



## 2020ko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZUEN KARTA

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,68</b>		Gogobetetze mailari buruzko 26.787 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik <b>8,77</b> puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,49</b>		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,98</b>		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,82</b>		
Errenta aitorten mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.	10 minutu	<b>6 min eta 41 seg.</b>		
Telefono egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	<b>%99,3</b>		Jasotako 59.012 deietatik 429 baino ez ziren galdu. Batez-bestekoa eguneko: artatuak (1.017), galduak (7,4).
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	<b>9,1 egun</b>		Aurten: 390 kontsulta. Iaz: 470 eta 6,5 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	<b>1,1 egun</b>		Aurten: 16 kexa eta iradokizuna. Iaz: 22 eta 1,8 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	<b>47 egun</b>		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	<b>35 egun</b>		
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	<b>42 egun</b>		
Autolikidazioen emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzea ahalbidetuko duen errenta eta ondarea programen bertsio bat argitaratzea webgunean.	2020-12-01	<b>2020-11-18</b>		
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	<b>12 egun</b>		
Ordezkarri profesionalentzako errenta eta ondarea aitortzeko programak prestatzen dutenei eskura jartzea erregistroen diseinuak kanpaina hasi aurretik	30 egun	<b>45 egun</b>		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Errentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	<b>%67,3</b>		Guztira 258.334 proposamen bidali dira, aurreko urtean baino %0,2 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	<b>%86,3</b>		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	<b>%89,9</b>		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	<b>%99,9</b>		Itzulketa kopurua: 149.879. Batezbesteko epea: 1,19 egun.
ERRENTA MEKANIZATUA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.	%98	<b>%99,4</b>		Itzulketa kopurua: 44.104. Batezbesteko epea: 1,23 egun.
ERRENTA INTERNET	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	<b>%99,2</b>		
Itzulketa guztiak 2020ko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	<b>%99,9</b>		Diru itzulketa egiteko epea aitortpena aurkeztu eta 6 hilabetera amaitzen da.

