



2019ko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZUEN KARTA

KONPROMI SOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,78		Gogobetetze mailari buruzko 28.566 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik 8,93 puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,63		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	9,10		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,92		
Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batezbesteko denbora murriztea.	5 minutu			Pandemia dela eta, Herritarren Arreta Zerbitzua arduratu da arreta presentzialaz.
Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	%99,8		Jasotako 55.578 deietatik 105 baino ez ziren galdu. Eguneko batezbestekoa: artatuak 761 eta galduak 1,4.
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	6,5 egun		Aurten: 470 kontsulta. Iaz: 214 eta 9,6 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	1,8 egun		Aurten: 22 kexa. Iaz: 23 eta 1,0 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	43 egun		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	33 egun		
Aitorpenak internet bidez aurkezteko epea beste bi egun luzatzea baldin eta kanpainako azken egunean transmisioa normal egitea ezinezkoa bada arazo teknikoak daudelako.	--	--	--	Ez da beharrezkoa gertatu epea luzatzea, ez baita gorabeherarik izan.
PRODUKTU ESPEZIFIKOAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean errenta eta ondarea aitortzeko dibulgazio gidaliburua	20 egun	23 egun		
Autolikidazioen emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzea ahalbidetuko duen errenta eta ondarea programen bertsio bat argitaratzea webgunean.	2017-12-01	2019-11-19		
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	13 egun		
Ordezkarri profesionalentzako errenta eta ondarea aitortzeko programak prestatzen dutenei eskura jartzea erregistroen diseinuak kanpaina hasi aurretik	30 egun	47 egun		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Errentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	%67,1		Guztira 257.714 proposamen bidali dira, aurreko urtean baino %2,8 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	%88,0		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	%91,2		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	%79,8		Itzulketa kopurua: 155.278. Batezbesteko epea: 2,02 egun.
ERRENTA MEKANIZATUA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.	%98	%98,9		Itzulketa kopurua: 37.800. Batezbesteko epea: 1,29
ERRENTA INTERNET	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	%99,6		
Itzulketa guztiak 2020ko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	%99,9		Diru itzulketak egiteko epea aitorpena aurkeztu eta 6 hilabetera amaitzen da.

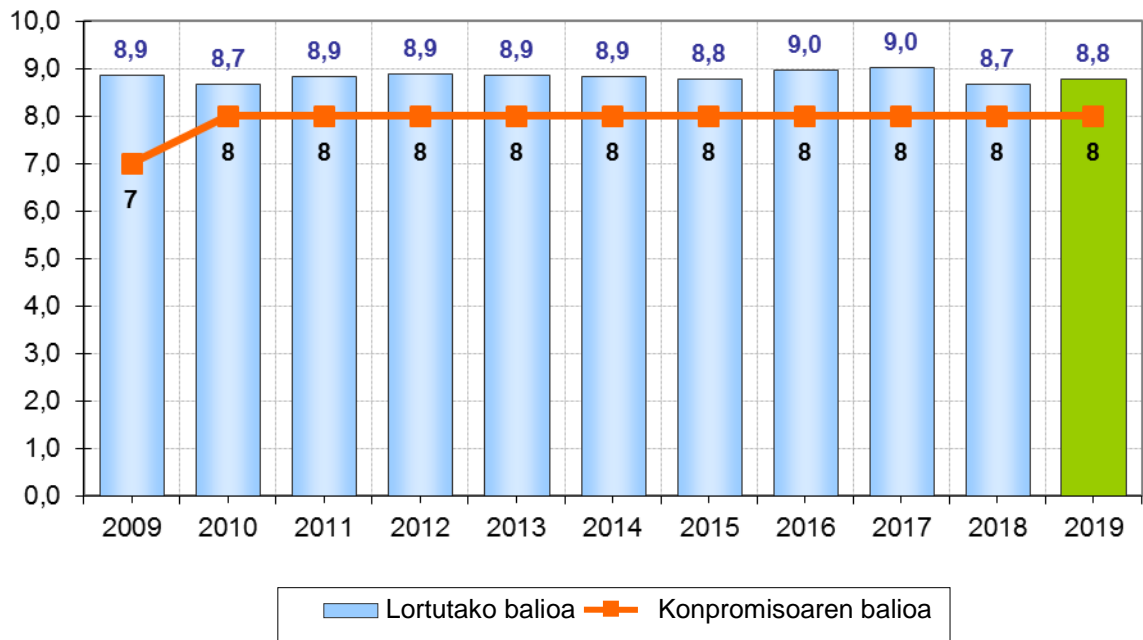


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarentzako arreta

1. grafikoa: Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

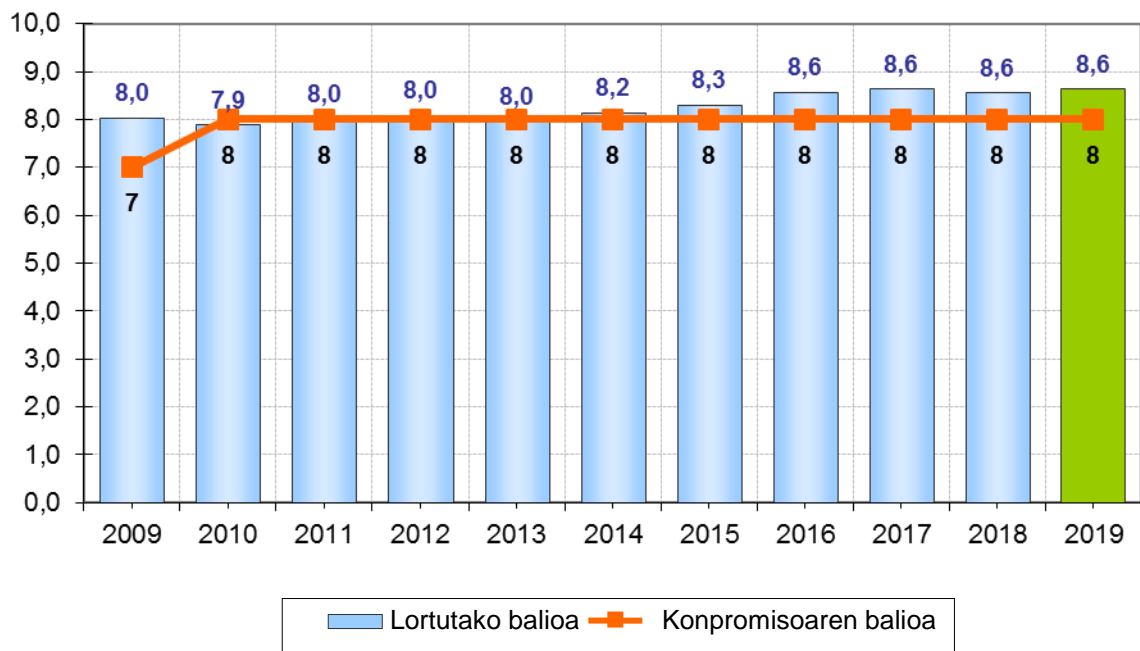




Zergadunarentzako arreta

2. grafikoa: kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.

