

Koncepce rozvoje Akademie Českého telekomunikačního úřadu

1. Účel zpracování dokumentu

Tento dokument předkládá ucelenou koncepci rozvoje **Akademie Českého telekomunikačního úřadu (Akademie ČTÚ)**, tedy moderního vzdělávacího projektu, jehož účelem je posilovat informovanost, bezpečnost a gramotnost široké spotřebitelské veřejnosti v prostředí služeb elektronických komunikací, poštovních i digitálních služeb včetně systémů a nástrojů umělé inteligence. Význam edukace a jednotné, srozumitelné komunikace Úřadu vůči občanům je dnes podpořen jak legislativním rámcem České republiky a Evropské unie, tak rozhodnutím vlády o zavedení jednotného vizuálního stylu státu, který má zpřehlednit veřejnou komunikaci napříč všemi ústředními orgány státní správy a posílit důvěryhodnost státu navenek i dovnitř.

Akademie ČTÚ navazuje na činnost Telekomunikační akademie, která v roce 2025 uskutečnila **303 vzdělávacích akcí** a oslovila celkem **7188 osob**, z toho **4014 dětí i mladistvých a 3174 seniorů**. O těchto výsledcích informovala jak tisková zpráva ze dne 16. prosince 2025, tak následně i monitorovací zpráva z února 2026, které vyzdvihly stabilní růst aktivit a rozvoj přednášek zejména v oblasti ochrany dětí v online prostředí. Z uvedeného je zřejmé, že poptávka po odborné, srozumitelné a prakticky zaměřené edukaci trvale roste a že role Telekomunikační akademie je společensky významná.

Primární cílovou skupinou Akademie ČTÚ je **spotřebitelská veřejnost**. Zvláštní pozornost je věnována **zvláště zranitelným spotřebitelům**, zejména **seniorům a dětem i mladistvým**, kteří jsou vzhledem ke své životní situaci či digitální zkušenosti disproporčně vystaveni rizikům podvodných praktik, manipulace, kyberútoků a nejrůznějších omylů. Poskytování jasných návodů, praktických rad a prevenčních materiálů v oblastech telekomunikačních a poštovních služeb, digitální bezpečnosti a nově také umělé inteligence je proto přirozenou a potřebnou součástí veřejné služby, kterou Úřad poskytuje.

Na **evropské úrovni** je důraz na vzdělávání a ochranu zranitelných skupin zakotven v evropském kodexu pro elektronické komunikace (požadavek zohledňovat potřeby starších osob a osob s omezenou digitální gramotností) a dále je posílen **Aktem o digitálních službách (DSA)** a **Aktem o umělé inteligenci (AIA)**. Zejména článek 4 AIA předpokládá nezbytnost zajistit **dostatečnou úroveň AI gramotnosti** u uživatelů nejrůznějších AI systémů a nástrojů. Tento předpis vytváří nový edukační mandát pro stát, tedy i pro Úřad, a přirozeně staví Akademii ČTÚ do role garantované, veřejně dostupné a odborně správné edukace o bezpečném, odpovědném a srozumitelném používání AI systémů a nástrojů.

Vedle digitálních témat zůstává pevnou součástí agendy Akademie ČTÚ také **osvěta v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb**. V praxi to znamená zejména poradenství k pochopení smluv a tarifů, přechodů mezi poskytovateli, reklamací vyúčtování či služeb, prevence před účtovacími a prodejními triky, orientace v doručovacích a reklamačních postupech či rozpoznání falešných zpráv. Tyto oblasti se navíc setkávají s digitální bezpečností (phishing, smishing, spoofing) a vyžadují integrovaný, praktický a jednotný přístup k edukaci spotřebitelů, od základních rad až po multikanálové šíření videonávodů a varování.

Strategicky důležitým rámcem pro další rozvoj je jednotný vizuální styl státu (dvouocasý lev, písmo Czechia Sans a metodika jednotné vizuální komunikace), který má být povinně implementován ve všech ústředních orgánech státní správy. Akademie ČTÚ ho v maximální možné míře přijme a v souladu s ním sjednotí web, prezentační materiály i multimediální obsah, aby byla komunikace vůči veřejnosti srozumitelná, profesionální a jednoznačně identifikovatelná jako oficiální služba Úřadu, respektive státu.

Cíl této koncepce je proto dvojitý:

- 1) **Institucionálně a obsahově profesionalizovat** původní projekt do podoby Akademie ČTÚ, a to se zřetelným organizačním ukotvením (koordinátor, odborní garanti), standardizovanou nabídkou vzdělávacích modulů, jednotnou metodikou a pravidly hodnocení kvality a poskytování zpětné vazby.
- 2) **Rozšířit a zefektivnit dosah** projektu směrem ke spotřebitelům, a to s důrazem na zvlášť zranitelné skupiny, mimo jiné za využití multimediálních formátů (krátká videa, infografiky, online komunikace), rozšíření o **AI témata** v souladu s AIA a zapracování jednotného vizuálního stylu státu.

2. Právní a institucionální ukotvení Akademie ČTÚ

Akademie ČTÚ je vzdělávacím projektem, jehož předpoklad je pevně zakotven v českém i evropském právním rámci. Jeho hlavním posláním je naplňovat povinnosti Úřadu v oblasti ochrany spotřebitelů, posilování jejich informovanosti a podpory bezpečného využívání služeb elektronických komunikací, poštovních a digitálních služeb. Tato činnost je sice nadstavbou běžné činnosti ústředního orgánu státní správy, ale opírající se přímo o zákony a strategické cíle státu.

2.1. Zákonný rámec

Podle čl. 2 odst. 3 Ústavy České republiky státní moc slouží všem občanům, což staví veřejnou správu do role poskytovatele služeb, nikoliv pouze orgánu kontroly či dozoru.

Akademie ČTÚ tuto zásadu naplňuje prostřednictvím vzdělávání a osvěty, která umožňuje spotřebitelům lépe porozumět svým právům i povinnostem poskytovatelů služeb.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ukládá Úřadu povinnost:

- chránit spotřebitele,
- posilovat jejich informovanost,
- zajišťovat přehlednost trhu,
- předcházet zneužívání silnějšího postavení poskytovatelů služeb.

Akademie ČTÚ tyto povinnosti zajišťuje aktivní vzdělávací činností, která vysvětluje spotřebitelům jejich práva, popisuje rizika a podvody v telekomunikačních a digitálních službách a přináší praktické návody, jak se bránit klamavým či agresivním praktikám.

2.2. Evropský legislativní rámec

Činnost Akademie ČTÚ je významně ovlivněna dvěma klíčovými evropskými regulacemi:

Aktem o digitálních službách (DSA)

DSA definuje práva uživatelů digitálních platforem, pravidla moderace obsahu a povinnosti velkých platforem. Spotřebitelé mají nová práva v oblasti transparentnosti doporučovacích systémů, hlášení nezákonného obsahu a ochrany před manipulativními praktikami. Akademie ČTÚ musí tato pravidla veřejnosti srozumitelně vysvětlovat.

Aktem o umělé inteligenci (AIA)

AIA zavádí nový princip AI gramotnosti, ukotvený přímo v článku 4, který stanoví, že poskytovatelé i subjekty zavádějící nástroje AI musejí zajistit dostatečnou úroveň AI gramotnosti u osob, které systémy AI obsluhují nebo používají jejich jménem, přičemž přihlédnou k jejich zkušenostem, znalostem a kontextu použití.

Tento požadavek se stává přímo relevantní pro Úřad, protože:

- spotřebitelé již dnes čelí podvodům založeným na AI (deepfake, manipulace),
- AI je součástí fungování digitálních platforem (doporučovací algoritmy),
- AIA předpokládá, že **státní instituce budou veřejnosti poskytovat vysvětlení souvisejících rizik a práv.**

Akademie ČTÚ se tak přirozeně stává podstatným nástrojem Úřadu i státu pro podporu **AI gramotnosti obyvatel.**

V tomto kontextu a jako doplnění výše uvedených dvou právních předpisů lze zmínit i **Akt o datech** (Data Act), který Úřadu jako národnímu datovému koordinátorovi

ukládá povinnost zvyšovat datovou gramotnost uživatelské veřejnosti. Ani toto téma tak nemůže být opomíjeno.

2.3. Ochrana zvlášt' zranitelných spotřebitelů

Evropský kodex pro elektronické komunikace klade zvláštní důraz na podporu:

- starších osob,
- osob s omezenou digitální gramotností,
- dětí a mladistvých.

To přímo odůvodňuje prioritu, kterou Akademie ČTÚ věnuje právě těmto skupinám. Ochrana zranitelných spotřebitelů je také dlouhodobým cílem spotřebitelské politiky České republiky i Evropské unie.

Ostatně cíl zajištění vysoké úrovně ochrany koncových uživatelů, a to rovněž s důrazem na ochranu zranitelných skupin spotřebitelů, zachovává i návrh nového nařízení o digitálních sítích (DNA).

Akademie ČTÚ proto nabízí specializované přednášky pro:

- **seniory** (obrana proti podvodům, orientace v nabídkách operátorů, základní digitální gramotnost),
- **děti a mladistvé** (kyberšikana, manipulace, sociální sítě, digitální stopa),
- **rodiče** (ochrana dětí v online prostoru),
- **školy, dětské domovy či nízkoprahová centra** (ochrana dětí v online prostoru).