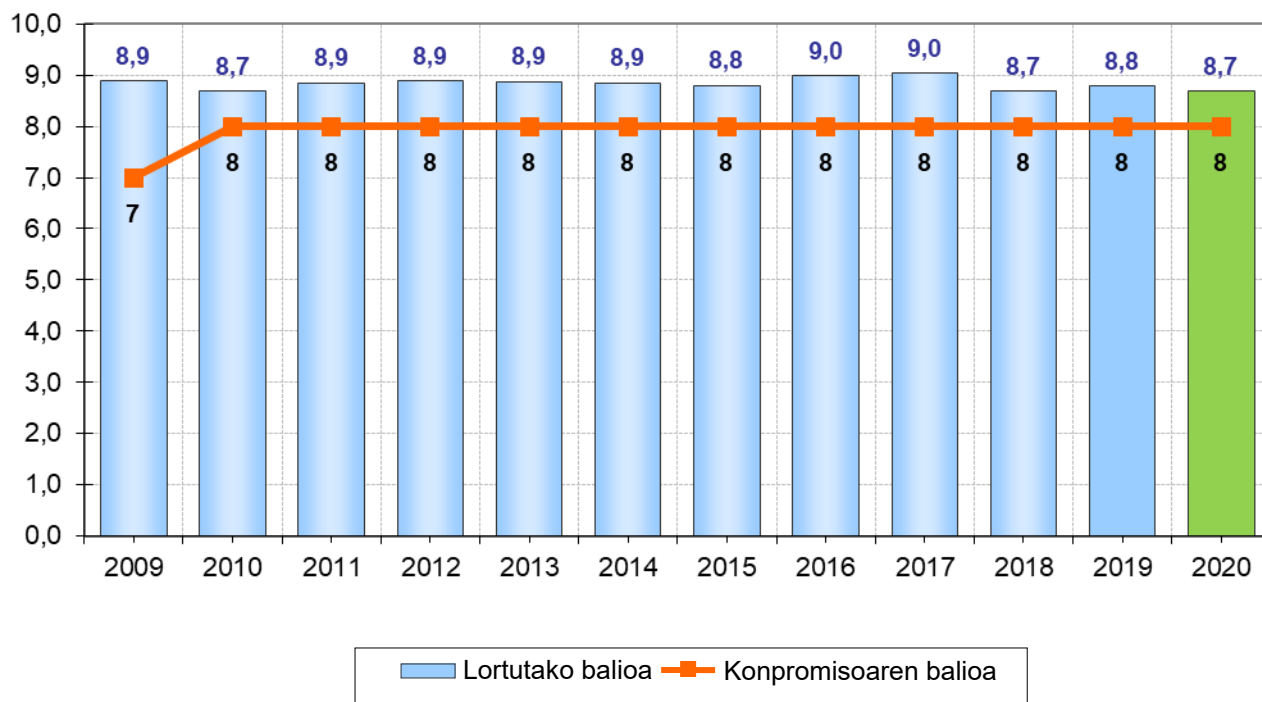


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

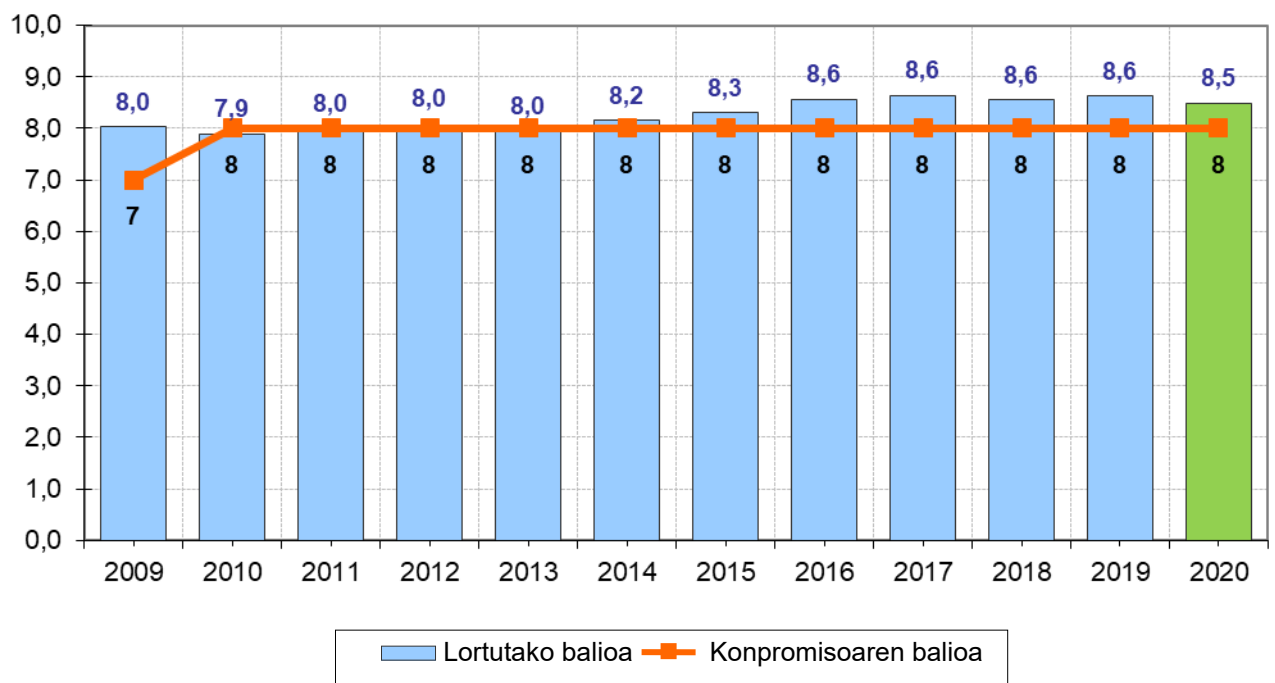




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

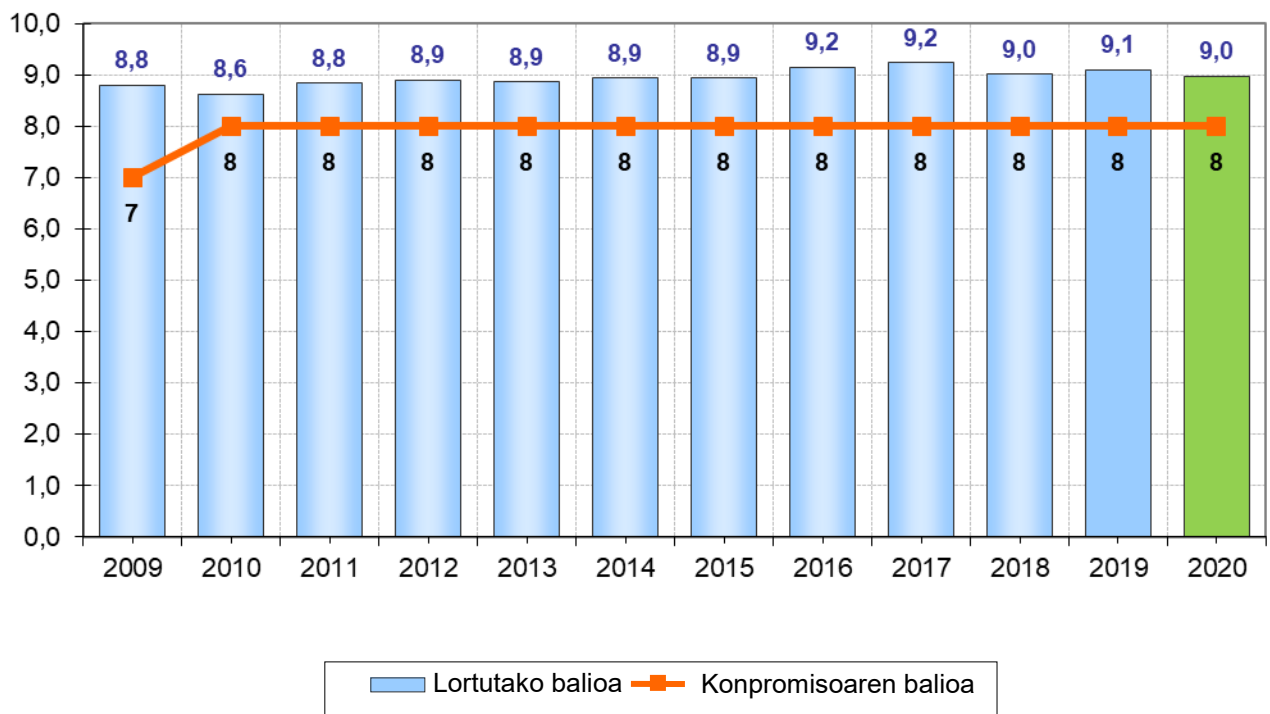




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

