

Testování srozumitelnosti

Výzkumná zpráva 2024



ombudsman

veřejný ochránce práv

Výzkum je realizován v rámci projektu Posílení aktivit veřejného ochránce práv v ochraně lidských práv (směrem k ustavení Národní lidskoprávní instituce v ČR), číslo projektu: LPPDP3-001. Tento projekt je financován z prostředků Fondů EHP a Norska 2014–2021 a státního rozpočtu ČR



Obsah

Testování srozumitelnosti	1
Obsah.....	3
Testování srozumitelnosti	4
1. Formuláře žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc	4
1.1 Průběh testování.....	4
1.2 Výsledky testování	5
1.3 Povědomí o MOP	5
1.4 Čas strávený vyplněním formuláře	6
1.5 Chybovost při vyplňování	7
1.6 Další komentáře	9
1.7 Závěr	9
2. Informační letáky	11
2.1 Průběh testování.....	11
2.2 1. kolo testování letáků.....	11
2.3 Leták Dávky na bydlení	12
2.4 Kolo testování letáků	13
3. Odpovědi stěžovatelům	15
Přílohy.....	17
1. Otázky k letáku Diskriminace	17
2. Otázky k letáku Dávky na bydlení	19
3. Testování srozumitelnosti odpovědí stěžovatelům – osnova rozhovoru	21



Testování srozumitelnosti

Napsali jsme příručku srozumitelnosti, která má pomoci úředníkům, aby psali srozumitelně. V příručce úřadům doporučujeme, aby testovaly písemnosti, které mají široký dosah. Sami jsme testování vyzkoušeli. Chtěli jsme totiž ověřit různé metody testování a zároveň zjistit, zda jsou naše písemnosti srozumitelné.

Testovali jsme:

- formulář žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc,
- naše informační letáky,
- naše odpovědi stěžovatelům.

1. Formuláře žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc

1.1 Průběh testování

Formulář žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (MOP) vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí a podle nás není srozumitelný. Proto jsme vytvořili dvě alternativní verze formuláře a rozhodli jsme se je společně s původní verzí otestovat. V první verzi byly pokyny k vyplnění zahrnuty přímo do žádosti. Druhá verze žádosti sestávala ze dvou dokumentů – formuláře a podpůrného materiálu pro vyplnění (*Jak vyplnit žádost o mimořádnou okamžitou pomoc?*).

Celkem jsme tedy testovali tři verze formuláře:

- **Původní formulář,**
- **Nový formulář A:** alternativní verze formuláře s pokyny zahrnutými v žádosti,
- **Nový formulář B:** alternativní verze formuláře s podpůrným materiálem.

Testování se zúčastnilo 27 studentů, které jsme rozdělili do tří skupin, každá skupina dostala jednu verzi formuláře. Na úvod jsme studentům představili výzkumný záměr a rozdali jim zadání k testování. Jeho součástí byla modelová situace, podle které měli vyplnit formulář. Na vyplnění měli nanejvýš 30 minut a vedle vyplnění měli také zhodnotit náročnost daného formuláře a formulovat případné výhrady vůči jeho srozumitelnosti. Po vyplnění formuláře následovala v každé skupině krátká řízená diskuse. Testování proběhlo 26. 4. 2022.

**Modelová situace**

Jste čtyřicetiletá rozvedená matka samoživitelka se dvěma dětmi (jedno tříleté, druhé nezaměstnané 17leté evidované na úřadu práce – už nechodí do školy). Jste na rodičovské dovolené. Tak tak vyjdete s penězi (máte rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a také výživné na děti a dětský příspěvek). Teď se Vám rozbila pračka a nemáte na opravu, ani na novou pračku. Požádejte o mimořádnou okamžitou pomoc.

Sledovali jsme několik parametrů, na jejichž základě hodnotíme srozumitelnost testovaných formulářů:

- **povědomí o tématu,**
- **čas strávený vyplněním formuláře a**
- **správnost odpovědí.**

1.2 Výsledky testování

1. **Respondenti strávili nejvíce času nad původní verzí formuláře** (19 a půl minuty), naopak nejméně času strávili respondenti nad alternativním formulářem s pokyny zahrnutými přímo v žádosti.
2. **Nejčastěji, přibližně ve třetině případů (30 %), respondenti uváděli chybně typ žádosti o MOP v původní verzi formuláře. Bezchybně uvedli typ žádosti jedině studenti, kteří vyplňovali alternativní verzi formuláře s pokyny zahrnutými v žádosti.**
3. **Respondenti často chybovali také v oblasti vymezující ostatní společně posuzované osoby**, přestože se jedná o jeden z ústředních bodů žádosti. Nejvyšší podíl správných odpovědí měli studenti, kteří vyplňovali původní verzi formuláře.
4. **Původní formulář žádosti o MOP Úřadu práce ČR hodnotili respondenti jako velmi komplikovaný a obtížně srozumitelný.** V diskusi tematizovaly složitou větnou skladbu, nepřístupný užitý jazyk a nejasné vysvětlivky pro vyplnění.

