

Využití poznatků behaviorální ekonomie v rámci Městského úřadu Veselí nad Moravou

Kateřina Žáková

Bakalářská práce
2019

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Žáková**
Osobní číslo: **M16090**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Využití poznatků behaviorální ekonomie
v rámci Městského úřadu Veselí nad Moravou**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte literární rešerši na téma behaviorální ekonomie.

II. Praktická část

- Proveďte analýzu fungování Městského úřadu Veselí nad Moravou.
- Identifikujte problémovou oblast pro využití behaviorální intervence.
- Formulujte experiment ve formě behaviorální intervence.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40 stran**

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BUCHTELOVÁ, Michaela, Zuzana HOCKOVÁ a Otakar VOCHOČ, Kniha ekonomie. Praha: Universum, 2014, 352 s. ISBN 978-80-2424-498-3.

KAHNEMAN, Daniel. Thinking, fast and slow. London: Penguin Books, 2012, 499 s. ISBN 978-0-14-103357-0.

THALER, Richard H. Neočekávané chování: příběh behaviorální ekonomie. Praha: Argo, 2017, 377 s. Zpř. ISBN 978-80-257-2121-6.

THALER, Richard a Cass SUNSTEIN, Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. New Haven: Yale University Press, 2008, 312 s. ISBN 978-0-300-12223-7.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Filip Kučera**

Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce: **14. prosince 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **14. května 2019**

Ve Zlíně dne 14. prosince 2018

L.S.

doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s přípoště-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 14.5.2019

Jméno a příjmení: KATEŘINA ŽÁKOVSKÁ

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Tato práce předkládá vybrané poznatky z behaviorální ekonomie a jejich využití. Klade si za cíl navrhnout řešení, díky kterému se sníží počet neplatičů komunálního odpadu. Teoretická část je zaměřena na vnesení psychologických jevů do běžné ekonomie, předkládá, jak tento druh ekonomie pracuje s lidským chováním a vysvětluje, proč se lidé chovají určitým způsobem. K tomu jsou využívány heuristiky a následně metoda nudge. Působnost této ekonomie lze vidět na mnoha místech ve světě, jimiž jsem se nechala inspirovat. V této práci byly teoretické poznatky aplikovány na Městský úřad Veselí nad Moravou. Zvolený problém byl řešen pomocí úpravy dopisů, které jsou zasílány poplatníkům ve Veselí nad Moravou. Dopisy byly upraveny prostřednictvím behaviorálních principů.

Klíčová slova: behaviorální ekonomie, heuristika, chování, Městský úřad Veselí nad Moravou, komunální odpad, neplatiči,

ABSTRACT

This thesis presents selected insights from behavioural economy and their applications. The aim of this thesis is suggesting a method of decreasing the number of people who do not pay for municipal waste collection. Theoretical part is focused on bringing psychological phenomenons into common economy, working with human behaviour and explaining, why people behave in a particular way. For that purpose heuristic and the method of nudging are used. The scope of this economy can be seen in many places in the world, which had inspired me. In this thesis theoretical principles were applied on the municipal office Veselí nad Moravou. The chosen problem has been solved by editing letters for taxpayers in Veselí nad Moravou. Editing of letters has been changed with regard to behavioural principles.

Keywords: behavioural economics, heuristics, behavior, Municipal Authority Veselí nad Moravou, municipal waste, non-payers,

V první řadě bych chtěla poděkovat Ing. Filipu Kučerovi za vedení mé bakalářské práce, za jeho ochotu, podporu a jeho nápaditost.

Poděkování patří i pracovníkům Městského úřadu, kteří se mnou komunikovali kdykoli byla potřeba a bez jejichž pomoci by nemohl experiment vzniknout.

OBSAH

ÚVOD	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 EKONOMIE – POJMY	13
1.1 EKONOMIE	13
1.1.1 Člověk ekonomický	14
1.2 LIDSKÉ CHOVÁNÍ.....	14
1.2.1 Racionální chování.....	15
1.2.2 Iracionální chování.....	16
2 BEHAVIORÁLNÍ EKONOMIE	19
2.1 JAK JE DEFINOVÁNA?	19
2.2 VÝVOJ BEHAVIORÁLNÍ EKONOMIE	21
2.3 HEURISTIKY	22
2.3.1 Heuristika ukotvení (Anchoring heuristic).....	23
2.3.2 Heuristika dostupnosti (Availability heuristic)	24
2.3.3 Heuristika vzácnosti (z anglického scarcity heuristic).....	25
2.3.4 Heuristika reprezentativnosti (Representativeness heuristic)	26
2.4 PROSPEKTOVÁ TEORIE (PROSPECT THEORY).....	27
3 POZNATKY BEHAVIORÁLNÍ EKONOMIE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	29
3.1 METODA NUDGE A JEJÍ APLIKACE	29
3.2 VYUŽITÍ BEHAVIORÁLNÍCH POZNATKŮ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ VYBRANÝCH ZEMÍ	30
3.2.1 Na území USA	32
3.3 NA ÚZEMÍ SPOJENÉHO KRÁLOVSTVÍ – BIT	33
3.3.1 Případové studie	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
4 ANALÝZA MĚSTSKÉHO ÚŘADU VESELÍ NAD MORAVOU	39
4.1 PŘEDSTAVENÍ MĚSTA	39
4.2 ORGANIZACE A VZTAHY	40
4.2.1 Vedení města	41
4.2.2 Vybrané odbory.....	42
4.3 KOMPETENCE	44
4.3.1 Popis kompetenčního modelu	44
4.3.2 Klíčové kompetence.....	45
4.4 ROZHOVOR.....	46
5 PROBLÉM TÝKAJÍCÍ SE DANÉHO ÚZEMÍ	47
5.1 MÍSTNÍ POPLATKY ZA KOMUNÁLNÍ ODPAD	47
5.2 NEPLATIČI.....	48
5.2.1 Exekuční příkazy.....	50
5.2.2 Rozpočet.....	52
5.2.3 Konverzace s BIT	52

6	NÁVRH VARIANTNÍCH ŘEŠENÍ FORMOU EXPERIMENTU	54
6.1	MODEL EAST JAKO FORMA NÁVRHU ŘEŠENÍ	54
6.2	PRŮVODNÍ TEXTY K POŠTOVNÍM POUKÁZKÁM	55
6.2.1	Jednotlivé vzory průvodního textu	55
6.2.2	Nový průvodní text	59
6.2.3	Srovnání staré a nové verze	61
6.3	NÁSLEDNÁ UPOZORNĚNÍ	64
6.3.1	Upravená upozornění	65
6.4	SHRNUTÍ APLIKACE BEHAVIORÁLNÍCH POZNATKŮ	68
	ZÁVĚR	69
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	71
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	76
	SEZNAM OBRÁZKŮ	77
	SEZNAM TABULEK	79
	SEZNAM PŘÍLOH	80

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zabývá relativně novým pojetím ekonomie. Jedná se o přiblížení behaviorální ekonomie způsobem, který je přínosný pro co nejširší spektrum čtenářů. Ve světě je tento druh ekonomie již celkem rozšířený a její poznatky jsou aplikovány v mnoha oblastech života. Je potřeba lidem přiblížit a rozšířit jejich povědomí o behaviorální ekonomii, a to právě v naší zemi. Tento záměr se bude uskutečňovat ve spolupráci s Městským úřadem Veselí nad Moravou, kde budou využity poznatky z behaviorální ekonomie.

Behaviorální ekonomie, je v přímém spojení s psychologickými poznatky i když je to poměrně mladá věda, má schopnost předvídat daleko lépe než klasické ekonomické modely. Přednostně pokud jde o lidské chování sděluje, že člověk nemá typicky racionální chování, ale rozhoduje se za určitých okolností iracionálně a dělá chyby. Zaměřuje se na jedince a díky jejímu osobitému přístupu, můžeme očekávat do budoucna rozšíření tohoto typu ekonomie. Na lidské chování se zaměřuje první kapitola práce. Racionalita označuje rozumné chování a rozhodování, považuje člověka za člověka ekonomického, který má dokonalé informace a umí je seřadit podle míry užitku. Zatímco iracionální chování v sobě zahrnuje možnost dělán chyb, nemáme dokonalé informace, ale spíše porovnáváme.

Kapitola s názvem behaviorální ekonomie se věnuje jejím počátkům, vývoji a hlavním představitelům. Následně jsou zmíněny některé z heuristik neboli mentálních zkratk, které umožňují lidem řešit problémy a vyvodit závěr rychle a efektivně.

Co se týče uplatňování poznatků behaviorální ekonomie ve veřejné správě, budou zde vzpomenuty některé země, které již tuto ekonomii běžně využívají. A samozřejmě i metody díky kterým jsou úspěšnější. Například Behavioural Insight Team, jehož případové studie byly velkou inspirací pro experiment navržený praktické části. Některé z těchto studií jsou vzpomenuty ke konci teoretické části.

V praktické části se nejprve představí město Veselí nad Moravou, a protože se jedná o spolupráci s Městským úřadem i jeho organizační strukturu a stručné informace o fungování. Za pomoci behaviorálních poznatků bude řešen jeden ze závažných problémů města Veselí nad Moravou. Jedná se o neplatiče místního poplatku za komunální odpad, který se rok od roku zvyšuje a stejné je to i s vystavováním exekučních příkazů, ani ty zdaleka neklesají. To souvisí s výběrem místních poplatků, který bude doplněn o statistiky neplatičů a o rozpočet na celý proces s poštovními poukázkami. Cílem je navrhnout

průvodní text k poštovní poukázce, která je zasílána každoročně poplatníkům ve městě, tak aby to obyvatelé motivovalo k včasnému zaplacení. Návrh textu je v praktické části upraven s pomocí poznatků behaviorální ekonomie, převážně modelu EAST. Očekávaným výsledkem navržené intervence je snížení počtu neplatičů. Dalším cílem je úprava druhého dopisu, který má podobu upozornění a je zasíláno tehdy, když poplatník neuhradí poplatek do termínu splatnosti. Toto upozornění bude také upraveno pomocí behaviorálních poznatků. Dopisy budou upraveny jednoduchým způsobem s velmi jasným sdělením.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Cílem bakalářské práce je navrhnout řešení, pomocí kterého se sníží počet neplatičů místního poplatku za komunální odpad, a to za využití poznatků behaviorální ekonomie.

Ke splnění hlavního cíle je zapotřebí několika menších cílů. Primárním dílčím cílem je zpracovaná literární rešerše z české i zahraniční literatury, která poskytuje souhrnný přehled o behaviorální ekonomii. Konkrétně o jejím vývoji, využití jejich poznatků v různých životních oblastech a ovlivňování k požadovanému chování jedinců. Na základě zjištění teoretických poznatků budou dále vytyčeny další metodické postupy k vypracování praktické části práce.

Analýza fungování Městského úřadu, je další využívanou metodou. Výzkum bude probíhat na území města Veselí nad Moravou v úzké spolupráci s místním Městským úřadem. Analýza Městského úřadu je důležitá, abychom věděli, jaké kompetence mají jednotlivé odbory a se kterými odbory se bude spolupracovat. Jedná se především o odbor ekonomický, v jehož působnosti se nachází řešený problém, a proto může poskytnout nejvíce informací, jako jsou například statistiky.

Standardizovaný rozhovor – jedná se o metodu kvantitativního výzkumu. Cílem je získat názory respondenta na předem dané otázky, jejichž pořadí a obsah je předem připraven. Je vhodné ho použít při malém počtu dotazovaných. (Vojtíšek, 2012, s. 25) Tato metoda je do práce zařazena k definování problému a nastínění využití behaviorálních principů.

Za cílovou skupinu jsou považováni neplatiči poplatku za komunální odpad. Každý rok jsou jim zasílány dopisy, aby uhradili místní poplatek. Proto další využitá metoda bude spočívat v návrhu variantních řešení experimentu. Upraven bude průvodní text k poštovní poukázce a následné upozornění. Bude se vždy vybírat ze dvou vytvořených variant. Díky těmto dopisům bude proveden experiment, zda se díky jejich úpravě, pomocí behaviorálních poznatků, sníží počet neplatičů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 EKONOMIE – POJMY

Na prvních stránkách bakalářské práce jsou objasněny některé ze základních pojmů. Práce se o ně bude opírat a pracovat s nimi, proto by mělo být od začátku jasné, co si lze pod konkrétními pojmy představit.

1.1 Ekonomie

Pojem Ekonomie pochází ze starověkého Řecka – oikonomia. To znamená vedení domácnosti, kde oikos znamená dům a nomos znamená společné pravidlo nebo normu, pak se tedy hovoří o tom, jak spravovat domácnost a její hospodářství. (Blažek et al., 2012, s. 19) Nelze úplně přesně vymezit, protože se stále vyvíjí, proto je těžké vměstnat ji do jedné určité definice. (Lisý, 2016, s. 33)

Snad každý ekonom se snaží během svého života definovat nějakým způsobem tuto vědu, proto existuje mnoho pohledů. Zde jsou jen některé z nich.

- Jedná se o způsob myšlení a uvažování (Frank, Bernanke, 2003, p. 29)
- Věda o lidském rozhodování v podmínkách vzácnosti zdrojů a o vlivu jaký má jejich volba na společnost. (Frank, Bernanke, 2003, p. 29)
- Analyzuje veškerý pohyb v ekonomice – vývoj cen, výroby a nezaměstnanosti. (Lisý, 2016, s. 33)
- Je to věda o obchodě mezi zeměmi. Pomáhá vysvětlovat, proč země některé zboží vyváží a jiné dováží a analyzuje účinky ekonomických bariér, které jsou dány hranicemi státu. (Lisý, 2016, s. 33)
- Snaží se najít nejlepší způsob, jak naplnit maximálně naplnit lidské neomezené potřeby, tužby a žádosti prostřednictvím omezených zdrojů. (Bellová, 2017, p. 7)
- Je to věda o lidech a jejich volbách. (Bellová, 2017, p. 7)
- Ekonomie je všechno o tom, jak lidstvo bojuje o dosažení štěstí ve světě plném omezení. (Bellová, 2017, p. 7)
- Zkoumá, jak lidé se svými vzácnými zdroji hospodaří. (Lipovská 2017, str 116)

K dispozici je příliš málo času a ve světě existuje jen omezené zásobování přírodními zdroji, takže lidé musí být chytří, aby mohli co nejlépe využít života a moudře si zvolili, jak používat omezené zdroje, které jim jsou poskytnuty. (Bellová, 2017, p. 7)

Jednoduše řečeno zkoumá chování jednotlivců. Řadí se zde také instituce jako jsou firmy, odbory, banky, a dokonce i vláda zredukovaná na jednotlivce. Ekonomie je tedy věda o lidském chování či jednání. Mnohé veličiny, které určitým způsobem ovlivňují ekonomické chování člověka, se nedají přesně změřit. Většinou se jedná o pocity, jako jsou nálada, důvěra, strach nebo nejistota. (Holman, 2016, s. 2)

1.1.1 Člověk ekonomický

Není tomu tak dávno, co se mnozí ekonomové snažili ignorovat, že ekonomie má svoji Achillovu patu. To, že jsou lidé racionální je chybným předpokladem. Standardní ekonomie přetrvává s představou, že lidé disponují neomezenou racionalitou. (Conway, 2013, p. 186)

Moderní člověk je homo economicus – „člověk ekonomický“. Rozhoduje se pro volbu, která v sobě nese maximální uspokojení s vynaložením, co nejmenšího úsilí. Tuto ideu vyslovil skotský myslitel a zakladatel moderní ekonomie Adam Smith. Ekonomové považují jednání v určitých situacích za racionální, pokud je výsledkem důkladného zvážení nákladů a přínosů ve vztahu k dosažení určitého cíle. Tato idea „ekonomického člověka“ nemusí chování jednotlivců vysvětlovat zcela přesně, mnoho ekonomů, ale stále prosazuje její užitečnost, a to v případech analýzy jednání firem, jež usilují o zisk. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 52-53)

Thaler (2015, p. 19) nazývá člověka ekonomického, tzv. ekonem. Podle něj ekoni netrpí velkým sebevědomím. Zkrátka si vždy vyberou to nejlepší v rámci svého omezeného rozpočtu. Ovšem teorie, které jsou založené na předpokladu, že všichni jsou ekoni, by se neměly zavrhnout úplně. Můžou posloužit jako výchozí bod pro realističtější modely.

Jako příklad mohou posloužit mniši, kteří se zříkají světského života a vedou život v pústu a modlitbách, tak se může zdát jejich chování iracionální. Ovšem pro ně je z hlediska jejich víry toto chování racionální, protože očekávají lepší posmrtný život. Nepracují s názory ostatních lidí. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 52-53)

1.2 Lidské chování

Ekonomické chování je charakterizováno vzájemnými vazbami mezi celkovou ekonomickou strukturou a lidskými potřebami. Lidé totiž žijí v ekonomice a ta je součástí životního prostředí, které ovlivňuje jejich chování. (Hubinková, 2008, s. 68-69) Konečným cílem jednání je uspokojení tužeb právě jednajícího člověka. Nikdo nemá tu kvalifikaci, aby mohl určovat, co někoho učiní šťastnějším nebo méně šťastným. (Von Mises, 2006, s. 18)

Na ekonomické chování lze pohlížet také z hlediska interakce jedince a ekonomiky: na lidské ekonomické chování ovlivňující chování ekonomiky nebo jak působí ekonomika na chování jedince. Podstatnou kategorií lidského chování je práce, neboť umožňuje získání odměny z vnějšku, tedy peněz, které umožňují realizaci pomocných aktivit práce, tedy poskytnutí pomoci nebo daru, spoření, nakupování a činností jim podobných. Druhé hledisko, a to, jak ekonomika působí na jedince, lze vnímat mnoha způsoby. Mohou to být: míra zdanění, peníze, inflace a reklama. Jedincovo ekonomické chování je ovlivněno právě tím, typem ekonomiky, ve které žije. Veškerá rozhodnutí, se potýkají s určitým nedostatkem, proto můžeme předpokládat, že lidé se rozhodují dle stejných měřítek, což se označuje jako ekonomický přístup k volbě, tedy předpoklad racionality ekonomického chování. (Hubinková, 2008, s. 68-69)

1.2.1 Racionální chování

Racionálně se rozhodující člověk by se dal popsat jako člověk, který má jasně stanovené cíle a ty se snaží naplnit, jak nejlépe dovede. (Frank, Bernanke, 2003, p. 31) Toto chování je jedním z předpokladů, se kterých ekonomie vychází. Předpokládá racionální chování člověka. V čem tato racionalita spočívá? Jak již bylo vzpomenuto, racionalita znamená, že jedinec si volí takovou cestu, po které dojde ke svému cíli co nejlépe. Tudiž nespočívá ve volbě cílů, ale ve volbě prostředků, jež si zvolí k dosažení cílů. Člověku jde o vlastní prospěch, neohlíží se přitom na ostatní lidi. (Hubinková, 2008, s. 68-69) Lze očekávat, že racionální si vyberou vždy nejvýhodnější možnost, jež bude definována současnými hodnotami upravenými o riziko. (McKenzie, 2010, p. 114)

Racionalita označuje rozumné chování, uvažování a rozhodování. Člověk ekonomický má dokonalé informace, zná možnosti volby a umí je seřadit podle míry užítku tak, aby byl schopen poměřit náklady s užítkem. Z tohoto úhlu pohledu je lidské chování sobecké, individualistické a přísně logické. Pokud se zahrnou i osobní názory a způsoby chování, které jsou právě založené na objektivní a logické analýze dostupnosti informací, pak se nejedná o racionální chování, tak čistě ekonomické. Lidé jsou totiž schopni obětovat mnoho, i to, co je v rozporu s jejich osobním užítkem či prospěchem. (Hubinková, 2008, s. 68-69)

V ekonomice lidského mozku také leží potenciální vysvětlení, proč mnohé lidské volby, které se mohou odchýlit od racionality, nejsou nic víc než vypočtené a očekávané chyby, které lidé dělají. Lidé prožívají u stejných peněžních částek různě intenzivní pocity, pokud se jedná o zisk nebo ztrátu. (Hubinková, 2008, s. 68-69) Rozhodnutí, která racionální lidé

dělají, by měla být ovlivněna pouze očekávanými náklady a přínosy, nikoliv přesným způsobem, jakým jsou zvolena nebo vymezena rozhodnutí. (McKenzie, 2010, p. 115)

Ekonomie se také zabývá racionálním rozhodováním jedinců v podmínkách vzácnosti. Většina zdrojů, kterými jsou uspokojovány lidské potřeby, jsou vzácné, takže rozhodování v podmínkách vzácnosti je součástí života. (Hubinková, 2008, s. 68-69) Co je to vlastně vzácný zdroj?