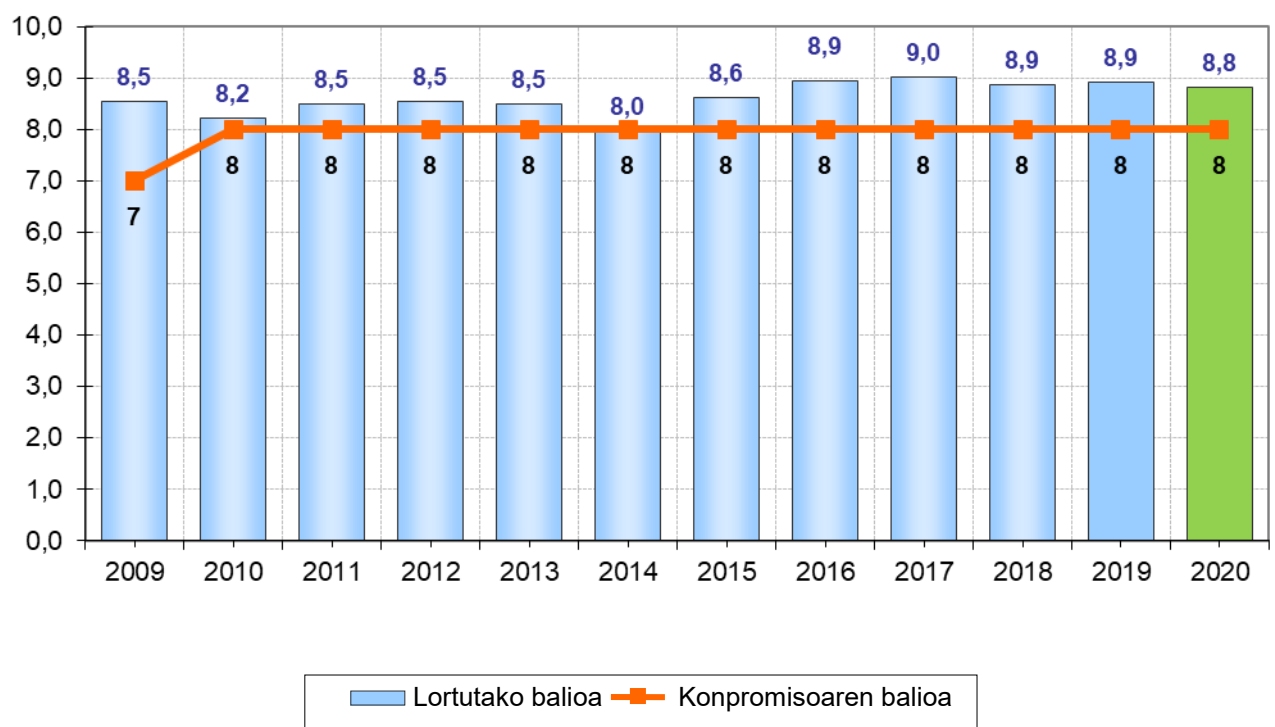




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

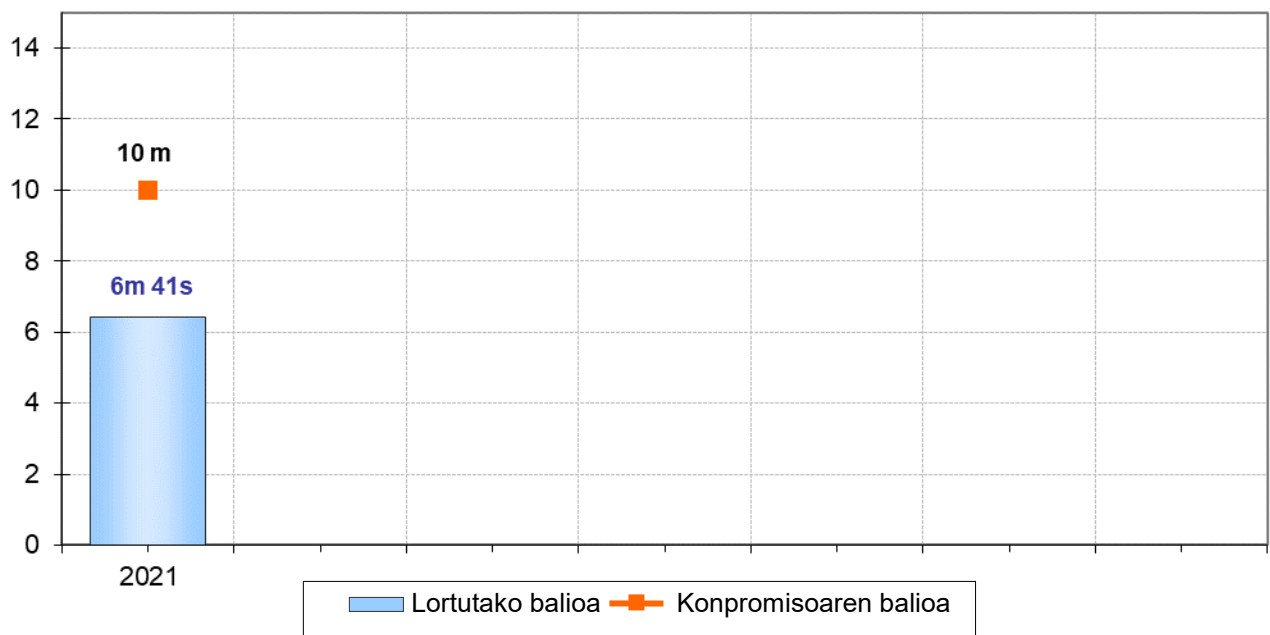




## Zergadunarentzako arreta

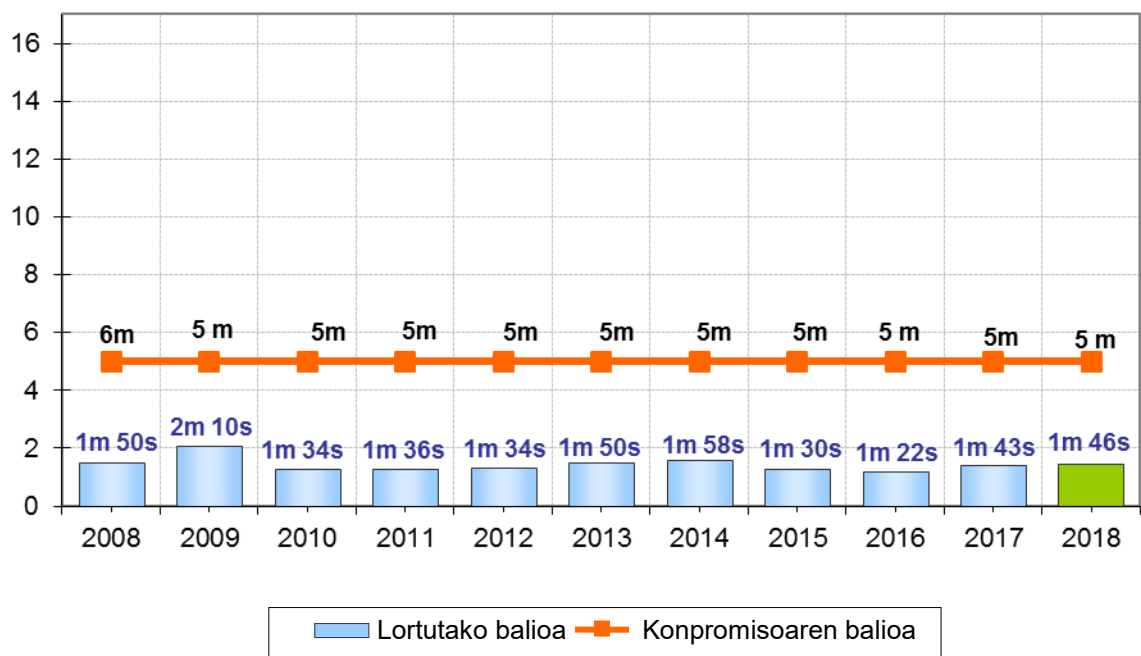
5. grafikoa: Errenta aitorten mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.