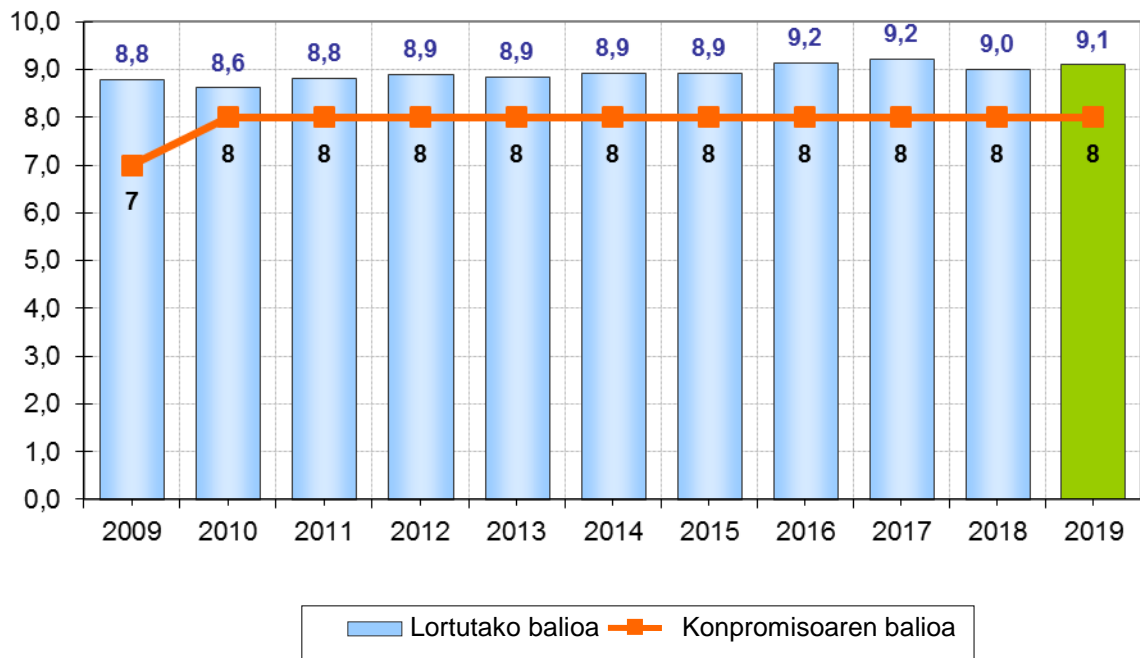
Neurketa unitatea: asebetetze maila



Zergadunarentzako arreta

3. grafikoa: zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

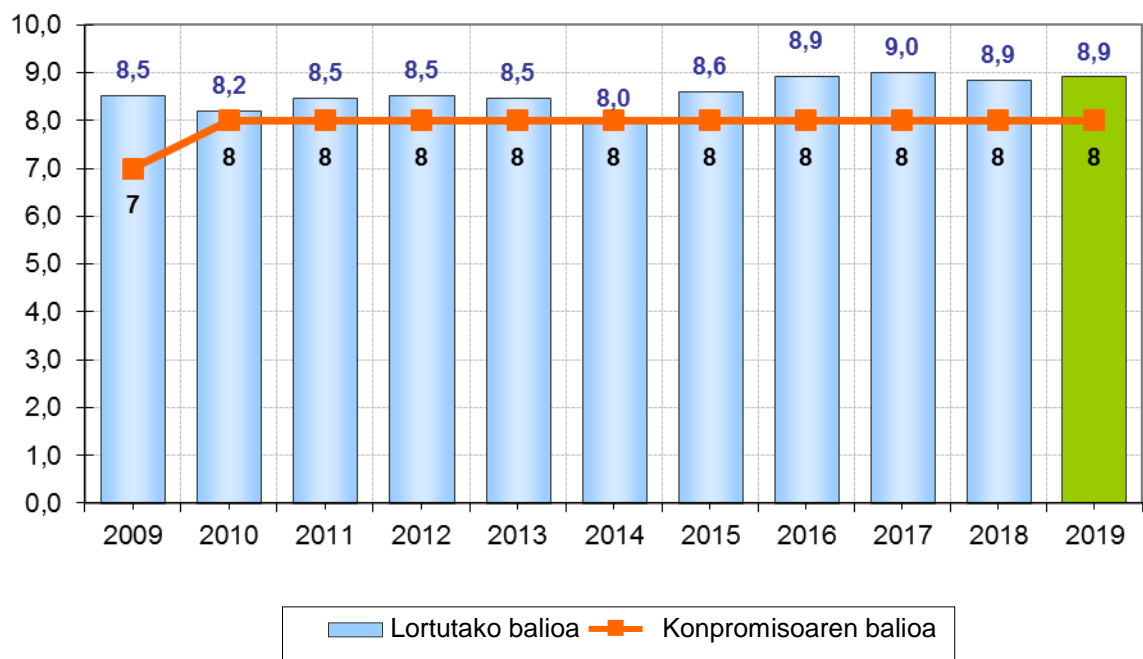




Zergadunarentzako arreta

4. grafikoa: lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

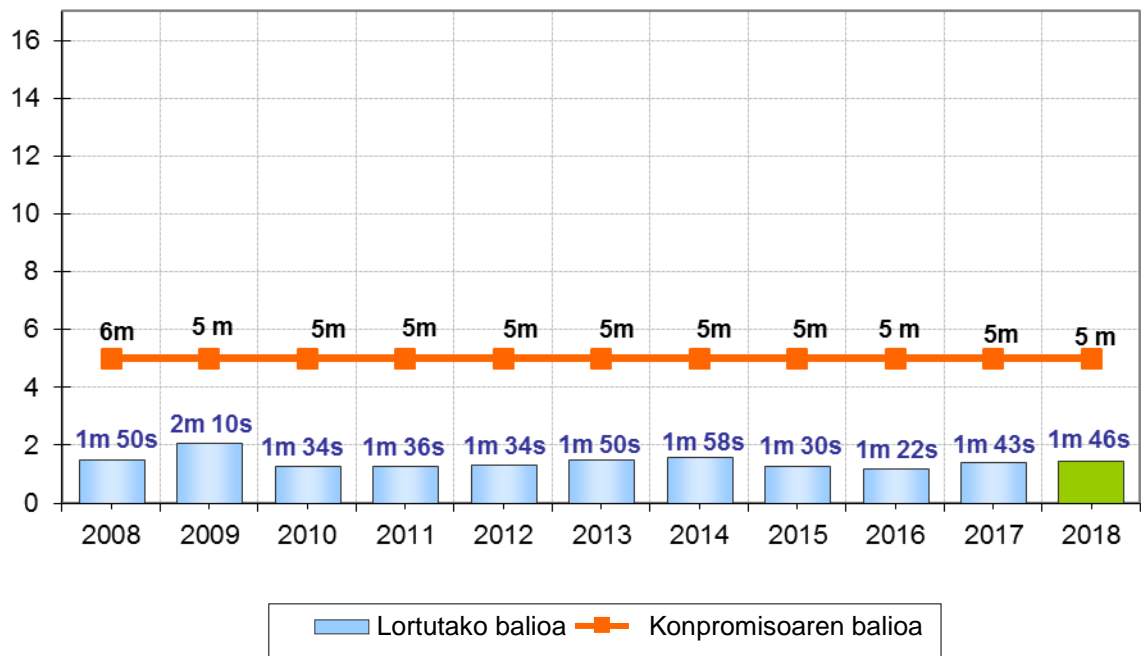




Zergadunarentzako arreta

