

Platba dlhov za komunálny odpad

PROBLÉM

Neplatiči poplatku za komunálny odpad dlhujú mestu nemalú čiastku.

RIEŠENIE #1

Dlžníkovi sme poslali okrem štandardnej výzvy aj pripomienku. Jedna verzia využívala princíp sociálnej normy - našu tendenciu správať sa v súlade s inými ľuďmi. Druhá verzia pracovala s apelom na verejné blaho - čo mesto môže spraviť s vyzbieranými peniazmi.

VÝSLEDKY

Pomocou pripomienky mesto vyzbieralo 7,09 % dlžnej čiastky.

RIEŠENIE #2

V nasledujúcom roku sme upravili štandardnú výzvu. Zjednodušili sme ju a pridali QR kód a otváracie hodiny. Okrem toho sme v jednej verzii zdôraznili riziko možných nákladov a v druhej opäť využili sociálnu normu.

VÝSLEDKY

Pripomenutie ako také vyzbieralo 16,8 % dlžnej čiastky.

Kontaktujte nás

Civita Center



Ružindolská 4, 917 01 Trnava



postmaster@civitacenter.sk



www.civitacenter.sk

 CIVITA CENTER

Behaviorálna politika

pre mesto starajúce sa o
svojich občanov



Európska únia
Európsky sociálny fond



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu

Pripomienky o testoch pre rodičov

PROBLÉM

Rodičia sú niekedy veľmi zaneprázdnení a je pre nich ťažké sledovať všetky školské povinnosti ich detí. Deti často nepovedia, že ich čaká test, a rodičia sa môžu zabudnúť opýtať.

RIEŠENIE

Učitelia rodičom pred testami z matematiky a zo slovenčiny poslali SMS a emailovú pripomienku o tom, že žiakov čaká test, a z akej látky by sa mali na test pripraviť.

VÝSLEDKY

Žiaci na školách s nižšou kvalitou dosahovali lepšie výsledky, keď ich rodičia dostali pripomienky. Žiaci na všetkých školách sa však vo väčšine prípadov cítili pripravenejší na testy a zažívali tak menej stresu.

Platba daní online

PROBLÉM

V období platby daní z nehnuteľnosti a za odpad je Mestský úrad niekedy preťažený množstvom občanov.

RIEŠENIE

K listu o výmere daní sme pridali leták, ktorý upozorňoval na možnosť zaplatiť dane online. Vytvorili sme dve verzie, ktoré využívali odlišné zarámcovanie informácie - buď "Ušetríte čas platbou online" alebo "Nestrácajte čas chodením na úrad".

VÝSLEDKY

Pri zarámcovaní letáku ako "Ušetríte čas" sa zvýšil počet občanov, ktorí zaplatili dane online o 10 %. V prepočte by sme tak ušetrili až 86 hodín práce úradníkov.

Odhadzovanie cigaretových ohorkov

PROBLÉM

Odpad z tabakových výrobkov predstavuje často až 80 % odpadov v uliciach miest.

RIEŠENIE

Na problematiku sme umiestnili špeciálny výrazný koš, kde mohli fajčiari pomocou ohorkov hlasovať o tom, či je lepší basketbalový tím v Prievidzi alebo Handlovej. Apelovali sme tak na súťaživosť občanov.

VÝSLEDKY

Počet cigaretových ohorkov na zemi sa po inštalácii hlasovacieho koša znížil až o 80,6 %.