Neurketa unitatea: minutuak



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

Neurketa unitatea: minutuak

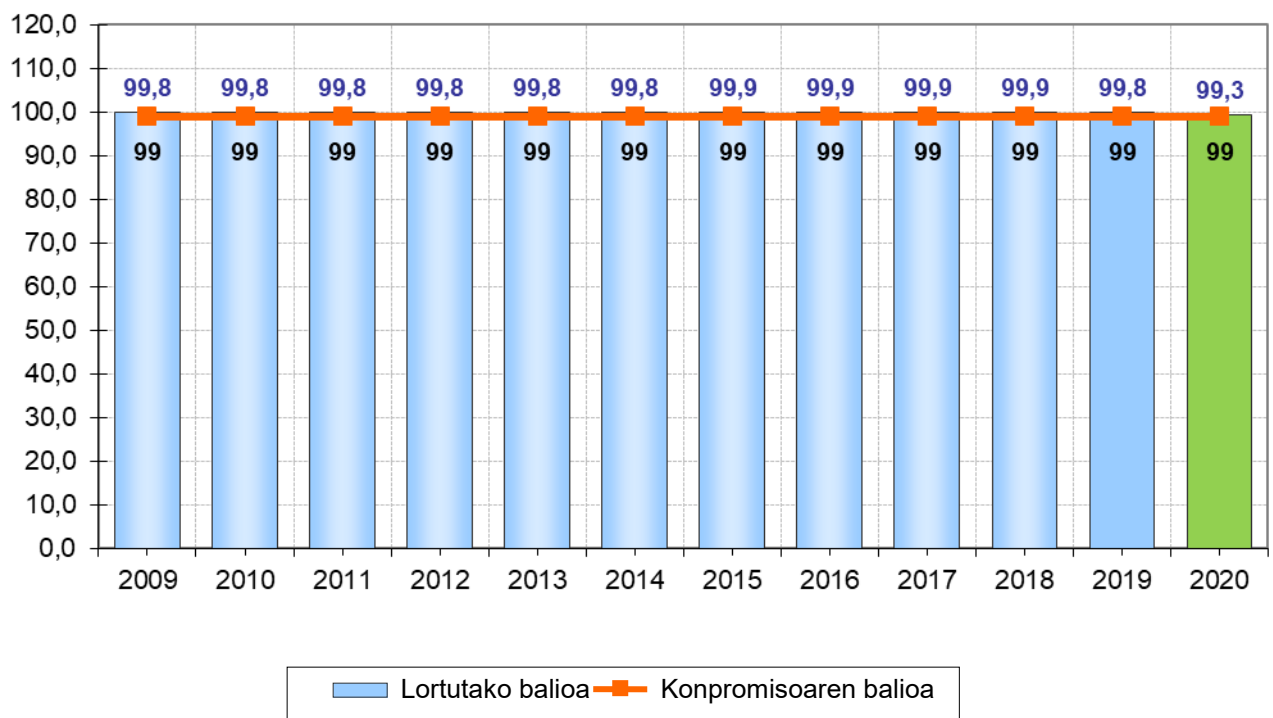




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

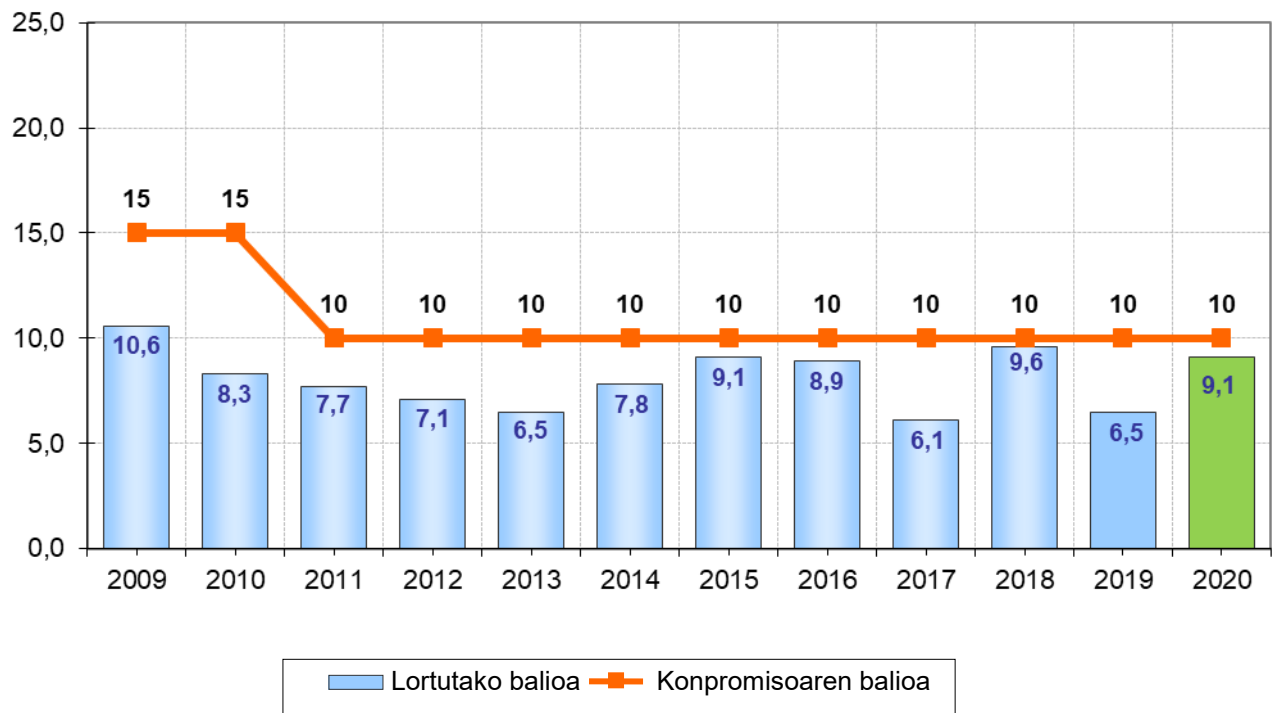




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak



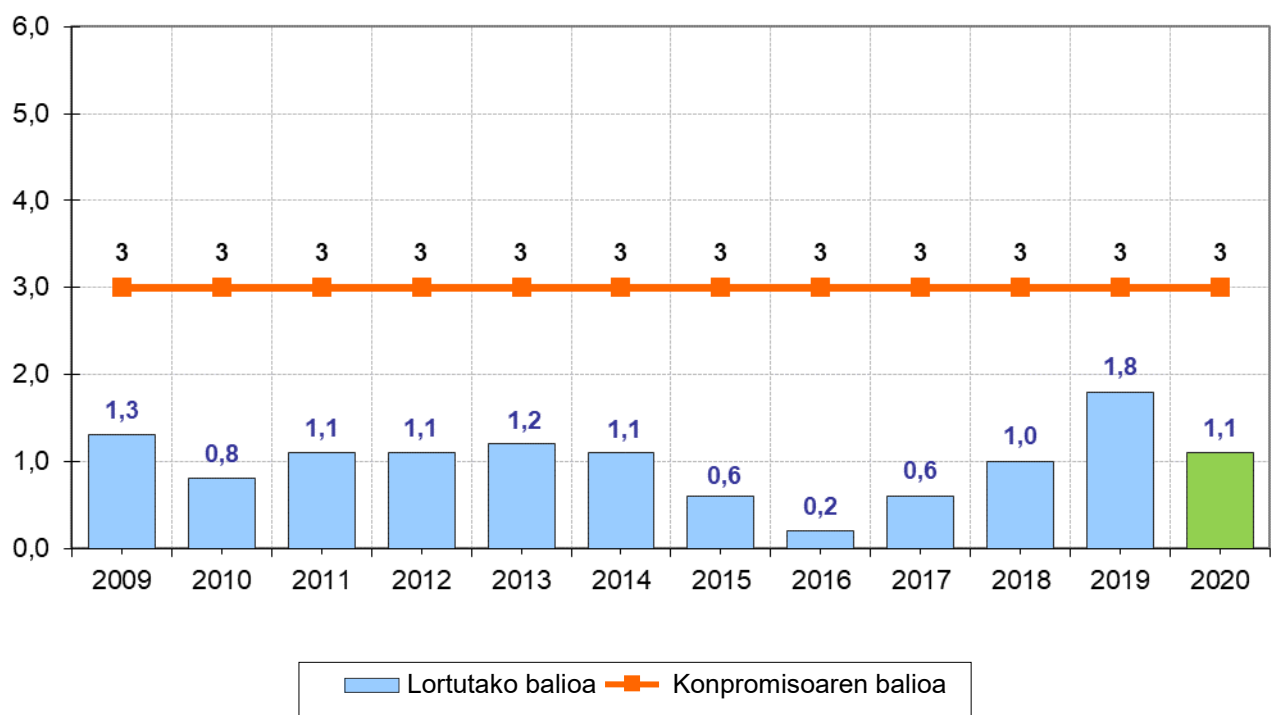