5. grafikoa: Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.

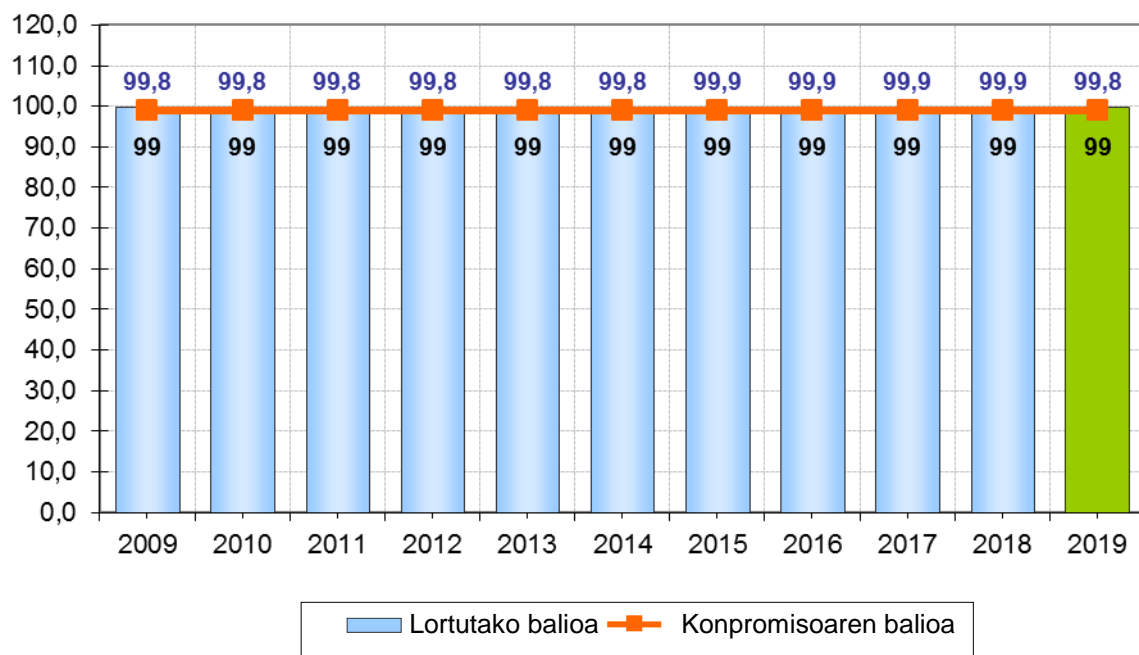
Neurketa unitatea: minutuak



Zergadunarentzako arreta

6. grafikoa: Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.

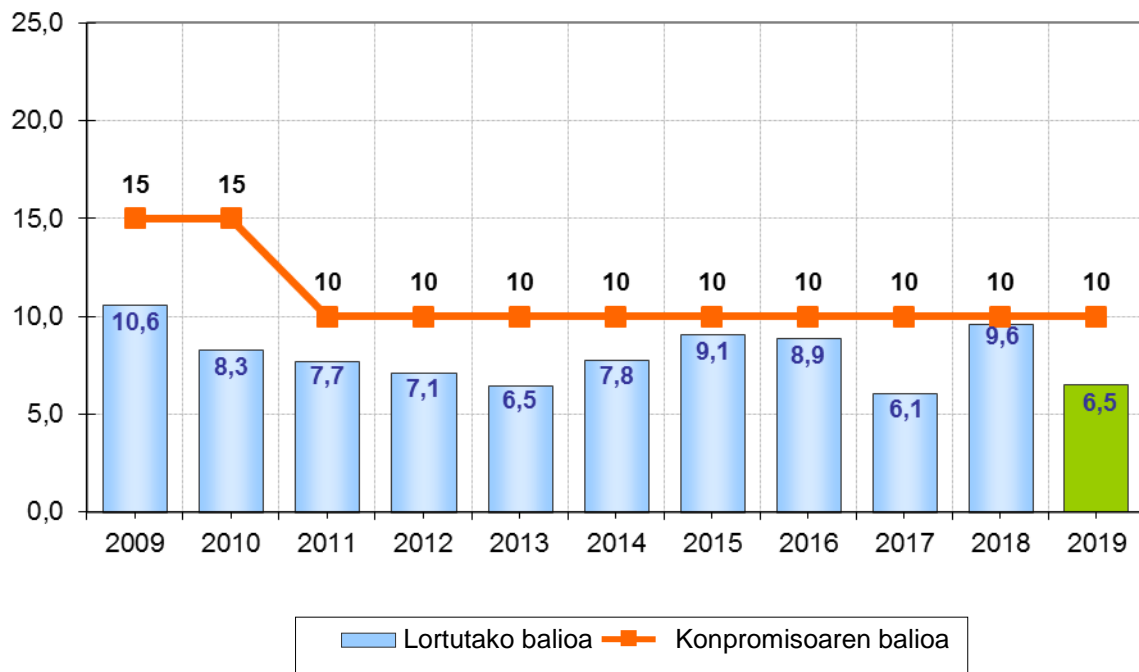
Neurketa unitatea: ehunekoa



Zergadunarentzako arreta

7. grafikoa: idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora murriztea.