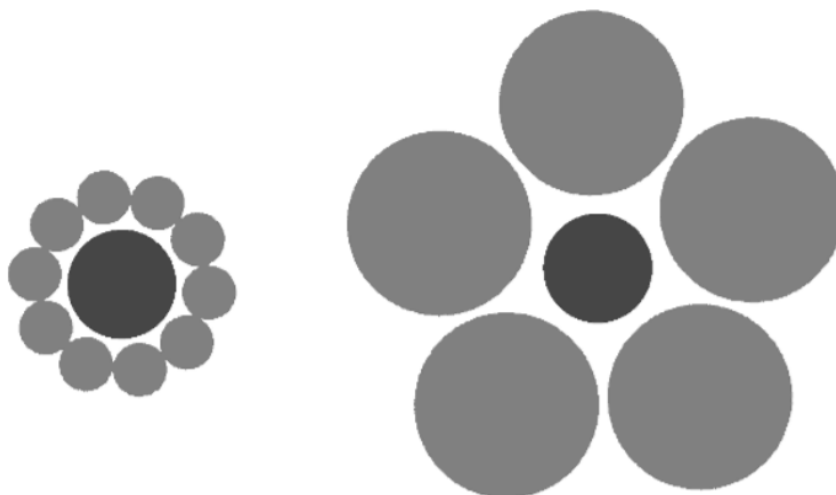
Vzácný zdroj

„Představme si zahradníka, který má studnu a vodu ze studny používá jednak v domácnosti a jednak k zalévání zahrady. Je-li ve studni tolik vody, že ji nemůže v domácnosti ani na zahradě nikdy spotřebovat, pak pro něj není vzácná. Není co řešit. Ale je-li vody ve studni málo a hrozí, že by se neomezenou spotřebou v domácnosti a v zahradnictví vyčerpala, stává se pro zahradníka voda vzácným zdrojem. Zahradník pak musí řešit problém, jak efektivně rozdělovat vodu mezi domácnost a zahradu.“ Dle příkladu jde vidět, že volba mezi příležitostmi, je základní ekonomickou otázkou: jak se dá rozdělit vzácný zdroj mezi alternativní příležitosti, aby člověk dosáhl maximálního prospěchu? (Holman, 2016, s. 3-4) Spotřebitel bude poptávat statek, který uspokojí jeho potřeby a zároveň tedy bude pro něj užitečným. Ekonomie se zabývá těmi statky, které jsou vzácné a současně i užitečné. (Blažek et al., 2012, s. 106)

1.2.2 Iracionální chování

Většinou se jednání nazývá iracionální, pokud směřuje k naplnění, co nejideálnějších uspokojení na úkor materiálních a hmotných výhod. Člověk, který obětoval svůj život, zdraví nebo bohatství pro dosažení vyšších účelů – věrnosti náboženskému, filozofickému a politickému mínění – je motivován iracionálními důvody. (Von Mises, 2006, s. 18-20)

Ekonomie považovala dlouhou dobu člověka za racionálně uvažujícího, přesto Dan Ariely pozorováním zjistil, že lidé jsou nejen iracionální, ale že se jejich iracionalita dá předvídat. Stále opakují ty samé chyby. Nebude lepší klasickou ekonomii malinko pozměnit a zapracovat do ní trochu reálné psychologie, která uznává, že člověk má své chyby a nedostatky? To lépe objasní problém relativity. (Ariely, 2009, p. 20)



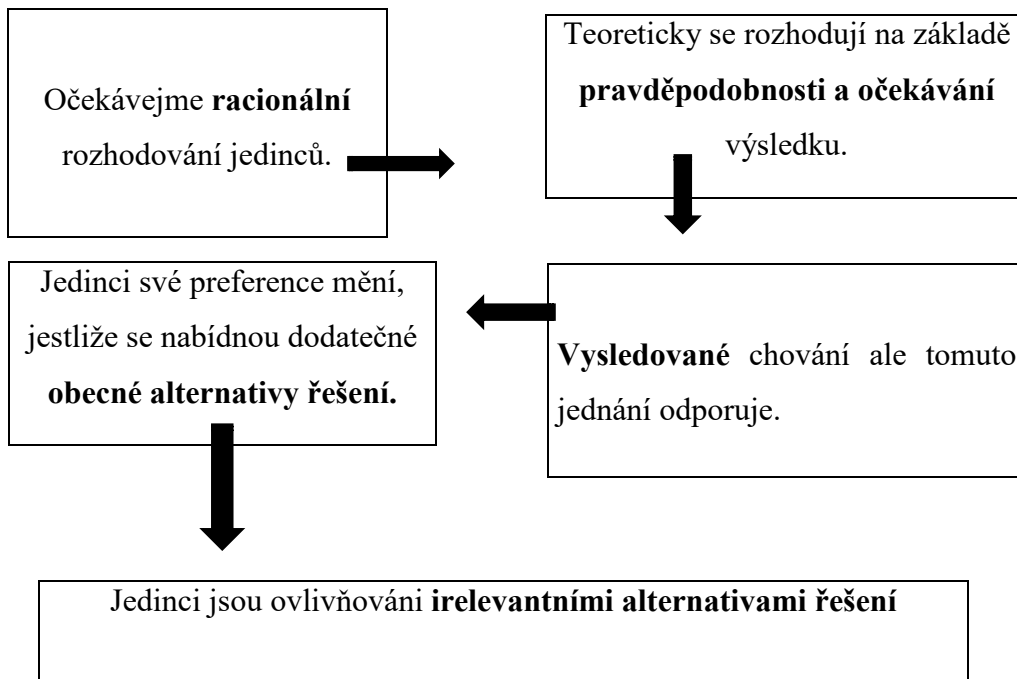
Obrázek 1 Relativita-vše je relativní, zdroj: Ariely, 2009, p. 20

Vše je relativní – „Tmavý kruh uprostřed se zdá pokaždé jinak veliký. Vlevo může připadat větší, vpravo jako by se smrsknul. Ve skutečnosti je ale na obou obrázcích na milimetr stejný, jen jeho relativní rozměr se mění podle toho, čím ho obložíme“ (Ariely, 2009, p. 20)

Tento obrázek dokonale vystihuje práci mozku. Každá věc nebo poznatek jsou vnímány ve vztahu k jejich okolí. Člověk má tendenci porovnávat snad všechno.

Novou práci srovnává se starou, letošní dovolenou s tou loňskou, dražší nápoje s levnějšími. Relativita pomáhá rozhodovat se, i když ze srovnání s druhými může vznikat závist a žárlivost. Co dělat s problémem relativity? Snaha o zúžení okruhu lidí, se kterými nastává podvědomé srovnávání. Nezaměřování se na nabídky movitých i nemovitých věcí mimo rozpočet. Postačí se začít se dívat více ze široka. (Ariely, 2009, p. 20)

Lidé jsou často ovlivňováni iracionálními alternativami řešení. Zde je představa očekávání, že se jedinec rozhoduje racionálně.



Obrázek 2 Iracionální rozhodování, zdroj: vlastní zpracování dle Kniha ekonomie, s. 194

Myšlenkový proces není to, co se má sledovat, ale jsou to výsledky volby a ty je potom nutné posoudit, zda souvisí s principy racionality. Úkol zní jasně, vybrat si mezi jablkem a pomerančem. První volbou je jablko. Při druhé volbě je voleno mezi jablkem, pomerančem a broskví. Podle axiomu nezávislosti lze vybrat jablko nebo broskev. Určitě si jedinec nezvolí pomeranč, protože přidáním nové alternativy, tedy broskve, nejde ovlivnit to, že upřednostňuje jablko před pomerančem. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 194)

2 BEHAVIORÁLNÍ EKONOMIE

Jedná se o poměrně mladý obor, který spojuje ekonomické hypotézy s dalšími vědami. Zejména s psychologií, sociologií, vědami o člověku a jimi podobnými. Tato disciplína měla od začátku za úkol posunout ekonomické teorie hlavně po psychologické stránce blíže k realitě. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 267)

Dle Thaler (2015) se jedná o odvětví, které je momentálně na vzestupu. Její příznivce a vyznavače lze najít na nejlepších univerzitách. Mnozí odborníci na lidské chování a behaviorální ekonomové se snaží uplatňovat své poznatky ve sféře veřejné politiky.

Patří k jednomu z nejnovějších a nejzajímavějších akademických oborů, který spojuje ekonomii a psychologii. Začíná hrát důležitou roli při tvorbě politik. Čím více roste lidské porozumění tomu, jak mysl a mozek fungují, předává behaviorální ekonomie hlubší poznání toho, co je tím, co skutečně podněcuje lidi k tomu, aby jednali tak, jak jednají. (Conway, 2013, p. 187)

2.1 Jak je definována?

Behaviorální poznatky jsou zaměřeny na zlepšování blahobytu občanů a svých spotřebitelů prostřednictvím politik a předpisů, které jsou založeny na empirickém testování. Behaviorální ekonomie, využívá a kombinuje tradiční ekonomické strategie s poznatky psychologie, kognitivních věd a dalších společenských věd k objevování mnoha iracionálních faktorů, kterými je rozhodování ovlivněno. (Lunn, 2014, OECD, 2016)

- Behaviorální ekonomie se zabývá tím, proč a jak lidé jednají iracionálně. (Conway, 2013, p. 186)
- Behaviorální ekonomie – je obecným přístupem neboli školou myšlení. Snaží se zasáhnout lidské chování realističtější a detailnějším způsobem. Využívá poznatků ekonomických hypotéz a věd o člověku, a to zejména psychologie. (O behaviorální ekonomii)
- „Behaviorální ekonomie se zabývá porozuměním ekonomickému chování a jeho důsledku. Snaží se pochopit, proč si někdo koupí párek v rohlíku, chodí do práce, spoří na důchod, dává peníze na charitu, získává kvalifikaci, prodává staré auto, sází na koňské dostihy, nedokáže skončit s kouřením atd. Je to také o porozumění, zda lidé činí dobrá nebo špatná rozhodnutí a jak jim pomoci činit lepší rozhodnutí.“ (Cartwright, 2011, p. 3)

- „Behaviorální ekonomie testuje standardní ekonomický model na lidech a sleduje, zda funguje. Pokud nefunguje, ptá se, jestli může být vylepšen nebo změněn tak, aby lépe odpovídal našemu pozorování.“ (Cartwright, 2011, p. 4)
- „Behaviorální ekonomie aplikuje poznatky z laboratorních experimentů, psychologie a dalších sociálních věd v ekonomii.“ (Cartwright, 2011, p. 4)

Cartwright (2011, p. 3-4) zde předkládá hned několik definicí, které behaviorální ekonomii popisují. Ekonomové již mají vhodný model, který se snaží porozumět ekonomickému chování a jeho následkům. Tento model lze nalézt v jakékoli ekonomické učebnici a dává tak ucelený obraz, jak by věci mohly fungovat. Existuje zde i možný problém se standardní ekonomickou teorií, jež říká, že je založena na silných předpokladech. Tyto předpoklady tvrdí, že lidé mají chování typicky ekonomického člověka, který je rozumný, rafinovaný, sobecký má neomezenou výpočetní kapacitu a nikdy se nedopouští soustavných chyb. Ale není zde žádný zřetelný důvod, proč by tomu tak mělo být. Z těchto definic vyplývá, že behaviorální ekonomie využívá poznatky z behaviorálních věd k vylepšení tradičních ekonomických modelů.

Zásady (Conway, 2013, p. 187)

- Jedinci jsou ovlivňováni morálními a hodnotovými měřítky. Většinou dělají to, o čem jsou přesvědčení, že je správné, a ne to, z čeho by měli největší užitek.
- Lidé hodnotí velmi odlišně případy, které zahrnují peníze a které ne. Pro neoklasické ekonomy není moc podstatné, jestli dáte svým přátelům k Vánocům knihu v hodnotě dvaceti dolarů, anebo přímo dvacetidolarovou bankovku.
- Lidé jsou iracionálními investory kapitálu. Nejsou dobří v odhadování pravděpodobností a přikládají větší váhu dřívějším událostem.
- Jednají podle svých zvyků, místo toho, aby zkoumali, jestli je jejich chování optimální. Staré, zaužívané zvyky umírají pomalu.
- Mnohdy dělají věci, jen proto, že je vyzorovali u druhých, a ne proto, že sami usoudili, že je to ta nejlepší možnost.

2.2 Vývoj behaviorální ekonomie

Byly doby, kdy ještě ekonomická teorie pracovala s představou „ekonomicky racionálně smýšlejícího člověka“. Konkrétně do 80. let 20. století. Jedinec činil svá rozhodnutí racionálně, zvažuje náklady a užitek každé alternativy a následně si volí vždy tu nejvýhodnější. Tehdejší ekonomové věřili, že toto chování platí v situacích jistoty i nejistoty a představu racionálního rozhodování vnímali jako teorii očekávaného užitku. V reálném životě se velmi často lidé nevědomky přiklánějí k iracionálním rozhodnutím, která v sobě nezahrnují nejlepší užitek a mohou jim uškodit. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 266) Ekonomické modely založené na předpokladu racionality jsou elegantní a přesné předpovědi, zatímco behaviorální práce má tendenci být pestrá s mnohem nejasnými předpovědi. (McKenzie, 2010, p. 114)

Proto v roce 1979 provedli dva izraelsko-američtí psychologové – Amos Tversky a Daniel Kahneman první vědecké studie, kde analyzovali právě toto chování. Jejich klíčovou prací bylo dílo *Teorie vyhlídek: analýza rozhodovacích procesů pod tlakem rizika*, které dalo vzniknout novému oboru tzv. behaviorální ekonomii. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 266) Behaviorální ekonomové se snaží zlepšit realismus a prediktivní sílu ekonomiky. (McKenzie, 2010, p. 115)

Jejich dílo je dokladem, že u lidí vyhrává „averze k riziku“, pokud se jedná o případné zisky, ale v situacích potenciálních ztrát se náhle jejich postoj změní a to v „riziko vyhledávající“. Zároveň přišli na to, že lidé mají „averzi ke ztrátě“, a proto jsou ochotni podstoupit riziko, aby ztrátám zabránili. Lidé pociťují mnohem silněji a intenzivněji ztráty než výhry. To ukazuje názorný příklad. Vláda, která usiluje o podpoření zdraví svých občanů, by měla zdůrazňovat pravděpodobnost úmrtí, či možnou míru nakažení vážnými nemocemi, pokud občané nepodstoupí očkování.

Představme si fiktivní situaci. Lidé si mohou zvolit mezi jasnou výhrou 1000 £ a 50% šancí výhry 2 500 £. Většina se rozhodne pro jasnou výhru, a to i přesto, že očekávaná výhra druhé možnosti volby je vyšší než ta první. Teď dojde k obrácení situace – lidem je nabídnuta možnost volby mezi jistou prohrou ve výši 1000 £ a možností, při které s 50% šancí neprohrají nic a s 50 % šancí prohrají 2 500 £. Jedinci, kteří se v předchozím případě rozhodli pro bezpečnou variantu, nyní volili variantu podstatně rizikovější. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 269)

Tato teorie proto stvořila základ pro behaviorální ekonomii a ovlivnila také oblast marketingu a reklamy. Nyní mohou marketingoví pracovníci, díky lepšímu porozumění lidského rozhodování, účinněji propagovat své výrobky. Názorně to může vypadat tak, že obchodníci uměle navýší ceny a vytvoří sezónní reklamy na velké slevy. Behaviorální ekonomie zásadně zvýšila podvědomí o fungování dnešní ekonomiky a zároveň vnesla psychologický realismus do moderní ekonomie. (Buchtelová, Hocková, Vochoč, 2014, s. 269)

Behavior Change

Tato fráze je používána k označení přeměny lidské činnosti. Od konce osmdesátých let má tento pojem v oblasti veřejného pořádku specifický význam. Změna chování jednotlivců je zásadní pro úspěch jakékoli formy vládního zásahu. Od konce devadesátých let se politika změn chování stále více pojila s pochopením povahy lidského chování. Tyto zásady se zvláště zabývají nevědomými, automatickými a emocionálně motivovanými hnacími silami lidské činnosti. Naznačují, že změna chování by neměla být prováděna pouze prostřednictvím pobídek, vzdělání a zákazu, ale prostřednictvím využití více emocionálně orientovaných intervencí, včetně podvědomých šťouchanců, přesvědčování peer to peer (*rovný s rovným*) a sociálního marketingu. (Whitehead, 2014)

2.3 Heuristiky

Znalost heuristik je podstatnou, sociálně-psychologickou znalostí využívanou v marketingu, při jednání. Co je vlastně heuristikou myšleno? Heuristika je mentální zkratka při rozhodování, která umožňuje lidem řešit problémy a provádět úsudky rychle a efektivně. (Cherry, © 2018 a)

Kahneman heuristiku popisuje jako elementární proceduru, která pomáhá najít adekvátní, i když často nepřesné odpovědi na namáhavé otázky. (Kahneman, 2012, p. 98) Pro každé rozhodnutí neexistuje dost času nebo zdrojů. A proto, se k porovnání všech informací, používají heuristiky. Ty pomáhají k rychlému a efektivnímu rozhodnutí. Někdy jsou tyto mentální zkratky užitečné, ale v jiných případech mohou vést k chybám nebo kognitivním předsudkům. (Cherry, © 2018 b)

Heuristiky mohou být ovlivněny prostředím nebo zkušenostmi. Ti, kdo se někdy v životě spálili o pánev, mají sklon být více opatrní, dávat si větší pozor, než se pánve znovu v budoucnu dotknou. (Conway, 2013, p. 188)

2.3.1 Heuristika ukotvení (Anchoring heuristic)

Kotevní heuristika znamená, že odhad jedné veličiny získávají subjekty tak, že vycházejí z nějaké prvotní hodnoty, kterou upravují. Tato počáteční hodnota je dána formulací problému nebo je výsledkem predikce. Tyto tzv. kotvy vedou k rozličným odhadům, které mají systematickou odchylku vůči počáteční hodnotě (kotvě). Subjekty první hledají předběžný odhad neboli kotvu a tu následně přizpůsobují svým prvořadým informacím. (Soukup, Šrédl, 2013, s. 4)

Dan Ariely požádal své studenty, aby na papír napsali své rodné číslo, a pak se zeptal, jaká by byla částka, kterou jsou ochotni zaplatit za láhev vína. Částka, kterou byli studenti ochotni zaplatit, se odvíjela od jejich rodného čísla – ti, jejichž rodné číslo obsahovalo nízké číslovky, by zaplatili nejméně, ti s vyššími samozřejmě více. Tato heuristika napadá pevný názor, že ceny na trhu jsou funkcí nabídky a poptávky. (Conway, 2013, p. 188)

K tomuto jevu dochází v době, kdy jedinci uvažují o konkrétní hodnotě zatím neznámého množství předtím, než tuto hodnotu usoudí. „Kdyby se vás někdo zeptal, jestli Gándhí měl v době své smrti více než 114 let, a pak bystě měli odhadnout, jakého věku se dožil, určitě řeknete vyšší číslo, než kdyby v kotvící otázce zazněl věk smrti 35 let.“ Je pozoruhodné, že efekt ukotvení můžeme změřit. Počítáme tady tzv. index ukotvení.

V muzeu San Francisco Exploratorium měli někteří z návštěvníků odpovědět na dvě otázky:

- 1) Je výška nejvyšší sekvoje větší nebo naopak menší než 360 m. (1200 stop)
- 2) Kolik odhadujete, že skutečně měří nejvyšší sekvoje na světě?

Zde byla „vysokou kotvou“ výška 360 m. Druhá skupina účastníků měla v první otázce „nízkou kotvu“ a to v podobě 55 m. Rozdíl mezi těmito kotvami je 305 m. Dle předpokladů obě skupiny měly značně odlišné průměrné odhady: 253 m a 85 m. Rozdíl mezi těmito hodnotami činil 168 m. Pokud počítáme index ukotvení, tak jednoduše dáme do poměru rozdíly (168/305) vyjádřený v procentech, 55 %. Kdyby všichni jedinci k odhadu bezmyšlenkovitě použili kotvu, dosahoval by index hodnoty 100 %. Naopak kdyby kotvu úplně ignorovali, měl by hodnotu 0 %. Hodnota, kterou vykazuje tento experiment je dost typická. (Kahneman, 2012, p. 123-124)

Díky psychologickým mechanismům, které ukotvení produkují, jsou lidé daleko více ovlivnitelní. Bohužel existují i lidé, kteří toho umí využít, a to se nemusí zacházet daleko od běžných situací. Příkladem je marketing a jeho zdánlivě dobře fungující triky. Lze to vidět z jednoho až absurdního případu ve státě Iowa.