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

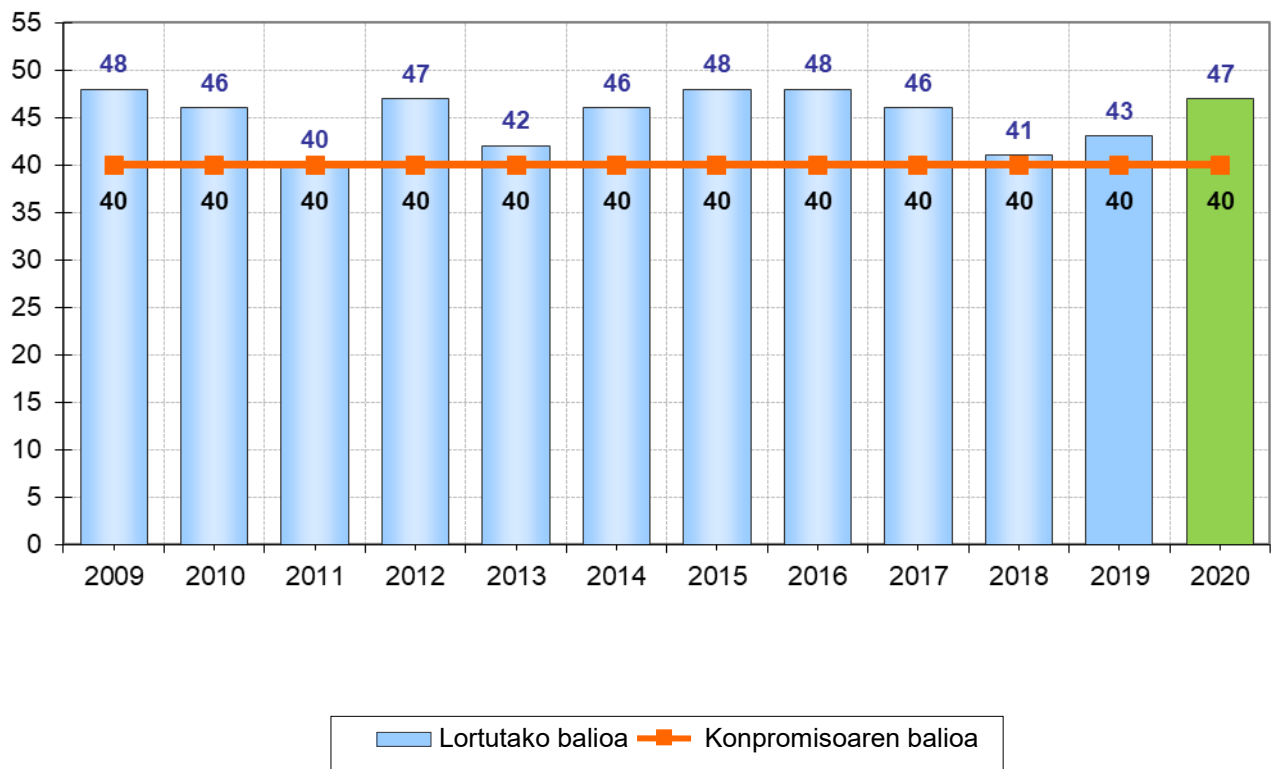




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

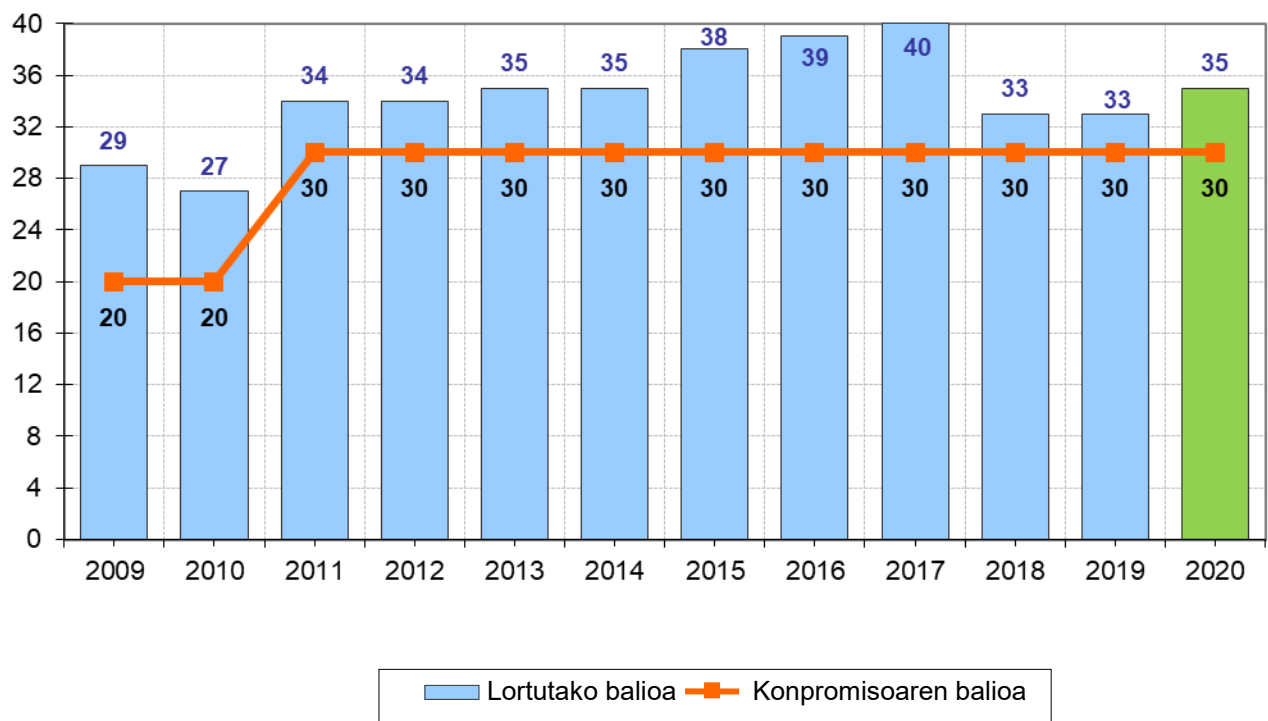




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

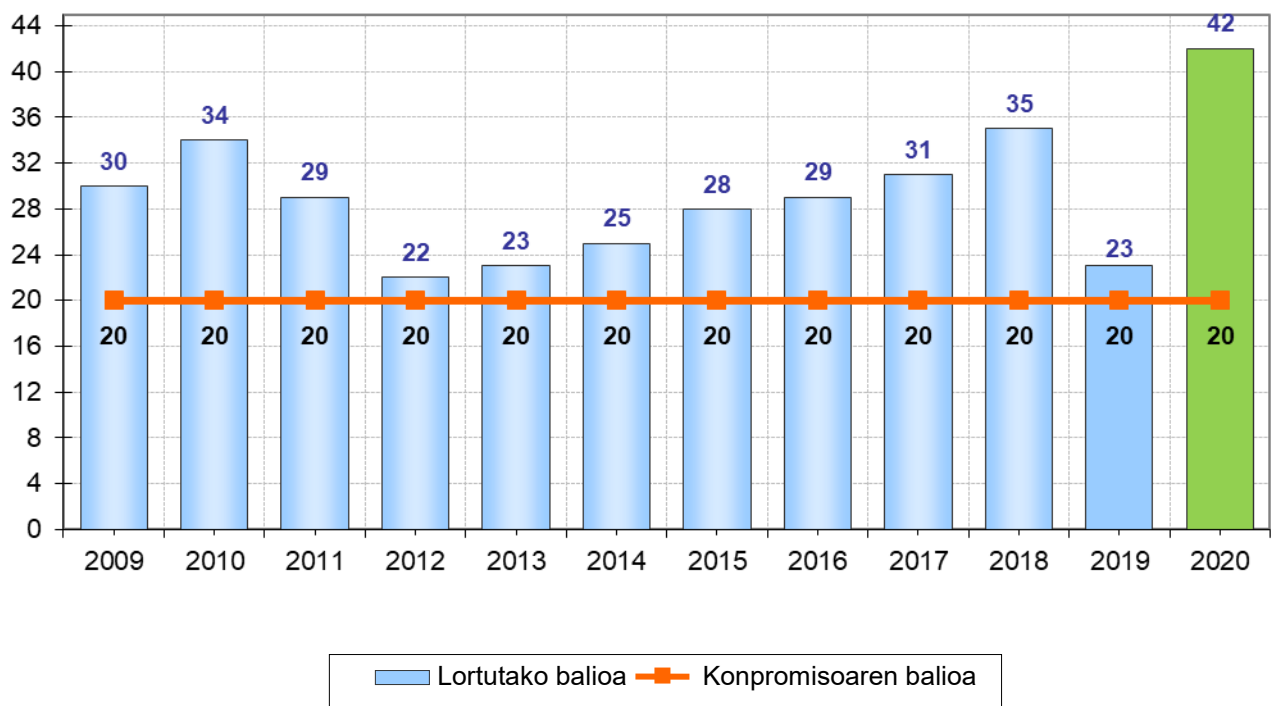