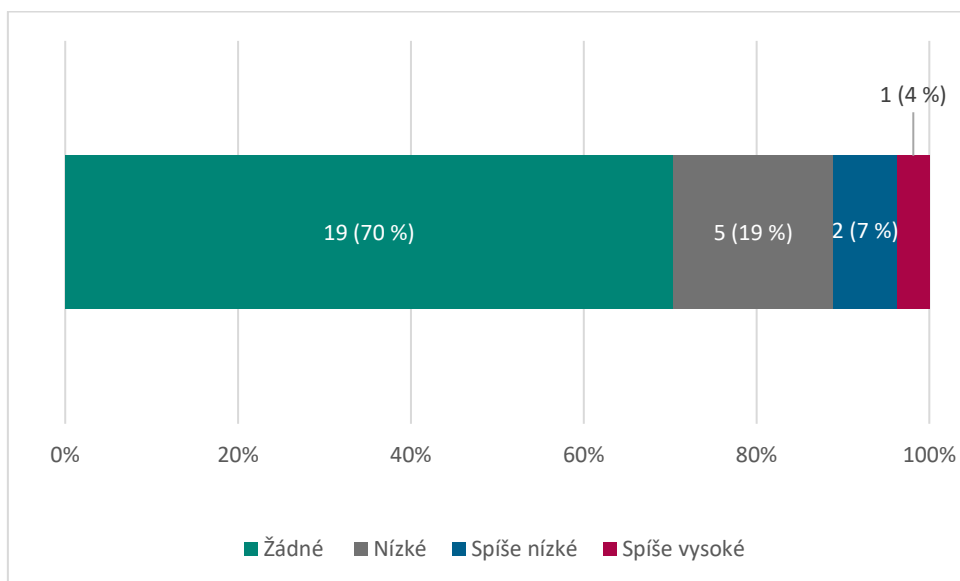
1.3 Povědomí o MOP

Na úvod nás zajímalo, jaké je mezi respondenty povědomí o MOP, abychom předešli případnému zkreslení (kdy některou z verzí budou vyplňovat zkušenější respondenti než jiné verze). Proto jsme je požádali, aby tuto skutečnost zaznamenali na škále od jedné do pěti (1 = nic o tom nevím, 5 = jsem odborník). Předpokládali jsme spíše nižší předporozumění, což nám respondenti potvrdili, téměř tři čtvrtiny z nich neměli žádné povědomí o MOP (70 %) a přibližně pětina měla nízké povědomí (19 %). Pouze jeden účastník (4 %) uvedl, že jeho povědomí o MOP je vysoké¹ (hodnota 4 na škále).

¹ V testování se povědomí o MOP neprojevovalo, daný student odpověděl ve více bodech chybně.



Graf 1 Povědomí o dávce mimořádné okamžité pomoci (N=27)

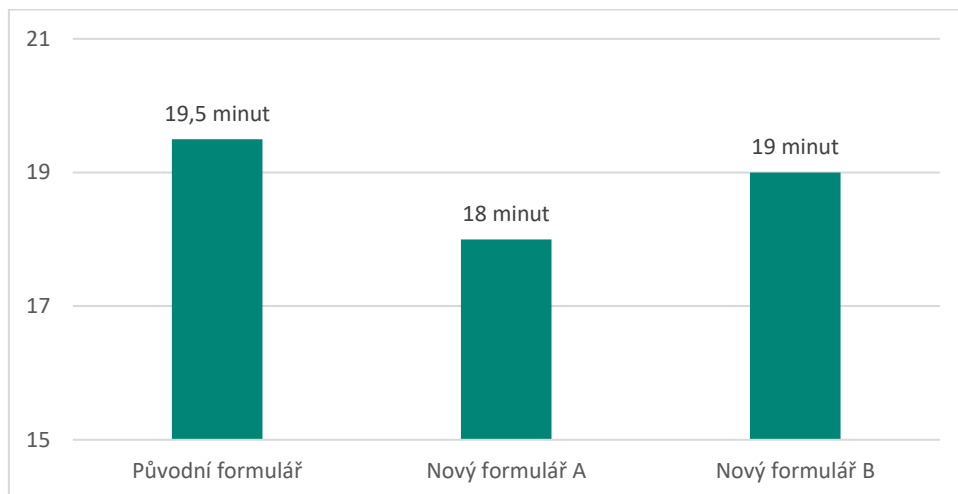


1.4 Čas strávený vyplněním formuláře

Vyplňování jednotlivých verzí formuláře zabralo studentům přibližně stejně času, rozdíl není významný. Původní verze formuláře zabrala studentům nejvíce času, 19 a půl minuty. Naopak nejméně času (18 minut) strávili s vyplněním studenti, kteří pracovali na novém formuláři B s pokyny integrovanými do žádosti.



Graf 2 Čas strávený vyplněním formuláře – medián (N=22²)



1.5 Chybovost při vyplňování

Studenti chybovali v řadě oblastí napříč testovanými verzemi formuláře. Jednotlivá pochybení nebyla stejně závažná³. Rozhodli jsme se, že jako chyby budeme vnímat ty skutečně závažné, které by mohly vést k nepřiznání dávky žadateli:

- špatně určený typ MOP a
- když neuvedou ostatní společně posuzované osob žadatele.