V jednom supermarketu se objevila promo akce: „cena polévek byla dočasně snížena asi o 10 %.“ V dalších dnech se u stejného regálu objevil nápis, který upozorňoval na „Prodej omezen na 12 kusů na osobu.“ Jiné dny tam zase stálo „Počet kusů na osobu bez omezení.“ V průběhu dnů, kdy byl prodej omezen, nakupovali zákazníci v průměru 7 plechovek polévky, což bylo dvakrát více než ve dnech, kdy byl prodej bez omezení. Zde lze zajisté použít také pojem ukotvení, ale není to jediné vysvětlení pro tento případ. Jestliže je prodáváno něco na příděl, znamená to, že zboží z regálů brzy zmizí, a zákazníci budou mít tendenci si nakoupit zboží do zásoby. A pokud jde o zmínku 12 plechovek, jako možného maximálního nákupu, tak i zde můžeme vidět vyprodukované ukotvení. (Kahneman, 2012, p. 126)

Může se tedy konstatovat, že kotvy fungují jako postrčení. Velmi nenápadnou cestou se dá navrhnout výchozí bod myšlenkového procesu a to tak, že se dá ovlivnit číslo, které se na začátku vybere. Funguje to tak u například u sbírek, jež se týkají dobročinných organizací. Lidé jsou ochotni darovat větší sumu peněz, když možnosti jsou 100, 250, 1000 a 5000 dolarů, než když jsou 50,75, 100 a 150 dolarů. Čím víc si požádají, tím víc dostanou. (Thaler, Sunstein, 2008, p. 24)

2.3.2 Heuristika dostupnosti (Availability heuristic)

Je definována jako „proces hodnocení četnosti podle snadnosti, se kterou na mysl přijdou příklady.“ Substituuje jednu otázku otázkou jinou, což mnohdy vede k systémovým chybám, jako je zkreslení úsudku. (Kahneman, 2012, p. 130)

Například snažit se určit pravděpodobnost toho, jak dlouho se bude čekat na stůl v restauraci. Pokud si jedinec pamatuje jeho předchozí zkušenosti s touto restaurací, potom lehce určí, jak dlouho bude pravděpodobně muset čekat. (Kardes, Posavac a Cronley, ©2004) Osobní zážitky a živé příklady jsou v mysli dostupnější než věci, které se staly druhým lidem, než pronesená slova nebo než nejrůznější statistiky. Člověk musí vynaložit značné úsilí a přehodnotit své dojmy na základě běžných situací.

Není názor na to, že vakcína proti chřipce je zbytečná, ovlivněn tím, že v okolí v předchozím roce nikdo chřipku neměl? Přehodnocení našich úsudků pomůže vyvarovat se nákladným omylům. Generální ředitelka zaznamenala mnoho úspěchů za sebou, a tak si těžce připouští možnost neúspěchu. Má příliš vysoké sebevědomí, a to vše díky zkreslení dostupnosti. (Kahneman, 2012, p. 137-142)

Události jsou odhadovány dle toho, jak lehce nebo obtížně získají související informace z dlouhodobé paměti. Mnohem častěji si paměť vybaví věci, s nimiž se v minulosti setkala častěji. Dostupnost je jednou z několika strategií pro odhad četnosti. (Eysenck a Keane, 2008; p. 575-576).

Svět, který si tvoří lidé ve svých hlavách, neodráží zcela přesnou repliku skutečnosti. Očekávání, jež se tykají častosti událostí, zkresluje množství a emoční intenzita sdělení, kterým jsou vystaveni. To sděluje, že dostupnost je úzce spjata s emocemi a rizikem. Efekt dostupnosti umí vysvětlit model nákupu pojištění a ochranných kroků, které následují po katastrofách. Lidé, co prožijí nějakou katastrofu, se stávají více starostlivými, podnikají konkrétní kroky, aby předešli katastrofálním následkům. Jak je ale známo, takové vzpomínky na prožitou katastrofu se brzy rozplynou a věci se vrátí do normálu. (Kahneman, 2012, p. 142-145) Pokud nebyly v nedávné době záplavy, tak lidé, kteří žijí v zátopových oblastech, nebudou ve velké míře uzavírat pojištění proti záplavám. Často dochází k chybnému posouzení hrožících nebezpečí, a to může mít za vinu, přípravu na krizi. (Thaler, Sunstein, 2008, p. 25)

Sustein společně s Timurem Kuranem, vymysleli název pro mechanismus, který zkreslení vnáší do politiky: *kaskáda dostupnosti*. Jedná se o sebe posilující řetězec událostí, který začíná u nevýznamné zprávy v médiích a vede až k veřejné panice a vládním akcím. Média mezi sebou soupeří, kdo bude mít chytlavější, a tudíž se nebezpečí ve zvýšení míře přehání. Tento mechanismus nastavil nové priority. Odlišné rizika a odlišné způsoby, jak by mohly být zdroje využívány pro veřejné blaho – všechny se stáhly do pozadí. Psychologie by měla svými informacemi vést k tvorbě takových politik v oblasti rizik, které budou spojovat znalosti expertů s emocemi a intuicemi veřejnosti. (Kahneman, 2012, p. 142-145)

2.3.3 Heuristika vzácnosti (z anglického *scarcity heuristic*)

Někdy také nazývána jako heuristika nedostatku. Dle principu heuristiky vzácnosti připisují jedinci možnostem větší hodnotu, jestliže jsou méně dostupné. Existují proto dva důvody. První důvod říká, že věci, které lze těžko získat, bývají hodnotnější, a tak může dostupnost

konkrétního zboží, či služby posloužit, jako rychlá nápověda vypovídající o její kvalitě. Za druhé, tím, že se věci stávají složitěji dostupnými, ztrácíme své svobody. Je zajímavé, že na ztrátu svobod lidé většinou reagují tím, že jich chtějí mít více než předtím. (Cialdini, 2012, p. 244)

Využití této heuristiky lze vidět v řadě přesvědčovacích a marketingových metodách, jedná se o „omezené množství“ nebo taktiku označovanou jako „poslední termín“, kdy se uživatelé snaží přesvědčit zákazníka, že přístup k tomu, co je mu nabízeno, je omezen počtem kusů nebo časem. (Cialdini, 2012, p. 244)

2.3.4 Heuristika reprezentativnosti (Representativeness heuristic)

Shiller (2003, p. 94) definuje reprezentativní heuristiku jako tendence k tomu, aby lidé klasifikovali události jako typické nebo reprezentativní pro známou třídu. Tato tendence později vede k nadměrnému stresu a k ignorování důkazů pravděpodobnosti.

Když jedinci používají tuto heuristiku, přisuzují událostem, které jsou reprezentativní nebo charakteristické pro určitou třídu, větší pravděpodobnost výskytu. Když se určitá situace podobá většině ostatních v populaci nebo také třídě událostí, označuje se jako reprezentativní. (Eysenck a Keane, 2008, p. 573)

Reprezentativní heuristika se používá při rozhodování a to tak, že v konkrétním příkladu je odhadována pravděpodobnost události porovnáním s existujícím prototypem, který je již v mysli. Jedincův prototyp je to, co si myslí, že je nejrelevantnějším nebo typickým příkladem konkrétní události nebo objektu. (Cherry, © 2018 b)

Při rozhodování založeném na reprezentativnosti je pravděpodobná existence více chyb, a to tím že je nadhodnocena pravděpodobnost, že se něco stane. Jen proto, že je nějaká událost nebo objekt reprezentativní, nemusí to nutně znamenat, že její výskyt je pravděpodobnější. (Cherry, © 2018 b)

Podobnost nebo prototypové hodnocení jsou obecně běžnou kognitivní zkratkou v různých oblastech života. Například spotřebitel může vyvodit vysokou kvalitu výrobků z obchodní značky, pokud je jeho obal navržen tak, aby připomínal národní značku (Kardes, Posavac, & Cronley, 2004). V oblasti financí mohou investoři přednostně nakupovat akcie, které mají mimořádně vysokou návratnost nebo znehodnotit kladné charakteristiky společnosti (např. Vysoce kvalitní zboží), jako ukazatel dobré investice (Chen et al., 2007).

Tato heuristika zahrnuje tvorbu předpovědí o zatím nezjištěných výsledcích založených na podobnosti. Spotřebitelé často předpovídají výkon nebo určité vlastnosti objektu (např. značky, jiné osoby) založené na jeho podobnosti se známým objektem. Spotřebitel se pokouší předpovědět pravděpodobnost, že druhový produkt bude fungovat stejně jako produkt dané značky. Může tudíž zaznamenat, jak podobný je balíček druhového produktu, jméno značky (vytvoření balíčku podobného vzhledu s jménem značky je běžná obchodní strategie) a odvodit z toho, že generický produkt bude fungovat podobně. (Kardes, Posavac a Cronley, ©2004)

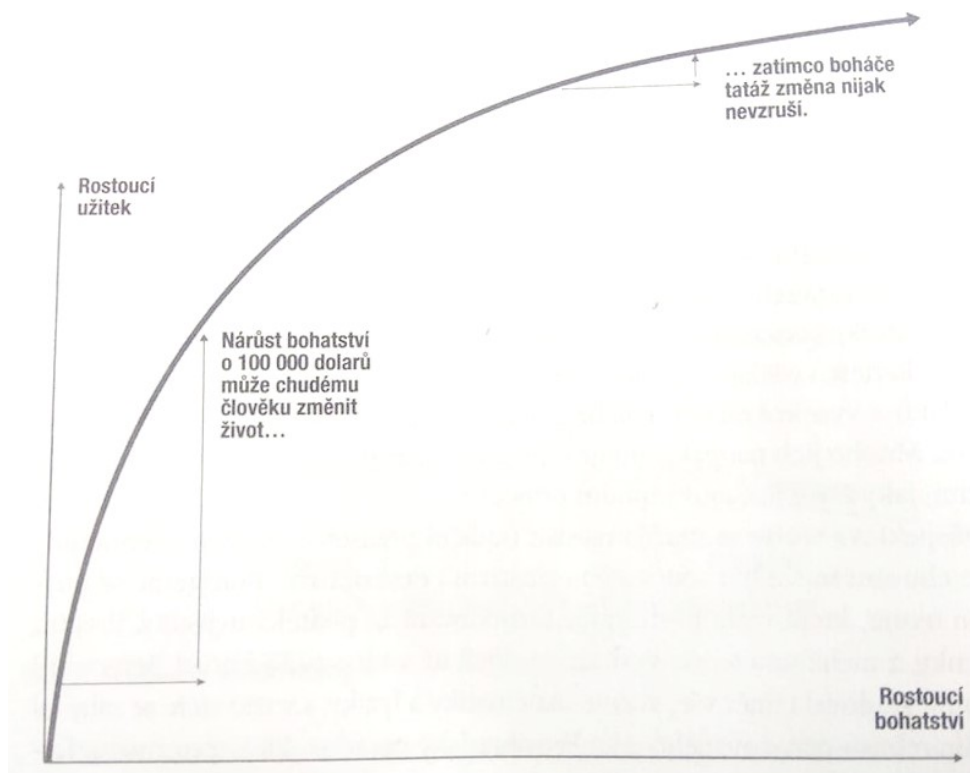
2.4 Prospektová teorie (Prospect Theory)

Původně Teorie hodnoty (Value Theory), která byla později přejmenována na prospektovou teorii. Prospektová teorie se snažila oslabit tradiční představu, že jediná teorie lidského chování může být normativní i deskriptivní zároveň. Normativní teorie poukazují na správný způsob, jak vyřešit určitý problém – přistupovat logicky. (Thaler, 2017)

Kahneman a Tversky byli nejvýznačnějšími představiteli prospektové teorie. Ta je založena na psychologickém přístupu vztahující se k dané problematice. (Chromý, Soukup a Šrédli, 2013) Daniel Kahneman a později i Amos Tversky argumentují, že teorie užitku, tak jak je běžně interpretována a aplikována, není vhodný popisný model. Prospektová teorie se odchyluje od tradice, která předpokládá, racionalitu ekonomických subjektů, je navržena jako popisná, nikoliv normativní teorie. (McKenzie, 2010) Předsevzali si, že poskytnou k teorii očekávaného užitku alternativu, která poslouží jako kvalitní předpověď toho, jak se skuteční lidé budou rozhodovat. (Thaler, 2017)

Kahneman (2012, p. 281-282) zde předkládá tři hlavní principy této teorie, kterými se reguluje hodnota výsledku lidského rozhodnutí. První princip, je princip referenčního bodu. Referenční bod je pro jednotlivé situace vyhodnocován zcela individuálně. Patří k základní myšlence prospektové teorie a rozhodování. Nejširší praktické využití má prospektová teorie v oblasti finančnictví a pojišťovnictví, protože se zabývá rozhodováním pod rizikem. (Barberis, 2013) Běžným referenčním bodem u finančních výsledků je status quo (zachování původního stavu), ale může se jednat také o jinou hodnotu v závislosti na výsledku, který člověk očekává. Výsledky, které jsou vyšší než referenční bod, značí úspěch, zatímco výsledky nižší než referenční bod, vyhodnotíme za neúspěšné. (Kahneman, 2012, p. 282-283)

Druhý princip pojednává o klesající citlivosti. Tento princip nám ukazuje, že lidé vnímají různým způsobem stejný rozdíl mezi proměnnými v závislosti na počáteční hodnotě daných proměnných. Rozdíl mezi 100 Kč a 200 Kč budou lidé vnímat mnohem silněji než mezi 900 a 1000 Kč. (Kahneman, 2012 p. 282) Dalším, kdo formuloval myšlenku averze k riziku, byl Bernoulli. Vycházel z tvrzení, že se štěstí člověka neboli užitek, zvyšuje tím, jak bohatne, ale čím dál tím víc pomaleji. S přibývajícím majetkem klesá význam jednotlivých přírůstků tohoto majetku. (Thaler, 2017)



Obrázek 3 Klesající mezní užitek z bohatství, zdroj: Thaler, 2017

Ve třetím principu se představuje *averze ke ztrátě*. Lidé vnímají ztráty mnohem intenzivněji, než zisky a snaží se jim při rozhodování zcela vyhnout. Ztráty pro lidi znamenají větší riziko než pokušení, které představuje zisk. (Kahneman, 2012, p. 283-284)

Teorie je stále považována za nejlepší dostupný popis toho, jak lidé vyhodnocují riziko v experimentálním prostředí. Sbírkou myšlenek související s touto teorií byla rozhodující pro udělení Nobelovi ceny za ekonomii – Kahnemanovi v roce 2002. (Barberis, 2013)

3 POZNATKY BEHAVIORÁLNÍ EKONOMIE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

V posledních letech se začaly v rámci veřejné správy využívat právě poznatky z behaviorální ekonomie. Jednotlivé státy využívají a následně pomocí těchto poznatků ovlivňují své občany k chování, které je pro ně přínosné. K tomu například používají metodu nudge, v podobě nenásilného pobízení k požadovanému chování. Jsou zde uvedené vybrané země, jak právě ony aplikují tyto poznatky.

3.1 Metoda nudge a její aplikace

Je součástí libertariánského paternalismu. Tato slova jsou zatížena určitými stereotypy z kultury a politiky, což není pro mnoho lidí poutavé. Proto je důležité těmto pojmům správně porozumět. Libertariánské hledisko je otevřené trvání na tom, že lidé by měli mít možnost svobodně dělat to, co chtějí a také se rozhodovat k neúčasti na nežádoucích dohodách, pokud se jich nechtějí účastnit.

Paternalistické hledisko zastává uvědomělé snahy, jak institucí v soukromém sektoru, tak vlády nasměrovat volby jedinců směrem, který jim zlepší životy. (Thaler, Sunstein, 2008, p. 5-6) Lidé je potřeba pošťouchnout určitým směrem, aby si spořili na důchod, zhubli, zlepšili svou finanční situaci. Nelze jen spoléhat na jejich samostatnou vůli. (Conway, s. 189, 2009)

Libertariánští paternalisté si přejí, aby bylo pro lidi snazší jít si vlastní cestou, nechtějí zatěžovat ty, kteří chtějí užívat své svobody. Milton Friedman prosazoval, že „libertariánští paternalisté trvají na tom, že lidé by měli mít svobodu volby“. Tento druh paternalismu je celkem slabý, jemný a nevtíravý druh, protože výběr není omezen ani blokován. Lidé ví, že kouřit cigarety, jíst spoustu sladkostí, nespořit si na penzi je pro ně z mnoha hledisek špatnými rozhodnutími, ale libertariánští paternalisté je nebudou nutit, aby dělali něco, co je proti jejich vůli. Spíše se snaží je postrčit, aby si vybrali směr, který jim zlepší život. Zásah se považuje za postrčení, je-li jednoduchý a lze se mu snadno vyhnout. Nejedná se tedy o rozkazy. (Thaler, Sunstein, 2008, p. 5)

Nudge

Určitý typ chování může lidi často dostat do dluhů, učinit je nezdravými a poškozovat životní prostředí. Tento nástroj je založen na práci v psychologii a kognitivních návrzích, což naznačuje, že je možné změnit prostředí, ve kterém lidé rozhodují způsobem, usnadňujícím jim přijímání finančního, zdravotního a environmentálního chování. Metoda nudge se stala populární, protože naznačuje, že je možné vyřešit celou škálu sociálních problémů za minimální cenu a zároveň zachovat lidskou svobodu. (Whitehead et al., 2014)

Jde o snahu aplikovat behaviorální ekonomii v praxi. Lidé by se neměli zbavovat svobodné volby, spíše by měli být nasměrováni správným směrem. Nejběžnějším příkladem je automatické zařazení zaměstnanců do penzijních programů, ale existuje zde i možnost odmítnout. V některých případech mohou být tyto postupy nebezpečné, pokud by se dostaly do špatných rukou. Měla by vláda chránit své občany před jejich vlastní iracionalitou? Přes klasické problémy v ekonomii se tento obor proměnil v důsledku behaviorálních poznatků, které zpochybnily, že lidé jednají vždy racionálně a ve vlastní prospěch. Jsou mnohem komplexnější. (Conway, s. 189, 2009)

3.2 Využití behaviorálních poznatků ve veřejné správě vybraných zemí

Whitehead et al. (2014) provedli rozsáhlé pátrání odborné literatury a našli aplikaci behaviorálních poznatků, na celostátní či místní úrovni ve 136 zemích, z celkem 196 vybraných, které analyzovali. Až 51 zemí má ústřední státní iniciativy zaměřené na politiku, které byly ovlivněny behaviorální ekonomii. Tato práce, je první svého druhu a poskytuje globální pohled z hlediska implementace behaviorálních poznatků v rámci veřejné politiky. Kde se tedy s behaviorálními vědami ve světě vyskytují? Mezi země, ve kterých lidé mají tendenci se přiklánět k behaviorálním vědám, patří například: Spojené království, Francie, USA, Austrálie, Dánsko, Kanada a Nizozemsko.



Obrázek 4: Země, ve kterých byly využity behaviorální poznatky ve veřejné politice, (znázorněné tmavě), zdroj: Whitehead et al., 2014

Kromě rozvinutých zemí se ovšem behaviorálně inspirované politiky vyskytují i v méně rozvinutých zemích. Jimi se zabývají mezinárodní organizace, nevládní organizace a globální korporace, jež rozšiřují tyto poznatky do dalších zemí. K těmto organizacím patří například: Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD), Evropská komise, Dětský fond Organizace spojených národů (UNICEF), Národní centrum sociálního marketingu (NSMC), Organizace OSN pro kulturu, vědu a vzdělání (UNESCO), Červený kříž nebo Behavioural Insights Team (BIT). (Whitehead et al., 2014).

Sunstein, Reisch a Rauber (2017) rozdělují obyvatele vybraných zemí do tří skupin, a to podle reakcí a postojů většiny obyvatelstva k postrčením. První skupinu označují jako země principiálně pro postrčení. Zde patří především západní liberálně demokratické země, jako je Kanada, Austrálie, Německo, Itálie, Francie, Spojené království a Spojené státy. V těchto zemích většina lidí postrčení podporuje a jsou zde patrné podobné normy a hodnoty, pokud jde o „nudging“.