2.4. Implementace jednotného vizuálního stylu státu

Dne 3. prosince 2025 vláda **schválila podobu nového jednotného vizuálního stylu pro ústřední orgány státní správy**, založeného předně na malém státním znaku, stylizovaném dvouocasém lvu a písmu Czechia Sans.

Tento styl je závazný a musí být postupně implementován napříč všemi státními weby, dokumenty, prezentačními materiály a informačními výstupy. Akademie ČTÚ tento styl:

- **v maximální možné míře převezme,**
- aplikuje ho na web, vzdělávací materiály, videa a prezentace,
- sjednotí tak vzhled veškerých využívaných materiálů.

Při implementaci jednotného vizuálního stylu bude Akademie ČTÚ postupovat v souladu s grafickým manuálem a pravidly pro užívání jednotného vizuálního stylu státní správy tak, jak vyplývají z usnesení vlády č. 963 z výše uvedeného dne.

To posílí důvěryhodnost a srozumitelnost Akademie ČTÚ jako oficiální veřejné služby.

2.5. Institucionální ukotvení v rámci Úřadu

Akademie ČTÚ bude nadále realizována především zaměstnanci Úřadu. Lektorská činnost:

- **je výkonem služebních úkolů,**
- nejedná se o potenciál pro jinou výdělečnou činnost,
- přednášky jsou poskytovány bezplatně,
- mohou být konány v rámci služební doby nebo formou schválené služby přesčas.

Aby byl projekt dlouhodobě udržitelný, koncepce navrhuje:

- zřízení role **koordinátora** Akademie ČTÚ,
- zapojení odborných garantů,
- jednotný postup při plánování, evidenci a vyhodnocování akcí,
- moderní komunikační a multimediální zázemí,
- úzkou spolupráci s „tiskovým oddělením“,
- spolupráci s univerzitami, zejména pak pedagogickými fakultami (ale nejen jimi).

I pro tento projekt platí a v budoucnu nadále musí platit, že základem jakékoliv činnosti Úřadu je otevřenost, transparentnost a předvídatelnost.

3. Zhodnocení stávajícího stavu

Tato kapitola poskytuje analytický přehled dosavadního fungování Telekomunikační akademie. Vychází z veřejnosti prezentovaných údajů o činnosti projektu, monitorovacích zpráv Úřadu, tiskových výstupů a interních zkušeností lektorů. Cílem je zachytit **současný stav, silné stránky, limity a potřeby dalšího rozvoje**, které tvoří základ pro následnou transformaci do moderní a profesionálně řízené Akademie ČTÚ.

3.1. Rozsah a dynamika činnosti

Rok 2025 znamenal pro Telekomunikační akademii historicky nejvyšší rozsah aktivit. Základní data za daný rok:

- 303 realizovaných přednášek,
- 7188 proškolených účastníků,
- z toho 4014 dětí a mladistvých a 3174 seniorů,
- při zapojení **17 lektorů z řad zaměstnanců Úřadu.**

Monitorovací zpráva z února 2026 vyzdvihovala, že Telekomunikační akademie „stabilně roste napříč regiony a cílovými skupinami“ a je jedním z hlavních nástrojů Úřadu v oblasti **ochrany dětí v online prostředí**. Významné je, že aktivity určené dětem a mladistvým se v roce 2025 dostaly na **stejnou úroveň rozsahu** jako tradiční přednášky pro seniory (byť otázkou zůstává porovnatelnost evidovaných dat). Rostla i spolupráce se školami, obcemi a univerzitami třetího věku (U3V).

Z uvedeného je patrné, že Telekomunikační akademie již dávno překročila měřítko pilotního projektu a stala se celostátně etablovanou vzdělávací službou. Za to náleží poděkování všem zapojeným zaměstnancům Úřadu.

3.2. Silné stránky projektu

1) Odbornost lektorů a důvěryhodnost Úřadu

Lektory jsou zaměstnanci Úřadu, kteří hluboce rozumějí telekomunikacím, poštovním službám, online prostředí, DSA i (částečně) systémům a nástrojům umělé inteligence. Důvěryhodnost státní instituce je pro veřejnost zásadní, zejména při tématech podvodů, smluvních vztahů či digitálních hrozeb.

2) Celostátní pokrytí a terénní dostupnost

Telekomunikační akademie realizuje přednášky po celé České republice. Regionální dostupnost je jedním z největších přínosů projektu.

3) Silná poptávka škol i seniorských organizací

Jak ukazuje statistika roku 2025, poptávka škol i seniorských organizací a U3V je nejen vysoká, ale dále roste. Platí též, že děti představují skupinu, kde je edukace nejúčinnější a často nejvíce potřebná.

4) Schopnost rychlé reakce na rizika

Lektorský tým flexibilně přidává témata jako:

- deepfake a imitace hlasu,
- nové online podvody,
- klamavé nabídky operátorů,
- falešné zprávy (třeba o doručování zásilek),
- algoritmické cílení na sociálních sítích.

5) Pozitivní obraz v médiích a veřejných výstupech Úřadu

Oficiální tiskové zprávy i zpravodajské portály hodnotí Telekomunikační akademii jako **mimořádně úspěšný projekt**.

3.3. Slabé stránky a institucionální limity

Navzdory růstu existují zásadní limity, které brání dalšímu rozvoji projektu:

1) Absence centrálního řízení napříč útvary

Projekt vznikl organicky a dlouhou dobu bez koordinátora. To vedlo k:

- různorodé kvalité výstupů,
- nejednotné metodice,
- nerovnoměrné distribuci zátěže mezi lektory,
- slabé prezentaci navenek, mimo jiné na lokální úrovni.

2) Kapacitní nedostatečnost

Poptávka škol, obcí či seniorských organizací a U3V převyšuje možnosti stávajícího týmu. Největší deficit je v regionech s vysokou poptávkou, u digitálních témat a přednášek cílených na děti a mladistvé.

3) Zastaralý web a slabá online komunikace

Aktuální web Telekomunikační akademie není v souladu s:

- šíří aktivit,
- jednotným vizuálním stylem státu,
- potřebou multimediální prezentace (videa, infografiky),
- požadavky moderní digitální komunikace.

Facebookový profil Telekomunikační akademie nedosahuje relevantního dopadu a slouží spíše internímu publiku než spotřebitelům.

4) Chybějící standardizace vzdělávání

Neexistuje jednotná sada modulů ani závazná metodika. Rizika:

- různorodá kvalita výkladu mezi lektory,
- obtížná aktualizace témat,
- ztráta konzistence mezi lektory.

5) Nesystémové odměňování a nerovnoměrná zátěž lektorů

Dnešní model spoléhá na:

- práci jak v, tak mimo služební dobu,
- individuálně schvalované přesčasy,
- nepravidelné mimořádné odměny.

To je do jisté míry dlouhodobě neudržitelné.

3.4. Rizika a hrozby

1) Personální vyčerpání a postupně se rozvíjející znalostní deficit

Bez posílení kapacit hrozí přetížení lektorů a pokles kvality přednášek.

2) Rostoucí rizika v digitálním prostředí

Digitální podvody, deepfake videa a hlasové imitace ohrožují zejména seniory i děti a mladistvé, tedy klíčové cílové skupiny. Jedná se o velmi složitá témata vyžadující neustálý znalostní rozvoj lektorů.

3) Nesoulad s novými legislativními povinnostmi

Bez transformace nebude možné efektivně naplnit požadavky DSA a zejména AIA.

4) Reputační riziko

Bez modernizace vizuální identity, webu a prezentovaného obsahu, bez zavedení kontroly kvality a poskytování zpětné vazby by Telekomunikační akademie mohla začít působit neprofesionálně vůči veřejnosti.

3.5. Zjednodušená SWOT analýza projektu

S - Silné stránky

- Odborný tým lektorů
- Důvěryhodnost státní instituce
- Celostátní pokrytí
- Rychlá reakce na vznikající rizika pro spotřebitele
- Pozitivní obraz v médiích
- Spolupráce s U3V a školami

W - Slabé stránky

- Absence koordinátora
- Slabá online prezentace
- Nejednotná metodika
- Kapacitní přetížení
- Nesystémové odměňování
- Absence poskytování zpětné vazby
- Zastaralý web

O - Příležitosti

- Implementace AIA (AI gramotnost)
- Jednotný vizuální styl státu (modernizace)
- Multimediální formáty (videa, infografiky)
- Rozšíření spolupráce s univerzitami, zejména pak pedagogickými fakultami
- Rostoucí poptávka škol a obcí včetně seniorských organizací

T - Hrozby

- Nárůst digitálních podvodů a AI manipulace (složitost problematiky)
- Trvale rostoucí poptávka bez navýšení kapacit (zejména přednášky pro děti a mladistvé)
- Riziko reputačního poškození při stagnaci komunikace
- Přísnější legislativní požadavky (DSA, AIA)

Zhodnocení tak potvrzuje, že transformace projektu do moderní Akademie ČTÚ je nezbytná pro další rozvoj, zajištění kvality a naplnění očekávání spotřebitelské veřejnosti.