1.5.1 Typ mimořádné okamžité pomoci

Dávka mimořádné okamžité pomoci se přiznává v šesti různých situacích. Typ situace musí žadatel označit v žádosti. Pokud žadatel neoznačí správně typ situace a nelze ho určit z popisu události, musí Úřad práce ČR tuto vadu odstranit, aby mohl o žádosti rozhodnout.

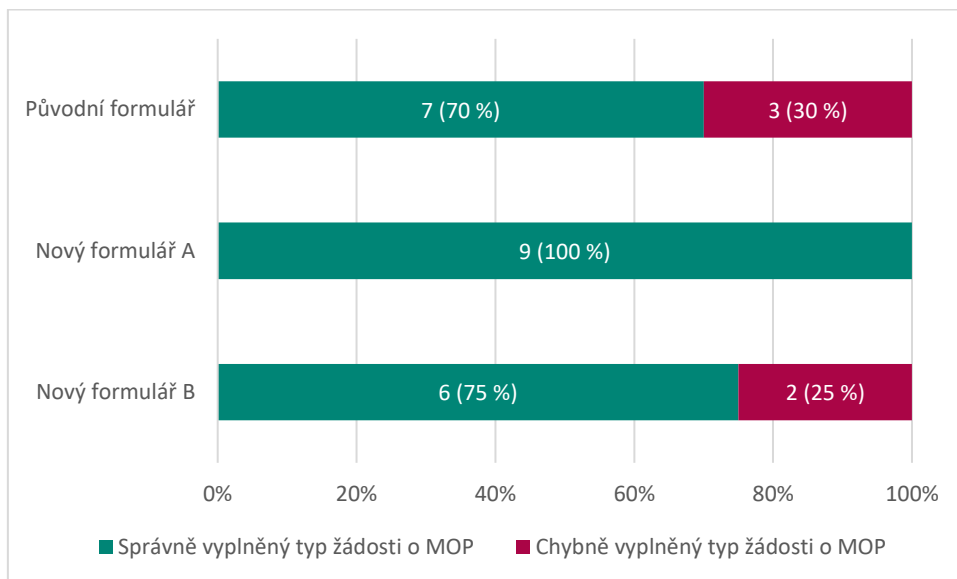
Z testování vyplynulo, že téměř třetina studentů (30 %), kteří vyplňovali původní formulář žádosti o MOP, uvedla typ MOP chybně. Podobně čtvrtina studentů ve formuláři alternativní verze s podpurným materiálem (25 %) uvedla rovněž chybný typ požadované MOP. Jedině studenti, kteří vyplňovali formulář alternativní verze s pokyny zahrnutými v žádosti, vyplnili správně typ požadované dávky.

² Tři respondenti neuvedli výsledný čas.

³ Studenti například často uvedli nadbytečně trvalý pobyt ostatních společně posuzovaných osob, přestože byl totožný jako adresa trvalého pobytu žadatele (daná kolonka měla zůstat prázdná). Taková chyba však přiznání dávky neohroží.



Graf 3 Chybovost při vyplňování typu žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (N=27)



1.5.2 Ostatní společně posuzované osoby

Při rozhodování o nároku na dávku MOP se v některých případech posuzuje příjem a celkové sociální a majetkové poměry nejen žadatele o dávku, ale i dalších osob (ostatních společně posuzovaných osob – v tomto případě dvou dětí žadatelky).

Pro potřeby vyhodnocení jsme nastavili následující kategorie:

- správně uvedené ostatní společně posuzované osoby,
- drobné chyby v uvádění ostatních společně posuzovaných osob (např. chybějící jednotlivé údaje u daných osob – podpis, rodné číslo apod.) a
- chybně uvedené ostatní společně posuzované osoby (kam jsme evidovaly zejména případy, kdy respondent vůbec neuvedl děti z modelové situace do formuláře, případně uvedl pouze jedno dítě).

Nejvyšší podíl uznatelných odpovědí (tedy i těch s drobnými chybami) v sekci ostatních společně posuzovaných osob dosáhli studenti, kteří vyplňovali původní formulář žádosti o MOP⁴, šlo celkem o čtyři pětiny studentů (80 %), z toho v polovině případů (50 %) uvedli drobné chyby. Studenty, kteří vyplňovali původní formulář Úřadu práce ČR, patrně navedlo, že v pokynech je jasně uvedeno, že se jedná o osoby, které s žadatelem společně užívají byt (obytný prostor). Oproti tomu v alternativních verzích formuláře jsme volili termíny:

