

## Příloha 4 – Kartičky situací (na rozstříhání + tahák pro lektora)

### Instrukce pro účastníky (řekni nahlas):

*„Přečtu krátkou (nebo rozdám lístečky) situaci. Vy si vyberete, co byste použili jako první volbu: Portál občana – Datová schránka – Osobně. Stačí říct jednu větu proč.“*

*„U některých situací existují dvě správné cesty – záleží, co je pro vás pohodlnější a co potřebujete doložit. Cílem je naučit se vybrat kanál, ne trefit jedinou odpověď.“*

#### **1. Potřebuji poslat úřadu podání (podnět, stížnost, žádost o prominutí, podání vysvětlení, žádost o informace, odvolání...) a chci mít potvrzení o odeslání.**

Odpověď:

Nejlepší volba: Datová schránka

Proč: je to oficiální kanál, dostanu doručenkou/stopu o odeslání.

Alternativa: Portál občana (pokud má konkrétní služba možnost elektronického podání a potvrzení).

#### **2. Chci jen zjistit informace a nechci se přihlašovat.**

Odpověď:

Nejlepší volba: Portály / weby státu (bez přihlášení)

Proč: informace najdu bez identity, bezpečněji a rychleji.

#### **3. Přišla mi výzva / rozhodnutí a potřebuji reagovat v termínu.**

Odpověď:

Nejlepší volba: Datová schránka

Proč: rychlost + prokazatelné odeslání (důležité u lhůt).

Alternativa: Osobně (když si nejsem jistý/á obsahem a potřebuji si to vyjasnit; následně pak ideálně datovkou).

#### **4. Potřebuji stáhnout výpis / potvrzení.**

Odpověď:

Nejlepší volba: Portál občana

Proč: výpisy/potvrzení bývají dostupné právě přes portál (tam, kde je stát nabízí online).

Alternativa: Osobně/Czech POINT, pokud to online nejde nebo nemám identitu.

5. **Přišla mi SMS nebo e-mail „z úřadu/banky“, ať kliknu na odkaz a přihlásím se. Co udělám?**

Odpověď:

NEKLIKÁM. Co udělám správně:

- ověřím odesílatele,
- jdu na web ručně (napíšu adresu do prohlížeče / použiju oficiální záložku),
- případně zavolám na oficiální kontakt instituce.

Proč: typický phishing.

6. **Údajná „podpora“ mi volá a chce, ať nainstaluji aplikaci pro vzdálený přístup. Co udělám?**

Odpověď:

Odmítnu, položím, nic neinstaluji. Co udělám správně:

- zavolám zpět na oficiální číslo instituce (banka/úřad),
- případně konzultuju v knihovně/rodině.

Proč: velmi častý podvodný scénář.

7. **Potřebuji poslat dokument úřadu a chci, aby to bylo bezpečné a dohledatelné.**

Odpověď:

Nejlepší volba: Datová schránka

Proč: bezpečné doručení + potvrzení + dohledatelnost.

Alternativa: Osobně s podacím razítkem (když nemám datovku/identitu nebo potřebuji originály).

8. **Nejsem si jistý/á, jestli je web stránka opravdu úřední. Jak to ověřím?**

Odpověď:

Ověřím adresu a cestu k webu. Co konkrétně udělám:

- zkontroluju URL (doménu; nepouštím se jen podle loga),
- nechodím tam přes reklamu nebo podezřelý odkaz, ale zadám adresu ručně,
- ověřím si stránku přes oficiální zdroje (např. web obce/knihovny odkazuje na správné místo),
- když váhám, raději volím „nejdřív informace, ne přihlášení“.

Proč: falešné stránky napodobují vzhled, ale ne doménu a cestu.