4. Název, slogan a identita Akademie ČTÚ

Transformace Telekomunikační akademie do podoby Akademie ČTÚ je strategickou a nezbytnou změnou, která reflektuje rychlý rozvoj činností, rozšíření témat, nové legislativní povinnosti i moderní přístup ke komunikaci státu. Název, značka a vizuální identita Akademie ČTÚ musí odpovídat současné roli Úřadu jako regulátora elektronických komunikací, poštovních služeb, digitálních služeb a umělé inteligence. Stejně důležitá je i návaznost na nový jednotný vizuální styl státu. Akademie ČTÚ je jedním z viditelných veřejně vzdělávacích projektů Úřadu, a proto musí být s touto identitou plně sladěna.

4.1. Odůvodnění změny názvu

Původní název „Telekomunikační akademie“ již neodpovídá:

- výraznému **rozšíření témat** (poštovní služby, digitální bezpečnost, online rizika, DSA, umělá inteligence),
- **nárůstu počtu přednášek**,
- novému **legislativnímu rámci**, zejména dozoru vyplývajícímu z DSA a AIA.

Název **Akademie Českého telekomunikačního úřadu** (zkráceně **Akademie ČTÚ**) splňuje všechny zásadní požadavky:

- jasně odkazuje na instituci, která projekt garantuje,
- zahrnuje celou šíři oblastí působnosti úřadu,
- posiluje vážnost a důvěryhodnost projektu,
- je kompatibilní s jednotným vizuálním stylem státu.

Akademie ČTÚ se díky tomu stane plnohodnotnou vzdělávací značkou Úřadu. Tato varianta názvu je srozumitelná pro spotřebitele a zároveň odpovídá institucionálnímu charakteru projektu.

4.2. Slogan Akademie ČTÚ

Slogan musí splňovat několik kritérií:

- být srozumitelný pro všechny spotřebitele,
- odrážet zaměření na seniory, děti a mladistvé i běžné uživatele,
- pokrývat svět telekomunikací, poštovních služeb i digitálního prostředí a umělé inteligence,
- podporovat preventivní funkci Úřadu.

Navrhovaný slogan:

„S námi jste na sítích v bezpečí.“

Tento slogan je použitelný:

- v multimédiích,
- v tiskovinách,
- v prezentacích,
- na webu.

Spojuje svět fyzických služeb, digitálu a komunikačních sítí, tedy svět off-line i online. Vyjadřuje základní poslání Akademie ČTÚ: **bezpečí a srozumitelnost pro spotřebitele.**

Přesto výše uvedený slogan je pouze návrhem. Před finálním schválením sloganu se doporučuje jeho konzultace se zaměstnanci Úřadu zapojenými do projektu, případně napříč celým Úřadem (třeba formou soutěže pro zaměstnance o nejlepší slogan). Též je vhodné návrh sloganu zkonzultovat se smluvní PR agenturou.

4.3. Soulad s jednotným vizuálním stylem státu

Nový vizuální styl státu ukládá všem ústředním orgánům používat jednotný systém log, barev, typografie a grafických prvků. Jeho jednoznačný prvek představuje **bílý dvouocasý lev v červeném poli**, doplněný typografií Czechia Sans a jednotnou strukturou dokumentů.

Výše uvedené má pro komunikaci Akademie ČTÚ klíčové dopady:

- 1) Web Akademie ČTÚ bude přepracován podle jednotného vizuálního stylu.
- 2) Prezentace, videa, letáky a další dokumenty budou používat jednotný vizuální styl.
- 3) Logo „Telekomunikační akademie“ zanikne.
- 4) Nový vizuální styl bude využit při všech veřejných výstupech, a to od roll-upů po online grafiku.
- 5) Akademie ČTÚ bude vizuálně odpovídat Úřadu, který zastupuje.

Tím se posílí srozumitelnost projektu, důvěra spotřebitelů i jednotná prezentace státu.

4.4. Identita Akademie ČTÚ (hodnoty a význam)

Nová identita Akademie ČTÚ stojí na třech hodnotových pilířích:

1) Srozumitelnost

Akademie ČTÚ má být místem, kde spotřebitelé rychle a pochopitelně zjistí kupříkladu:

- jak bezpečně používat služby elektronických komunikací a poštovní služby,
- jak se bránit podvodům,
- jak fungují digitální služby,
- jak chránit děti v online prostředí,
- jak rozpoznat deepfake a AI manipulaci.

2) Důvěryhodnost

Jde o oficiální vzdělávací službu státu v oblastech, kde se občané často setkávají s riziky, omyly nebo klamavými či agresivními praktikami. Důvěra je pro tento projekt klíčová.

3) Modernost a multimediální orientace

Identita Akademie ČTÚ bude odrážet moderní vzdělávací přístup. Což bude například zahrnovat:

- krátká videa,
- infografiky,
- online knihovnu,
- jednoduché texty a vizuálně přehledné materiály.

4.5. Komunikační kanály projektu

- **Primární komunikační kanál:** modernizovaný web Akademie ČTÚ i hlavní web Úřadu.
- **Sociální síť:** především oficiální profily Úřadu, samostatný facebookový profil Akademie ČTÚ pouze jako sekundární (pokud vůbec).
- **Multimédia:** krátká videa, varovná videa, infografiky (viz dále).
- **Terénní komunikace:** prezentace, letáky, roll-upy, tištěné materiály.

4.6. Povinnost propagace projektu

V rámci realizace projektu bude široká veřejnost nejen ze strany lektorů vždy informována o tom, že jde o Akademii ČTÚ a že ji garantuje Úřad. To znamená, že každý dokument týkající se realizace projektu, jenž bude použit pro informování veřejnosti a cílových skupin, bude viditelně obsahovat název projektu, provázanost na Úřad a ideálně slogan.

5. Cílové skupiny Akademie ČTÚ

Akademie ČTÚ je vzdělávací projekt, jehož primárním účelem je zvyšovat informovanost a bezpečnost spotřebitelů, respektive koncových uživatelů v oblasti elektronických komunikací, poštovních služeb a digitálního prostředí. Hlavní cílová skupina tak vychází z mandátu Úřadu a z reálných potřeb široké veřejnosti.

5.1. Spotřebitelé (primární cílová skupina)

Spotřebitelé představují nejširší a nejdůležitější skupinu. Z hlediska zákona i praktických dopadů má Úřad povinnost chránit jejich zájmy a poskytovat jim srozumitelné informace o jejich právech, možnostech a rizicích spojených s využíváním služeb elektronických komunikací, poštovních služeb a digitálních platforem.

Akademie ČTÚ spotřebitelům poskytuje zejména:

- vysvětlení práv a povinností v telekomunikačních službách,
- poradenství ve vztahu ke smluvním podmínkám, reklamaci služeb a výběru poskytovatele,
- orientaci v nabídce tarifů a služeb,
- praktickou prevenci proti podvodům (telefonním, online i dalším),
- návod, jak bezpečně používat digitální technologie.

Spotřebitelé jsou tak jádrem všech aktivit Akademie ČTÚ a ostatní cílové skupiny jsou z této odvozeny.

5.2. Zvlášť zranitelní spotřebitelé - senioři

Senioři patří mezi nejzranitelnější spotřebitele. Mají specifické potřeby a často nízkou úroveň digitální sebejistoty. Výzkumy i zkušenosti lektorů ukazují, že jsou výrazně ohroženější:

- podvody po telefonu,
- falešnými sms o doručování zásilek,
- nelegálním spoofingem,
- online podvody,
- manipulací na sociálních sítích.

Akademie ČTÚ proto nabízí seniorům srozumitelný výklad, pomalejší tempo, praktické příklady, a zejména vysvětlení podvodů a rizik.

5.3. Zvlášť zranitelní spotřebitelé - děti a mladiství

Děti a mladiství jsou specifickou skupinou uživatelů digitálního prostoru. Často vstupují do online prostředí bez potřebné kompetence rozpoznat rizika. Evropská digitální legislativa jim proto přiznává **zvláštní úroveň ochrany**.

Akademie ČTÚ se zde zaměřuje na:

- rizikové chování na sociálních sítích,
- kyberšikanu,
- manipulativní techniky,
- zneužití osobních údajů včetně fotografií,
- rizika algoritmů a doporučovacích systémů,
- deepfake obsah a AI manipulace,
- závislostní chování a nebezpečné výzvy.

Děti často sdílejí konkrétní příběhy z reálného života, to ukazuje naléhavost cílené edukace.

5.4. Rodiče a pečující osoby

Rodiče hrají klíčovou roli v bezpečí dětí. Akademie ČTÚ je proto oslovuje zvlášť, aby jim poskytla:

- návody pro bezpečnou komunikaci s dětmi,
- informace o rodičovských nástrojích,
- zásady bezpečného používání aplikací a zařízení,
- rady při řešení kyberšikan.

Rodiče tvoří přirozeně propojenou cílovou skupinu s dětmi a školami.

5.5. Pedagogové, školy a další instituce

Školy jsou klíčovým partnerem. Akademie ČTÚ zde sleduje dva hlavní cíle:

- vzdělávání dětí a mladistvých,
- podporu pedagogů, kteří mohou dlouhodobě rozvíjet digitální bezpečnost dětí ve výuce.

