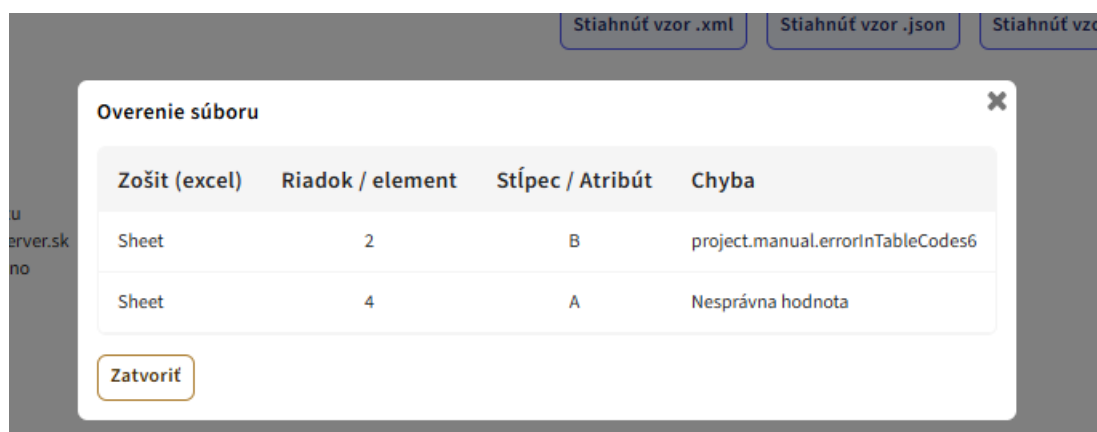
+ Pridať súbor

NOTIFY_3.xlsx

Overiť súbor Odoslať

Obrázok 10 Odoslanie

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



- 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 uprednostní 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 žiadostí“).
- 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. enotify@slovensko.sk) 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 „hneď“ a „inak môžete zmeškať“ vyvolávajú zbytočný stres.
- Jasný odkaz – používajte odkazy, ktoré nie sú podozrivé a nepôsobia ako phishing.

SMS

- Len najdôležitejšia informácia.
- 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)

Vyhňte 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):

@ £ \$ ¥ è é ù ì ò Ç

Ø ø Å å Δ _ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ë

Æ æ ß É ! " # ¤ % & ' () * + , - . /

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 : ; < = > ?

ı A B C D E F G H I J K L M N O

P Q R S T U V W X Y Z Ä Ö Ñ Ü §

č a b c d e f g h i j k l m n o

p q r s t u v w x y z ä ö ñ ü à

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:

Vaša žiadosť bola spracovaná.
Štatistický úrad

Dobrý príklad:

Vašu žiadosť o výpis sme
schválili. 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** - píšete 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 konkrétného 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.