Do druhé skupiny zemí patří země, které se vyznačují jako opatrné pro postrčení. Řadíme zde zejména Japonsko, Maďarsko a Dánsko. Tyto skupiny národů vykazují zřetelně nižší nadšení pro postrčení. Jsou relativně méně nadšení pro cíle, které jsou relevantní a následně jsou navrženy k podpoře. Pokud se například snahy o snížení počtu kuřáků nezdají důležité, pak bude méně podporováno jejich postrčení. V některých zemích je patrná nedůvěra ve vládu. (Sunstein, Reisch a Rauber, 2017)

Třetí skupinu tvoří země, které jsou strhujícím způsobem pro postrčení. Konkrétně se jedná o Čínu a Jižní Koreu, nicméně uvádějí, že mohou existovat i další země, dosud v nich ale

postoje obyvatel nebyly dostatečně zmapovány. Jestliže zde existuje vysoká podpora postrčení, může to souviset s vysokou důvěrou ve vládu, zejména pokud jde o Čínu. (Sunstein, Reisch a Rauber, 2017)

3.2.1 Na území USA

V září roku 2016 vydal prezident Obama exekutivní příkaz, který způsobil, že behaviorální poznatky se začaly využívat na úrovni federální vlády Spojených států. Vládním agenturám nařídil, aby využívaly behaviorální poznatky o tom, jak lidé rozhodují a jak to na ně působí, do návrhů svých politik a programů. Na naplnění těchto požadavků, se značnou částí podílel Social and Behavioral Science Team (SBST). Tento tým řešil aktuální problémy, se kterými se setkávala americká veřejnost. (Obama, 2015) Prováděl konkrétní zásahy, k nimž patřilo:

- Zvýšení důchodového zabezpečení, prostřednictvím automatického zápisu, aktivních voleb a e-mailové výzvy
- Zajistit, aby děti s nízkými příjmy získaly přístup ke školským jídlům zdarma nebo za snížené ceny prostřednictvím rozšířeného automatického zápisu
- Podpora přijímání obnovitelných zdrojů energie spotřebiteli prostřednictvím aktivních výběrů a dalších nástrojů na podporu rozhodování.
- Pomáhat nezaměstnaným vrátit se do zaměstnání rychleji prostřednictvím změn, jakými jsou poskytovány dávky v nezaměstnanosti (SBST, 2016)

Tento tým ovšem přestal fungovat po skončení prezidentského mandátu Baracka Obamy. Ačkoliv souhrnný přehled behaviorálních opatření neexistuje, mezi lety 2010-2015 bylo na toto téma v USA publikováno více jak 80 tisíc odborných článků nebo knih. (SBST, 2015) Behaviorální poznatky byly již použity k informování mnoha politiků v řadě různých souvislostí. Dle jednoho výzkumu se snaží jednotlivci snížit spotřebu energií v domácnosti, jestliže mají k dispozici informace o tom, jak se jejich spotřeba liší od spotřeby sousedů. Jiné výzkumy jsou zase spojené se zasíláním dopisů svým zákazníkům s poselstvím, které je podnítí rozhodnout se moudřeji. (SBST, 2016) Tím se bude zabývat i praktická část.

K dalším iniciativám patří použití automatických zápisů pro zvýšení důchodového spoření. Do důchodového spoření se zapíší všichni lidé automaticky, ovšem s možností se odhlásit, pokud budou chtít. V některých studiích bylo vypořádováno, až 50 % zvýšení úspor. (Madrian & Shea, 2001). Díky programu „What Works Cities“ bylo zaznamenáno 99 studií ve 37 městech USA, a to jen od roku 2015. (About What Works Cities, ©2015)

3.3 Na území Spojeného Království – BIT

Britská vláda se rozhodla v roce 2010 pro založení vlastního behaviorálního týmu a tímto počinem inspirovala řadu dalších států, které zakládají skupiny s mandátem začleňovat do státní politiky poznatky ze společenských věd. (Thaler, s. 23, 2015) Tato společnost existuje, aby zlepšila životy a komunity lidí. Pracuje ve spolupráci s vládami, místními úřady, podniky a charitami. Často používá jednoduché změny k řešení hlavních politických problémů. Generují a používají statistiky týkající se chování, aby informovali o tom, jak zlepšit veřejné služby a poskytnout tak výsledky občanům a společnosti. (About us, ©2018)

Tým se rozrostl ze sedmičlenné jednotky v srdci vlády Spojeného království na globální společnost s kanceláři po celém světě. Působnost tohoto týmu, byla ve 31 zemích pouze za poslední rok. Hlavní pobočky jsou v následujících městech:

- London
- Manchester
- New York
- Singapore
- Sydney
- Wellington (Our offices, ©2018)

V následujících oblastech lze vidět vliv a působení BIT:

- Spotřebitelé a finance
- Kriminalita, spravedlnost a bezpečnost
- Vzdělávání a dovednosti
- Energie, životní prostředí a udržitelnost
- Rovnost a rozmanitost
- Vláda a společnost
- Zdraví a pohoda
- Mezinárodní rozvoj
- Místní vláda a služby
- Daně
- Práce a ekonomika (What we do, ©2018)

BIT má svůj původ ve Spojeném království a jeho úkolem je přibližovat se a čerpat z výzkumu celého světa a následná aplikace těchto poznatků v rámci politických výzev ve Velké Británii. Přístup, který BIT ztělesňuje, by se dal charakterizovat jako intelektuálně důsledný a snaží se o aktivní budování efektivních partnerství pro sociální účely. (What we do, ©2018)

3.3.1 Případové studie

Nejnovější případové studie jsou k dispozici ve výroční zprávě, která je souhrnem práce BIT a jeho partnerů za září 2017 až listopad 2018. Zahrnuje zajímavosti, z 6 poboček kolem světa – Londýn, Manchester, New York, Singapur, Sydney a Wellington. (Our work, ©2019)

Tato zpráva obsahuje výsledky studií z celého světa. Mnoho z těchto studií bylo inspirováno prací BIT. Spolupráce s mezinárodními partnery, tlačí nové hranice, vytváří nové myšlenky a zásahy. Tyto poznatky lze vidět na lepších léčebných postupech, (Moldavsko), ale také vedou ke zvýšení volební účasti v Denveru. (Our work, ©2019)

Změna poskytovatele energií

Společnost CMA doporučila společnosti Ofgem, aby vytvořila průběžný program pro testování zákazníků, s cílem ušetřit jim peníze změnou poskytovatele energie. Dodavatelé byli povinni poskytnout společnosti Ofgem podrobnosti o všech zákaznících, kteří byli na jejich (poměrně drahém) výchozím tarifu více než 3 roky. Ti posílali dopisy zákazníkům, kteří se v této problematice moc nevyznají, mají málo peněz, a ještě k tomu se sami staví do znevýhodněné pozice v podobě drahého poskytovatele energií. Dopisy byly poslány téměř 150 000 zákazníkům. Tato forma pošťuchování způsobila, že mnoho zákazníků přešlo k levnějšímu dodavateli energie. Jedná se o zvýšení ze základní úrovně o 1 % na průměr 2,9 %. V průběhu 30 dnů došlo k téměř ztrojnásobení změny poskytovatele. (BIT, 2017-18)

Boj proti tuberkulóze v Moldavsku

Tuberkulóza patří mezi nejčastější příčiny smrti po celém světě. Až 1,6 milionu úmrtí ročně, která souvisejí s tuberkulózou. Dnes je již léčitelná, záleží ovšem na tom, kolik pacientů léčbu dokončí. Bariéra je převážně behaviorální, pacienti jsou povinni užívat léky po dobu obvykle šesti měsíců, i když jejich příznaky zmizely. Světové zdravotnické organizace přišly s myšlenkou doporučené přímé léčby, kdy lékař nebo zdravotní sestra kontrolují, zda pacienti užívají své denní léky. Přináší to s sebou ovšem nevýhody v podobě nižší

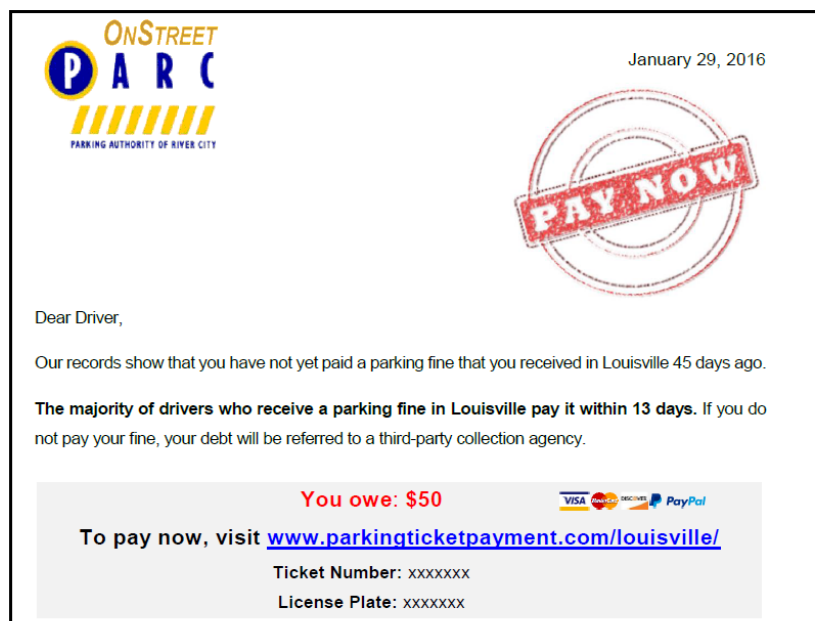
pozorovatelnosti léčby u ostatních pacientů s TBC a jejich možné zanedbávání. (BIT, 2017-18)

Právě v Moldavsku je vysoký výskyt tuberkulózy. BIT zde provedl virtuální verzi dohledu nad lidmi, kteří měli pravidelně brát léky. Chtěli je v tom povzbudit. Pacienti měli po dobu, kdy byli povinni brát své prášky, natáčet video, jak si je vezmou, a to pak poslat virtuálně odpovědnému pracovníkovi do nemocnice. Jakých výsledků se dostáhlo? Téměř to zdvojnásobilo počet pacientů, kteří užívali své léky a to ze 44 % na 84 %. (BIT, 2017-18)

Řešení neplatičů parkovacích pokut v Louisville

V roce 2015 činila hodnota pokut za parkování a ostatních dopravních poplatků v Louisville více, jak 1,1 milionu amerických dolarů. Tyto nezaplacené pokuty nepředstavují problém jen pro město, ale jsou také potíží pro řidiče: pokud řidiči ignorují pokutu, budou jim účtovány poplatky navíc a jejich dluh může skončit vymáháním. Řidiči s nezaplacenými pokutami obdrželi již dva upomínkové dopisy. Jeden po 7 dnech a druhý po 14 dnech. Úřad, který má parkování ve své kompetenci, chtěl poslat ještě třetí dopis těm, kteří nezaplatili ani po 45 dnech. Aby mohli změřit výsledek toho, jak efektivní tento dopis bude, BIT náhodně vybral 1 831 různých řidičů, kteří dosud nezaplatili a bude se jim tedy posílat ještě tento. (Our work, ©2016)

Jediný rozdíl je ten, že BIT pomohlo upravit tento dopis. Dopis je stručný a upravený o behaviorální prvky.

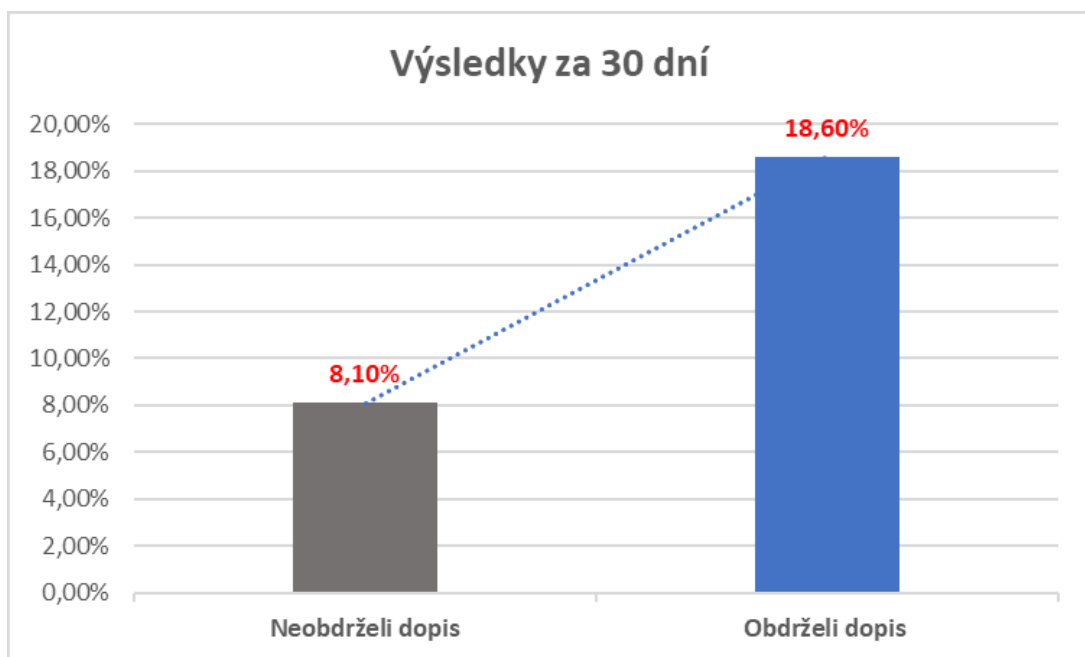


Obrázek 5 Dopis k parkovacím pokutám, zdroj: BIT - Our work, ©2016

Mezi úpravy, které BIT provedl patří následující:

- „Většina řidičů, jež obdržela pokutu za parkování v Louisville zaplatila do 13 dnů. Na jedince má pozitivní vliv, když slyší o jednání druhých, co jsou ve stejné situaci. Chování většiny požadovaným chováním je skvělým příkladem.
- Na přední stranu dopisu bylo přidáno razítko „Pay now“ (Zaplat'te teď). Tak bylo okamžitě všem jasné, jaké kroky mají podniknout.
- Pokud nezaplatí, jejich dluh bude postoupen k vymáhání pohledávek, třetí osobou. To naznačuje možnou hrozbu, která vznikne při neuhrazení pokuty. (Our work, ©2016)

Všechny tyto úpravy jsou jednoduché a mají za cíl oslovit dlužníka přímo a sdělit mu jasné informace. Po obdržení těchto dopisů, se zvýšil počet uhrazených pokut o 10,5 % a to za pouhých 30 dní. (Our work, ©2016)



Obrázek 6 Výsledek měření po zaslání třetího dopisu, zdroj: vlastní zpracování dle BIT- Our work, ©2016

V obou sloupcích můžeme vidět procento lidí, kteří již zaplatili pokutu za parkování. S jedním rozdílem a to tím, že v šedém sloupci je procento lidí, kteří obdrželi pouze první dva dopisy a v modrém sloupci, jsou zahrnuti ti, kterým byl zaslán i třetí dopis upravený s pomocí BIT. Výsledky za 30 dní dosáhly rozdílných výší.

Ti, kteří nedostali třetí dopis, sice zaplatili do 30 dní, ale bylo jich podstatně méně než těch, komu byl zaslán i poslední dopis. Když to přepočítáme přímo na dlužníky, tak 8,1 % odpovídá číslu 149 a 18,6 % činí 341 dlužníků. Rozdíl dosahuje 10,5 %, tedy o 149 lidí více zaplatilo do 30 dní po obdržení třetího dopisu. Pokud jde o ostatní neplatiče, o těch údaje nebyly zveřejněny. Mohly zaplatit později, než do 30 dní anebo u nich mohlo začít vymáhání poplatku třetí stranou. (Our work, ©2016)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA MĚSTSKÉHO ÚŘADU VESELÍ NAD MORAVOU

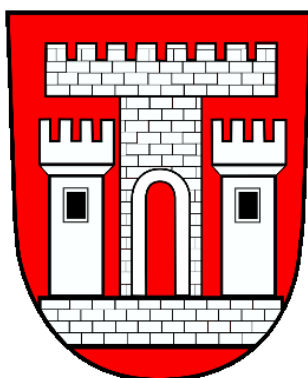
Důležitým bodem je samotné představení města Veselí nad Moravou, ve kterém se úřad nachází a kde budou také využity poznatky z behaviorální ekonomie. Pro začátek je potřeba představit si Městský úřad ve Veselí nad Moravou. Zde se budu zabývat jeho analýzou, tedy strukturou nebo kompetencemi. Součástí bude i rozhovor se zaměstnancem MěÚ.

4.1 Představení města

První písemná památka se datuje do roku 1261. Město Veselí nad Moravou leží v Jihomoravském kraji. Je to obec s rozšířenou působností a pověřená obec. Z pohledu klasifikace územně statistických jednotek EUROSTATu, představuje jako úroveň NUTS V. Žije zde asi 11 000 obyvatel. Dělí se na tři obecní části – Milokoš', Veselí nad Moravou a Zarazice.

Je aktivní v mezinárodní spolupráci s partnerskými městy, jež jsou Malacky (SVK), Crespellano (ITA), Żnin (POL). V blízkosti Veselí nad Moravou se nachází chráněná krajinná oblast Bílé Karpaty. Patří k turisticky vyhledávaným místem, a to zejména díky Baťovu kanálu, jež má 18 přístavů v širém okolí. Další výhodou jsou přilehlé menší obce se zaměřením na vinařství, proto se zde pořádají různorodé akce spojené s ochutnávkami apod. Na své si přijdou i sportovci, jelikož z města vede mnoho cyklistických tras na všechny strany.

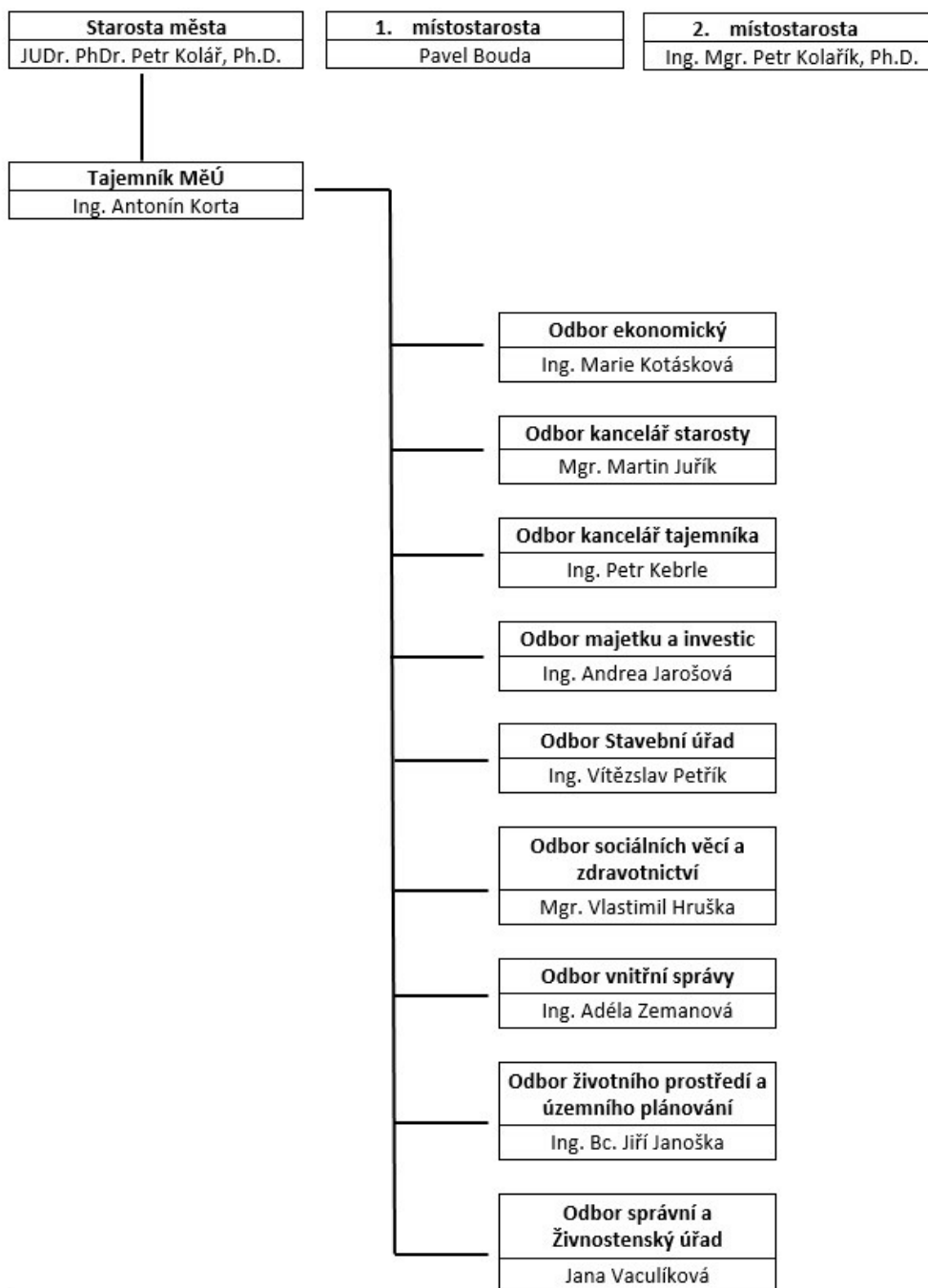
Zaujímá důležité místo, pokud jde o dopravu. Město je důležitým dopravním uzlem. Pyšní se jedním z největších železničních nádraží v kraji, spolu s přiléhajícím autobusovým terminálem. (Veselí nad Moravou, © 2019)



Obrázek 7 Znak města Veselí nad Moravou, zdroj: Veselí nad Moravou, © 2019

4.2 Organizace a vztahy

Městský úřad je rozdělen do několika odborů, z nichž má každý své kompetence. Dále se zde nachází vedení města, tedy pracovníci, co stojí v čele. Přehled těchto vykonávaných pracovních pozic, ukazuje následující organizační struktura úřadu.