Školy tak představují přirozený a vysoce efektivní multiplikátor vzdělávání. Edukace realizovaná prostřednictvím škol má násobný dopad, neboť se informace šíří nejen mezi žáky různých tříd a ročníků, ale často i směrem k rodičům a rodinám. Škola funguje jako stabilní a opakovaně využitelný distribuční kanál obsahu Akademie ČTÚ.

Z tohoto důvodu je žádoucí soustředit se nejen na přímé přednášky pro děti a mladistvé, ale také na systematickou podporu pedagogů, kteří mohou témata

digitální bezpečnosti, ochrany spotřebitele a rizik online prostředí i umělé inteligence dlouhodobě začleňovat do výuky. Tento přístup zvyšuje udržitelnost a celkový dosah edukace a současně snižuje kapacitní nároky na lektory Akademie ČTÚ.

5.6. Veřejná správa (doplňková cílová skupina)

Veřejná správa je doplňkovou cílovou skupinou, zejména kvůli novým povinnostem vyplývajícím z DSA a AIA. Úředníci potřebují orientaci v tom:

- jak s občany komunikovat o digitálních službách,
- jak bezpečně používat AI,
- jak zajistit transparentnost rozhodovacích procesů,
- jak občanům srozumitelně vysvětlovat jejich digitální práva.

Úřady mohou využívat edukační materiály Akademie ČTÚ pro vlastní interní školení. Současně se tak jedná o propagaci projektu.

5.7. Regulované subjekty (doplňková cílová skupina)

Operátoři, provozovatelé poštovních služeb, poskytovatelé digitálních služeb a podobně nejsou primární cílovou skupinou, ale mohou získávat relevantní informace o výkladu právních povinností a o doporučeních státu v oblasti ochrany spotřebitele.

Prostřednictvím regulovaných subjektů však lze zasahovat i primární a z ní odvozené cílové skupiny. Třeba tak, že se lektori Akademie ČTÚ zapojí do vzdělávacích či osvětových aktivit těchto subjektů (účast na přednášce, besedě, školení nebo konferenci, přijetí pozvání k natočení videa či epizody podcastu, společná tvorba brožury nebo letáku a podobně).

5.8. Stručný přehled

Cílové skupiny Akademie ČTÚ jsou tedy strukturovány následovně:

Primární skupina

- Spotřebitelská veřejnost (bez ohledu na věk, vzdělání, příslušnost)

Zvlášť zranitelné skupiny

- Senioři
- Děti a mladiství

Podpůrné skupiny

- Rodiče
- Pedagogové, školy a další instituce

Doplňkové skupiny

- Veřejná správa
- Regulované subjekty

6. Obsahové (tematické) pilíře Akademie ČTÚ

Obsah vzdělávání Akademie ČTÚ vychází ze skutečného rozsahu působnosti Úřadu a z reálných potřeb spotřebitelů. V posledních letech se okruh témat Telekomunikační akademie významně rozšířil jak v důsledku společenského vývoje, tak kvůli novým agendám vyplývajícím z evropské digitální regulace (DSA, AIA, Data Act). Akademie ČTÚ proto pokrývá celou šíři agend Úřadu, aby spotřebitelé rozuměli službám, které využívají, a aby se dokázali bezpečně orientovat ve stále složitějším technologickém prostředí.

Hlavní obsahové pilíře, kolem nichž se vzdělávání Akademie ČTÚ soustředí, jsou tak následující:

6.1. Elektronické komunikace

Elektronické komunikace tvoří tradiční a stabilní oblast působnosti Úřadu a patří mezi nejčastější příčiny spotřebitelských dotazů i sporů. Tento pilíř zahrnuje zejména:

- porozumění smlouvám, tarifům a jejich změnám,
- přenesení čísla a změnu poskytovatele,
- reklamace vyúčtování i služeb a ochranu před nekalými praktikami,
- přehled práv a povinností spotřebitelů podle zákona o elektronických komunikacích,
- neetické praktiky operátorů a jak jim předcházet,
- specifické služby a jejich rizika (barevné linky, tísňová volání, prémiové služby, univerzální služba),
- užitečné nástroje Úřadu.

Interní data i veřejné mediální zprávy potvrzují, že právě tato oblast je nejfrekventovanější částí vzdělávání Akademie ČTÚ a tvoří základ spotřebitelské gramotnosti.

6.2. Poštovní služby

Spotřebitelé využívající poštovní služby nejsou samostatnou cílovou skupinou, ale tvoří významnou část hlavního pilíře ochrany spotřebitelů. Akademie ČTÚ se zde zaměřuje na:

- doručování, reklamace a práva spotřebitelů,
- poštovní smlouvy a univerzální službu,
- praktické postupy při podání či převzetí zásilek,
- omezení, povinnosti a odpovědnost poskytovatelů,
- rozpoznávání podvodných zpráv o doručování zásilky (phishing, smishing).

Tento pilíř je zásadní zejména pro seniory a spotřebitele ve venkovských regionech, kde je pošta stále ještě klíčovým poskytovatelem služeb. Je to však téma i pro veřejnou správu.

6.3. Digitální služby a online prostředí (zejména DSA)

Po přijetí DSA se Úřad stal koordinátorem digitálních služeb v České republice. Akademie ČTÚ proto veřejnosti vysvětluje:

- práva uživatelů online platform,
- moderaci obsahu a její pravidla,
- jak fungují doporučovací algoritmy,
- jak poznat manipulativní praktiky (dark patterns),
- jak funguje hlášení nezákonného obsahu,
- jak chránit děti na sociálních sítích.

Zvlášť důležité je vysvětlovat, že DSA výrazně posiluje práva uživatelů a jejich možnost bránit se proti škodlivému nebo manipulativnímu online obsahu.

6.4. Umělá inteligence a ochrana uživatelů (AIA)

AIA zavádí zcela nový právní rámec, který bude mít zásadní dopad na spotřebitele a který zároveň předpokládá, že státy budou podporovat **AI gramotnost** u všech uživatelů, včetně zvlášť zranitelných skupin.

Akademie ČTÚ se proto zaměří na:

- rozpoznávání deepfake obsahu,
- rizika podvodů založených na AI (imitace hlasu, osobnostní útoky),
- používání generativní AI bezpečně a odpovědně,
- rizika algoritmické manipulace,
- ochranu dat při používání AI systémů a nástrojů,
- zakázané praktiky podle AIA (třeba zneužití zranitelnosti dětí).

Potřebu tohoto tematického pilíře potvrdila i koordinátorka dozoru AI, která doporučila, aby Akademie ČTÚ postupně vytvořila souvislou „AI vzdělávací osu“ pro děti a mládež, rodiče, seniory, regulované subjekty i veřejnou správu, a to mimo jiné díky outsourcingu (domluvě s organizacemi, které se již v této oblasti pohybují).

Nezpochybnitelným faktem zároveň je, že problematika AI postupně prostoupí všemi ostatními tematickými pilíři Akademie ČTÚ, a to vůči všem cílovým skupinám.

6.5. Digitální bezpečnost a prevence podvodů

Z dat Úřadu a ze zkušeností lektorů vyplývá, že největší riziko pro spotřebitele spočívá v podvodných a manipulativních technikách. Tento pilíř zahrnuje:

- phishing, smishing, spoofing,
- falešné technické podpory,
- podvodné e-shopy a online tržiště,
- manipulaci na sociálních sítích,
- ochranu soukromí a osobních údajů,
- základy kyberhygieny.

Toto je pilíř, v němž Akademie ČTÚ může dosahovat největšího bezprostředního efektu, zejména pak u seniorů.

6.6. Ochrana dětí a mládeže v online prostředí

Přednášky pro děti a mladistvé jsou jednou z nejrychleji rostoucích částí projektu. Jejich obsah se soustředí na:

- kyberšikanu,
- grooming,
- rizikové výzvy a tlak vrstevníků,
- závislostní chování,
- bezpečné nastavení účtů a zařízení,
- digitální identitu a digitální stopu,
- vliv algoritmů a doporučovacích systémů,
- deepfake a AI manipulace.

6.7. Technologické a digitální domácí násilí

Novým, ale zásadním tématem může být zneužívání technologií v rámci mezilidských vztahů. Akademie ČTÚ se může zaměřit i na:

- stalkerware,
- sledování zařízení,
- kontrolu komunikace,
- omezení digitálního soukromí,
- vydírání pomocí digitálního obsahu,
- deepfake v kontextu psychického týrání.

Téma je úzce propojeno s Chartou proti domácímu násilí a zároveň přímo navazuje na ochranu zranitelných spotřebitelů, zejména mladých lidí a seniorů.

6.8. Potřeba standardizace základní nabídky přednášek

Vzhledem k tomu, že tematický záběr Akademie ČTÚ je velmi široký a zasahuje spotřebitele v mnoha oblastech, je nezbytné **zavést jednotnou, standardizovanou nabídku vzdělávacích modulů**.

Důvody?

1) Různorodost obsahu ohrožuje konzistentní kvalitu.

Různí lektori pracují v různých regionech, což bez metodické jednoty vede k odlišnostem ve výkladu i obsahu.

2) Moderní témata (DSA, AIA, Data Act) vyžadují odbornou garanci.