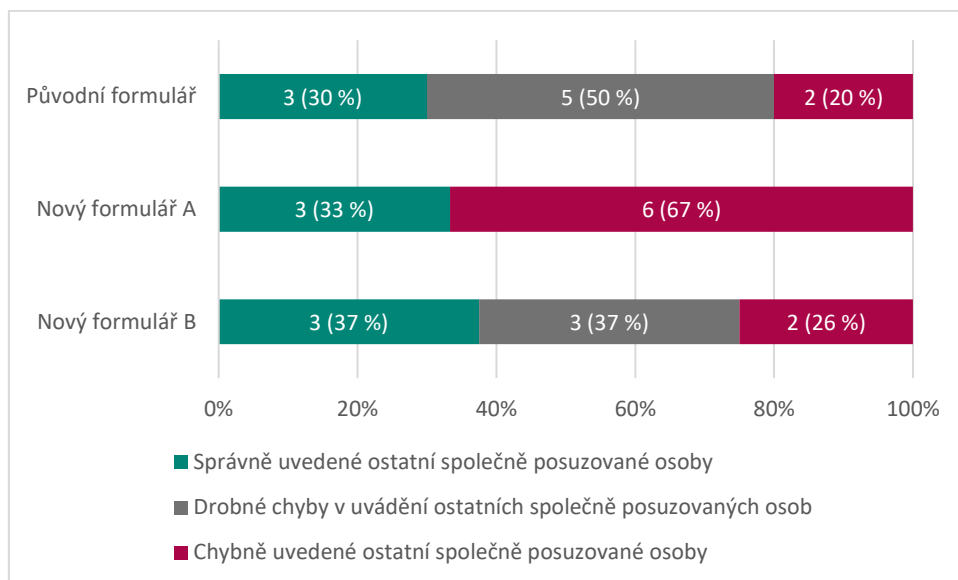
- *Osoby posuzované společně se žadatelem (s Vámi)* pro Nový formulář A a
- *Společně posuzované osoby žadatele* pro Nový formulář B.

⁴ V návaznosti na to jsme v alternativní verzi formuláře zvolili formulaci, kterou využívá původní formulář žádost o MOP Úřadu práce ČR.



Studentům zřejmě nebylo tolik jasné, o které osoby se jedná.

Graf 4 Chybovost při uvádění ostatních společně posuzovaných osob v žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (N=27)



1.6 Další komentáře

S každou ze tří skupin studentů jsme po vyplnění formuláře vedli samostatnou řízenou diskusi. Studenti nám přiblížili, jak se jim s formuláři pracovalo.

Řada témat byla společná jednotlivým verzím formulářů, zejména vyplnit sekci věnovanou společně posuzovaným osobám, se ukázalo jako obtížně srozumitelné pro všechny skupiny.

Původní formulář studenti hodnotili jako velmi nepřehledný a složitý pro žadatele. Kritizovali záplavu textu, dlouhá nesrozumitelná souvětí i jednotlivé nejasné formulace. Vysvětlivky v poznámkách pod čarou hodnotili také jako málo srozumitelné. Formulář v respondentech vzbuzoval dojem, že je sestaven primárně pro potřeby zpracování pracovníky Úřadu práce namísto podoby, která by byla vstřícná pro žadatele. Jako příklad uváděli kategorii rodinného stavu, kde namísto toho, že by si žadatel zvolil z nabídnutých kolonek, musí vyhledat příslušný kód v pokynech v poznámkách pod čarou.

Studenti také upozornili na to, že možná vysoká chybovost při vyplňování formuláře oddaluje samotný příjem MOP, tedy podporu v řešení složité životní situace.

1.7 Závěr

Testování srozumitelnosti žádosti o MOP nám dalo nahlédnout do několika rovin uživatelské zkušenosti žadatelů o MOP. Jednak jsme se dozvěděli, jak dlouho mohou strávit vyplňováním formuláře a jaké chyby mohou žadatelé dělat; rovněž studenti popsali, jak oni sami formuláře vnímají.

Výstupem testování několika verzí formuláře žádosti o MOP je formulář, který jsme upravili na základě zpětné vazby od studentů. Zaměřili jsme se na problematická místa,



ombudsman

veřejný ochránce práv

především na oblast společně posuzovaných osob. Využili jsme formulace podobné původnímu formuláři Úřadu práce ČR, abychom dosáhli co nejsrozumitelnější podoby.

Rovněž jsme zjistili, že alternativní verze formuláře se samostatným podpůrným materiálem (samostatným dokumentem s pokyny), se uživatelům v praxi neosvědčila jako uživatelsky příjemná. Studenti uvedli, že by pro ně bylo snazší, kdyby byly pokyny zahrnuty přímo v textu formuláře.

Výsledný alternativní formulář jsme ponechali v podobě struktury textu s pokyny přímo zahrnutými v žádosti.



2. Informační letáky

V kanceláři vytváříme informační letáky, abychom lidi informovali o tom, jak mohou řešit různé životní situace. Stěžovatelé se na nás totiž často obrací s podáními, která jsou mimo působnost ombudsmana. Snažíme se je potom v letácích nasměrovat, kam se mají obrátit nebo vysvětlit, jak jinak mají postupovat.

Celkem máme vytvořených přibližně 200 informačních letáků. Prozatím jsme netestovali, zda jim lidé, pro které je píšeme, skutečně rozumí. Oslovili jsme tedy neziskovou organizaci (NGO), která pracuje i s nízkopříjmovými klienty v sociálním vyloučení, potenciálními čtenáři letáků. U těchto klientů jsme předpokládali, že mohou mít horší porozumění psanému textu a bylo by vhodné na nich letáky otestovat. NGO nám doporučila, které letáky by bylo vhodné testovat, a zprostředkovala nám dvě setkání s klienty. Testování proběhlo 26. 9. 2022 a 7. 11. 2022.

