

Šablony pro 5 nejčastějších typů dotazů

1. Dotaz na postup (kde a jak vyřídit)

Dobrý den,

z Vašeho dotazu vyplývá, že potřebujete vyřídit [úkon / službu].

Postup:

1. Připravte si [základní podklady].
2. Podání můžete učinit [kanál: osobně / elektronicky / datovou schránkou] podle možností úřadu.
3. Pokud podáváte elektronicky, zkontrolujte, že jsou přílohy čitelné a úplné.

Pokud upřesníte [chybějící informaci], můžeme Vám potvrdit nejvhodnější konkrétní postup.

S pozdravem

2. Chybí podklady / neúplné podání

Dobrý den,

děkujeme za Vaše podání. Pro jeho posouzení potřebujeme doplnit následující informace/podklady:

- [podklad 1]
- [podklad 2]
- [podklad 3]

Podklady prosím zašlete stejným způsobem, jakým jste podání učinil/a, případně doplňte do odpovědi na tento e-mail.

Pokud si nejste jistý/á, co přesně doložit, napište nám, kterou část si potřebujete vysvětlit, a doplníme instrukce.

S pozdravem

3. Stav vyřízení (občan se ptá „kdy to bude“)

Dobrý den,

Vaše podání evidujeme a předali jsme je k vyřízení příslušnému pracovišti.

Abychom Vám dali přesnější informaci o dalším postupu, prosím uveďte spisovou značku, pokud ji máte k dispozici. Pokud spisovou značku nemáte, stačí upřesnit datum podání a způsob, jakým bylo podání odesláno (e-mail, datová schránka, formulář).

S pozdravem



Digitální
a informační
agentura

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM POUŽÍVÁNÍ AI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ
KURZ: VYUŽITÍ AI V RÁMCI KLIENTSKÉ PODPORY

Šablony pro 5 nejčastějších typů dotazů

4. Technický problém (nejde formulář / systém)

Dobrý den,

děkujeme za informaci o technickém problému. Pro rychlé ověření prosím doplňte:

- jaký krok přesně se nedaří dokončit,
- na jakém zařízení a v jakém prohlížeči se problém projevuje,
- zda se zobrazí konkrétní chybová hláška (případně ji přepište nebo přiložte snímek).

Mezitím můžete zkusit postup:

1. Obnovit stránku a zkusit to znovu.
2. Otevřít formulář v jiném prohlížeči.
3. Pokud problém přetrvá, předáme podnět technické podpoře.

S pozdravem

5. Stížnost na postup nebo komunikaci

Dobrý den,

děkujeme za Vaši zprávu. Mrzí nás, pokud jste měl/a s našimi službami nepříjemnou zkušenost.

Abychom situaci mohli prověřit a dát Vám konkrétní odpověď, prosím uveďte:

- čeho se stížnost týká (stručně),
- datum a způsob komunikace,
- případný identifikátor podání (pokud jej máte k dispozici).

Vaši stížnost předáme k prověření odpovědnému pracovišti. Jakmile budeme mít výsledek, budeme Vás informovat o dalším postupu.

S pozdravem