Tato témata jsou legislativně komplexní a musí být vykládána garantovaným, jednotným způsobem.

3) Spotřebitelé musejí dostat stejnou kvalitu výkladu kdekoliv.

4) Standardizace je předpokladem digitálního rozvoje (videa a jiná multimédia).

5) Jednotné moduly zjednoduší komunikaci směrem k partnerům (školám, obcím, seniorských organizacím, U3V).

Standardizace bude zahrnovat:

- základní nabídku několika (třeba pěti) klíčových přednáškových bloků,
- povinné sylaby a osnovy,
- závazné prezentační materiály,
- pravidelnou aktualizaci dle legislativních změn,
- centrální metodický dohled,
- odborné garanty pro jednotlivé pilíře.

Přednášky upravené dle přání a potřeb instituce, která si lektora pozve, budou samozřejmě nadále možné. Tvorba speciálních přednášek je nezbytná zejména v případě opakovaných návštěv dané instituce.

6.9. Odborné garantství pilířů a dílčích témat

Aby byla zajištěna vysoká odbornost a právní správnost výkladu, bude:

- každý obsahový pilíř mít **hlavního odborného garanta**,
- garantem bude zpravidla vedoucí příslušného útvaru nebo jím pověřený specialista,
- koordinátor Akademie ČTÚ bude garantovat formální správnost,
- garant bude schvalovat obsah slajdů, videí či brožur,

- garant bude pravidelně aktualizovat obsah dle změn legislativy.

Tento model zajistí, že Akademie ČTÚ bude vystupovat **jedním odborným hlasem**, což je pro regulátora naprosto nezbytné.

7. Organizační model Akademie ČTÚ

Profesionalizace a dlouhodobá udržitelnost Akademie ČTÚ vyžaduje pevné organizační ukotvení, jasně definované odpovědnosti a jednotné metodické řízení. Dosavadní organický růst projektu ukázal, že je možné dosáhnout významných výsledků i bez formální struktury, nicméně slabiny identifikované v kapitole 3., zejména nejednotnost výstupů, přetížení lektorů a absence centrálního řízení, jasně ukazují, že další rozvoj není možný bez institucionálního posílení.

Nový organizační model Akademie ČTÚ je postaven na čtyřech hlavních prvcích:

- 1) zřízení role koordinátora Akademie ČTÚ,
- 2) začlenění koordinátora do Sekretariátu předsedy Rady ČTÚ,
- 3) jasné vymezení odborných garantů pro obsahové pilíře či dílčí témata,
- 4) nastavení jednotných procesů řízení a koordinace, evidence, komunikace a kvality včetně poskytování zpětné vazby.

7.1. Koordinátor Akademie ČTÚ jako klíčová role

Koordinátor je centrální koordinační a metodická pozice celého projektu. Jeho hlavními odpovědnostmi jsou:

1) Strategické řízení projektu

- příprava plánů činnosti,
- řízení kapacit a plánování přednášek,
- vyhodnocování výsledků a reporting vedení,
- příprava podkladů pro vedení.

2) Profesní rozvoj lektorů

- koordinace lektorů napříč regiony,
- zajištění jednotné metodiky vzdělávání,
- organizace školení lektorů a hospitací,
- pravidelný mentoring a podpora.

Za zmínku stojí i možnost organizace výjezdní porady zaměstnanců zapojených do projektu.

3) Standardizace obsahu a kvality

V souladu s kapitolou 6. koordinátor Akademie ČTÚ:

- dohlíží na závazné sylaby přednášek,
- spravuje jednotné prezentace, grafiku a didaktické materiály,
- zajišťuje pravidelnou aktualizaci obsahu podle legislativy (DSA, AIA, Data Act),
- schvaluje podobu vizuálů v souladu s jednotným vizuálním stylem státu.

4) Komunikační a mediální řízení

- odpovědnost za web Akademie ČTÚ,
- za jednotnou komunikaci (v souladu s „tiskovým oddělením“),
- za tvorbu harmonogramu tvorby videoobsahu a doplňkových materiálů,
- podíl na správě sociálních sítí (nebo jejich integrace pod hlavní kanály Úřadu).

5) Evidence, statistika a evaluace

- vedení kompletní interní evidence přednášek,
- sledování dopadu, účastí a regionálních potřeb,
- vyhodnocení efektivity přednášek pro spotřebitele.

7.2. Začlenění koordinátora pod Sekretariát předsedy Rady ČTÚ

Toto organizační umístění je klíčové. Má několik zásadních výhod:

1) Přímé napojení na vedení Úřadu

Akademie ČTÚ je nástrojem veřejné služby a podpory spotřebitelů. Její činnost musí být strategicky řízená stejně jako ostatní klíčové agendy Úřadu.

2) Úzká vazba na „tiskové oddělení“ a mediální komunikaci

V Sekretariátu se nachází „tiskové oddělení“, které:

- spravuje vizuální identitu Úřadu,
- zajišťuje vydávání tiskových zpráv a monitorovacích zpráv,
- dohlíží na centrální web a spravuje sociální sítě Úřadu,
- je garantem profesionální komunikace.

Proto je ideální, aby koordinátor:

- měl přímý přístup k tiskovým pracovníkům,
- mohl schvalovat a řídit edukační videa a další multimédia,
- koordinoval podobu Akademie ČTÚ s jednotným vizuálním stylem státu.

3) Jednotné zastřešení napříč útvary

Koordinátor potřebuje funkční přístup k útvarům:

- S 30 (elektronické komunikace, poštovní služby, ochrana spotřebitele, rozhodování sporů, metodika)
- SO 637.3 (digitální agendy, DSA, DGA, Data Act)

- SO 605 (umělá inteligence, AIA)
- S 20 (držitel poštovní licence, kontrola plnění jeho povinností, univerzální služba)
- S 40 (užitečné nástroje Úřadu)
- O 606 (právní a legislativní podpora)
- O 623 (IT podpora)

Začlenění v Sekretariátu umožňuje koordinátorovi jednat napříč celým Úřadem. Zároveň je třeba zdůraznit, že koordinátor musí velmi úzce spolupracovat s představenými výše uvedených útvarů, respektive všech útvarů, z nichž pocházejí do projektu zapojení zaměstnanci Úřadu. Koordinátor nemůže narušovat standardní vztah nadřízenosti a podřízenosti zaměstnanců Úřadu.

4) Posílení autority projektu

Povýšení projektu na úroveň Sekretariátu předsedy Rady ČTÚ:

- zvýší jeho institucionální váhu,
- usnadní koordinaci a komunikaci.

7.3. Síť odborných garantů

Každý obsahový pilíř (elektronické komunikace, poštovní služby, DSA, AI, digitální bezpečnost, ochrana dětí a podobně) má mít svého odborného garanta.

Odborný garant:

- pochází z příslušného odborného útvaru,
- zajišťuje odbornost a aktuálnost,
- schvaluje obsah prezentací, videí a dalších materiálů,
- spolupracuje s koordinátorem na aktualizaci.

Takto vznikne systém „věcné odpovědnosti“, který zajistí, že Akademie ČTÚ bude vždy vystupovat jedním odborným hlasem.

7.4. Metodické a provozní procesy

Akademie ČTÚ bude mít:

1) Jednotnou metodiku

- základní nabídku přednášek (sestavených ze standardizovaných modulů),
- jednotnou strukturu výkladu,
- jednotný vizuální styl.

2) Systém evidence

- centrální plán přednášek (ten nebude lektorům bránit v plánování vlastních přednášek),
- přehled kapacit,
- statistiky dle regionů.

3) Systém pravidelného vzdělávání lektorů

- školení, kurzy, interní workshopy.

4) Proces tvorby a schvalování videoobsahu (viz dále)

5) Standardizovaný reporting

- přehled přednášek měsíčně, kvartálně, ročně (či jakkoliv dle potřeby),
- statistiky účastí, regionální data,
- výstupy pro vedení Úřadu.

8. Personální a kapacitní zajištění Akademie ČTÚ

Rozvoj Akademie ČTÚ, její odborná kvalita a schopnost poskytovat službu spotřebitelům po celé republice jsou přímo závislé na dostatečných personálních kapacitách a na jasně nastaveném systému práce lektorů.

Akademie ČTÚ vychází ze dvou základních předpokladů:

- 1) **Vzdělávání je výkonem služebních úkolů**, a proto musí mít systémové zázemí.
- 2) **Rostoucí poptávka veřejnosti převyšuje současné kapacity**, což vyžaduje odborné, organizační a kapacitní posílení.

8.1. Lektor = základní stavební kámen

Lektory Akademie ČTÚ jsou zaměstnanci Úřadu, kteří přednášejí odborná témata vyplývající z jejich služební náplně. Lektorská činnost je proto přirozenou součástí výkonu služby, nikoliv komerční činností.

Lektor musí mít:

- odbornou znalost příslušné agendy,
- schopnost přizpůsobit výklad spotřebitelům,
- didaktické dovednosti,
- schopnost pracovat se seniory nebo s dětmi a mladistvými (dvě nejzranitelnější skupiny),

- dovednosti interaktivní práce s publikem,
- základní mediální a prezentační kompetence.