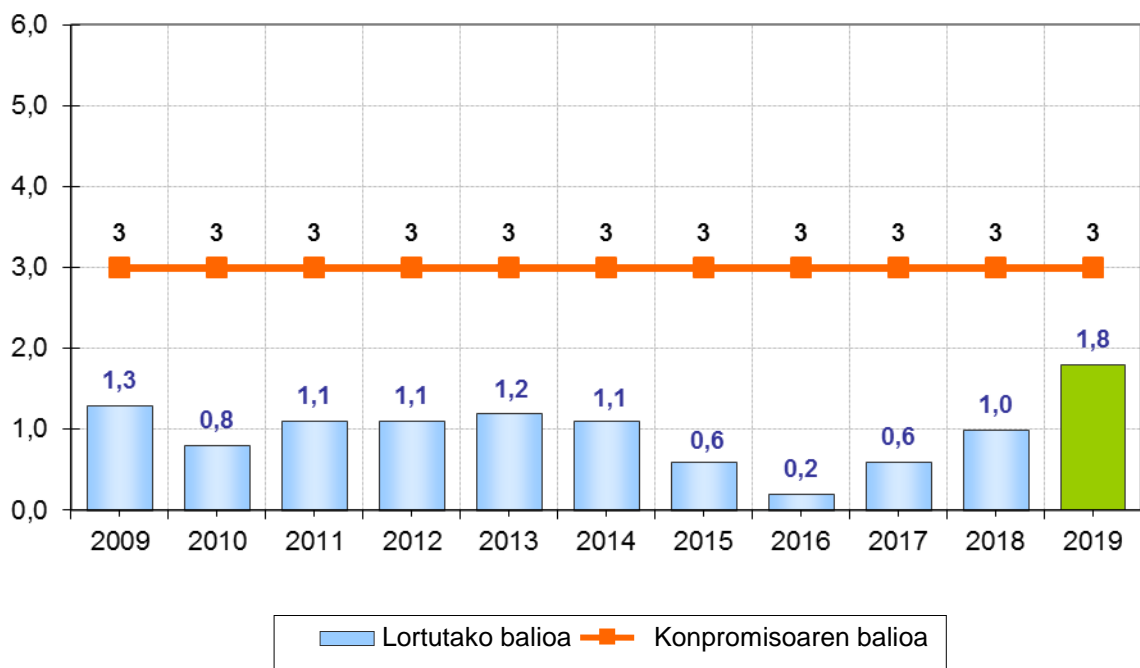
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

8. grafikoa: idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora murriztea.

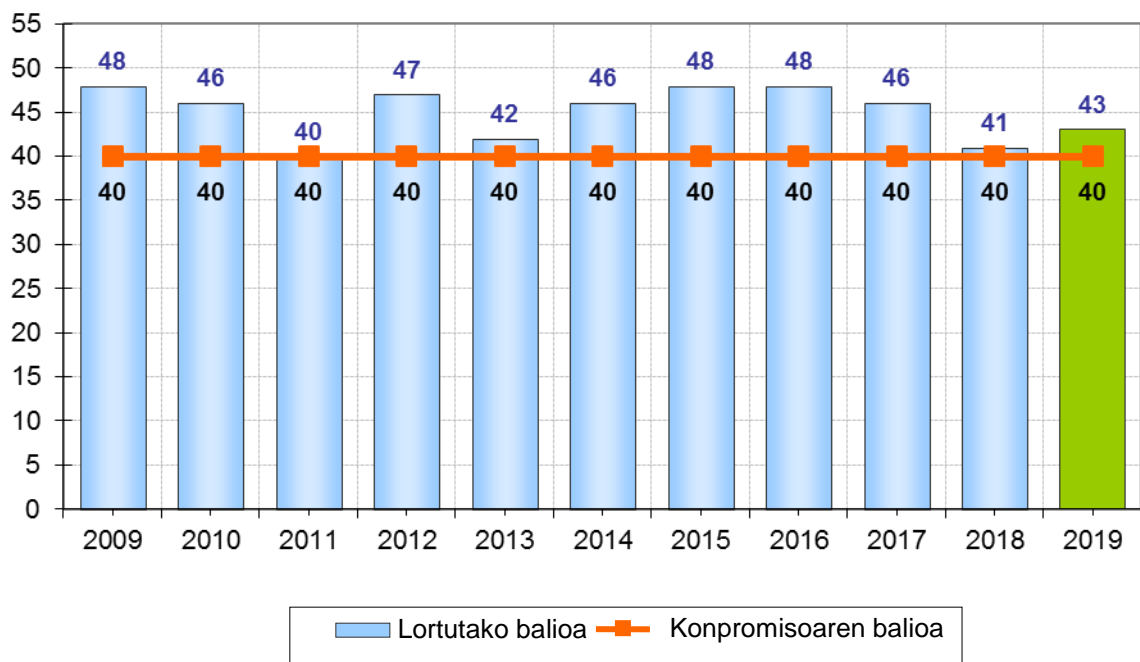
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