2.1 Průběh testování

NGO nám zapůjčila prostory pro testování. V prvním kole se testování zúčastnilo osm klientů NGO, v druhém kolem se jich zúčastnilo deset. Na úvod jsme vždy představili náš záměr a zodpověděli jsme doplňující dotazy.

Potom jsme rozdali klientům NGO první test a leták. Na vyplnění testu měli klienti NGO 30 minut. Po vyplnění následovala krátká řízená diskuse, po diskusi jsme udělali přestávku. Obdobně jsme testovali druhý leták.

Testovali jsme dva letáky:

- leták **Diskriminace**
- a leták **Dávky na bydlení**.

Vytvořili jsme testy s otevřenými otázkami (modelovými situacemi), na které klienti hledali odpovědi v letáku. Oba testy jsou v příloze.

Zjišťovali jsme:

- **správnost odpovědí,**
- jaké mají klienti **povědomí o tématu,**
- jak **dlouho jim vyplnění testu zabere,**
- a jak hodnotí **srozumitelnost letáku a náročnost testu.**

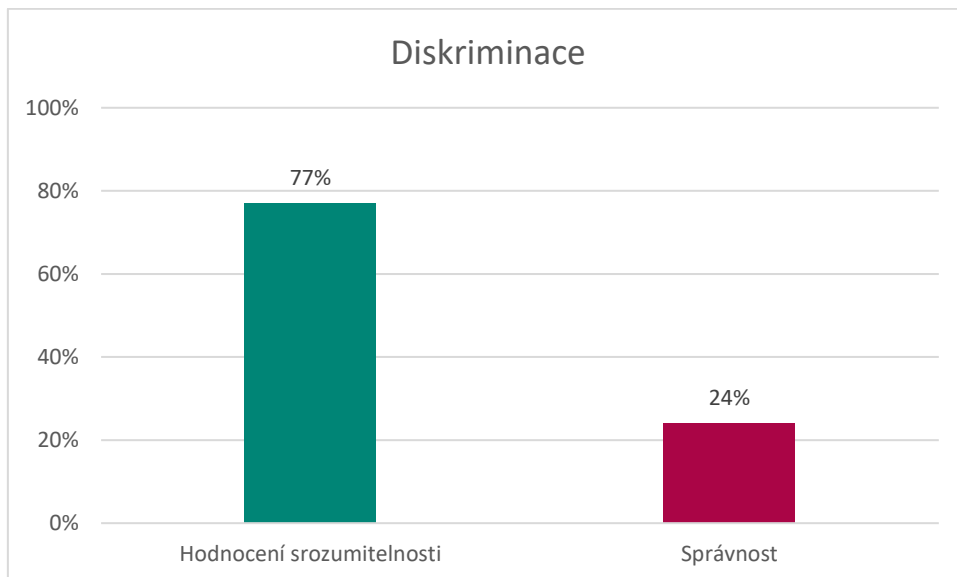
2.2 1. kolo testování letáků

2.2.1 Leták Diskriminace

Přestože hodnotili klienti leták jako velmi srozumitelný (77 %, kdy 100 % by byl naprosto srozumitelný leták), celkový podíl správných odpovědí nedosáhl ani čtvrtiny (24 %).



Graf 5 Správnost odpovědí testu a hodnocení srozumitelnosti klienty NGO u letáku Diskriminace (N=8)

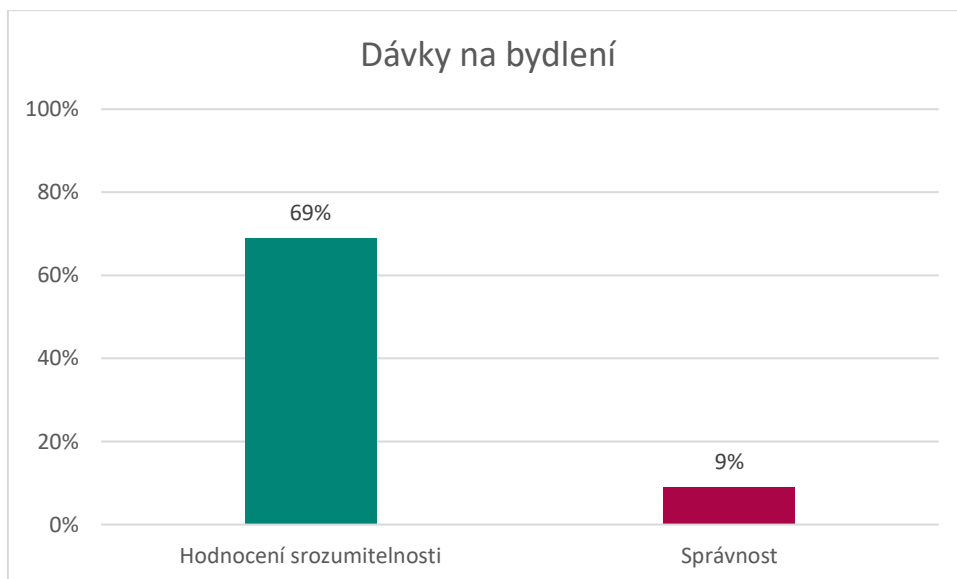


Z diskuse vyplynulo, že klienti NGO **nerozumí některým termínům**, které jsme v letáku použili (mediace, rasa, etnický původ). Také se ukázalo, že pod kategorií zboží a služby (kterou označujeme jako jednu z oblastí, kde se lze dopustit diskriminace) si klienti nepředstaví, o co konkrétně může jít – např. městská hromadná doprava. Připomínky jsme zapracovali.