Do budoucna lze jediné doporučit, aby lektor měl vždy přímou návaznost na příslušné agendy Úřadu a jejich výkon, nevěnoval se tedy pouze přednáškové činnosti. S ohledem na požadavky evropské digitální regulace na přesnost výkladu práv a povinností, podporu AI gramotnosti a ochranu zranitelných skupin a s ohledem na potřebu rychlých a konzistentních aktualizací obsahu je žádoucí, aby lektorské zajištění probíhalo v přímé návaznosti na výkon a metodické řízení příslušných agend. Tento model totiž snižuje riziko nesprávného výkladu, zkracuje schvalovací workflow, posiluje důvěryhodnost lektora i Úřadu a zvyšuje reálný preventivní dopad edukace na spotřebitele a posiluje možnost vyhodnocování lektorem načerpaných dat během přednášek.

8.2. Aktuální kapacitní stav a jeho limity

Ze zkušeností lektorů Telekomunikační akademie a představených příslušných útvarů se ukazuje několik kapacitních výzev:

1) Nerovnoměrné regionální pokrytí

Nejvýraznější kapacitní deficit je na Moravě, kde jsou potřeby škol velmi vysoké, ale lektorská kapacita omezená.

2) Přetížení lektorů

Lektorská činnost je často vykonávána „navíc“ k běžné každodenní agendě, často v odpoledních hodinách, výjimečně i o víkendech. To může vést k přetížení lektorů a poklesu kvality přednášek.

3) Rostoucí poptávka po školních programech

Školy poptávají stále více přednášek zaměřených na online bezpečnost, rizika sociálních sítí i rizika využívání AI systémů a nástrojů.

4) Nové legislativní povinnosti (DSA, AIA, Data Act)

Ty vyžadují odbornou, pravidelně aktualizovanou edukaci spotřebitelů. To bez dedikovaných kapacit nelze systémově zvládnout.

5) Nárůst poptávky po multimediálních výstupech

Vedení Úřadu i veřejnost očekávají, že Akademie ČTÚ bude vytvářet edukační videa, infografiky a ostatní materiály. To je další zatížení a vyžaduje jak odborné, tak produkční kapacity.

8.3. Návrh kapacitního posílení

Aby Akademie ČTÚ mohla reagovat na potřeby spotřebitelů i legislativní očekávání, je nutné posílit lektorské, organizační i obsahové kapacity.

1) Zřízení pozice koordinátora Akademie ČTÚ (viz kapitola 7.)

Koordinátor je klíčová pozice a představuje nutný základ pro další kroky.

2) Posílení lektorské sítě

- Doplnění několika lektorů v poddimenzovaných regionech, a to i umožněním, aby se do projektu mohli zapojit zaměstnanci Úřadu z dalších útvarů.
- Doplnění více lektorů, kteří se budou věnovat přednáškám pro děti a mládež.
- Doplnění interního lektora pro AI (plánované systemizované místo).
- Postupné doplnění dalších lektorů dle poptávky a nových témat.

3) Zapojení dalších institucí

- Umožnění zapojení též externích lektorů, kteří o Akademii ČTÚ projeví zájem, třeba i z řad influencerů, což zároveň může být podstatnou součástí propagace projektu. Samozřejmostí je, že každé externí zapojení podléhá věcné garanci odborného garanta a kontrole koordinátorem Akademie ČTÚ i „tiskovým oddělením“. Obsah je totiž vždy prezentován jménem Úřadu, nikoliv lektora.
- Umožnění zapojení studentů univerzit, především z pedagogických fakult.
- Výše uvedené zapojení externích lektorů i studentů může mít různé podoby, třeba jako samostatného lektora, lektora s dozorem nebo jako asistenta stávajících lektorů („asistent pro praktické ukázky posluchačům“). To vše klade nároky na budování jejich odborného zázemí.
- Především u tématu AI zajištění outsourcingu, tedy rámcových dohod s organizacemi, které se věnují tématu AI, nastavení vhodné formy a obsahu spolupráce.
- Zintenzivnění spolupráce se spotřebitelskými a dalšími organizacemi, ať už přímo na organizaci přednášek pro spotřebitelskou veřejnost, nebo na vzdělávání lektorů.

4) Zavedení funkce odborných garantů

Odborný garant zajišťuje odbornou správnost každého obsahového pilíře či dílčího tématu a jeho role je nezbytná zejména pro:

- jednotnost výuky,
- právní správnost,
- aktualizaci obsahu,
- schvalování videí a dalších materiálů.

5) Upskilling stávajících lektorů

Předně lze doporučit, aby všichni lektori absolvovali kurz „Elements of AI“, což je bezplatný mezinárodní kurz dostupný v češtině. Vzdělávání lektorů a rozvoj jejich dovedností v oblasti AI však vyžaduje i nadstavbová školení věnující se dílčí aspektům či praktickému využití nejrůznějších systémů a nástrojů. Toto další vzdělávání je úkolem interního lektora pro AI (plánované systemizované místo) a AI specialistů / manažerů zařazených v odboru 623 (dvě plánovaná systemizovaná místa). Případně mohou být využiti externí odborníci.

Lektori obecně projevují zájem o rozvoj jejich technických znalostí a dovedností, třeba jak je technicky realizován nějaký podvod, jak fungují algoritmy na sociálních sítích, jak se uskutečňuje spoofing, jak správně využívat konkrétní systém či nástroj.

6) Technicko-produkční kapacita pro tvorbu videí a dalších doplňkových materiálů

Tuto kapacitu je nutné personálně podpořit, ideálně prostřednictvím „tiskového oddělení“ nebo externí produkce.

Nad rámec zajištění produkčně-technické kapacity pro tvorbu videí se doporučuje každého lektora vybavit tabletem, digitálním ukazovátkem a rozdvojkou na USB k notebooku. Dále se doporučuje vybavit každý oblastní odbor přenosným mikrofonom a přenosným dataprojektorem.

9. Odměňování lektorů a právní rámec výkonu činnosti

Lektorská činnost v rámci Akademie ČTÚ představuje součást výkonu služebních úkolů zaměstnanců Úřadu. Aby byla tato činnost dlouhodobě udržitelná, spravedlivá a právně bezvadná, je nezbytné vymezit jednoznačný systém odměňování i pravidla spojená s výkonem této činnosti.

9.1. Lektorská činnost je výkonem služby

Podle zákona o státní službě je státní zaměstnanec povinen vykonávat službu v souladu s charakteristikou služebního místa. Přednášky Akademie ČTÚ jsou přímo spojeny s výkonem působnosti Úřadu v oblasti elektronických komunikací, poštovních služeb a digitálních služeb a jejich účelem je zvyšování informovanosti a ochrany spotřebitelů. Proto jsou tyto přednášky realizovány bezplatně.

9.2. Práce mimo služební dobu a přesčasy

V praxi se stává, že přednášky Akademie ČTÚ probíhají mimo běžnou služební dobu:

- v odpoledních hodinách,

- o víkendech,
- při celodenních akcích (např. U3V, školní programy).

V takových případech musí být činnost vykonávána jako **služba přesčas**, řádně schválená představeným, v souladu se zákonem o státní službě. To znamená:

- přednáška mimo služební dobu = služba přesčas,
- za ni náleží příslušné odměny a příplatky,
- služba přesčas musí být vždy předem schválena.

Tento postup je dnes využíván, ale není systémově ukotven, praxe je různorodá napříč útvary. Doporučuje se, aby schvalování přesčasů bylo vysvětleno jako standardní součást činnosti lektorů a poskytla se jim adekvátní pomoc se souvisejícími administrativními povinnostmi.

9.3. Mimořádné odměny a motivace lektorů

Lektorská činnost vyžaduje:

- časovou flexibilitu,
- nadprůměrné prezentační dovednosti,
- empatický přístup k dětem, mladistvým a seniorům,
- odpovědnost za obsah a právní správnost,
- schopnost reagovat na dotazy a individuální situace.

Je proto nezbytné, aby systém odměňování tuto náročnost reflektoval. Podle informací od jednotlivých útvarů jsou dnes lektorům poskytovány mimořádné odměny, ale jejich výše a frekvence nejsou jednotné.

Doporučuje se:

- zavést systém (včetně jasných kritérií) pravidelných mimořádných odměn dle odvedeného výkonu,
- posuzovat odměny podle počtu přednášek, typu přednášek, jejich kvality a dopadů,
- využívat koncepci koordinátora, který bude spolupracovat s představenými útvarů a poskytovat jim podklad pro určení výše odměny podle jasných kritérií,
- dbát na spravedlivé a transparentní odměňování.

Nejedná se tedy o kritiku či výzvu k podstatné změně stávajícího systému odměňování, nýbrž o doporučení zlepšit komunikaci s lektory a dalšími zaměstnanci zapojenými do projektu ohledně jejich odměňování a posílit transparentnost tohoto systému. Jinak řečeno, je nutné věnovat dostatek prostoru vysvětlování a odůvodňování. Současně je vhodné posílit objem finančních prostředků v kapitolách příslušných útvarů či PRÚ rozdělovaných jako mimořádné odměny lektorům a dalším zaměstnancům zařazeným do projektu.