## Berariazko produktuak

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

Neurketa unitatea: egunak

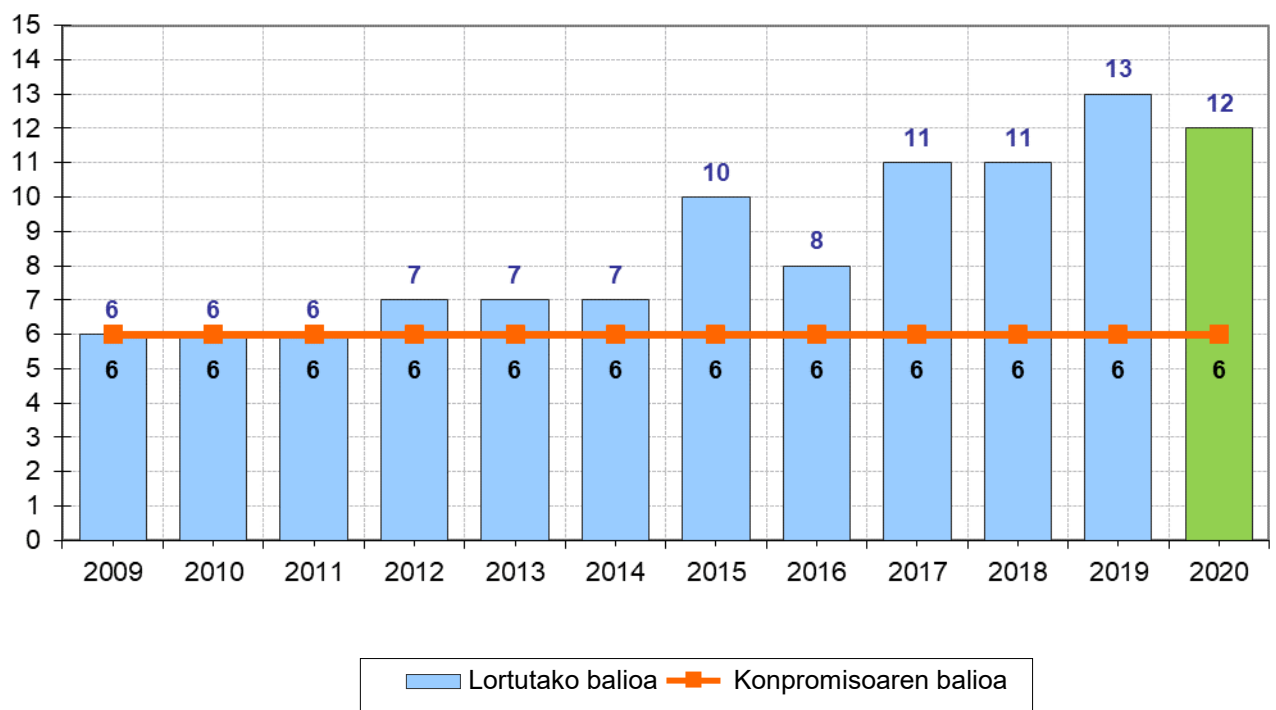




## Berariazko produktuak

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

Neurketa unitatea: egunak

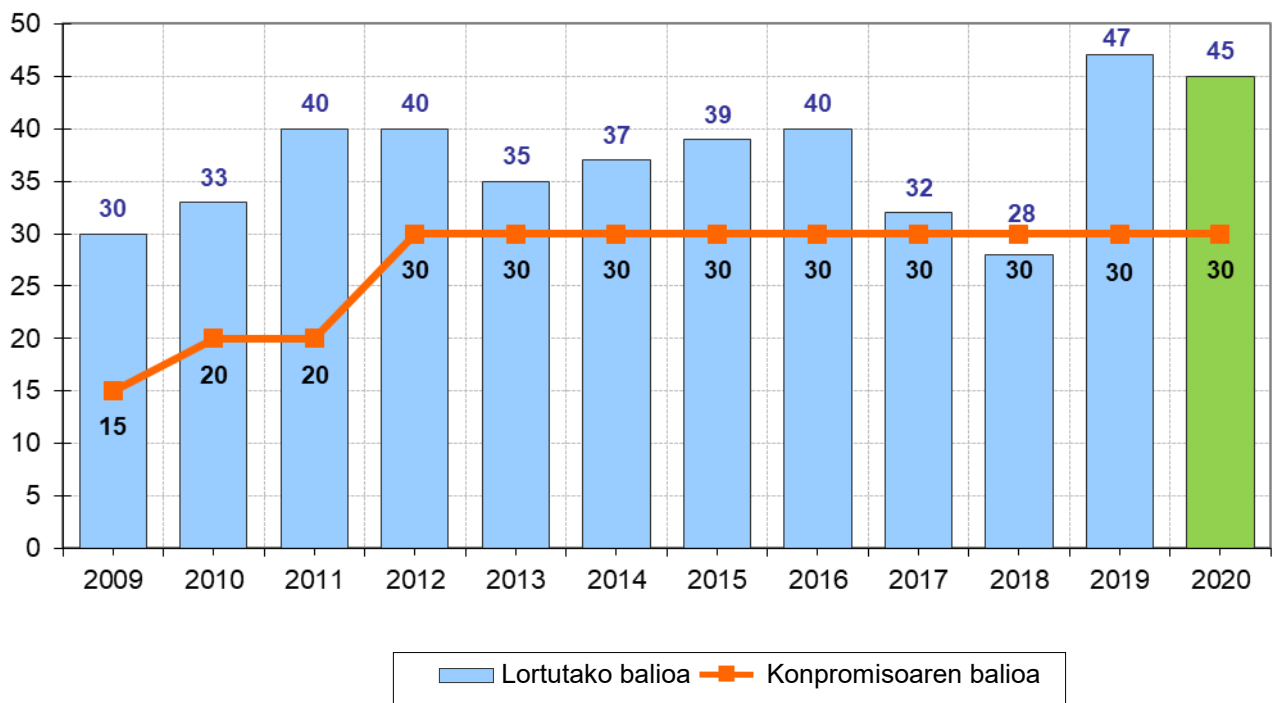




## Berariazko produktuak

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

