



5 pilot kutatás viselkedéstudományilag megalapozott kommunikációs fogások tesztelésével a NAV adózóknak küldött leveleiben.

A kutatások **véletlen kontrollált vizsgálatok**on alapultak, így az eredmények közvetlenül mérhetőek.

Célok és eredmények

5 000 adózó önkéntes jogkövetését és **tudatos adózási** magatartását segítettük elő.

0 Ft **többleterőforrás**ból javítottuk a NAV működésének hatékonyságát.

1

Egyszerűsített fizetési értesítő adótartozásról



2%-kal több adózó törlesztette a tartozását határidőre.

Egy meglévő folyamatot tettünk hatékonyabbá költségmentesen, pusztán a kommunikációs stílus módosításával.

2

Emlékeztető áfa bevallási határidőre



7%-kal több egyéni vállalkozó nyújtotta be időben a bevallását.

3

Figyelmeztetés az OPG kötelező használatára



45%-kal nőtt az OPG-s értékesítés a korábban nyugtát nem adóknál, rövidtávon.

A rendszeres kommunikáció a kockázatos cégek esetében jelentősen növelheti a szabálykövetést.

4

KIVA választásának ajánlása az azzal jól járók számára



27%-kal több vállalkozás tért át a KIVA-ra a leveleknek köszönhetően.

5

Emelt összegű KATA ajánlása az öngondoskodás elősegítésére



A leghatékonyabb **levelek hatására 1% választotta az emelt KATA-t** a magasabb nyugdíj elérése érdekében.

A problémát a lehetséges veszteségek szemszögéből, személyre szabott kalkuláció segítségével megvilágító kommunikáció a leghatékonyabb.

Szakpolitikai következtetések

- A közvetlen, személyre szabott kommunikáció hatékony.
- Az egyszerűbb levélformák és a jogszabályi hivatkozások elhagyása elősegítik a gyors és teljes körű tájékozódást és nem akadályozzák azt.
- Az Ügyfélkapus kommunikáció nehézkessége miatt szükséges más, közvetlenebb kommunikációs csatornák kiépítése.
- Fontos eszköz a mérés és tesztelés kultúrájának terjesztése a NAV-ban.

Az új típusú levelek jellemzői

- rövid, tömör, közérthető
- támogató jellegű, de egyértelművé téve a következményeket és szankciókat
- a kiegészítő információkra, részletekre linkek mutatnak
- nem tartalmaz jogszabályi hivatkozásokat
- tartózkodik a hivatalos stílustól, jogi szakzsargonától
- ahol lehet, személyre szabott