9. grafikoa: Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

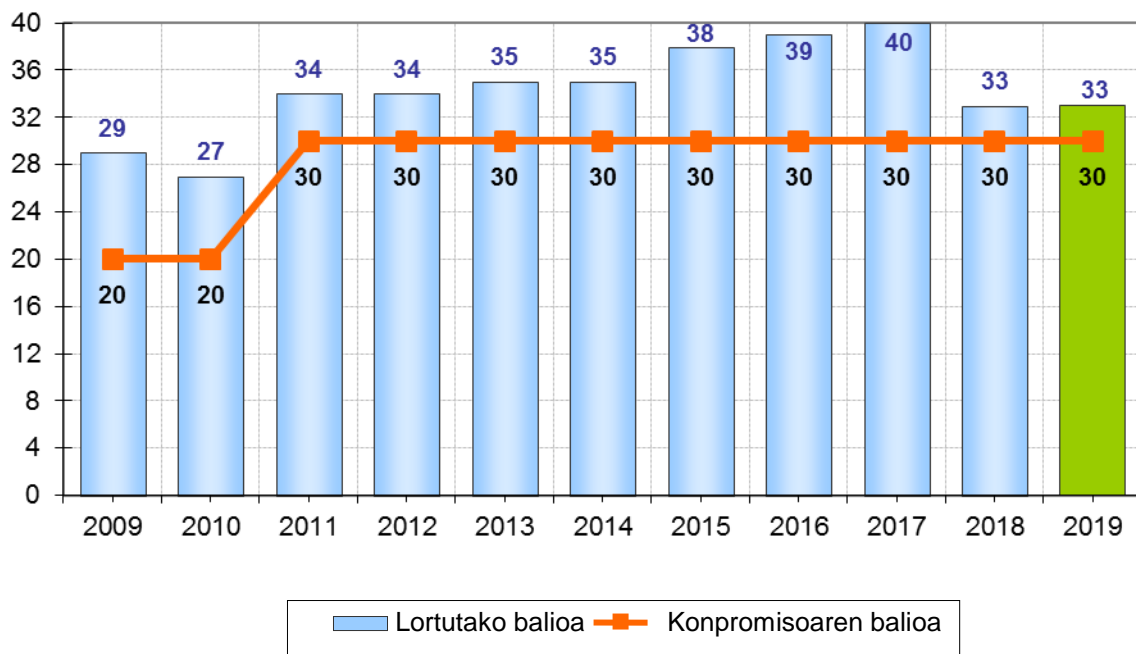
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

10. grafikoa: zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.

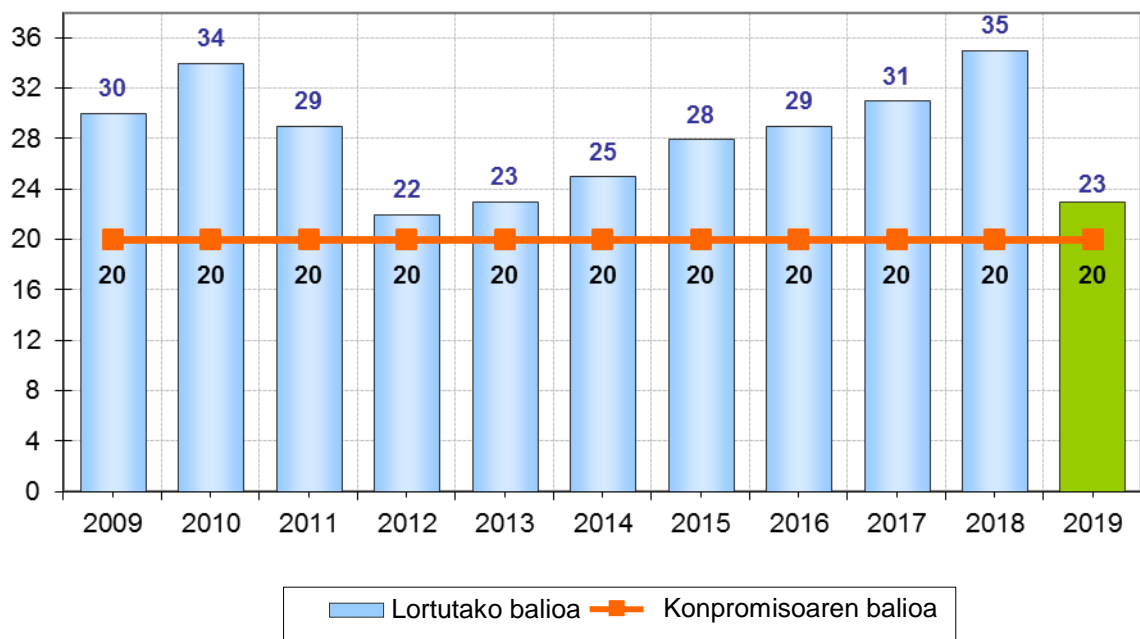
Neurketa unitatea: egunak



Berariazko produktuak

11. grafikoa: kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean errenta eta ondarea aitortzeko dibulgazio gidaliburua.