9.4. Práce mimo Akademii ČTÚ - podmínky a omezení

Pokud by zaměstnanec chtěl vykonávat obdobnou vzdělávací činnost **mimo Úřad**, platí, že:

- musí podat žádost podle § 81 zákona o státní službě,
- služební orgán musí zkoumat riziko **střetu zájmů**,
- musí být vyloučena možnost, že by zaměstnanec využíval informace získané v rámci služby,
- činnost nesmí konkurovat Akademii ČTÚ či Úřadu,
- povolení se vydává **na konkrétní případ**, nelze žádat „paušální povolení“.

Posuzuje se:

- povaha činnosti,
- subjekt, pro který má být vykonávána,
- období a rozsah,
- možné konflikty s aktuálními činnostmi Úřadu,
- ochrana důvěryhodnosti státní služby.

V kontextu Akademie ČTÚ je zvláště důležité, aby nebyla narušena:

- nestrannost,
- nezávislost,
- reputace Úřadu,
- jednota obsahu.

Ochrana Akademie ČTÚ před střetem zájmů:

- lektorské materiály, prezentace a podklady jsou majetkem Úřadu,
- není možné je používat v komerční sféře,
- lektor nesmí vystupovat jako „externí odborník“ v témže obsahu, který poskytuje jménem Úřadu,
- Úřad má právo chránit svůj obsah i reputaci.

9.5. Návrh systémového řešení: „model 3P“

Doporučený model odměňování a řízení činnosti lektorů stojí na třech pilířích: **povinnost, předvídatelnost, podpora**.

1) Povinnost

Lektorská činnost je součástí výkonu služby. Je nutné ji plánovat, evidovat a metodicky řídit jako běžnou pracovní činnost.

2) Předvídatelnost

Zaměstnanci musí dopředu vědět:

- jak bude jejich výkon odměněn,
- jak se schvalují přesčasy,
- jak se postupuje při různých typech přednášek,
- jak se hodnotí kvalita.

3) Podpora

Úřad musí:

- umožnit lektorům získávat nové kompetence (např. AI vzdělávání, technické aspekty, grafika),
- poskytovat technické zázemí a vybavení,
- investovat do jejich dlouhodobého rozvoje,
- oceňovat nadstandardní výkon,
- zajistit efektivní zpětnou vazbu lektorům ze strany koordinátora Akademie ČTÚ i odborných garantů, případně též „tiskového oddělení“ či externího specialisty, stejně tak zajistit křížovou zpětnou vazbu mezi lektory navzájem.

Tento model umožní rozvíjet projekt, posílit motivaci a zajistit vysokou kvalitu činnosti.

10. Komunikační a vizuální strategie Akademie ČTÚ

Úvodem je nutné zdůraznit, že komunikační strategie Akademie ČTÚ musí být pouze jednou ze součástí celkové komunikační strategie Úřadu. Namísto je doporučení takovou aktuální celkovou komunikační strategii Úřadu co nejdříve zpracovat.

Komunikace je klíčovým prvkem úspěšného fungování Akademie ČTÚ. Výsledkem výše uvedené analýzy je zjištění, že současná komunikační podoba projektu neodpovídá jeho šíři, významu ani společenskému dopadu. Úroveň online prezentace, fragmentované komunikační kanály a absence jednotného vizuálního stylu snižují možnost oslovit spotřebitele, hlavní cílovou skupinu projektu.

Nový komunikační a vizuální model musí být plně v souladu s:

- novým jednotným vizuálním stylem státu (viz výše),
- strategickým posláním Akademie ČTÚ jako veřejné služby podporující ochranu spotřebitelů,
- principy transparentnosti a jednoduché srozumitelnosti,
- potřebou oslovit nejen spotřebitele, ale zvláště pak zranitelné skupiny (seniory, děti a mladistvé),
- moderními formami komunikace.

Nová strategie se opírá o tři hlavní pilíře:

- 1) jednotná vizuální identita Akademie ČTÚ,
- 2) silná online a multimediální komunikace,
- 3) sjednocení komunikačních kanálů pod Úřad.

10.1. Jednotný vizuální styl

Jednotný vizuální styl státu byl schválen vládou a jeho implementace je povinná pro všechny ústřední orgány státní správy. Akademie ČTÚ bude tento vizuální styl respektovat, integrovat a aplikovat.

Co to znamená?

- Akademie ČTÚ bude používat **stejný vizuální styl** jako Úřad.
- Logo projektu bude vytvořeno podle pravidel vizuální identity státu.
- Typografie bude sjednocena s písmem Czechia Sans.
- Web, prezentace, videa a tiskoviny budou odpovídat metodice státní stylu.
- Všechny materiály ponесou styl jednotné vizuální komunikace státu, včetně barev, struktury a typografických pravidel.

Tato změna zajistí, že Akademie ČTÚ bude na první pohled identifikovatelná jako **oficiální vzdělávací projekt státu**, nikoliv jako projekt oddělený od Úřadu či soukromá záležitost lektorů.

10.2. Web Akademie ČTÚ jako nový centrální nástroj komunikace

Analýza současného webu Telekomunikační akademie ukazuje, že:

- je vizuálně zastaralý,
- neodpovídá rozsahu aktivit projektu,
- nedostatečně pracuje s multimediálním obsahem,
- neoslovuje přímo spotřebitele,
- neobsahuje aktuální články ani videa.

Nový web Akademie ČTÚ bude:

1) Postaven v souladu s jednotným vizuálním stylem státu.

2) Přehledně rozdělen podle cílových skupin, a to:

- spotřebitelé,
- senioři,
- děti a mládež,
- rodiče,
- školy (pedagogové) a další instituce.

3) Nabízet ucelenou nabídku přednášek.

Včetně harmonogramu, popisu témat, výukových materiálů a kontaktů.

4) Obsahovat moderní multimediální sekci „Videotéka Akademie ČTÚ“.

5) Průběžně aktualizovaný.

Aktuality, legislativní změny, edukativní články.

6) Reagující na aktuální incidenty.

Například varování před falešnými zprávami, podvody se smlouvami, deepfake útoky.

7) Provázaný s hlavním webem Úřadu.

Tím se web stane hlavním místem, kde spotřebitelé hledají **jasné, jednoduché, srozumitelné a oficiálně garantované informace**.

10.3. Sociální sítě a sjednocení komunikace pod Úřad

Zjištění:

- **profil Telekomunikační akademie na Facebooku není efektivní,**
- dosah je nízký,
- obsah nepřitahuje pozornost (statistiky ukazují velmi malý engagement),
- sledující tvoří převážně zaměstnanci Úřadu, nikoliv spotřebitelé.

Tento závěr potvrzuje i datová analýza - prakticky nulové minutové zhlédnutí videí, minimální interakce.

Nový přístup bude proto následující:

1) Primárním komunikačním kanálem budou sociální sítě Úřadu.

To znamená:

- Akademie ČTÚ nebude primárně vytvářet vlastní profily na sociálních sítích.
- Obsah Akademie ČTÚ se bude sdílet přes **oficiální profily Úřadu**, které mají vyšší důvěru i větší dosah. Přičemž bude zajištěna dostatečná pravidelnost zveřejňování příspěvků.

2) Facebookový profil Akademie ČTÚ může existovat jen jako sekundární kanál (pokud vůbec).

Například pro specifické komunitní akce nebo interní účely.

3) Obsah sociálních sítí se zaměří na skutečnou přidanou hodnotu.

Doporučuje se:

- aktuální rizika a podvody,
- krátké vysvětlující příspěvky,
- varování spotřebitelům,
- legislativní změny v praxi,
- praktické rady,
- autentický obsah (nikoliv jen fotografie z přednášek).

4) Obsah musí mít účel, tedy žádné „příspěvky pro příspěvky“.

Nový přístup by měl pracovat s principem: „**Co se spotřebitel musí dozvědět, aby byl skutečně v bezpečí?**“.

10.4 Multimediální strategie (edukační videa)

Tvorba videí pro Akademii ČTÚ by měla mít zásadní dopad a měla by tvořit podstatný pilíř nové komunikace. Nejspíše bude nezbytné zapojit externí produkční agenturu.

Doporučení:

1) Krátká videa (dvě až tři minuty)

S jasným sdělením. Jedno téma = jedno video.

2) Profesionální technické standardy

- kvalitní kamera,
- mikrofony,
- světla,
- střih v profesionálním softwaru.

3) Obsahové garantství

Každé video musí mít odborného garanta, případně věcnou garanci příslušného útvaru.

4) Videa budou dostupná na:

- webu Úřadu,
- webu Akademie ČTÚ,
- YouTube kanálu Úřadu,
- sociálních sítích Úřadu (krátké formáty).

5) Reakce na aktuální rizika

Například:

- „Jak poznat deepfake hlas?“
- „Pozor na falešné zprávy o doručování zásilky.“

- „Co dělat při podvodu na Marketplace?“
- „DSA v praxi aneb Jak vás chrání?“

10.5. Tón a styl komunikace

Nový tón a styl komunikace Akademie ČTÚ bude:

- srozumitelný (jednoduchý jazyk, minimum technických termínů),
- odborný (každý výstup má věcnou garanci),
- praktický (rady a postupy, nikoliv teorie),
- preventivní (včasné varování před riziky),
- důvěryhodný (oficiální sdělení Úřadu v jednotném stylu),
- autentický (sdílení skutečných problémů spotřebitelů, ne formální prezentace).

