

ZÁSADY SROZUMITELNÉ KOMUNIKACE

Občan potřebuje odpověď rychle – ale hlavně takovou, která je správná, srozumitelná a obhajitelná. Odpověď napsaná „úředním jazykem“ nebo vygenerovaná AI bez kontroly důvěru nevybuduje.

1. Pište pro čtenáře, ne pro spis

- Používejte krátké věty (max. 20–25 slov).
- Vyhněte se zkratkám bez vysvětlení (OVM, ISDS, DS...).
- Místo trpného rodu volte aktivní: „Zašlete formulář“ místo „Formulář musí být zaslán“.
- Jeden odstavec = jedna myšlenka.

2. Struktura odpovědi

Každá odpověď má tři části:

1. Potvrzení přijetí a shrnutí, čeho se dotaz týká.
2. Věcná odpověď nebo konkrétní kroky.
3. Nabídka dalšího kroku nebo kontakt, pokud případ pokračuje.

3. Kdy a jak použít AI na formulaci

AI používejte na formu, ne na rozhodnutí:

- Přepište interní draft do srozumitelného jazyka.
- Zkraťte příliš dlouhý text bez ztráty věcnosti.
- Navrhněte alternativní formulaci pro hraniční nebo citlivou situaci.

AI nikdy nenechejte rozhodnout za vás – výsledný text vždy ověřte.

4. Tón podle situace

Situace	Doporučený tón	Čemu se vyhnout
Standardní info dotaz	Věcný, přátelský, stručný	Odborný žargon, pasivní konstrukce
Stížnost	Klidný, respektující, bez slibů	Defenzivní formulace, omluvy bez faktů
Hraniční / individuální případ	Neutrální, nabízí další krok	Kategorická tvrzení, „musíte...“
Technický problém	Praktický, krok za krokem	Přehnaně technické výrazy



ZÁSADY SROZUMITELNÉ KOMUNIKACE

Občan potřebuje odpověď rychle – ale hlavně takovou, která je správná, srozumitelná a obhajitelná. Odpověď napsaná „úředním jazykem“ nebo vygenerovaná AI bez kontroly důvěru nevybuduje.

5. Čeho se vyvarovat vždy

- Rozhodnutí nebo závazný výklad v informativní odpovědi.
- Citlivé údaje (rodné číslo, zdravotní informace) v AI vstupu.
- „Hladká“ formulace bez ověřeného obsahu – lépe kratší odpověď než chybná.
- Odpověď, která přesouvá zodpovědnost: „To si musíte zjistit sami.“

Rychlá sebekontrola před odesláním

- Rozumí odpovědi člověk bez právního nebo technického vzdělání?
- Je jasný další krok pro občana?
- Neobsahuje odpověď závazný výklad nebo rozhodnutí?
- Prošla odpověď kontrolou – i když ji navrhl AI?