Neurketa unitatea: egunak

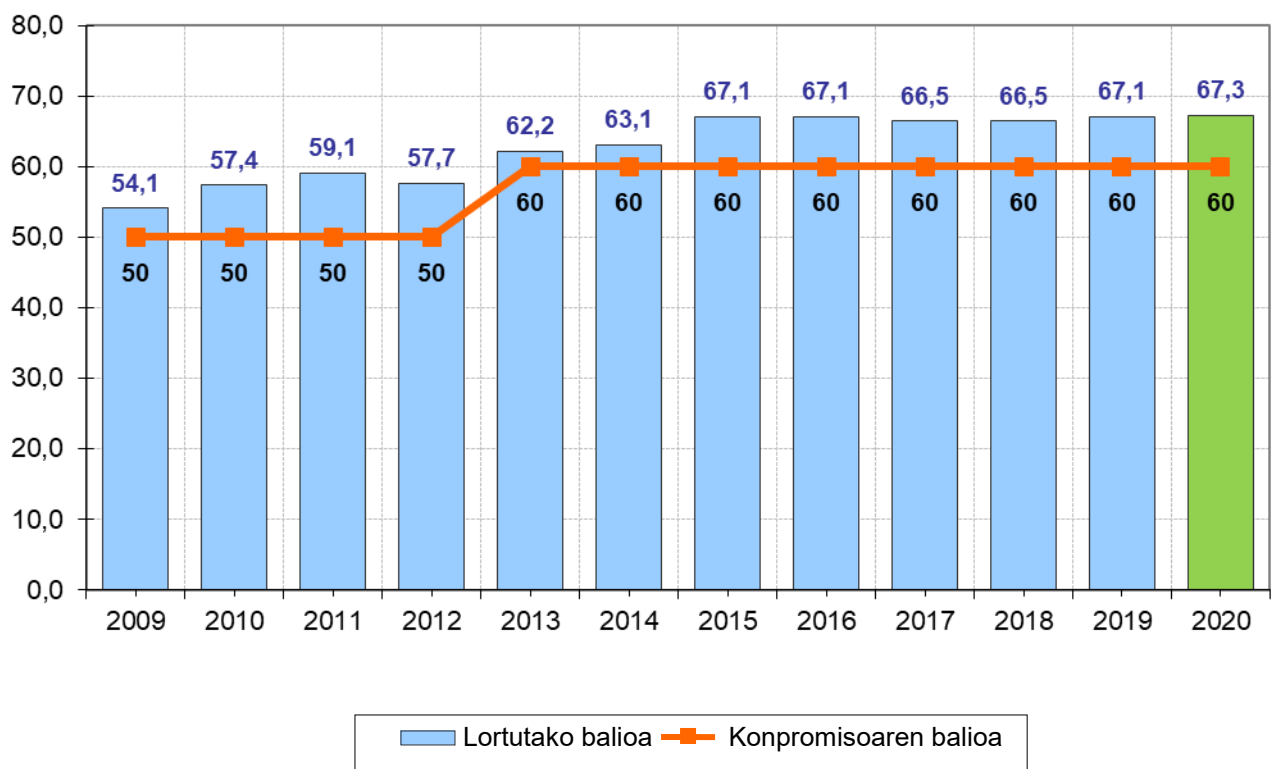




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

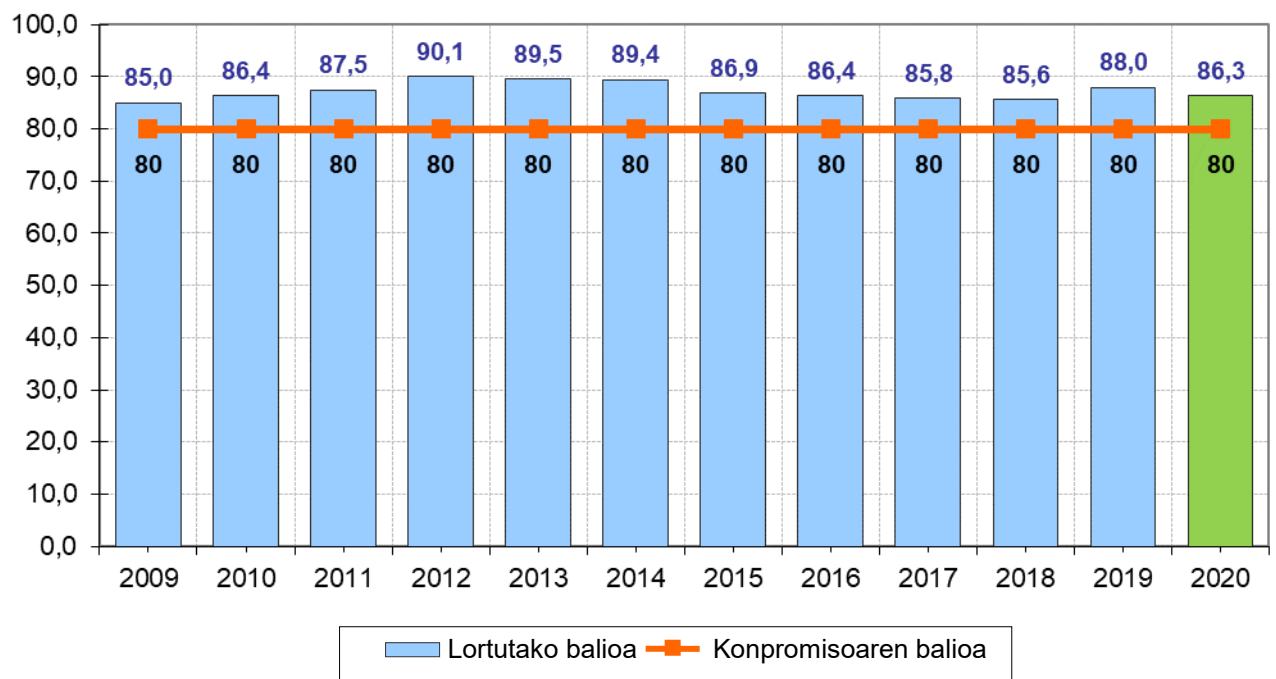




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



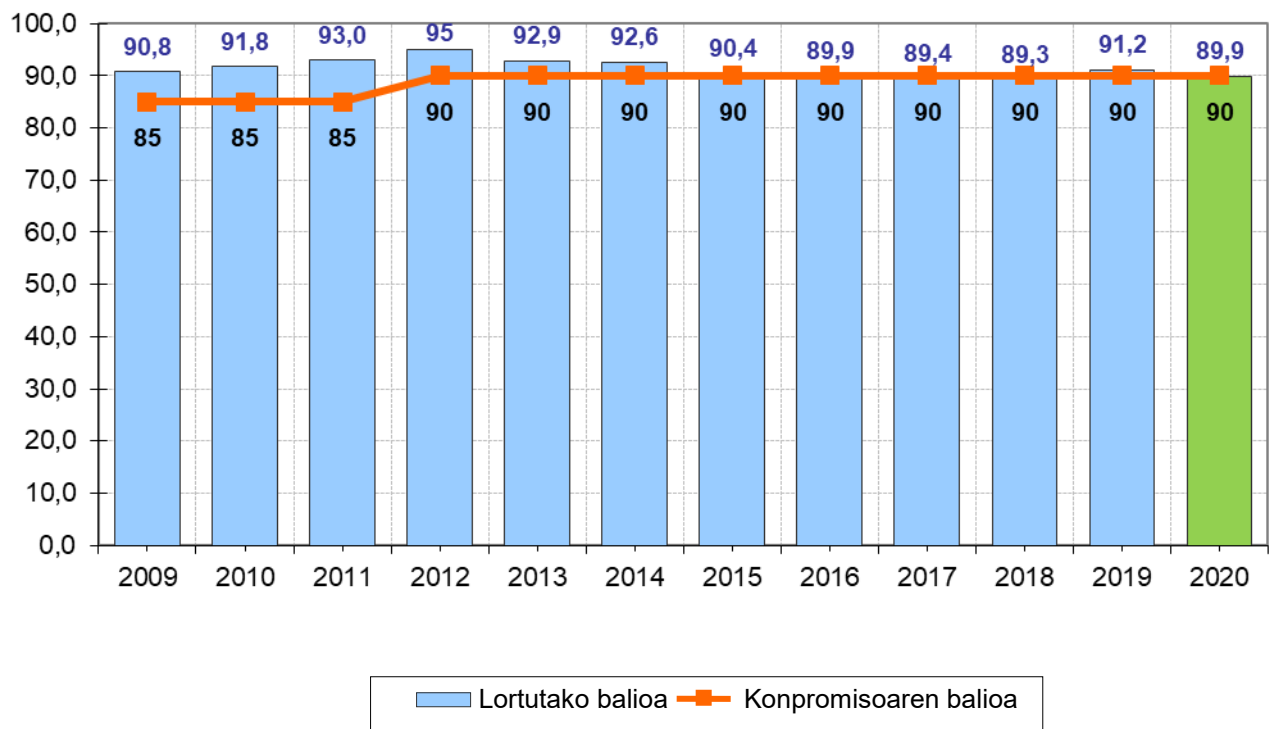




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