10.6. Komunikační harmonogram

Měsíční plán komunikace bude zahrnovat:

- edukační video,
- (ideálně) tři až čtyři krátké informativní příspěvky pro sociální sítě Úřadu,
- (ideálně) jeden až dva články na webu Akademie ČTÚ,
- aktualizaci varování a rizik (průběžně).

Tento rámec umožňuje udržet komunikaci pravidelnou, profesionální a jednotnou.

11. Multimediální strategie Akademie ČTÚ (video, produkce, technika) - podrobně a názorně

Multimediální výstupy, zejména edukační videa, tvoří samostatnou oblast, která vyžaduje jasně popsané procesy, technické standardy a odpovědnosti. Zatímco kapitola 10. popisuje roli videí v komunikaci, tato kapitola stanovuje **konkrétní produkční, personální a metodické požadavky**, které jsou nezbytné pro jejich profesionální realizaci.

Ostatně platí, že v současné době řada uživatelů internetu a sociálních sítí preferuje audiovizuální obsah před prostým textem, lidově řečeno raději se podívá na krátké video přehledně shrnující základní informace o dané problematice, než aby četla podrobnější článek. Současně audiovizuální obsah zaujímá mladší generaci spotřebitelů, což je v plném souladu s cíli Akademie ČTÚ vzdělávat i mladé spotřebitele v jejich spotřebitelských právech. Navíc sociální sítě podporují a upřednostňují audiovizuální obsah před obsahem textovým, tudíž informace o spotřebitelských tématech zpracovaných v této podobě se dostanou k širšímu okruhu spotřebitelů.

11.1. Cíl multimediální prezentace

Cílem multimediální strategie není pouze posílení komunikace, ale zejména:

- vytvoření opakovatelných, profesionálních výukových materiálů,
- zavedení jednotného standardu kvality všech multimediálních výstupů,
- zajištění materiálů, které mohou využívat všichni lektori bez ohledu na region,
- vytvoření centralizované videobanky Akademie ČTÚ,
- posílení dostupnosti obsahu pro spotřebitele, kteří se fyzicky neúčastní přednášek.

Tím se multimedia stanou **rovnocenným pilířem vzdělávání** vedle prezenčních přednášek.

11.2. Producenti a kompetence

Multimediální výstupy budou vznikat ve spolupráci tří rolí:

1) Odborný garant tématu - zajišťuje věcnou správnost obsahu.

2) Koordinátor Akademie ČTÚ - odpovídá za:

- scénář,
- storyboard,
- vizuální podobu dle jednotného vizuálního stylu,
- metodickou čistotu sdělení,
- logistiku natáčení,
- zajištění schvalovacího procesu.

3) Produkční kapacita („tiskové oddělení“ / metodik / externí produkční agentura) - zajišťuje:

- technickou realizaci,
- postprodukci,
- export videí v předepsané kvalitě.

Tento trojúhelník zajišťuje, že každé video je odborně správné, vizuálně jednotné a technicky profesionální.

11.3. Produkční workflow

Produkční proces má pět fází:

Fáze 1: Scénář

- koordinátor Akademie ČTÚ definuje cíle videa,
- stanoví hlavní sdělení,

- zpravidla ve spolupráci s lektorem připraví text v délce 60 až 120 sekund mluveného slova,
- předběžně jej projde s odborným garantem.

Fáze 2: Storyboard

- jednoduché vizuální rozložení scén,
- definice stylu a typografie dle vizuální identity státu,
- návrh textů v obraze (maximálně pět až osm slov na řádek),
- návrh grafických ikon, zvýraznění, edukačních schémat.

Fáze 3: Natáčení

Natáčí se maximálně 20 až 30 minut, výsledkem je dvou- až třiminutový obsah.

Fáze 4: Postprodukce

- střih dle scénáře a storyboardu,
- vložení grafických prvků,
- úprava barev,
- vložení titulků,
- vložení loga dle metodiky,
- export ve formátech pro web / YouTube / sociální sítě.

Fáze 5: Schválení

- odborný garant schválí věcnou správnost,
- koordinátor Akademie ČTÚ schválí formát, grafiku a vyznění,
- „tiskové oddělení“ schválí vizuální identitu a zveřejnění.

11.5. Typy multimediálních výstupů

Nový systém rozlišuje čtyři základní typy materiálů:

1) Krátká edukační videa (hlavní formát)

Dvě až tři minuty, jedno téma, jeden problém.

2) Varovná videa (reakce na aktuální incidenty)

Jedna minuta, když se objeví nová podvodná technika nebo hrozba.

3) Infografiky a letáky

Jedna až dvě strany, rychlá vizuální pomoc pro spotřebitele.

Současně je třeba zajistit, že všichni lektori a zaměstnanci zapojení do projektu budou mít vždy aktuální přehled o zpracovaných letácích, brožurách i infografikách. Jedná-li se o tištěné materiály, tak i o skladových zásobách.

4) Videoprezentace

Kratší formy z fotografií a textů, pokud není možné natáčet.

11.6. Archiv a videobanka Akademie ČTÚ

Videobanka bude umístěna:

- na webu Akademie ČTÚ,
- na YouTube kanálu Úřadu,
- v interní sdílené složce pro lektory.

11.7. Role koordinátora ve videoprodukcí

Koordinátor Akademie ČTÚ:

- řídí celý proces výroby videí,
- zajišťuje spolupráci s „tiskovým oddělením“ a odbornými garanty i lektory,
- plánuje témata dle aktuálních rizik,
- kontroluje formální stránku videí,
- dohlíží na vizuální styl státu,
- vede archiv videí,
- navrhuje nové formáty (reels, animace).

12. Implementační plán a milníky do roku 2030

Transformace Telekomunikační akademie do moderního, profesionálního a dlouhodobě udržitelného vzdělávacího projektu vyžaduje postupný, ale systematický přístup. Plán do roku 2030 propojuje organizační stabilizaci, rozvoj digitálních a multimediálních forem prezentace, integraci nových legislativních požadavků (DSA, AIA) a strategické partnerství s univerzitami i externími odborníky.

Časový rámec je strukturován následovně:

- **Rok 2026** - stabilizace, zahájení AI vzdělávání, zlepšení komunikace ohledně odměňování, nastavení pravidel kvality a poskytování zpětné vazby, zapojení univerzit.
- **Roky 2027 a 2028** - škálování lektorské sítě, metodiky, AI obsah a spolupráce.
- **Roky 2029 a 2030** - konsolidace, multimediální obsah, další rozvoj projektu.

Tabulkový přehled milníků

Rok	Klíčové milníky
2026	Koordinátor Akademie ČTÚ; odborní garanti; standardizace modulů; práce na rozšíření lektorské sítě; zahájení AI vzdělávání; tvorba edukačních videí; zahájení práce na novém webu; zlepšení komunikace ohledně odměňování; poskytování zpětné vazby; navázání spolupráce s prvním influencerem; první univerzitní spolupráce; implementace jednotného vizuálního stylu státu; pořízení technického vybavení.
2027	Rozšíření lektorské sítě; AI moduly pro děti / seniory; posílení spolupráce s univerzitami, spotřebitelskými a dalšími organizacemi; dokončení webu; rozvoj metodické podpory; rozšíření videobanky.
2028	Rozšíření univerzitních a externích odborných partnerů; aktualizace všech modulů.
2029	Zásadní rozvoj multimediálního obsahu.
2030	Akademie ČTÚ = uznávaný osvětový projekt; stabilní univerzitní partnerství.

Dovysvětlení dvou milníků

Zahájení AI vzdělávání jako strategického pilíře (Q4/2026–Q2/2027)

AI vzdělávání se stane jedním z klíčových pilířů Akademie ČTÚ, protože:

- AIA ukládá státům povinnost podporovat AI gramotnost veřejnosti, tedy spotřebitelů i zranitelných skupin,
- rizika deepfake, imitace hlasu, AI generovaných podvodů a algoritmické manipulace se výrazně zvyšují,
- AI již dnes zásadně ovlivňuje spotřebitelské chování, vnímání reality i bezpečnost dětí online.

Již rok 2026 by mohl přinést:

- základní přednášku typu „Umělá inteligence pro každého“,
- první video věnující se AI (deepfake, AI podvody, algoritmy),
- věcnou garanci AI obsahu,
- systematické vzdělávání lektorů (viz výše),
- položení základů outsourcingu.

Brzké navázání spolupráce s univerzitami, zejména pedagogickými fakultami (Q4/2026–Q1/2027)

Akademie ČTÚ v roce 2026 položí základy **praktické spolupráce** s vysokými školami, zejména pedagogickými fakultami. Cílem spolupráce je přirozené a praktické zapojení studentů.

Studenti pedagogiky a dalších oborů se mohou zapojit:

- při přednáškách pro školy (podpora diskuse, interaktivní prvky, výklad dětem),
- při přípravě didaktických materiálů,
- při tvorbě obsahu zaměřeného na mládež,
- při konzultacích k AI rizikům (zejména studenti IT),
- při multimediální tvorbě (scénáře, vizuály, storyboardy).

Toto zapojení bude dobrovolné, praktické a flexibilní.