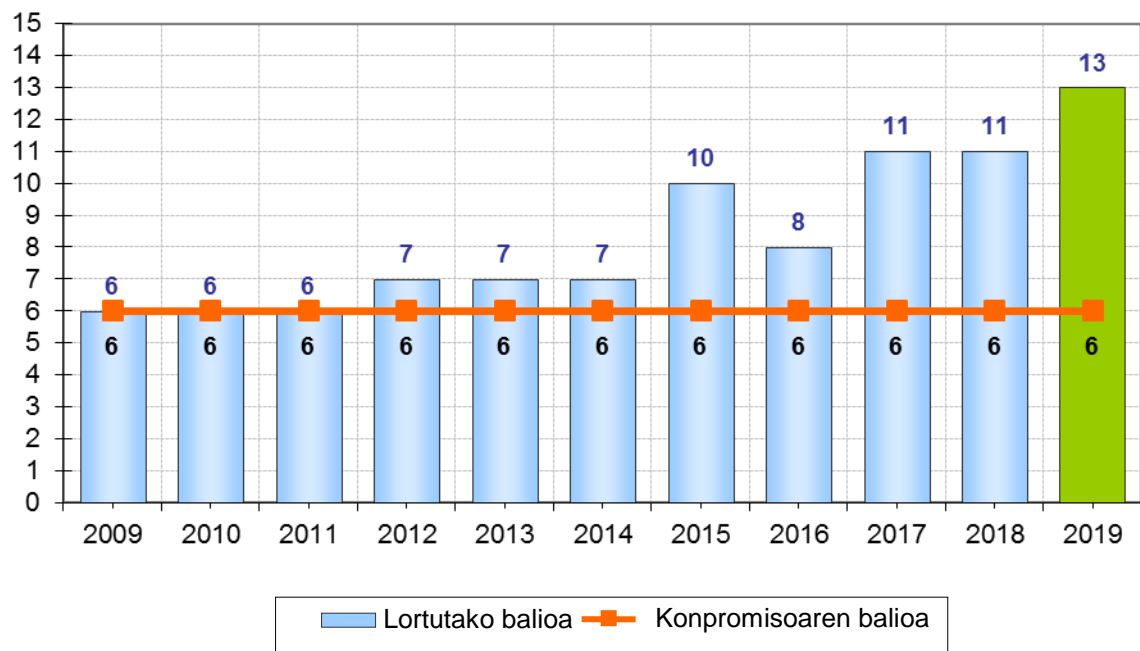
Neurketa unitatea: egunak



Berariazko produktuak

12. grafikoa: errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

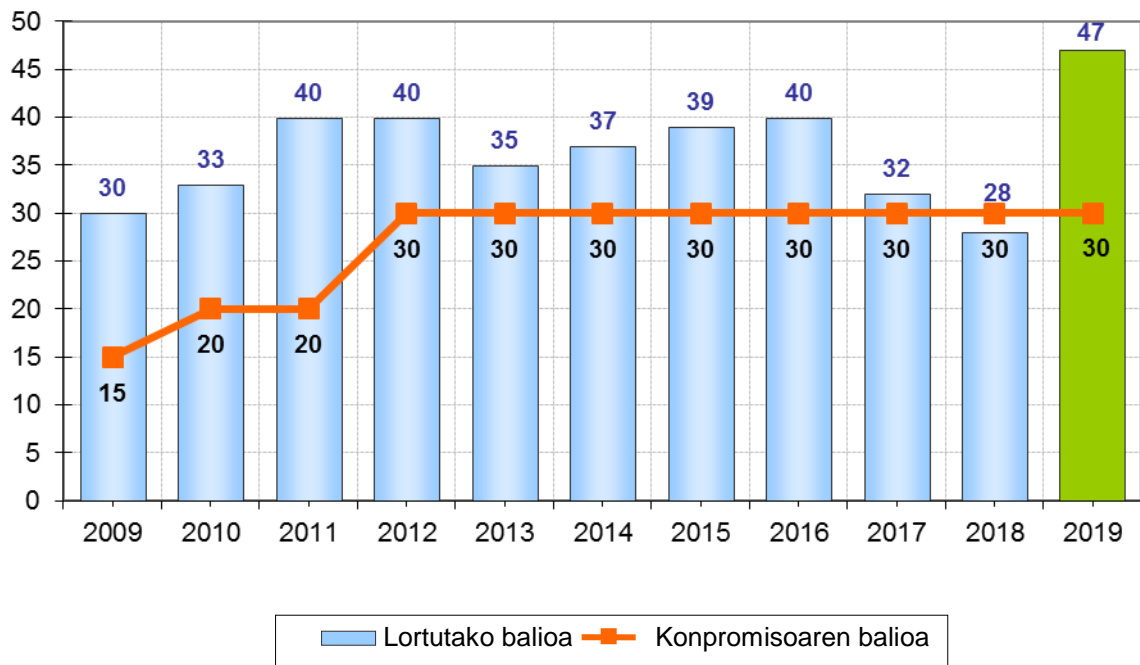
Neurketa unitatea: egunak



Berariazko produktuak

13. grafikoa: ordezkari profesionalentzako errenta eta ondarea aitortzeko programak prestatzen dutenei eskura jartzea erregistroen diseinuak kanpaina hasi aurretik.

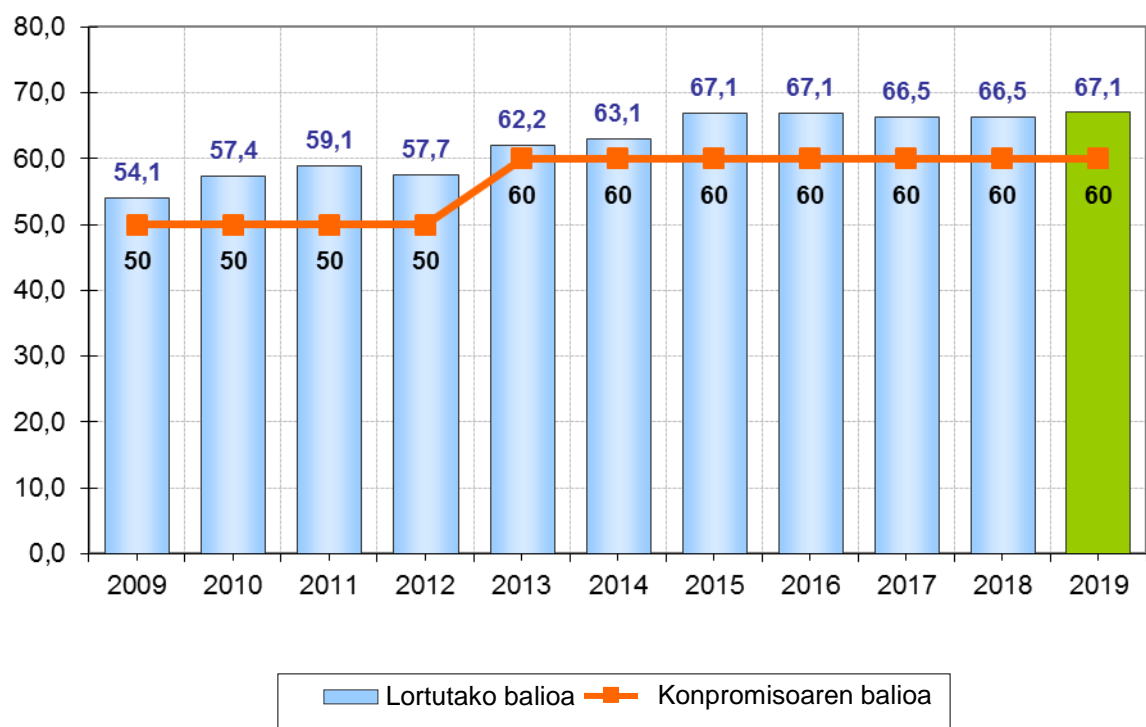
Neurketa unitatea: egunak



Errentako autolikidazio proposamenak

14. grafikoa: errentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ri bidaltzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