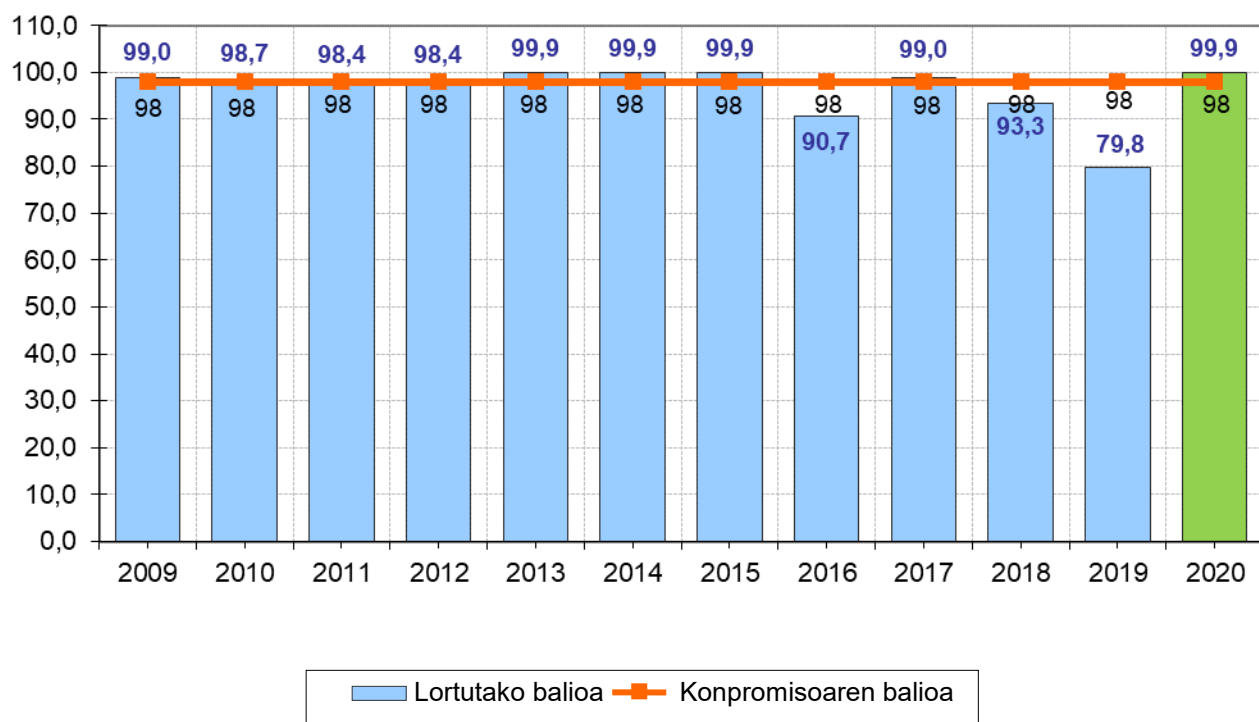




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

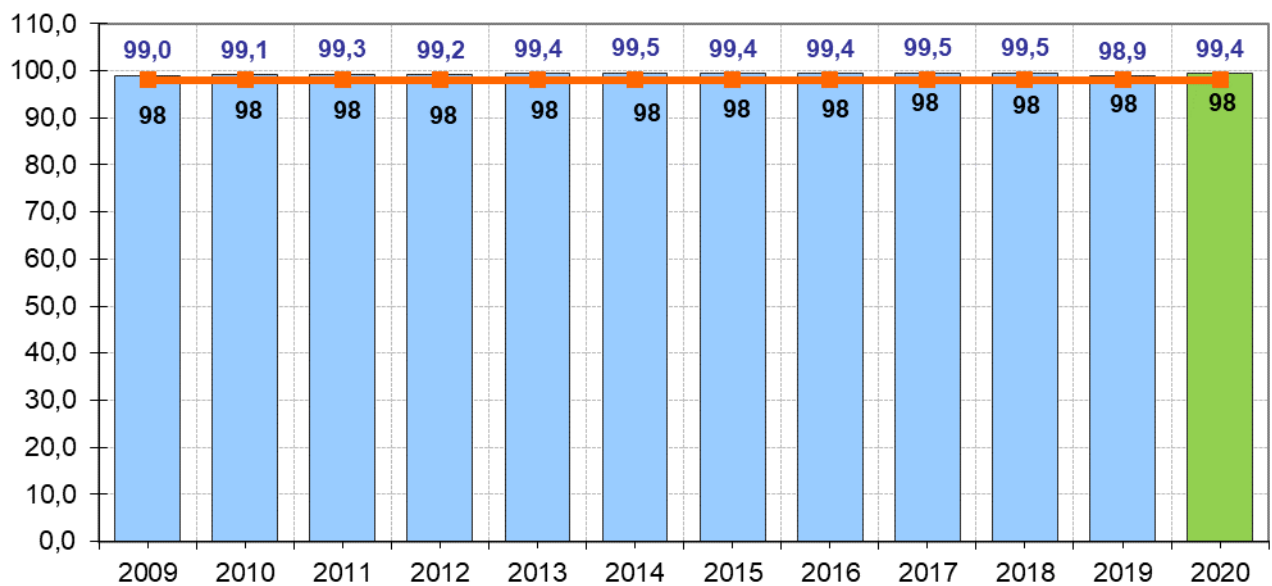




## Errenta mekanizatua

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

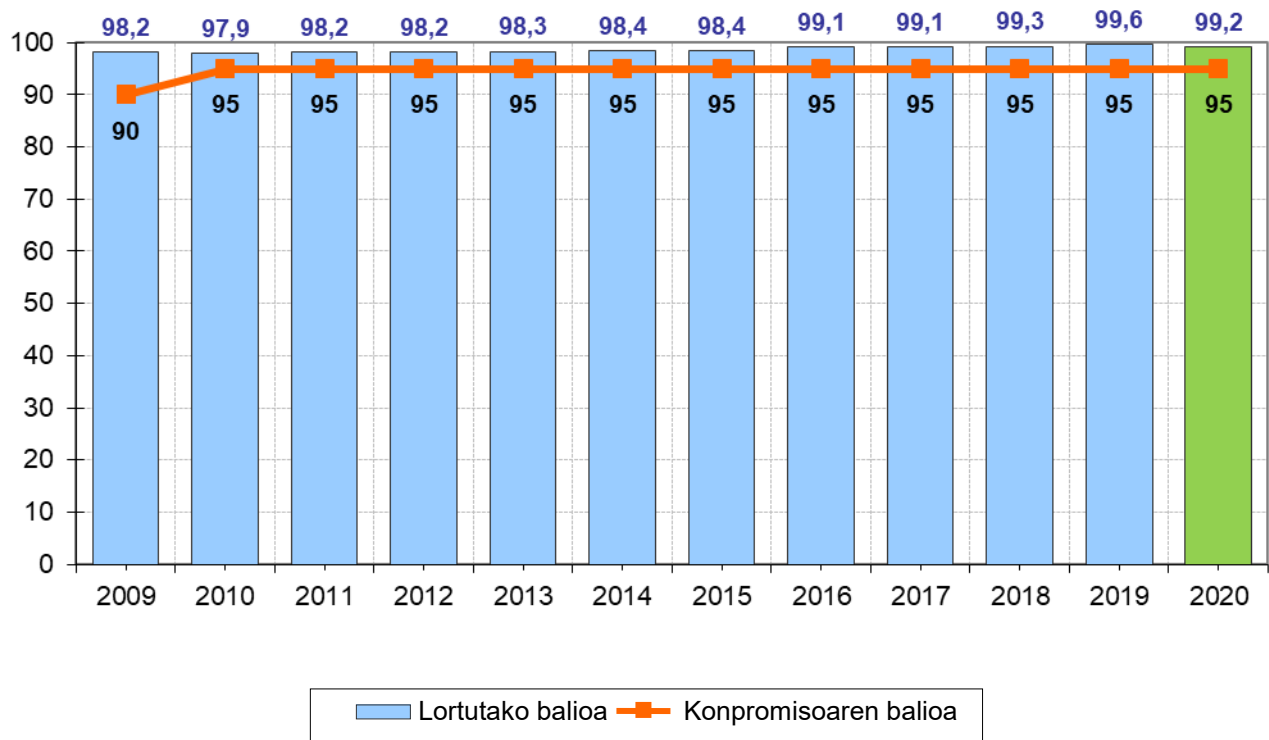




## Errenta: internet

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