Obrázek 8 Organizační struktura MěÚ Veselí nad Moravou
zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, ©2019

4.2.1 Vedení města

Za vedení zodpovídá starosta, 1. místopředseda a 2. místopředseda. V listopadu 2018 byl zvolen nástupce Ing. Miloše Kozumplíka, pan JUDr. PhDr. Petr Kolář, Ph.D. První místopředseda zastupuje starostu v době jeho nepřítomnosti. Pokud jsou nepřítomni starosta a první místopředseda tuto vedoucí pozici zaujímá druhý místopředseda. V tabulce níže, jsou popsány jen některé z důležitých činností, které tyto funkce obnášejí. (Korta, 2019)

<p style="text-align: center;">Starosta</p> <p style="text-align: center;">JUDr. PhDr. Petr Kolář, Ph.D.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rozpočet města • Místní poplatky • Grantový systém města • Elektronizace veřejné správy (eGovernment) • Oblast kultury a sportu • Komunikace s veřejností
<p style="text-align: center;">První místopředseda</p> <p style="text-align: center;">Pavel Bouda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Správa majetku města • Doprava • Investiční akce města • Zajišťování funkcí vůči SMV
<p style="text-align: center;">Druhý místopředseda</p> <p style="text-align: center;">Ing. Mgr. Petr Kolařík, Ph.D.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oblast sociálních záležitostí • Nájemní bydlení • Podpora rodiny • Školství • Ochrana památek na území města • Územní plán VnM a Strategický plán rozvoje města

Tabulka 1 Vedení města, zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, © 2019

4.2.2 Vybrané odbory

Zde je popsána činnost vybraných odborů. Byly již nastíněny v organizační struktuře. V tabulce níže jsou uvedeny pouze některé odbory, zvláště ty, jež souvisí s problémem, který je řešen v práci řešen.

<p style="text-align: center;">Odbor kanceláře tajemníka</p> <p style="text-align: center;">Ing. Antonín Korta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizuje úkoly MěÚ (v samostatné i přenesené působnosti) • Organizuje porady vedení • Uzavírá smlouvy a dohody o praxi studentů a stážistů na MěÚ
<p style="text-align: center;">Odbor ekonomický</p> <p style="text-align: center;">Ing. Marie Kotásková</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sestavování rozpočtu města • Vede účetnictví o hospodaření města • Zajišťuje celkovou agendu pojištění majetku města • Vymáhání pohledávek
<p style="text-align: center;">Odbor majetku a investic</p> <p style="text-align: center;">Ing. Andrea Jarošová</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tvorba strategických, koncepčních a programových dokumentů rozvoje města • Správa majetku města • Odpadové hospodářství města
<p style="text-align: center;">Odbor vnitřní správy</p> <p style="text-align: center;">Ing. Adéla Zemanová</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Občanské průkazy • Cestovní doklady • Matrika • Řidičské průkazy • Registr vozidel
<p style="text-align: center;">Odbor sociálních věcí a zdravotnictví</p> <p style="text-align: center;">Mgr. Vlastimil Hruška</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociálně-právní ochrana dětí • Opatrovnictví • Sociální péče, služby • Realizuje rodinnou politiku města

Tabulka 2 Vybrané odbory Městského úřadu,

zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, ©2019

V odboru kanceláře tajemníka byly poskytnuty údaje ohledně finanční náročnosti vybírání místního poplatku za TKO. Z těchto údajů je vytvořen rozpočet na celý proces od tisku průvodního textu k poštovní poukázce až po její předání do rukou poplatníka.

Co se týče ekonomického odboru, tak právě zde byl proveden rozhovor s Ing. Kotáskovou ohledně behaviorální ekonomie a jejich zkušeností s ní. Právě tento odbor se stará o místní poplatky a popřípadě i jejich vymáhání. Komunikace probíhala nejvíce s pracovníky z tohoto odboru.

Další odbor, se kterým proběhla spolupráce je Odbor majetku a investic. Tady mají na zodpovědnost systém odpadového hospodářství. Během komunikace s tímto odborem byly zpřístupněny údaje, jež se týkají komunálního odpadu. Plán odpadového hospodářství města Veselí nad Moravou 2017-2026 zpracovává odborná firma na základě podkladů města.



Obrázek 9 Složení komunálního odpadu za rok 2015, zdroj: Hřebíček et al., 2017

Tento graf, ukazující hodnoty za rok 2015 byl vybrán, protože je přehledně zpracován. Nejnovější údaje dosud nejsou zpracovány. Největší produkce odpadu tvoří 51 % a jedná se o směsný komunální odpad. Naopak nejméně tvoří textil, pouze 1 %. BORO – biologický odpad rostlinného původu tvoří 17 % z celkového odpadu, v poslední době jsou kontejnery na tento druh odpadu umísťovány, na čím dál tím více míst.

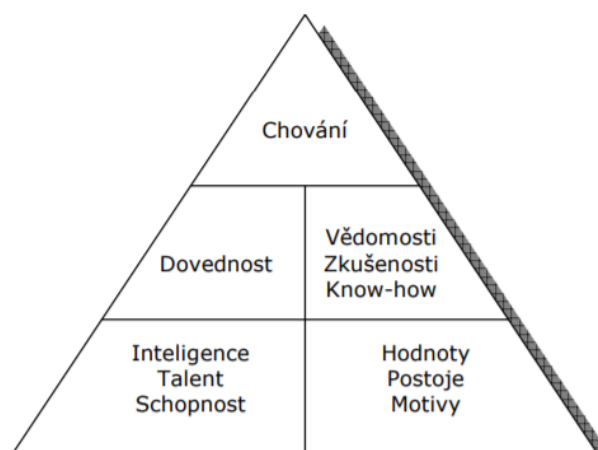
4.3 Kompetence

Kompetence představují soubor vědomostí, dovedností, schopností, postojů a hodnot, které se v praxi projevují chováním zaměstnance. Sdělují předpoklady k výkonu určitých činností. Popisují, co má zaměstnanec znát, umět a jak se má v zaměstnání chovat. (Centrální databáze kompetencí, © 2017)

Kompetence se dělí na měkké a tvrdé dovednosti. Mezi měkké řadíme schopnosti a dovednosti, jež vycházejí z osobnosti jedince. Ke tvrdým kompetencím patří znalosti a dovednosti. (Rucký, et al., © 2012)

4.3.1 Popis kompetenčního modelu

Jedná se o nástroj práce se zaměstnanci. Je určený na sdělování požadavků na rozvoj zaměstnanců, jejich hodnocení a to tak, aby tyto informace vedly k dosažení jak osobních cílů, tak cílů úřadu. (Rucký, et al., © 2012)



Obrázek 10 Kompetenční model, zdroj: Rucký, et.al, © 2012

Na vrcholu modelu se nachází chování pracovníka. Nejsnadněji se ovlivňuje a dá se také naučit.

Druhý stupeň uvádí další individuální charakteristiky. Mezi ně patří dovednosti, zkušenosti, know-how a vědomosti, jež jsou důležité k tomu, aby jedinec byl schopen předpokládaného chování, které si pozice žádá.

Na nejnižším stupni jsou pevné složky osobnosti, jako inteligence, talent, postoje, motivy a hodnoty. Tyto složky se ovlivňují ze všeho nejobtížněji a není je vůbec lehké rozvíjet.

4.3.2 Klíčové kompetence

Město Veselí nad Moravou má pro své pracovníky na Městském úřadě, popsány veškeré kompetence v následujícím dokumentu: *Implementace procesního řízení v oblasti samosprávy a aktualizace a příprava rozvojových strategií města Veselí nad Moravou*. Tento dokument důsledně popisuje stanovené kompetence a kroky k jejich naplnění. Zde je uveden alespoň jeden konkrétní vzor grafického zpracování, který se týká přímo klíčových kompetencí na pozici vedoucí ekonomického úseku. (Rucký, et.al, © 2012)

ODBORNÁ ZPŮSOBILOST	
POPIS KLÍČOVÉ KOMPETENCE:	
OBECNÁ ZPŮSOBILOST VYPLYVAJÍCÍ Z PŘÍSLUŠNÝCH ZÁKONŮ:	SPECIFICKÁ ZPŮSOBILOST:
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Zvláštní odborná způsobilost: alespoň jedna ze správních činností dle vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, § 1 odst. 1) písm. f) při finančním hospodaření ÚSC a jeho přezkumu, písm. g) při správě daní a poplatků, písm. p) ve školství ➢ Vzdělávání vedoucích úředníků dle § 27 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků ➢ Vstupní a průběžné vzdělávání úředníků dle § 19 a 20 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Znalost oboru/agendy: v rozsahu působnosti odboru dle platného Organizačního řádu MěÚ; ➢ zákon o účetnictví, zákon o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, příslušné daňové zákony ➢ Znalost řídicích a organizačních norem úřadu ➢ Znalost pracovní právní legislativy pro vedoucí zaměstnance (dle aktuálního znění zákon č. 262/2006 Sb. – zákoník práce, zákon č. 312/2002 Sb.) ➢ Znalost a dovednost práce na PC: WORD, Excel, Outlook, Internet, spisová služba, speciální rezortní programy
ÚROVEŇ KOMPETENCE:	
PODSTANDARD	➢ odborná způsobilost nespĺňuje očekávání a požadavky na dané pracovní místo.
STANDARD s VÝHRADAMI	➢ vyskytují se drobné negativní odchylky od standardu a některé prvky z podstandardu
STANDARD	➢ Odborná způsobilost je v souladu s očekáváními a požadavky daného pracovního místa.
NADSTANDARD	➢ odborná způsobilost převyšuje očekávání a požadavky daného pracovního místa.

Obrázek 11 Klíčová kompetence odborná způsobilost na pozici vedoucí ekonomického úseku, zdroj: Rucký, et al., © 2012

Odborné kompetence jsou přehledně zpracované. Jedinec, který chce vykonávat vedoucí ekonomického odboru musí splňovat odlišné druhy kompetencí. Tady je uvedena jedna z klíčových kompetencí a tou je odborná způsobilost, která se dále dělí na obecnou a specifickou. Mezi jednotlivé klíčové kompetence, které musí mít pracovník hlásící se na pozici vedoucí ekonomického odboru patří:

- Řízení a vedení lidí a jejich rozvoj
- Strategické plánování, koncepční práce
- Komunikační dovednosti
- Ochota a schopnost se učit
- Týmová spolupráce
- Kvalita a organizace vlastní práce

- Jednání s klienty (Rucký, et.al,© 2012)

Na každou jednotlivou pozici, kterou lze vykonávat na místním Městském úřadu, je určen seznam klíčových kompetencí, které musí jednotliví uchazeči splňovat.

4.4 Rozhovor

K rozhovoru ohledně tématu, byl proveden rozhovor s Ing. Marií Kotáskovou, vedoucí ekonomického odboru na Městském úřadě Veselí nad Moravou. Rozhovor je zaměřen na behaviorální ekonomii. Konkrétně o podvědomí existence tohoto druhu ekonomie, jeho využití a přínosu pro Městský úřad. Ale také na požadovanou změnu, která se očekává po aplikaci behaviorálních poznatků na konkrétní problém.

Ing. Kotásková o behaviorální ekonomii slyšela poprvé tehdy, když jí byla představena myšlenka bakalářské práce. A to krátkým shrnutím, o čem vlastně tento druh ekonomie je, o čem pojednává a jaký je záměr ve vztahu k místnímu úřadu. Byly jí předloženy některé z příkladů BIT, jak v nich byla behaviorální ekonomie využita. Záměrem bylo aplikovat některé z behaviorálních poznatků v rámci Městského úřadu Veselí nad Moravou. Jako vedoucí ekonomického odboru jí to připadalo jako vhodný nápad a možnost se dozvědět něco nového.

Považuje behaviorální ekonomii, jako originální přístup v ekonomii, který probouzí v lidech pozitivní myšlení. Poznatky, jež by se daly pro úřad uplatnit, vnímá jako přínosné. Souhlasí, že lidi je dobré drobnými krůčky navést ke správným rozhodnutím a činům, které jsou pro občany a město přínosnými. Nezná žádnou organizaci ve svém okolí, využívající poznatky, jež plynou z této ekonomie.

Za největší problémy, s nimiž se město Veselí nad Moravou potýká, se považují:

- rostoucí dluhy za komunální odpad
- nedodržování pořádku u kontejnerů na tříděný odpad
- neplatiči nájemného v obecních bytech

Shrnuje to tím, že lidé neplatí své závazky tak, jak by měli. Po sdělení těchto problémů, se stali hlavním záměrem neplatiči komunálního odpadu. Ing. Kotásková očekává změnu v tom, že se sníží počet neplatičů za TKO. Celý rozhovor je součástí přílohy.

5 PROBLÉM TÝKAJÍCÍ SE DANÉHO ÚZEMÍ

Na území města Veselí nad Moravou, je problém v podobě rostoucích dluhů za komunální odpady. Mezi místními se stále najdou jedinci, kteří se s platbou opozdí, a tak přidávají práci nejen ostatním, ale i sami sobě. Jelikož s pozdním placením vznikají rizika.

5.1 Místní poplatky za komunální odpad

Zpracování místních poplatků se řídí zákonem o místních poplatcích č. 565/1990 Sb. Dále také podle obecně závazných vyhlášek, ve kterých si každá obec může sama ošetřit úlevy a osvobození od úhrady poplatku, ohlašovací povinnost, splatnost poplatku a výši poplatku a také navýšení poplatku. (Česká republika Zákon České národní rady o místních poplatcích, 1990) Jednotlivé výměry pro místní poplatky se mohou v jednotlivých obcích od sebe lišit. (Zastupitelstvo města, 2017)

Ve Veselí nad Moravou jsou místní poplatky za komunální odpad stanoveny následným způsobem. Sazba poplatku je ve výši 456 Kč na poplatníka za kalendářní rok. Tuto částku tvoří skutečné náklady obce z předchozího roku na sběr a svoz netříděného komunálního odpadu za poplatníka. Tento poplatek je splatný jednorázově, a to nejpozději do 30.06. daného kalendářního roku. V roce 2017 se v obecně závazné vyhlášce uvádělo, že pokud poplatník neuhradí do 31.11.2017, bude místní poplatek od 1.12.2017 navýšen na trojnásobek. V roce 2018 nastala změna, a to taková, že se může poplatek navýšit dle zákona, tedy záleží na zvážení správce daně, kterému poplatníkovi se bude navyšovat. Po navýšení se rozesílá platební výměr (rozhodnutí), v kterém je uvedena výše místního poplatku a výše navýšení. Zvýšení se tak stane příslušenstvím poplatku. (Veselí nad Moravou, ©2019)

V období duben až květen se rozesílají poštovní poukázky, které slouží jako upozornění pro poplatníky za TKO. Poplatníkům, kteří nezaplatí poplatek včas, je zasíláno další upozornění, a to v období srpen až listopad. Po zaslání platebního výměru a nabytí právní moci tohoto platebního výměru, se nedoplatek následně předává k vymáhání. (Veselí nad Moravou, ©2019)

Děti do 6 let jsou od poplatku za komunální odpad osvobozeny. Nově si však musí obyvatelé podat sami žádost na městském úřadě, a to díky změně zákona o místních poplatcích. Formuláře jsou k dispozici na stránkách města. (Veselí nad Moravou, ©2019)

Od poplatku jsou také osvobozeny následující FO:

- 1) Osoby, které byly umístěny do domova pro osoby se zdravotním postižením, domova pro seniory, domova se zvláštním režimem, anebo se nachází v chráněném bydlení.
- 2) Osoby, jež byly umístěny do dětského domova pro děti do 3 let, školského zařízení pro ústavní výkon.
- 3) Osoby, jež byly umístěny do školského zařízení pro preventivně výchovnou péči na základě rozhodnutí učiněného soudem nebo ve smlouvě.
- 4) Osoby umístěné do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě rozhodnutí soudu, na žádost obecního úřadu s rozšířenou působností, zákonného zástupce dítěte nebo nezletilého (Zastupitelstvo města, 2017)

5.2 Neplatiči

Pracovníky z ekonomického odboru, byla poskytnuta statistika neplatičů TKO, za posledních pět let, která je zpracována do tabulky. Dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, byl poskytnut pouze číselný seznam bez uvedených jmen.

Zkoumané roky	2014	2015	2016	2017	2018
Počet neplatičů	592	649	566	596	685

Tabulka 3 Počet neplatičů poplatku za TKO mezi lety 2014-2018,

zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM

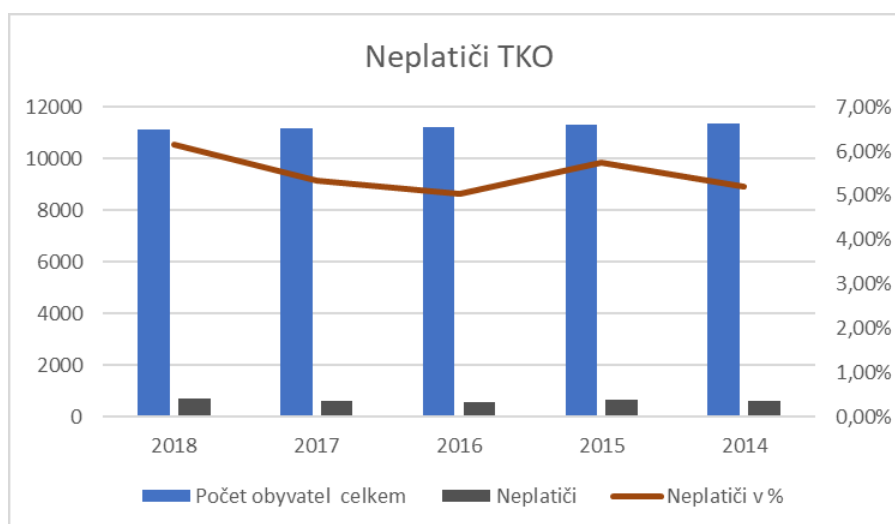
Z výše uvedených údajů v tabulce lze vyčíst počet neplatičů komunálního odpadu od roku 2014 do roku 2018. V posledních letech se jejich počet neustále zvyšuje. Jestliže se porovná nejnižší počet, a to z roku 2016, jež je ve výši 566 s nejvyšším za rok 2018, což bylo 685, vyjde rozdíl 119 neplatičů. Za pouhé dva roky se počet neplatičích poplatníků zvýšil v poměru na počet obyvatel celých 21|%.

Rok	Název obce	Počet obyvatel			Neplatiči	Neplatiči v %
		Celkem	Muži	Ženy		
2018	Veselí nad Moravou	11116	5418	5698	685	6,16
2017	Veselí nad Moravou	11160	5440	5720	596	5,34
2016	Veselí nad Moravou	11229	5468	5761	566	5,04
2015	Veselí nad Moravou	11319	5516	5803	649	5,73
2014	Veselí nad Moravou	11357	5522	5835	592	5,21

Tabulka 4 Počet neplatičů vzhledem k počtu obyvatel,

zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ; MěÚ VnM

V této tabulce lze vidět, jak se jednotlivé hodnoty mění ve sledovaném období. Mění se stav obyvatelstva ve Veselí nad Moravou a poměr mužů a žen, co zde žijí. V roce 2014 počet obyvatel dosáhl svého maxima za posledních uplynulých pět let. Za tuto dobu se počet snížil o 241 obyvatel, což může být způsobeno více faktory – úmrtnost, stěhování (zejména mladých lidí za prací), nízká porodnost atd. Počet mužů a žen nenabývá velkých rozdílných hodnot, ale v každém sledovaném roce můžeme vidět převahu žen. Dále je zde sledován počet neplatičů za jednotlivé roky a tyto hodnoty jsou následně vyjádřené v procentech. Díky ochraně osobních údajů, nemohly být poskytnuty bližší údaje. Největší procento neplatičů za komunální odpad si můžeme všimnout v roce 2018, což přesáhlo hodnotu 6 %.



Obrázek 12 Neplatiči TKO, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM

Tento graf ukazuje, jak se mění počet neplatičů v letech 2014 až 2018 a zda existuje závislost mezi počtem obyvatel ve městě a výší neplatičů. Vždy nemusí platit přímá úměra a to, že čím více obyvatel, tím více neplatičů. To jde vidět v roce 2014, kdy dosáhl počet obyvatel svého maxima, a naopak počet neplatičů nedosáhl ani 600. V posledních letech spíše toto číslo roste, ale i tak nejsou vidět velké rozdíly mezi jednotlivými lety. Křivku se dá označit za lehce flukтуаční.

Město své poplatníky za TKO upozorňuje dostatečně dopředu. Poštovní poukázky se začínají posílat v měsíci dubnu nebo na začátku května a splatnost je až do 30.6. daného roku. V následujících bodech bude dále uveden návrh řešení daného problému. A to s využitím behaviorálních poznatků.

Poštovní poukázky jsou generovány přímo z programu u těch poplatníků, co nemají uhrazeno. Úplná sestava nebyla dána k dispozici, avšak odhadem je to přibližně 7 nebo 8 tisíc složenek. Tyto složeny jsou baleny do obálek, ale i třeba celá rodina do jedné obálky. Následně jsou tyto obálky roznášeny pracovníky úřadu, kteří mají smlouvu na roznos.