2.3 Leták Dávky na bydlení

Podobně jako u předchozího letáku, srozumitelnost letáku Dávky na bydlení hodnotili klienti NGO vysoko, ale celkový podíl správných odpovědí nedosáhl ani na desetinu (9 %).

Graf 6 Správnost odpovědí testu a hodnocení srozumitelnosti klienty NGO u letáku Dávky na bydlení (N=8)





Hlavním výstupem z diskuse bylo, že **by klienti ocenili, kdybychom leták rozdělili na dva samostatné letáky** – jeden pro příspěvek na bydlení, druhý pro doplatek na bydlení. Rovněž by klienti uvítali, kdyby v letáku zazněla informace, že pokud člověk nemá peníze na bydlení, má o dávku má požádat i když neví, zda na ni dosáhne. Připomínky jsme zapracovali.

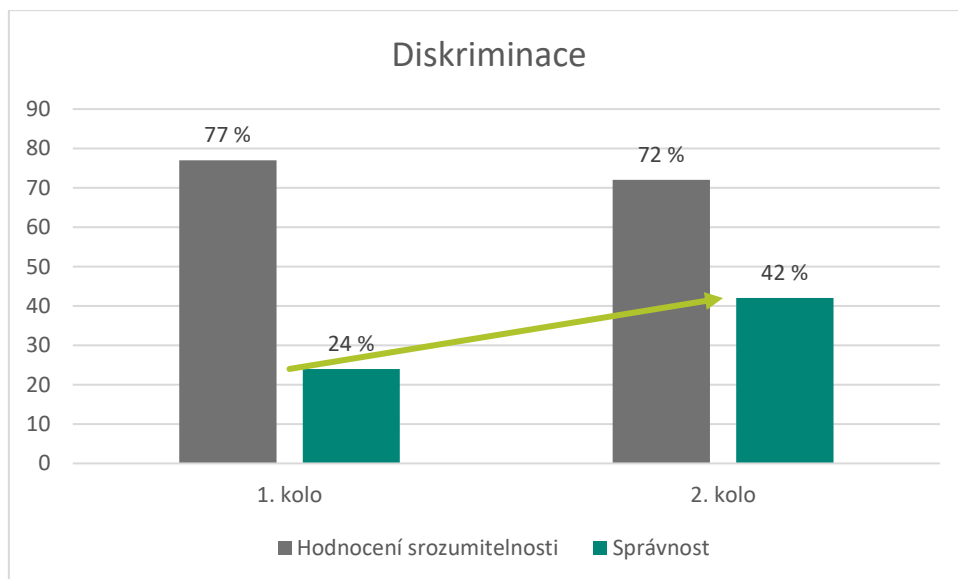
2.4 Kolo testování letáků

2.4.1 Leták Diskriminace

Oproti testování v prvním kole jsme vyřadili jednu otázku.

Významně **vzrostl podíl správných odpovědí**, téměř o pětinu (18 %), přestože leták hodnotili klienti jako o něco méně srozumitelný.

Graf 7 Správnost odpovědí testu a hodnocení srozumitelnosti klienty NGO u letáku Diskriminace – srovnání dvou testovacích kol (N=10)



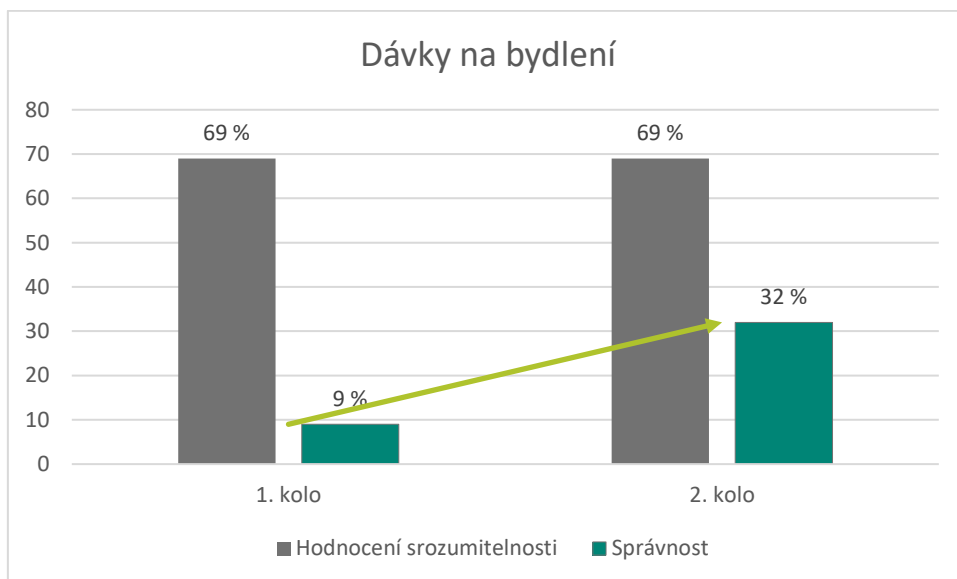
2.4.2 Leták Dávky na bydlení

Test u dávek na bydlení zůstal stejný jako v minulém kole. Letáky jsme, ale podle připomínek z prvního testování rozdělili na dva samostatné letáky