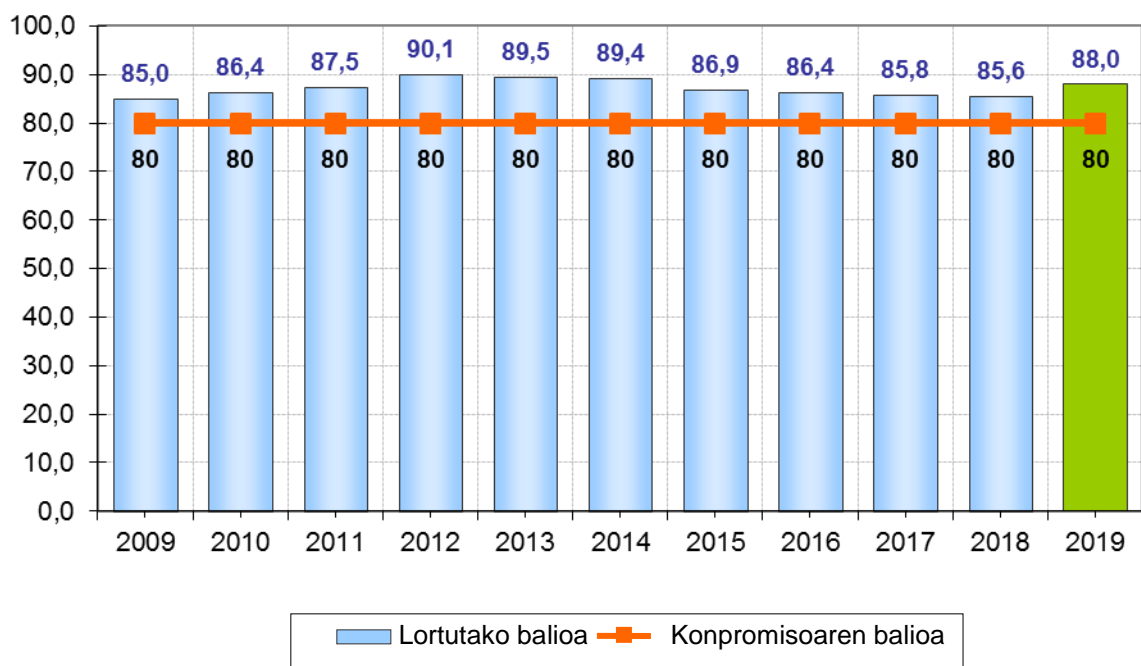




Errentako autolikidazio proposamenak

15. grafikoa: bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.

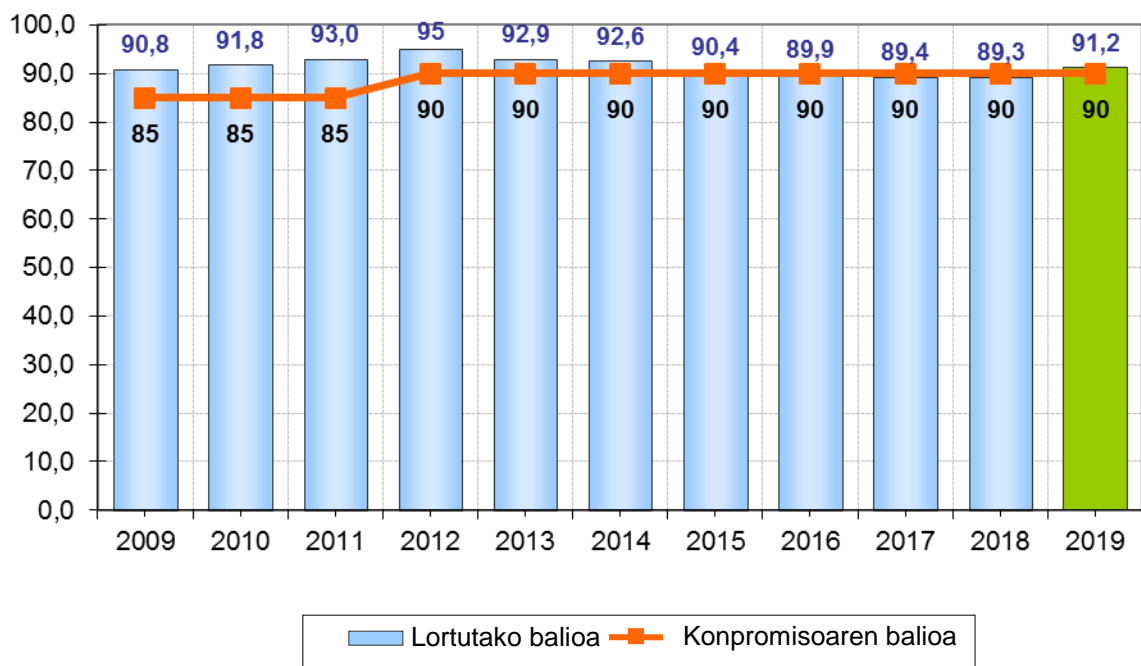
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errentako autolikidazio proposamenak

16. grafikoa: bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.

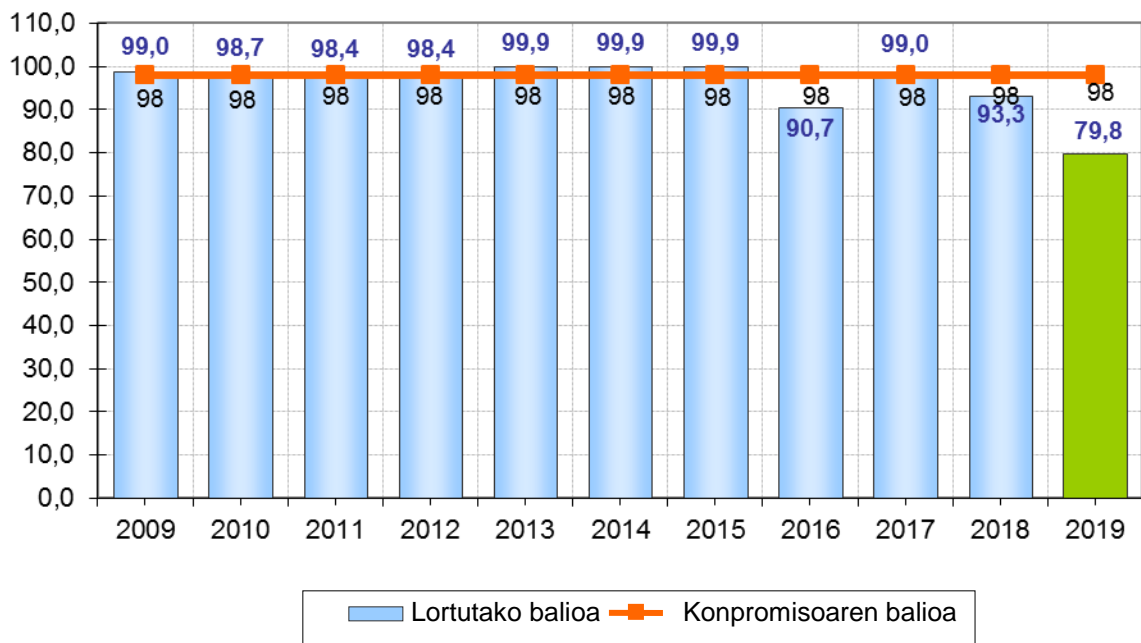
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errentako autolikidazio proposamenak