Po obdržení obálky se složenkou a vyměřenou cenou na poplatníka je povinen ji uhradit, a to lze hotově nebo na účet. Pokud se poplatník rozhodne pro platbu v hotovosti, přinese složenko s sebou na MěÚ a uhradí danou částku.

Pokud jde o následující upozornění, které jsou rozesílány, nelze vygenerovat sestavu z programu, jež má úřad k dispozici. Po kontrole z karet poplatníků v programu DDP se zjistí, kdo vlastně neuhradil. Tento program zatím neumožňuje vygenerovat sestavu neplatičů za aktuální rok, zatím je to v řešení s programátory. Přibližně to bývá kolem jednoho tisíce upozornění. (Veselí nad Moravou, © 2019)

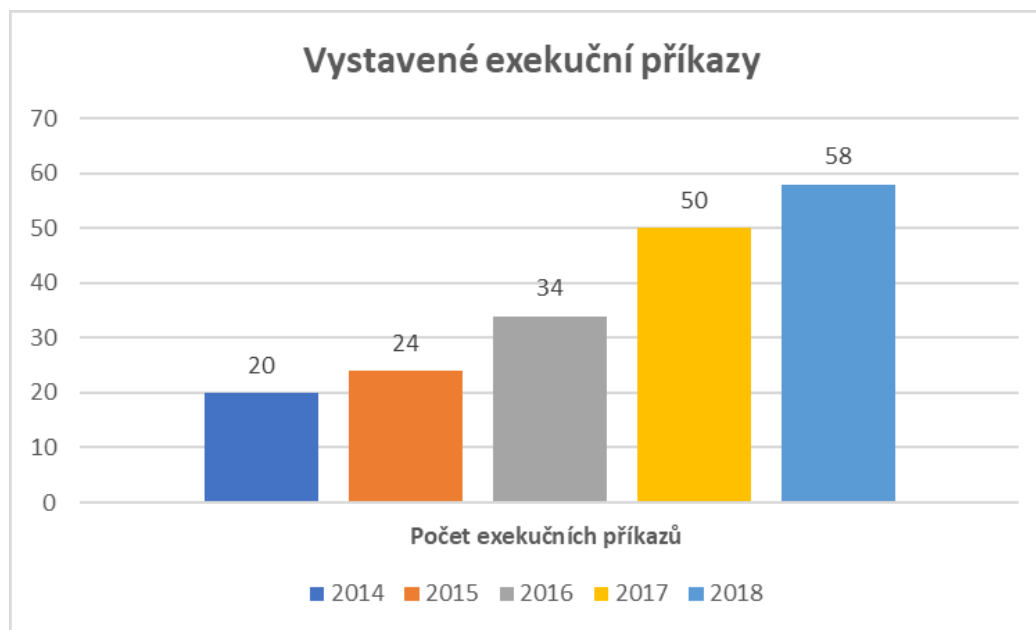
5.2.1 Exekuční příkazy

Ke konci dubna se začínají rozesílat poštovní poukázky s uvedenou cenou a datem splatností. Pokud poplatníci nestihnou zaplatit včas je jim následně doručeno upozornění. Oba tyto dokumenty budou rozebírány a upravovány v následujících částech. U některých poplatníků to dojde, tak daleko, že musí být započato vymáhání poplatku. Důvody, proč se zrovna tito poplatníci dostali do exekučního řízení nejsou známé. Roli zde může hrát více faktorů mezi které patří:

- Poplatníci, žijící v zahraničí, kteří si nezažádali o úlevu od placení místního poplatku.

- Nedostatek finančních prostředků. Matky samoživitelky a dlužníci, kteří mají trvalý pobyt na úřadě.
- Lidé bez domova, kteří mají trvalý pobyt na Městském úřadě.
- Hospitalizace, či úmrtí ovlivní neuhrazení poplatků minimálně.

Zde je přehled vystavených exekučních příkazů za posledních pět let.



Obrázek 13 Vystavené exekuční příkazy v letech 2014-2018,
zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM

Hodnoty jsou vykazovány za posledních pět let od roku 2014 do 2018. Počet vystavených exekučních příkazů stále roste. Od roku 2014 se jejich počet téměř ztrojnásobil. Může to být způsobeno důvody, které jsou vzpomenuty výše. Lidé se stávají, čím dál tím víc zadluženější, a proto pak nemají na různé poplatky. Může se také jednat o mladé lidi, kteří se osamostatnili a dosud neví, co všechno jsou povinni platit, nebo upozornění někam založí a pak to dochází až do tohoto bodu. Proto je potřeba je nějak pošťouchnout, a to prostřednictvím nově upravených zasílaných dopisů, které jedince podporují ve správném chování a vyžadují po něm jasnou akci. Tento způsob lze využít samozřejmě i u jiných poplatků než za TKO. Dle jiných příkladů ze světa, se dá očekávat i tady pozitivní výsledek, a proto lze doufat ve snížení vystavených exekučních příkazů.

5.2.2 Rozpočet

Tento rozpočet byl vytvořen z poskytnutých informací přímo z MěÚ. Jedná se však pouze o přibližné náklady spojené se zasílanými upozorněními. Vše, co je potřebné od jejich výroby až k samotnému předání poplatníkovi. Jelikož se do poslední chvíle neví, kolik se bude celkem složenek tisknout a následně roznášet, je tento rozpočet pouze orientační.

Název položky	Cena v Kč na kus
Bianco složenska	1
Tisk na složensku	0,25
Práce obsluhy tisku	5000 (na 8000 složenek) 0,63
Doručení doručovatelem	5
Hodinová mzda pracovníkům	Není k dispozici

Tabulka 5 Rozpočet týkající se poštovních poukázek,
zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM

Dle rozpočtu vychází na jednu poštovní poukázku 6,88 Kč. Cena je ovšem orientační, protože výše hodinové mzdy pracovníkům, kteří se podílí na celém procesu, je neznámá. Předpokládaný počet složenek je mezi 7-8 tisíci. Když se vezme v potaz vyšší číslo, tedy 8 000 a vynásobíme ho náklady na jednu složensku, vyjde nám 55 040 Kč. Vše je hrazeno z městského rozpočtu, proto je lepší uhradit vždy do 30.6 daného roku, aby nemuselo být zasíláno upozornění navíc, co by stálo další peníze.

5.2.3 Konverzace s BIT

BIT má velmi dobře zpracovanou svou webovou stránku. Je přehledná, a tak se tam člověk snadno zorientuje. Úmyslem bylo nalézt vhodnou případovou studii, kde byly využity dopisy jako forma postrčení k požadovanému chování. Dalším záměrem bylo získat i podněty přímo od pracovníka BIT. Nebo získat ukázkový příklad a poznatky z něj aplikovat na prováděný experiment v této práci. A pokud by to bylo možné, tak udělat krátký rozhovor.

Komunikace proběhla s Jasonem Ellarem, který pracuje jako koordinátor projektu v rámci jednotlivých týmů pro politiku produktivity, vnitřních věcí a mezinárodních politik. Byl požádán o konkrétní příklad, kdy byly využity dopisy k povzbuzení lidí k požadovanému chování a který je podle něj nejlépe zpracovaný. Poslal odkaz na jejich webovou stránku do sekce publikace, že dopis například využili u neplatičů dopravních pokut. Tento příklad je uveden v teoretické části. Týče se parkovacích pokut v Louisville. Poslal také odkazy na knihy, jako je nudge (šťouch), právě tato kniha je využita v této práci.

6 NÁVRH VARIANTNÍCH ŘEŠENÍ FORMOU EXPERIMENTU

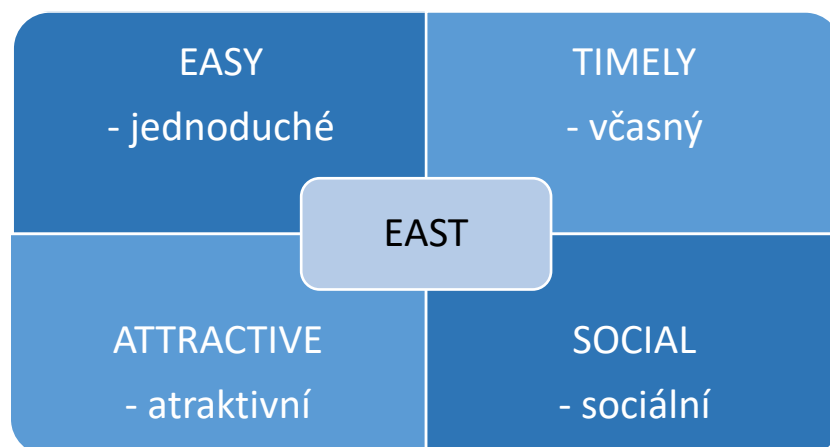
Návrh experimentu, proběhl pomocí zasílaných dopisů, týkající se místních poplatků za TKO na konkrétní adresy. Průvodní text u poštovních poukázek na přesně stanovenou částku 456 Kč na obyvatele, je upraven pomocí behaviorálních poznatků. Inspirací byly realizované experimenty, jež proběhly v rámci BIT, kde byly lidé poštuchováni, právě upravenými dopisy. Nastíněno to bylo již v teoretické části.

6.1 Model EAST jako forma návrhu řešení

Počet neplatičů se rok od roku zvyšuje, proto je potřeba navést neplatiče správnou cestou, tedy povzbudit je k včasnému placení poplatků. V tomto experimentu budou využity podněty z modelu EAST. Behavioural Insight Team tento model použil na většinu svých případových studiích, zejména pokud jde o úpravu dopisů. Stručně si tento model představíme.

Model EAST

Jestli chceme někoho povzbudit v určitém chování, tak se musí splňovat čtyři body:



Obrázek 14 EAST model, zdroj: vlastní zpracování dle Halpern, et.al, 2014

Make it **EASY** – udělej to jednoduché,

Make it **ATTRACTIVE** – udělej to atraktivní

Make it **SOCIAL** – udělej to sociální

Make it **TIMELY** – udělej to včas

Tyto principy pro aplikování behaviorálních poznatků jsou založeny na práci BIT, konkrétně již v roce 2012.

Princip „udělej to jednoduché“ zastává myšlenku rozdělení složitého cíle na jednodušší akce. Jako příklad poslouží automatické zapsání do penzijního spoření, účast za 6 měsíců stoupla ze 61 na 83 %. (Halpern, et.al, 2014)

Přilákat pozornost, tak zní jedno z hlavních hesel principu „udělej to atraktivní“. Pravděpodobně uděláme to, co si získá přímo hned naši pozornost, a to skrze obrázky, barvy nebo personalizaci. Když byly zaslány dopisy neplatičům za silniční daň, byl k nim přiložen obrázek dopravního prostředku, který daný řidič využívá. V neplatičích to mělo vyvolat špatný pocit z možného zabavení jejich vozidla, tedy ztráty. Počet poplatníků se zvýšil za krátkou dobu ze 40 na 49 %. (Halpern, et.al, 2014)

Sociální princip zase ukazuje naši snadnou ovlivnitelnost druhými. Raději si vyjdeme schody, než abychom jeli výtahem, pokud to udělá většina našich kolegů. Proto abychom druhé povzbudili k požadovanému chování, ukažme jim, že většina lidí se chová požadovaně. (Halpern, et.al, 2014)

Princip „udělej to včas“ nebo ve správnou chvíli říká, že je nejlepší vyzvat lidi v té době, kdy je pravděpodobné, že budou nejvíce vnímaví. Stejná nabídka v různých časech může dosahovat různých úrovní úspěchu. Priority a nálada lidí jsou do značné míry ovlivňovány kontextem. (Halpern, et.al, 2014)

6.2 Průvodní texty k poštovním poukázkám

Od paní Králíkové, která je referentkou ekonomické odboru, a právě do jejich kompetencí spadají poplatky za TKO, byl obdržen vzor poštovní poukázky. V této části budou představeny jednotlivé poštovní poukázky s průvodním textem. Jedná se o tu, kterou město používalo dosud a o její přínos. A následovně o upravený průvodní text, který Městský úřad využije letošní rok.

6.2.1 Jednotlivé vzory průvodního textu

Každý rok se poplatníkům města Veselí nad Moravou dostane do ruky poštovní poukázka s průvodním textem na zaplacení místního poplatku za TKO. Dosud byl využíván několik let jeden typ, kdy jedinou změnou byla číselná změna, tzn. rok, výše poplatku.

Práce se zabývá behaviorální ekonomikou a jejím využitím v praxi. Již z případových studií, které byly vzpomenuty v teoretické části lze vidět, že aplikace behaviorálních poznatků přispěla ke zvýšení požadovaného chování. Navrhnuté jsou dva nové texty, jež jsou obohaceny behaviorálními poznatky. V této části se představí, jak stará verze, tak obě nové a následně budou mezi sebou porovnány.

Komunální odpad 2018

Nedoplatky:

Předpisy:

Celkem:

Upozornění pro poplatníky za TKO 2018

Dne 11.12.2017 vydalo Zastupitelstvo města Veselí nad Moravou OZV č. 1/2017, o místních poplatcích, ve které byla stanovena splatnost místního poplatku za tzv. komunální odpad k 30.6. 2018. Nebude-li poplatek za komunální odpad zaplacen včas a ve správné výši, může správce poplatku sazbu místního poplatku zvýšit až na trojnásobek, toto zvýšení je příslušenství poplatku.

V případě platby v hotovosti na MěÚ, přineste prosím tuto poštovní poukázku sebou.

Obrázek 15 Dříve používaný průvodní text k poštovní poukázce,
zdroj: Veselí nad Moravou, © 2019

V rámci vytváření nových průvodních textů byly zpracovány dva návrhy, které byly předloženy paní Kotáskové na Městském úřadu. Měla možnost si vybrat, který návrh se bude lépe hodit na poštovní poukázku.

Upozornění pro poplatníky za TKO 2019

Nedoplatky:

Předpisy:

Celkem: **456**

Milý občane,

poplatky za komunální odpad za rok 2019 jsou splatné do **30.června 2019**. Po obdržení oznámení o poplatcích zaplatí většina obyvatel do 30 dnů. Ceníme si, že tuto platbu provedete řádně v daném termínu.

Při neprovedení platby v daném termínu, Vám, může být naúčtován poplatek až na trojnásobek tj. 1368 Kč! **Nepřeplácejte – Platte včas!**

Děkujeme za spolupráci



Obrázek 16 Průvodní text – návrh A, zdroj: vlastní zpracování dle původního vzoru

Komunální odpad 2019

Milí Veseláné,

tak jako každý rok i letos je potřeba **nejpozději do 30. června 2019** zaplatit **poplatky** za komunální odpad. **V minulém roce zaplatila většina všech občanů do 30 dnů od obdržení dopisu.** Pokud se Vám nepovede zaplatit včas, budeme nuceni poslat Vám upozornění. Stojí to náš čas, a hlavně Vaše peníze, protože poplatek můžeme zvýšit až na trojnásobek. Místo 456 Kč by to **mohlo být až 1368 Kč!**

Děkujeme za spolupráci.

Obrázek 17 Průvodní text – návrh B, zdroj: vlastní zpracování dle původního vzoru

POROVNÁNÍ NÁVRHŮ	
Návrh A	Návrh B
<ul style="list-style-type: none"> • Předpřipravená hlavička 	<ul style="list-style-type: none"> • Bez hlavičky
<ul style="list-style-type: none"> • Zabírá více prostoru 	<ul style="list-style-type: none"> • Stručný
<ul style="list-style-type: none"> • Konkrétní oslovení 	<ul style="list-style-type: none"> • Širší oslovení
<ul style="list-style-type: none"> • Obrázek 	<ul style="list-style-type: none"> • Zvýrazněné podstatné věci
<ul style="list-style-type: none"> • Jasná výzva 	<ul style="list-style-type: none"> • Větší uvědomění možné ztráty
<ul style="list-style-type: none"> • Větší vyjádření ocenění 	<ul style="list-style-type: none"> • Způsobení nepříjemností

Tabulka 6 Porovnání návrhů, zdroj: vlastní zpracování

Návrh A

Obsahuje předpřipravenou hlavičku: nedoplatky, předpisy, celkem. To podává poplatníkovi přehledný stav, jak na tom skutečně je. Jak už bylo zmíněno v předchozích bodech, poštovní poukázka někdy chodí jedna na rodinu tzn. že výše poplatku odpovídá počtu poplatníků v domácnosti.

Text je stručný a výstižný, jsou zvýrazněny podstatné informace, jako je datum splatnosti. Zdůraznění toho, že většina obyvatel zaplatí do 30 dnů po obdržení dopisu, tedy naplňuje požadované chování, jde ostatním příkladem. Člověk si tak uvědomí, že kdyby neuhradil on sám se bude nacházet v menšině, naopak když zaplatí bude v přesile. Jedná se o psychologický tah.

I když je text stručný ve skutečnosti jeho grafická úprava zabírá větší prostor než návrh B. Obrázek, který z celého textu vyčnívá díky své červené barvě je první věcí, která čtenáře zaujme. Má za úlohu varovat před možným dluhem, při nesplnění povinností. Dluhům v tomto případě se dá lehce vyhnout (jedná se o malou částku) a to uhrazením dané částky do splatnosti. Podobný vzor byl použit u případu v Louisville, kde byli dopisem s obrázkem či značkou „Pay now“, lidé vybízeni k úhradě parkovacích pokut.

Neobsahuje zbytečné informace, a tedy podává jasné sdělení. Účelem je, aby poplatník již po prvním přečtení textu věděl, co se od něj očekává a uvědomil si nepříjemnosti způsobené neuhrazením poplatku.

Návrh B

Na rozdíl od návrhu A v něm není předpřipravená hlavička. Cílem tohoto vzoru bylo úplně předělat grafickou podobu. Stejně jako předchozí návrh, i tady je stručný text s jasným sdělením, s výjimkou více zvýrazněných informací. V prvním návrhu byly zvýrazněny pouze důležité myšlenky, které jsou heslovité, naopak tady máme tučně zvýrazněnou celou větu.

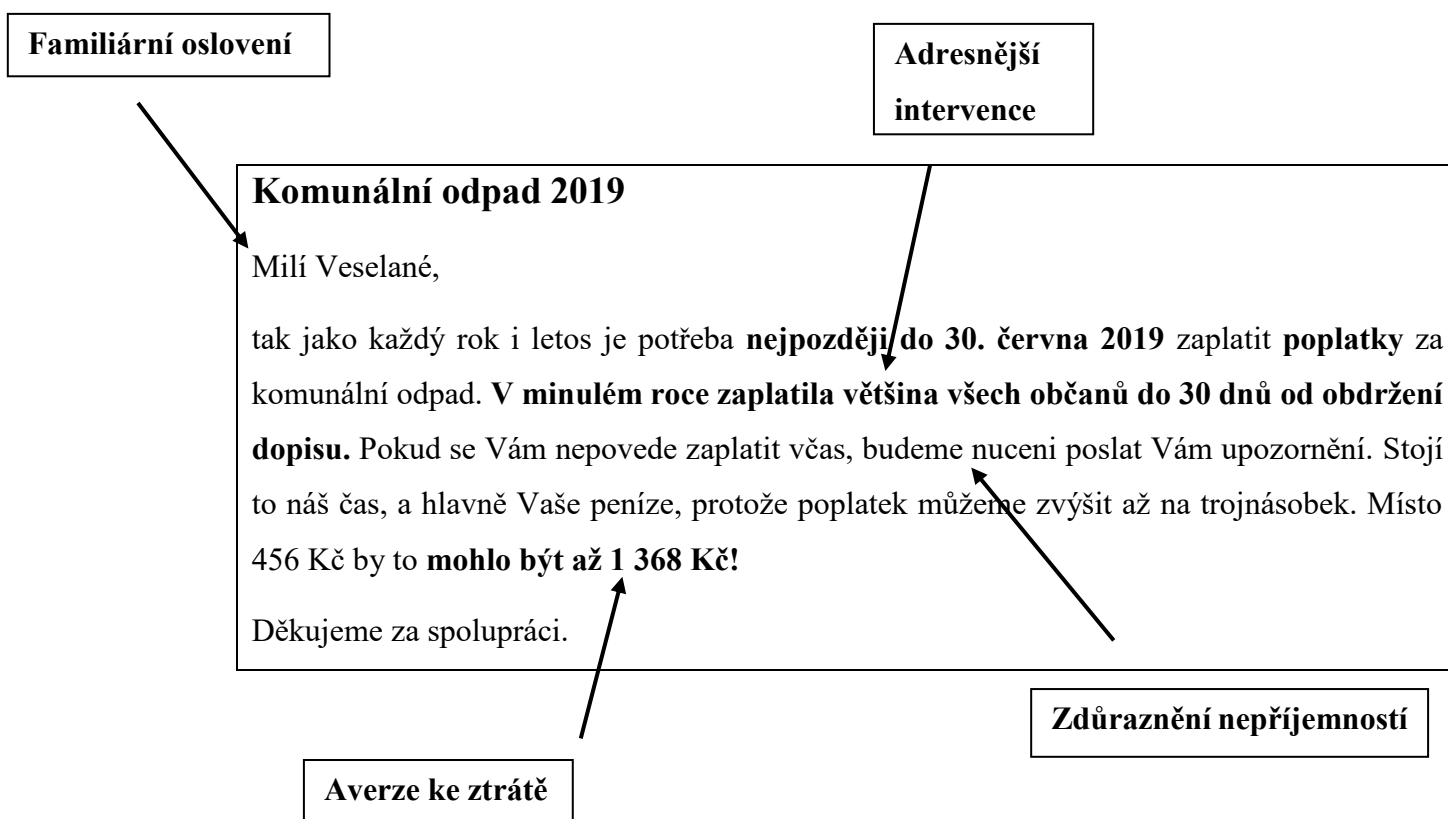
Oslovení je věnováno širšímu spektru lidí, ale je zde použit výraz, kterým si obyčejně lidé v tomto městě říkají – „Veselané“, což navazuje přátelskou atmosféru. Lze více pocítit averzi ke ztrátě, a to díky minimální a maximální výše poplatku. Místo 456 Kč by to mohlo být až 1 368 Kč. Zdůraznění způsobení nepříjemností. Jsou zde zmíněny ve vztahu k času a penězům. Jestliže nezaplatí včas, posílá se jim další upozornění, které stojí čas pracovníků na úřadu a městské peníze. Závěrem je poděkováno za spolupráci a vyjádřeno ocenění vzhledem k občanům.