Podíl správných odpovědí vzrostl ještě více než u letáku Diskriminace, téměř o čtvrtinu (23 %), na 32 %.



**Graf 8 Správnost odpovědí testu a hodnocení srozumitelnosti klienty NGO u letáku
Dávky na bydlení – srovnání dvou testovacích kol (N=7⁵)**



⁵ Letáky sice testovalo deset klientů, při vyplňování jsme však pozorovali, že tři z nich vůbec s letákem nepracují, což nám pak v diskusi potvrdili. Jejich odpovědi jsme proto nezapočítali. S letákem nepracovali, protože měli zkušenost s žádostmi o



3. Odpovědi stěžovatelům

Chtěli jsme si také ověřit, zda stěžovatelé – lidé, kteří k ombudsmanovi podávají podnět, rozumí našim odpovědím. Proto jsme vybrali 12 stěžovatelů, které jsme oslovili s žádostí o telefonický rozhovor. Na tuto žádost reagovali tři stěžovatelé, se kterými jsme vedli krátký polostrukturovaný rozhovor. Šlo o pilotní testování, na jeho základě jsme chtěli sestavit krátký dotazník. Tento dotazník jsme chtěli připojit do písemností KVOP, abychom věděli, zda jim čtenáři rozumí. Taky abychom odhalili problematická místa našich textů a upravili je.

Osnova rozhovoru kopírovala zásady naší příručky pro srozumitelný text. Za takový považujeme text, který je:

- **přehledný** (čtenář se v něm vyzná);
- **stručný, ale úplný** (obsahuje jen to, co má, neobsahuje nic navíc);
- **praktický** (čtenář ví, co má dělat);
- **napsaný jazykem, jemuž čtenář sám porozumí tak, že podle něj může jednat.** To často znamená, že musíme psát běžným jazykem, jakým mluvíme. Jako kdybychom věc vysvětlovali někomu z rodiny nebo sousedovi
- a zároveň **právně přesný.** To znamená, že pracuje s právními pojmy a koncepty, ale vysvětluje je čtenáři běžným jazykem. Například neopisuje text právního předpisu, ale jednoznačně zachovává jeho význam.

Přístup, který jsme zvolili, nebyl produktivní.

Všichni tři stěžovatelé hodnotili odpovědi ochránce jako naprosto srozumitelné. Přestože text četli vícekrát, rozuměli celému textu jasně, stejně jako všem použitým pojmům.

Text hodnotili jako přehledný, ať už byl či nebyl strukturovaný do kapitol s nadpisy či jinak. Stejně tak všichni stěžovatelé tvrdili, že se dozvěděli podstatné informace hned na začátku a získali odpovědi na všechno, co chtěli vědět.

Stěžovatelům byla také zřejmá role a možnosti ochránce v jejich stížnosti. Potvrdili rovněž, že ví, jak mají dál postupovat.

Všichni tři stěžovatelé vyjadřovali vděčnost zpracovatelům. Velmi oceňovali, že se jejich záležitostmi daný právník důsledně věnuje a hledá způsob, jak se domoci nápravy.

Je však možné, že například právě pociťovaný vděk stěžovatelům neumožnil podívat se kriticky na naše odpovědi. Stejně tak si ale stěžovatelé mohli neumět představit, že jde o odpovědi napsat lépe. Anebo byly naše odpovědi srozumitelné dostatečně.

Zjistili jsme, že formát standardizovaného rozhovoru s otevřenými otázkami není vhodný pro zjišťování srozumitelnosti odpovědí stěžovatelům.

Vhodnější může být například:



ombudsman

veřejný ochránce práv

- **předložit stěžovatelům dvě variantní formy písemností nebo**
- **individuální práce se zpracovateli odpovědí.**



Přílohy

1. Otázky k letáku Diskriminace

testující

začátek:

konec:

1. Zajímáte se o diskriminaci a rovné zacházení? Už o tom něco víte? (označte číslo)

nic o tom nevím = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = jsem odborník

Následují otázky k samotnému letáku.

2. Jedete v tramvaji. Na zastávce nastoupí nevidomý člověk se svým vodícím psem (speciálně vycvičený k pomáhání v životě). Řidič nahlas řekne, že v jeho tramvaji nepojede žádný pes bez náhubku a odmítne jet dál, dokud cestující se psem nevystoupí. Je to podle Vás diskriminace? Proč?
3. Pekárna shání zaměstnance. Vás ale nevzala, protože jim připadáte příliš staří. S takovou diskriminací se nesmíte. Co můžete dělat?
4. Kamarád se Vám svěřil, že ho šikanují v práci, protože tam je jediný muž. Například se mu smějí, že je nejspíš divný, když tam pracuje. Rozhodl se odejít, ale chce alespoň omluvu za to, co v práci musel snášet. Poradte mu, jak to udělat.
5. Kamarádka odmítá jít na rande se starším mužem. Je to podle Vás diskriminace? Proč?