17. grafikoa: itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera

Neurketa unitatea: ehunekoa

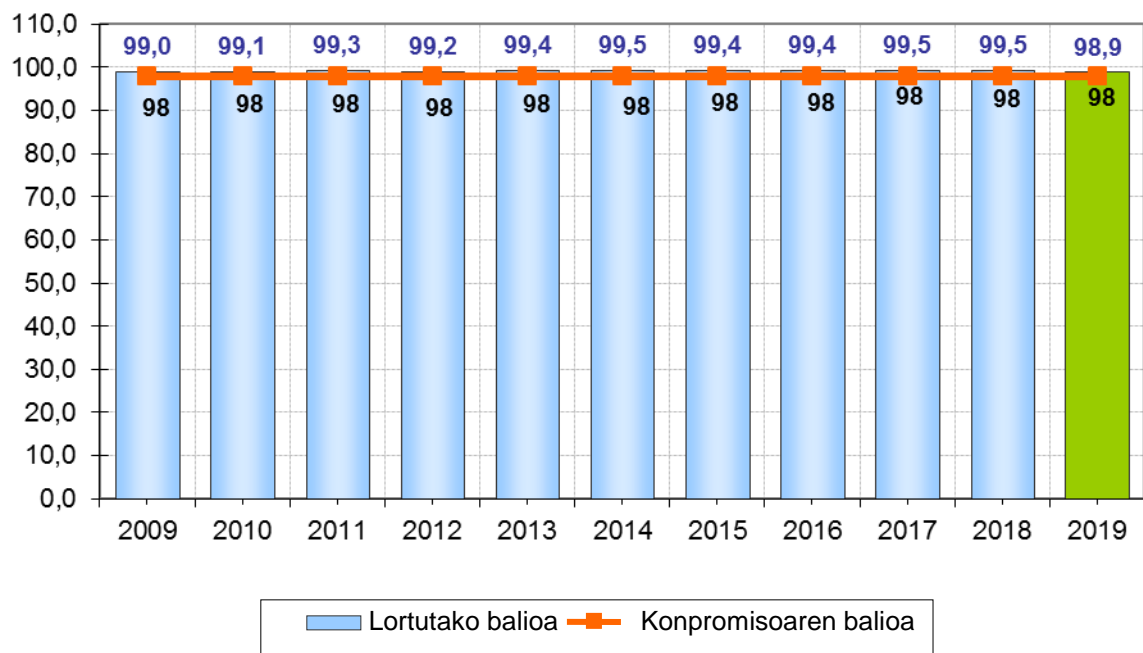




Errenta mekanizatua

18. grafikoa: itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.

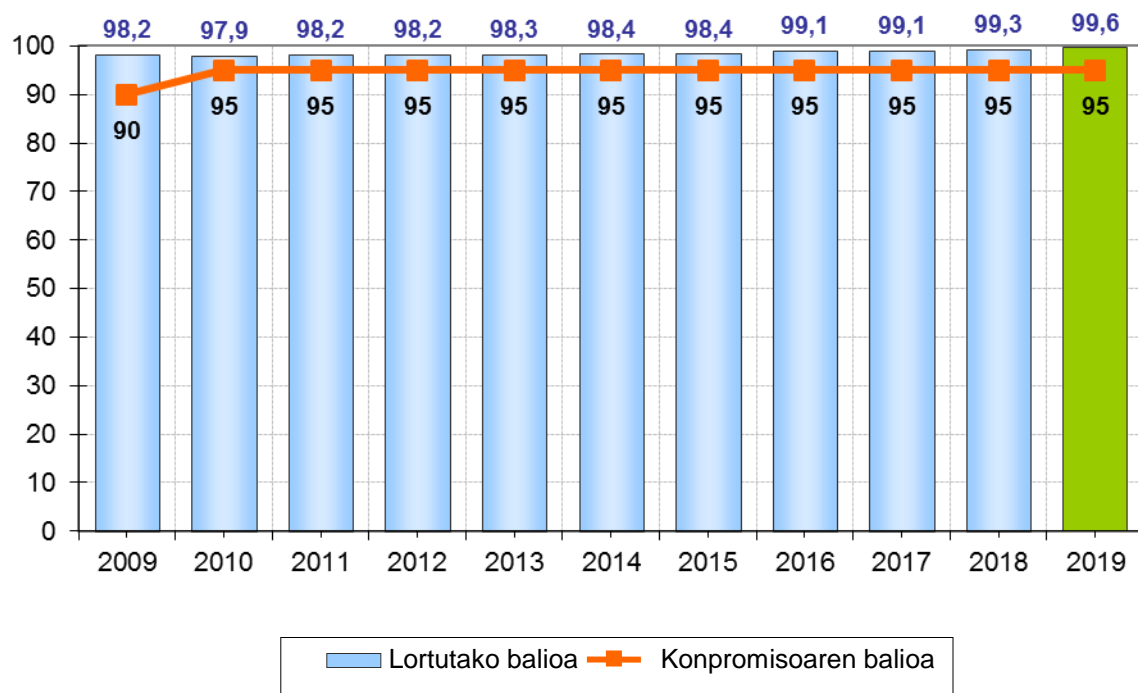
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errenta: internet

19. grafikoa: itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa



Errenta: Internet

20. grafikoa: itzulketa guztiak urriaren 15a baino lehen ordaintzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