Mezi těmito variantami existuje mnoho společných využitých behaviorálních principů, ale také rozdílů. Nápad, kterými jsou tyto texty upraveny, vycházejí z behaviorálních principů. Především z modelu EAST a konkrétních případových studií, které jsou uvedeny v teoretické části této práce. Nejedná se o to, že by jedna varianta byla o hodně lepší než ta druhá, záleží jen na tom, která bude vybrána kompetentními pracovníky a z jakého důvodu.

6.2.2 Nový průvodní text

Průvodní text k této poukázce nemá zákonem stanovenou podobu, proto mohl být volně upraven. Při stylizaci textu jsou využity poznatky z behaviorální ekonomie.

Zpracovány, tedy byly dvě konečné podoby nového průvodního textu. Pověření úředníci z Městského úřadu, s nimiž probíhala spolupráce, se shodli na tomto návrhu. Zde lze vidět nový vzhled průvodního textu poštovní poukázky za TKO. Tento vzor bude použit v nynějším roce.



Obrázek 18 Upravený průvodní text k poštovní poukázce, zdroj: vlastní zpracování

Vybrán byl návrh B. Je méně obsáhlý než návrh A. Sdělení je skoro stejné jako u prvního návrhu, jen je zde jiná grafická úprava. Návrh, který zvítězil bude teď podrobněji rozebrán a budou posuzovány behaviorální prvky, jež jsou zde použity.

Prvky, o které je průvodní text upraven jsou následující:

- *Familiární oslovení – Milí Veselané.*
 Oslovení tohoto typu navozuje příjemnější, uvolněnější atmosféru. Neformální tón naznačuje snahu získat si důvěru i pozornost čtenářů. Využití principu atraktivnosti z modelu EAST. Snaha o personalizaci a získání si důvěry.
- *V minulém roce zaplatila většina všech občanů do 30 dnů od obdržení dopisu.*
 Zde je obsažen sociální aspekt z modelu EAST. Na jednotlivce má velký vliv, to že většina, tedy více než polovina zaplatí do 30 dnů od obdržení dopisu. Ovšem nejlepší by bylo použít konkrétní číslo, například 87 % zaplatí do 30 dnů. Tyto údaje nebyly poskytnuty.

- *Budeme nuceni Vám poslat upozornění.*
Zde se jedná o zdůraznění způsobených nepříjemností, pozdním placením poplatků. Peníze i čas by mohly být využity mnohem lepším způsobem.
- *Místo 456 Kč by to mohlo být až 1 368 Kč!*
Projevuje se tady averze ke ztrátě. Raději včas zaplatím 456 Kč, což finančně pocítím daleko méně než trojnásobnou částku v podobě 1 368 Kč.
- *Děkujeme za spolupráci.*
Vyjádření ocenění za dodržování stanovených podmínek placení poplatků.
- *Stručný text, neobsahující informace navíc, které poplatníkovi nic neřeknou.*
Udělej to jednoduché – zjednoduš to! Lépe zde vyzní hlavní sdělení. Aby občané zaplatili včas jinak z toho budou mít nepříjemnosti jak oni, tak i pracovníci Městského úřadu.

6.2.3 Srovnání staré a nové verze

Nutné je také porovnání původní a nově zvolené verze. V předchozích částech byl uveden jen průvodní text obou verzí a tady je už jako součást poštovní poukázky. Stará verze byla používána v posledních letech. Podle mého názoru lidé těžko snáší změny nejrůznějšího typu, pokud se však jedná o změny, že něco zjednodušíme a jedinec nemusí nad danou změnou mnoho přemýšlet, je tato změna vítána. Přesně toho jsem se snažila dosáhnout i v případě zjednodušení a zobecnění textu na poštovní poukázce. Aby obyvatelům bylo ihned po prvním přečtení jasné, co se od nich očekává.

Původní návrh	Nový návrh
• Předpřipravená hlavička	• Bez hlavičky
• Stejná velikost písma, nezvýrazněné informace	• Tučně vyznačené informace, zvětšené písmo
• Není zde oslovení	• Familiární oslovení
• Zbytečné informace	• Stručný text, jasné sdělení
• Nezdůraznění ztráty	• Averze ke ztrátě
• Chybí vyjádření ocenění	• Děkujeme za spolupráci

Tabulka 7 Porovnání staré a nové verze, zdroj: vlastní zpracování

Komunální odpad 2018

Nedoplatky:
Předpisy:
Celkem: 456.00

Upozornění pro poplatníky za TKO 2018

Dne 11.12.2017 vydalo Zastupitelstvo města Veselí nad Moravou OZV č. 1/2017, o místních poplatcích, ve které byla stanovena splatnost místního poplatku za tzv. komunální odpad k 30.6.2018.
Nebude-li poplatek za komunální odpad zaplacen včas a ve správné výši, může správce poplatku sazbu místního poplatku zvýšit až na trojnásobek, toto zvýšení je příslušenství poplatku.
V případě platby v hotovosti na pokladně MěÚ, přineste prosím tuto poštovní poukázku sebou.

Poštovní poukázka A
Podací lístek
Podací číslo
Číslo
Česká pošta, s.p.
IC 47114983

Účel platby
Komunální odpad 2018

Číslo účtu: 00000456 Kč 00 h

Adresa příjemce účtu
Město Veselí nad Moravou
čtyřistapadesátšestkoruněských
tř. Masarykova 119

Adresa majitele účtu
Město Veselí nad Moravou
tř. Masarykova 119

698 01 Veselí nad Moravou

Č. účtu / Kód banky: 000019-1442991379/0800

V. symbol
K. symbol
S. symbol
Odesílatel

69801 Veselí nad Moravou
č. účtu / 0300

Poštovní poukázka A

Číslo účtu: 0000045600 Tr. kód: 110

Ve prospěch účtu: 00000191442991379

Kód banky: 0800

V. symbol
K. symbol
S. symbol

(*) Údaje nezavazují vpravo, první šest číslic účtu (předčíslí) tvoří před vyřazením účtu číslo Odesílatel (obdobným písmem, tiskem)

69801 Veselí nad Moravou

201904081001

Zálohne na vrob účtu plátcy: 0000000 Kód banky: 0300

110<

Obrázek 19 Stará verze celého dopisu, zdroj: MěÚ VnM

Ve staré verzi je mnoho informací, které nejdou přímo k jádru věci, ale spíše se jedná o obecné konstatování. Moderní člověk má málo času a nerad čte dlouhé a nezáživné texty. Čtenáře upoutá hlavně titulek. V tomto případě Komunální odpad 2018, který ale splývá s pozadím, mohl by být tedy zvětšen či zvýrazněn. Ročně dostaneme mnoho dopisů nebo poštovních poukázek na úhradu jiných věcí, můžeme si snadno nevšimnout o co se jedná.

To, že výši poplatku schválilo zastupitelstvo města je pravdivá, ale pro poplatníka zcela zbytečná informace. Čím méně informací navíc, tím se čtenář více soustředí na hlavní sdělení. Text obsahuje jeden styl písma, nejsou zde zvýrazněné podstatné informace nebo také výstražné informace jako je ta, že správce poplatku může navýšit výši až trojnásobně. Není zde zdůrazněna možná ztráta, a přitom možné obavy ze ztráty nás přinutí jednat.

Komunální odpad 2019

Milí Veselané,

tak jako každý rok i letos je potřeba **nejpozději do 30. června 2019** zaplatit **poplatky** za komunální odpad. **V minulém roce zaplatila většina všech občanů do 30 dnů od obdržení dopisu.** Pokud se Vám nepovede zaplatit včas, budeme nuceni poslat Vám upozornění. Stojí to náš čas, a hlavně Vaše peníze, protože poplatek můžeme zvýšit až na trojnásobek. Místo 456 Kč by to **mohlo být až 1368 Kč!**

Děkujeme za spolupráci.

The image shows a utility bill for municipal waste (Komunální odpad 2019) from the City of Veselí nad Moravou. The bill includes a postage stamp (Poštovní poukázka A) and a payment order (Poštovní poukázka). The amount due is 0800 Kč. The recipient's address is 698 01 Veselí nad Moravou, Iř. Masarykova 119. The bill number is 00000456. The payment order number is 000019-1442991379/0800. The bill is dated 20190610.

Obrázek 20 Nový vzor celého dopisu, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM

Nová verze obsahuje tučně zvýrazněný a zvětšený titulek Komunální odpad 2019. Redukce textu oproti staré verzi není až tak velká, ale jsou v ní obsaženy všechny podstatné informace.

Důležitým bodem je oslovení podle principu atraktivnosti z modelu EAST. Pravděpodobnější získání si důvěry než bez oslovení. Dále je zde odkaz na minulý rok, kdy většina zaplatila do 30 dnů od doby, kdy se jim dostala obálka do rukou. Když tak jedná většina, proč by neměl každý?

Upozorňuje na možnou ztrátu, při nezaplacení do splatnosti. Tato ztráta je na rozdíl od staré verze vyjádřena číselně. Poděkování občanům za jejich spolupráci i to je bod navíc, který je obsažen v nové verzi.

6.3 Následná upozornění

Jestliže nastane situace, že jedinec nezaplatí poplatek za TKO do splatnosti, jež je 30.6.2019, následuje zaslání upozornění. Ty jsou zasílána na konkrétní jména. Poplatníci jsou zde vyzváni, aby uskutečnili platbu, co nejdříve, protože může dojít k následnému vymáhání poplatku třetí stranou. Lidé se tak mohou jednoduchým způsobem dostat do exekučního řízení. Z předchozích statistik, které byly uvedeny v páté kapitole této práce, lze vyčíst, že počet neplatičů tak i počet vystavených exekučních příkazů zdaleka neklesá.

Záměrem je upravit i toto upozornění dle behaviorálních principů, a to tak aby byl rozdíl ihned zřetelný.

Městský úřad Veselí nad Moravou odbor ekonomický tř. Masarykova 119	 VESELÍ NAD MORAVOU
<hr/>	
váš dopis zn.: ze dne:	
naš JID: naše č. j.: naše sp. Zn:	
vyřizuje: tel.: e-mail:	
datum:	
Upozornění	
<p>Dne 30.06.2018 uplynula splatnost úhrady místního poplatku za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů za období 2018. Po provedení kontroly bylo zjištěno, že jste místní poplatek neuhradil. Sdělujeme Vám, že pokud nebude místní poplatek za komunální odpad zaplacen včas a ve správné výši, může správce poplatku zvýšit sazbu poplatku až na trojnásobek. Zároveň upozorňujeme, že v případě, kdy správce poplatku eviduje nedoplatek za starší období než za rok 2018, bude každá přijatá platba dle ust. § 152 daňového řádu převedena na úhradu dřívějších nedoplateků.</p> <p>Informace o výši případného nedoplatku získáte na některém z níže uvedených kontaktů: Městský úřad Veselí nad Moravou, park Petra Bezruče 097, ekonomický odbor, 1. patro, kancelář č. 210, nebo na telefonu : 518 670 156, vyřizuje: Králíková J.</p>	
Ing. Marie Kotásková vedoucí odboru ekonomického	
<hr/>	
<small>Adresa: tř. Masarykova 119, 698 01 Veselí nad Moravou IČ: 00285455 DIČ: CZ00285455 Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.19 – 14429913790800, Komerční banka, a.s. 35-4612330287/0100 Telefon: 518 670 111 Fax: 518 670 109 E-mail: postaj@veseli-nad-moravou.cz www.veseli-nad-moravou.cz</small>	

Obrázek 21 Nynější upozornění, zdroj: MěÚ VnM

6.3.1 Upravená upozornění

V předchozí úpravě průvodního textu k poštovním poukázkám, byly navrženy dvě podoby textu. Tímto způsobem bude probíhat i úprava upozornění. Budou zde porovnány výhody a nevýhody oproti původní verzi. Tyto verze budou následně poskytnuty pracovníkům Městského úřadu Veselí nad Moravou, kteří si vyberou verzi, která se jim bude více líbit. Obě verze jsou zpracovány podle behaviorálních principů a mají stejný cíl. A to zapůsobit na poplatníky, kteří nezaplatili včas a povzbudit je k požadovanému chování.

Městský úřad Veselí nad Moravou
odbor ekonomický
tř. Masarykova 119



váš dopis zn.:
ze dne:

náš JID:
naše č. j.:
naše sp. Zn:

vyřizuje:
tel.:e-mail:

datum:

Milý občane,

věděli jste, že nám dlužíte peníze? Do dne 30.06.2019 jste měl uhradit místní poplatek za komunální odpad. Většina obyvatel má již zapláceno, a právě Vy se nacházíte v menšině, která dosud nezaplatila. Pokud poplatek neuhradíte co nejdříve, můžete zaplatit trojnásobek, tedy až 1 368 Kč.

V případě nedoplatek z minulých let, bude každá nyní přijatá platba převedena na jejich úhradu. Chcete se informovat? Neváhejte a kontaktujte nás zde:

- Městský úřad Veselí nad Moravou, park Petra Bezruče 697, ekonomický odbor, 1. patro, kancelář č. 210,
- Tel: 518 670 156
- E-mail: kralikova@veseli-nad-moravou.cz

Ing. Marie Kotásková
vedoucí odboru ekonomického
(vlastnoruční podpis)

Adresa: tř. Masarykova 119, 688 01 Veselí nad Moravou IČ: 00285455 DIČ: CZ00285455
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. 19 – 144299137903900, Komerční banka, a.s. 35-48123302870100
Telefon: 518 670 111 Fax: 518 670 109 E-mail: posta@veseli-nad-moravou.cz www.veseli-nad-moravou.cz

Obrázek 22 Upravené upozornění – Varianta A,
zdroj: vlastní zpracování dle původní verze

Provedené změny od původní verze u varianty A:

- *Stručnější než původní verze upozornění*
Neobsahuje informace navíc, jde přímo k jádru věci.
- *Přímé oslovení*
Milý občane, to značí osobní přístup a získávání si důvěry.
- *Většina lidí již zaplatila, vy patříte k menšině, co nezaplatila.*
Na naše chování má vliv chování druhých ať už si to uvědomujeme nebo ne. Když něco dělá většina, uděláme to spíše, než kdyby se řeklo 5 % lidí již zaplatilo. To by mnoho lidí nemotivovalo, aby jednali stejně.
- *Věděl jste, že nám dlužíte peníze?*
Otázka položená, adresovaná konkrétnímu poplatníkovi.
- *Můžete zaplatit až trojnásobek.*
Averze ke ztrátě, radši zaplatím hned, bude mě to stát méně financí než později s možným navýšením.
- *Seřazené kontakty*
Přehlednější než za sebou v řadě.
- *E-mail navíc*
V dnešní moderní době, je důležité mít i elektronický kontakt. Je to pohodlnější, tedy je zde možnost větší účinnosti se informovat.

Provedené změny od původní verze u varianty B:

- *Vážený pane Nováku*
Oslovení jménem má v řešení podobných případů nejvyšší úroveň úspěšnosti.
- *Zaplat' teď'*
Snaha působit zde přísněji než v prvním zasílaném průvodním textu s poštovní poukázkou. Neuvedeným kontextem k tomuto příkazu by mohlo být – Zaplat' teď', jinak můžeš skončit v exekčním řízení...
- *Může být naučtován až 1 368 Kč*
Částka zjevně se opakující u našeho experimentu. Důležité je, že je číselně vyjádřena a poplatníci tak můžou okamžitě vidět o kolik peněz by mohli přijít.
- *Seřazené kontakty*
Jako v předchozím návrhu, snaha o přehlednost.

- *E-mail*

Jako v předchozím návrhu, žijeme v moderní době a pro člověka je pohodlnější se informovat e-mailem.

Osobně se přikláním k variantě A. Přijde mi lépe graficky zpracovaná a líbí se mi využití prvků při úpravě. Kterou variantu, ale Městský úřad použije, bude záležet na něm.

Městský úřad Veselí nad Moravou
odbor ekonomický
tř. Masarykova 119



váš dopis zn.:
ze dne:

naš JID:
naše č. j.:
naše sp. Zn:

vyřizuje:
tel.:
e-mail:

datum:



Vážený pane Nováku,|

dne 30.06.2019 uplynula splatnost úhrady poplatku za komunální odpad. Nepodařilo se Vám zaplatit tento místní poplatek včas. Čím dříve uhradíte určenou částku, tím lépe pro Vás. Šetřte, tím vlastní peníze, protože při neuhrazení Vám můžeme naučťovat až trojnásobek tzn. 1 368 Kč. Většina poplatníků zaplatí čas a nedostane se tak, do exekučního řízení.

V případě nedoplatku staršího než za rok 2018, bude každá přijatá platba použita na jejich úhradu. Nejste si jistý/á, zda právě vy nemáte nedoplatek? Informujte se prosím na níže uvedené kontaktech:

- Městský úřad Veselí nad Moravou, park Petra Bezruče 607, ekonomický odbor, 1. patro, kancelář č. 210,
- Tel: 518 670 156
- E-mail: kralikova@veseli-nad-moravou.cz

Ing. Marie Kotásková
vedoucí odboru ekonomického
(vlastnoruční podpis)

Adresa: tř. Masarykova 119, 698 01 Veselí nad Moravou IČ: 00285455 DIČ: CZ00285455
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.19 – 1442991379/0800, Komerční banka, a.s. 35-4612330287/0100
Telefon: 518 670 111 Fax: 518 670 109 E-mail: posta@veseli-nad-moravou.cz www.veseli-nad-moravou.cz

Obrázek 23 Upravené upozornění – Varianta B,
zdroj: vlastní zpracování, dle původního vzoru

6.4 Shrnutí aplikace behaviorálních poznatků

Předmětem této intervence jsou dva upravené dopisy. Oba jsou upraveny podle behaviorálních principů a mají motivovat neplatiče k požadovanému chování. Velkou inspirací byly případové studie, které řešily obdobný problém s neplatiči a které využívali poznatků z tohoto druhu ekonomie. V každé studii bylo připraveno několik návrhů a ty rozeslány mezi konkrétní lidi. Ty, které byly upraveny podle behaviorálních principů dosáhly nejlepších výsledků.

Průvodní text k poštovní poukázce, byl upraven jako první. Vznikly dva návrhy, které byly předloženy pověřeným pracovníkům na Městském úřadu. Ti vybrali již zmíněný návrh B, z důvodu kratšího textu a celkové grafické úpravě, protože délka textu na této poukázce je omezena. Upravený text bude využit v tomto roce. Avšak výsledky experimentu budou známy až po uplynutí splatnosti tedy nejdříve v měsíci červenec. Proto celkové vyhodnocení nemůže být součástí této práce. Očekává se však snížení počtu neplatičů.

Následná upozornění, budou zaslána těm, kteří nestihli uhradit místní poplatek za komunální odpad do data splatnosti. Vytvořeny byly také dva návrhy, které budou předloženy kompetentním osobám. Cíl těchto upozornění spočívá v tom, aby se lidé nedostali do exekučního řízení. Jak již bylo uvedeno počet vystavených exekučních příkazů v minulých letech nabýval rostoucích hodnot. Výsledky účinnosti tohoto dopisu v podobě upozornění budou známy koncem roku.