6. Vaše známá má v práci problém se svým nadřízeným, který před ní a ostatními kolegyněmi často říká oplzlé vtipy a chová se nevhodně. Chtěla by si stěžovat na inspekci práce, ale bojí se, že by to nadřízený zjistil a vyhodil ji. Co byste známé poradili?
7. Škola neřešila problémy, které měla Vaše dcera s jedním z učitelů, který si na ni „zasedl“, protože je Romka. Proto jste podali stížnost České školní inspekci. Co může škole nařídit?
8. Česká školní inspekce z minulého příkladu Vám odpověděla, že na škole žádný problém nezjistila. Co můžete udělat, když s tím nesouhlasíte?
9. Na pouti je horská dráha, na kterou z bezpečnostních důvodů můžete, jen když jste vyšší než 145 centimetrů. Mohla by to být diskriminace? Třeba dětí? Proč?
10. Co znamená, že Vás před soudem bude zastupovat advokátka pro bono?

11. Je leták srozumitelný? *(označte číslo)*

nesrozumitelný = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = srozumitelný

Označte prosím v letáku nesrozumitelná místa. (Podtrhněte, zakroužkujte...)

12. Je test náročný? *(označte číslo)*

náročný = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = nenáročný

Označte prosím v testu otázky nebo odpovědi, které považujete za příliš těžké.

(Tak, abychom poznali, co jste označili jako správnou odpověď a co jako upozornění na těžkou otázku.)



2. Otázky k letáku Dávky na bydlení

testující

začátek:

konec:

13. Zajímáte se o dávky na bydlení? Už o nich něco víte? (označte číslo)

nic o tom nevím = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = jsem odborník

Následují otázky k samotnému letáku.

14. Žijete sami v Karviné. Vyděláváte 22 000 Kč čistého a za byt platíte 7 000 Kč (nájemné i energie). Požádáte o **příspěvek** na bydlení? Proč?
15. Studujete vysokou školu a bydlíte v bytě s ostatními studenty. Za svůj pokoj platíte 4 000 Kč měsíčně. Na brigádách si vyděláte průměrně 5 000 Kč měsíčně a od rodičů dostanete 3 000 Kč. Můžete dostat **příspěvek** na bydlení? Proč?
16. Již dlouho pobíráte **příspěvek** na bydlení. Kolikrát za rok musíte doložit své příjmy?
17. Již dlouho pobíráte **doplatek** na bydlení. Kolikrát za rok musíte doložit své příjmy?
18. Bydlíte společně s manželem a ročním synem. Manžel, který vydělává spoustu peněz, Vám ale přestal dávat peníze na jídlo a bydlení. Máte jen malý rodičovský příspěvek. Nemáte dost peněz ani na jídlo, na nájem Vám nezbude nic. Mohli byste získat **příspěvek** nebo **doplatek** na bydlení? Proč?
19. Žádáte o **příspěvek** na bydlení. Započítá úřad práce všechny Vaše skutečně vynaložené náklady na bydlení, když je prokážete? Kdy a proč?
20. Žádáte o **doplatek** na bydlení. Započítá úřad práce všechny Vaše skutečně vynaložené náklady na bydlení, když je prokážete? Kdy a proč?
21. Co se stane s Vašimi dávkami na bydlení, když dostanete vysoký přeplatek na službách a energiích?



22. Je leták srozumitelný? (označte číslo)

nesrozumitelný = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = srozumitelný

Označte prosím v letáku nesrozumitelná místa. (Podtrhněte, zakroužkujte...)

23. Je test náročný? (označte číslo)

náročný = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 = nenáročný

Označte prosím v testu otázky nebo odpovědi, které považujete za příliš těžké.

(Tak, abychom poznali, co jste označili jako správnou odpověď a co jako upozornění na těžkou otázku.)



3. Testování srozumitelnosti odpovědí stěžovatelům – osnova rozhovoru

1. Musel/a jste si text přečíst vícekrát? Kolikrát?
2. Rozuměl/a jste jasně celému textu, všem pojmům? Musel/a jste si případně něco dohledávat nebo si domýšlet, co to znamená?
3. Je text přehledný?
4. Dozvěděl/a jste se podstatné informace hned na začátku textu?
5. Odpověděli jsme na všechno, co jste chtěl/a vědět? Zapomněli jsme Vám něco vysvětlit?
6. Víte, co může ochránce ve Vaší věci dělat? Zda a případně jak Vám může pomoci?
7. Víte, jak máte dále postupovat a proč?
8. Můžete nám říci svými slovy hlavní sdělení?
9. Je podle Vás text srozumitelný?
10. Máte nějaké další komentáře, připomínky nebo návrhy ke srozumitelnosti odpovědí ochránce?