ZÁVĚR

Nejpoužívanější pojem, se kterým se dá potkat v této práci je behaviorální ekonomie. V našich končinách docela neznámý druh ekonomie, zatímco ve světě často využívaná v mnoha oblastech života. Do budoucna by se dala předpokládat její expanze. Tento druh ekonomie ukazuje, že člověk se vždy nerozhoduje dokonale a že dělá chyby v rozhodování a uvažování celkem často. Dokonce se dá takové nesprávné chování předvídat. Rychlé rozhodování pomáhají učinit heuristiky, například heuristika dostupnosti. Ta sděluje, že pokud lidé přehodnotí své úsudky, pomůže jim to se vyvarovat zbytečným a nákladným omylům. Jedinec se rozhoduje na základě událostí, se kterými se v minulosti setkal častěji, a tak může tyto poznatky využít v podobné situaci kterou právě řeší.

BIT, který vznikl ve Velké Británii pomohl položit základ využití behaviorální ekonomie v různých oblastech života. Ve zdravotnictví, dopravě, školství, spoření na důchod, volbě využívaných služeb a dalších.

Poznatky z tohoto druhu ekonomie byly uplatněny na území Veselí nad Moravou. Konkrétně proběhla spolupráce s Městským úřadem Veselí nad Moravou, tedy s pověřenými pracovníky z vybraných odborů. Obrovským problémem ve městě je zvyšující se počet neplatičů za místní poplatky, konkrétně poplatky za komunální odpad. Předmětem experimentu byly dva dopisy.

První, který se zasílá v období duben/květen a je zde spojen průvodní text s poštovní poukázkou. Byla navržena nová podoba průvodního textu, který bude použitý již tento rok. Na vzhledu poštovní poukázky samostatné se nemohlo změnit nic. Úpravou tohoto textu podle behaviorálních principů se očekává, snížení hladiny neplatičů, protože sdělení v něm je jednoduché a pobízí jasně k dané akci.

Druhým dopisem, který se zasílá je následné upozornění po neuhrazení částky, která je uvedena na poštovní poukázce, do data splatnosti (30.6.2019). Upozornění se zasílá až v měsíci září/říjen. Tyto dva návrhy byly předloženy pracovníkům úřadu, jako možné řešení. Pracovnice, se kterou probíhala komunikace, nejvíce zdůrazňovala, že rádi vyzkouší nové poznatky, které povedou k pozitivní změně.

To, jaké výsledky daný experiment přinese, jestli se sníží počet neplatičů, a hlavně o kolik, se zjistí až koncem roku. Proto tato statistika nemůže být součástí práce. Lidé by se měli nenápadně postrkovat k požadovanému chování, ale ovšem nenásilnou formou. Metodu v podobě zasílaných dopisů, lze využít i na jinou oblast než neplatiče za komunální odpad. Je možné, že pokud se experiment osvědčí, Městský úřad Veselí nad Moravou, využije tuto metodiku v upravování dopisů ve více případech.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

About us, ©2018. *The Behavioural Insights Team* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.bi.team/about-us/>

About What Works Cities, ©2015. *What Works Cities* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://whatworkscities.bloomberg.org/about/>

ARIELY, Dan, 2009. *Jak drahé je zdarma: proč chytrí lidé přijímají špatná rozhodnutí: iracionální faktory v ekonomice i v životě*. Praha: Práh, 215 s. ISBN 978-80-7252-239-2.

ARIELY, Dan, c2008. *Predictably irrational: the hidden forces that shape our decisions* [online]. New York, NY: Harper [cit. 2019-03-18]. ISBN 978-0-06-135323-.

BARBERIS, Nicholas C, 2013. Thirty Years of Prospect Theory in Economics: A Review and Assessment. *Journal of Economic Perspectives*. 27(1), 173-196. DOI: 10.1257/jep.27.1.173. ISSN 0895-3309. Dostupné také z: <http://pubs.aea-web.org/doi/10.1257/jep.27.1.173>

BELLOVÁ, Jana, 2017. *Basic economics*. Praha: Leges. Student (Leges). ISBN 978-80-7502-217-2.

BIT, © 2017-2018. The Behavioural Insights Team 2017-18 Annual Report. Dostupné z: <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2019/01/Annual-update-report-BIT-2017-2018.pdf>

BLAŽEK, Jiří, et.al, 2012. *Ekonomie, právo a hospodářská politika v českém prostředí*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-847-3.

BUCHTELOVÁ, Michaela, Zuzana HOCKOVÁ a Otakar VOCHOČ, 2014. *Kniha ekonomie*. Praha: Universum, 352 s. ISBN 9788024244983.

Centrální databáze kompetencí, © 2017. Národní soustava povolání spravovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí v ČR. Dostupné z: <http://kompetence.nsp.cz/>

CIALDINI, Robert B., 2012. *Vliv: síla přesvědčování a manipulace*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0041-4.

CONWAY, Edmund, 2013. *Ekonomie: 50 myšlenek, které musíte znát*. Praha: Slovart. ISBN 978-80-7391-752-4.

EYSENCK, Michael W. a Mark T. KEANE, 2008. *Kognitivní psychologie*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1559-4.

FRANK, Robert H. a Ben BERNANKE, 2003. *Ekonomie*. Praha: Grada. Profesionál. ISBN 80-247-0471-4.

HOLMAN, Robert, 2016. *Ekonomie*. 6. vydání. V Praze: C.H. Beck. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-278-6.

HUBINKOVÁ, Zuzana, 2008. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. 3., aktualiz., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1593-3.

CHEN, Gongmeng et.al, 2007. Trading performance, disposition effect, overconfidence, representativeness bias, and experience of emerging market investors. *Journal of Behavioral Decision Making* [online]. **20**(4), 425-451 [cit. 2019-03-20]. DOI: 10.1002/bdm.561. ISSN 08943257. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/bdm.561>

CHERRY, Kendra, ©2019 a. Heuristics and Cognitive Biases. *Verywellmind* [online]. [cit. 2019-03-19]. Dostupné z: <https://www.verywellmind.com/what-is-a-heuristic-2795235>

CHERRY, Kendra, ©2019 b. Representativeness Heuristic and Our Judgments: The representativeness heuristic affects judgments but it can lead to errors. *Verywellmind* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://www.verywellmind.com/representativeness-heuristic-2795805>

CHROMÝ, Jan, Alexandr SOUKUP a Karel ŠRÉDL, 2013. *Media4u Magazine* [online]. 10. [cit. 2019-03-18]. ISSN 1214-9187. Dostupné z: <http://www.media4u.cz/mm012013.pdf>

KAHNEMAN, Daniel a Shane FREDERICK, 2012. Representativeness Revisited: Attribute Substitution in Intuitive Judgment. *Heuristics and Biases* [online]. Cambridge University Press, 49-81 [cit. 2019-03-19]. DOI: 10.1017/CBO9780511808098.004. ISBN 9780521792608. Dostupné z: https://www.cambridge.org/core/product/identifier/CBO9780511808098A012/type/book_part

KAHNEMAN, Daniel, 2012. *Thinking, fast and slow*. London: Penguin Books, 499 p. ISBN 978-0-14-103357-0.

KARDES, Frank, Steven POSAVAC a Maria CRONLEY, ©2004. *Consumer Inference: A Review of Processes, Bases, and Judgment Contexts* [online]. 14. JOURNAL OF CONSUMER PSYCHOLOGY [cit. 2019-03-19]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/228137043_Consumer_Inference

LIPOVSKÁ, Hana, 2017. *Moderní ekonomie: jednoduše o všem, co byste měli vědět*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0120-7.

LISÝ, Ján, 2016. *Ekonomía*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7552-275-7.

MADRIAN, Brigitte a Dennis SHEA, 2001. *The power of suggestion: Inertia in 401(k) participation and savings behavior* [online]. 116. THE QUARTERLY JOURNAL OF ECONOMICS [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.ssc.wisc.edu/~scholz/Teaching_742/Madrian_Shea.pdf

MCKENZIE, Richard B., c2010. *Predictably rational?: in search of defenses for rational behavior in economics*. New York: Springer. ISBN 978-3-642-01585-4.

O behaviorální ekonomii, *Vysoká škola ekonomická-Laboratoř experimentální ekonomie* [online]. Praha [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <http://www.lee-vse.cz/cze/o-lee/behavioralni-ekonomie>

OBAMA, Barack, 2015. Executive Order -- Using Behavioral Science Insights to Better Serve the American People. *The White House* [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2015/09/15/executive-order-using-behavioral-science-insights-better-serve-american>

Our offices, ©2018. *The Behavioural Insights Team* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.bi.team/our-offices/>

Our work, ©2016. *The Behavioural Insights Team* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.bi.team/blogs/how-can-a-letter-encourage-us-to-pay-our-parking-fines/>

RUCKÝ, David, et.al, 2012. Implementace procesního řízení v oblasti samosprávy a aktualizace a příprava rozvojových strategií města Veselí nad Moravou: ČÁST B. 4. Identifikace systému odpovědnosti za jednotlivé procesy a sestavení kompetenčního modelu. Veselí nad Moravou. Dostupné z: http://m.veseli-nad-moravou.cz/assets/File.ashx?id_org=18072&id_dokumenty=589776

SBST, ©2015. Social and Behavioral Sciences Team 2015 Annual Report. Executive Office of the President National Science and Technology Council. Dostupné z: <https://sbst.gov/download/2015%20SBST%20Annual%20Report.pdf>

SBST, ©2016. Social and Behavioral Sciences Team 2016 Annual Report. Executive Office of the President National Science and Technology Council. Dostupné z: <https://sbst.gov/download/2016%20SBST%20Annual%20Report.pdf>

- SHILLER, Robert J, 2003. From Efficient Markets Theory to Behavioral Finance. *Journal of Economic Perspectives* [online]. 17(1), 83-104 [cit. 2019-03-18]. DOI: 10.1257/089533003321164967. ISSN 0895-3309. Dostupné z: <http://pubs.aea-web.org/doi/10.1257/089533003321164967>
- SUNSTEIN, Cass R., Lucia A. REISCH a Julius RAUBER, 2017. Behavioral Insights All Over the World? Public Attitudes Toward Nudging in a Multi-Country Study. *SSRN Electronic Journal* [online]. [cit. 2019-03-18]. DOI: 10.2139/ssrn.2921217. ISSN 1556-5068. Dostupné z: <http://www.ssrn.com/abstract=2921217>
- THALER, Richard a Cass SUNSTEIN. *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: Yale University Press, 2008, 312 p. ISBN 978-0-300-12223-7.
- THALER, Richard H, 2017. *Neočekávané chování: příběh behaviorální ekonomie*. Praha: Argo, 377 s. ISBN 978-80-257-2121-6.
- VON MISES, Ludwig, 2006. *Lidské jednání: pojednání o ekonomii*. Praha: Liberální institut. ISBN 80-863-8945-6.
- What we do, ©2018 *The Behavioural Insights Team* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.bi.team/what-we-do/>
- WHITEHEAD, Mark, et.al, 2014. Assessing the Global Impact of the Behavioural Sciences on Public Policy: Nudging all over the world. *ESRC; Economic and Social Research Council* [online]. Wales, 1(1) [cit. 2019-03-18]. Dostupné z: <https://changingbehaviours.files.wordpress.com/2014/09/nudgedesignfinal.pdf>
- VOJTÍŠEK, Petr, 2012. Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol. Praha. [cit. 2019-02-20] Dostupné z: http://skoly.praha.eu/files/=84121/Skripta+++V%C3%BDzkumn%C3%A9_metody.pdf
- HALPERN, David, et.al, 2014. *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. London. [cit. 2019-02-24] Dostupné z: https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf
- Veselí nad Moravou: oficiální web [online], 2019. [cit. 2019-05-10]. Dostupné z: <http://veseli-nad-moravou.cz/>
- KORTA, Antonín, 2019. ORGANIZAČNÍ ŘÁD MĚSTSKÉHO ÚŘADU. Veselí nad Moravou.

HŘEBÍČEK, Jiří, 2017. *Plán odpadového hospodářství města Veselí nad Moravou 2017-2026: Analytická část*. Brno.

Zastupitelstvo města, 2017. *Město Veselí nad Moravou Obecně závazná vyhláška č. 1/2017 o místních poplatcích*. Veselí nad Moravou.

ČESKÁ REPUBLIKA, Zákon České národní rady o místních poplatcích, 1990. In: *Zákony pro lidi*. číslo 565. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-565>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BIT	The Behavioural Insights Team
TKO	Tuhý komunální odpad
DDP	Daně, dávky, poplatky
BORP	Biologický odpad rostlinného původu
SKO	Směsný komunální odpad
VnM	Veselí nad Moravou
MěÚ	Městský úřad
CMA	Competition and Markets Authority
TBC	Tuberkulóza
SVK	Slovensko
ITA	Itálie
POL	Polsko
EUROSTAT	European Statistical Office (Statistický úřad Evropské unie)
NUTS V	Značení normalizované klasifikace územních celků v Česku, úroveň 5

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Relativita-vše je relativní, zdroj: Ariely, 2009, p. 20.....	17
Obrázek 2 Iracionální rozhodování, zdroj: vlastní zpracování dle Kniha ekonomie, s. 194.....	18
Obrázek 3 Klesající mezní užitek z bohatství, zdroj: Thaler, 2017.....	28
Obrázek 4: Země, ve kterých byly využity behaviorální poznatky ve veřejné politice, (znázorněné tmavě), zdroj: Whitehead et al., 2014.....	31
Obrázek 5 Dopis k parkovacím pokutám, zdroj: BIT - Our work, ©2016.....	35
Obrázek 6 Výsledek měření po zaslání třetího dopisu, zdroj: vlastní zpracování dle BIT- Our work, ©2016.....	36
Obrázek 7 Znak města Veselí nad Moravou, zdroj: Veselí nad Moravou, © 2019....	39
Obrázek 8 Organizační struktura MěÚ Veselí nad Moravou zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, ©2019	40
Obrázek 9 Složení komunálního odpadu za rok 2015, zdroj: Hřebíček et al., 2017 ..	43
Obrázek 10 Kompetenční model, zdroj: Rucký, et.al,© 2012.....	44
Obrázek 11 Klíčová kompetence odborná způsobilost na pozici vedoucí ekonomického úseku, zdroj: Rucký, et al.,© 2012.....	45
Obrázek 12 Neplatiči TKO, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM.....	49
Obrázek 13 Vystavené exekuční příkazy v letech 2014-2018, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM	51
Obrázek 14 EAST model, zdroj: vlastní zpracování dle Halpern, et.al, 2014.....	54
Obrázek 15 Dříve používaný průvodní text k poštovní poukázce, zdroj: Veselí nad Moravou, © 2019	56
Obrázek 16 Průvodní text – návrh A, zdroj: vlastní zpracování dle původního vzoru.....	57
Obrázek 17 Průvodní text – návrh B, zdroj: vlastní zpracování dle původního vzoru.....	57
Obrázek 18 Upravený průvodní text k poštovní poukázce, zdroj: vlastní zpracování	60
Obrázek 19 Stará verze celého dopisu, zdroj: MěÚ VnM.....	62
Obrázek 20 Nový vzor celého dopisu, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM.....	63
Obrázek 21 Nynější upozornění, zdroj: MěÚ VnM	64

Obrázek 22 Upravené upozornění – Varianta A, zdroj: vlastní zpracování dle původní veze.....	65
Obrázek 23 Upravené upozornění – Varianta B, zdroj: vlastní zpracování, dle původního vzoru.....	67

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Vedení města, zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, © 2019	41
Tabulka 2 Vybrané odbory Městského úřadu, zdroj: vlastní zpracování dle Veselí nad Moravou, ©2019	42
Tabulka 3 Počet neplatičů poplatku za TKO mezi lety 2014-2018, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM.....	48
Tabulka 4 Počet neplatičů vzhledem k počtu obyvatel, zdroj: vlastní zpracování dle ČSÚ; MěÚ VnM	49
Tabulka 5 Rozpočet týkající se poštovních poukázek, zdroj: vlastní zpracování dle MěÚ VnM	52
Tabulka 6 Porovnání návrhů, zdroj: vlastní zpracování	58
Tabulka 7 Porovnání staré a nové verze, zdroj: vlastní zpracování.....	61

SEZNAM PŘÍLOH

- P1 Rozhovor s vedoucí ekonomického odboru
- P2 Původní verze dopisů

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S VEDOUCÍ EKONOMICKÉHO ODBORU

Slyšela jste někdy o behaviorální ekonomii?

Přiznám se, že jsem poprvé slyšela o behaviorální ekonomii od Vás, když jste mi přišla představit Vaši bakalářskou práci.

Jaká pozitiva vidíte v tomto druhu ekonomie?

Jiný „originální“ přístup v ekonomii, který probouzí v lidech pozitivní myšlení.

S jakými největšími problémy se město potýká?

Rostoucí dluhy za komunální odpad, lidé neplatí své závazky, jak by měli. Lidé nedodržují pořádek u kontejnerů na tříděný odpad. Neplatiči za nájemné v obecních bytech.

Vnímáte poznatky z behaviorální ekonomie jako přínosné pro fungování úřadu?

Ano vnímám je jako přínosné. Očekávám změnu, která zapůsobí na poplatníky města za TKO a přinutí je zaplatit své závazky.

Myslíte si, že lidé by se měli nenásilně postrkovat k rozumnějším rozhodnutím a jednáním?

Ano myslím si, že je dobré lidi drobnými krůčky navést ke správným rozhodnutím a činům, které jsou pro občany (město) přínosné.

Víte o nějaké organizaci ve Vašem okolí, co by těchto poznatků využívala? (nebo jakákoliv v ČR, v zahraničí)

Ne nevím.

Jaké očekáváte výsledky našeho experimentu?

Očekávám, že se sníží počet neplatičů za TKO.

PŘÍLOHA P II: PŮVODNÍ VERZE DOPISŮ

Původní původní text s poštovní poukázkou

Komunální odpad 2018

Nedoplatky:

Předpisy:



Celkem: 456.00

Upozornění pro poplatníky za TKO 2018

Dne 11.12.2017 vydalo Zastupitelstvo města Veselí nad Moravou OZV č. 1/2017, o místních poplatcích, ve které byla stanovena splatnost místního poplatku za tzv. komunální odpad k 30.6.2018.

Nebude-li poplatek za komunální odpad zaplacen včas a ve správné výši, může správce poplatku sazbu místního poplatku zvýšit až na trojnásobek, toto zvýšení je příslušenství poplatku.

V případě platby v hotovosti na pokladně Mě], přineste prosím tuto poštovní poukázku sebou.

Poštovní poukázka A Podací lístek Podací číslo Cena Česká pošta, s.p. IC 47114983 		Poštovní poukázka A
Účel platby Komunální odpad 2018		Částka Kč 0 0 0 0 0 4 5 6 0 0 Tr. kód 1 1 0
00000456 Kč 00 h		Ve prospěch účtu *) 0 0 0 0 1 9 1 4 4 2 9 9 1 3 7 9
Slovy čtyřistapadesátšestkorunčeských		Kód banky 0 8 0 0 V. symbol
Kč 00 h		K. symbol
Adresa majitele účtu Město Veselí nad Moravou tř. Masarykova 119 698 01 Veselí nad Moravou	Adresa majitele účtu Město Veselí nad Moravou tř. Masarykova 119 698 01 Veselí nad Moravou	S. symbol
C. účtu / Kód banky 000019-1442991379/0800	Vyplní plátce – majitel běžného účtu v CZK vedeného Poštovní spořitelnou jen při bezhotovostní úhradě	*) Údaje zarovnejte vpravo, první část čísla účtu (předčísli) uveďte před zvýrazněnou svislou čarou Odesílatel (hůlkovým písmem, tiskem)
V. symbol		69801 Veselí nad Moravou 
S. symbol		Datum splatnosti 201804061001 X
Odesílatel	Datum, právoplatný podpis	
69801 Veselí nad Moravou	Zúčtujte na vrub účtu plátce 0 0 0 0 0 0 0	Kód banky 0 3 0 0
C. účtu / 0300		110<

MĚSTSKÝ ÚŘAD VESELÍ NAD MORAVOU



odbor ekonomický
tř. Masarykova 119

váš dopis zn.:

ze dne:

náš JID:

naše č. j.:

naše sp. Zn:

vyřizuje:

tel.:

e-mail:

datum:

Upozornění

Dne 30.06.2018 uplynula splatnost úhrady místního poplatku za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů za období 2018. Po provedení kontroly bylo zjištěno, že jste místní poplatek neuhradil. Sdělujeme Vám, že pokud nebude místní poplatek za komunální odpad zaplacen včas a ve správné výši, může správce poplatku zvýšit sazbu poplatku až na trojnásobek.

Zároveň upozorňujeme, že v případě, kdy správce poplatku eviduje nedoplatek za starší období než za rok 2018, bude každá přijatá platba dle ust. § 152 daňového řádu převedena na úhradu dřívějších nedoplatků.

Informace o výši případného nedoplatku získáte na některém z níže uvedených kontaktů:

Městský úřad Veselí nad Moravou, park Petra Bezruče 697,

ekonomický odbor, 1. patro, kancelář č. 210, nebo na telefonu : 518 670 156,

vyřizuje: Králíková J.

Ing. Marie Kotásková

vedoucí odboru ekonomického