




















## 2024ko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZUEN KARTA

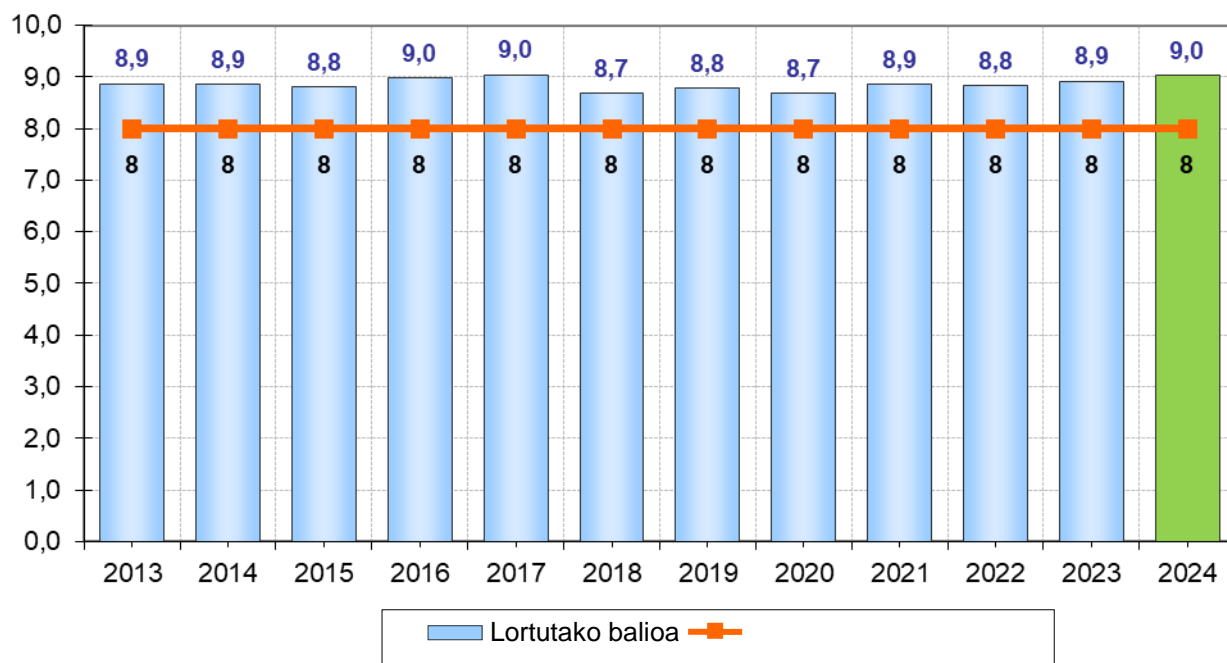
KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>9,03</b>		Gogobetetze mailari buruzko 13.184 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik <b>8,84</b> puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,81</b>		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>9,28</b>		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>9,11</b>		
Errenta aitorten mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.	10 minutu	<b>6 min. eta 32 seg.</b>		
Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	<b>%99,0</b>		Jasotako 66.751 deietatik 651 baino ez ziren galdu. Batez-bestekoa eguneko: artatuak (1.077), galduak (10,5).
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	<b>7,9 egun</b>		Aurten: 217 kontsulta. Iaz: 178 eta 10,3 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	<b>4,0 egun</b>		Aurten: 23 kexa eta iradokizu3a. Iaz: 18 eta 3,0 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	<b>42 egun</b>		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	<b>28 egun</b>		
Aitortenak 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>25 egun</b>		
Autolikidazioen emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzea ahalbidetuko duen errenta eta ondarea programen bertsio bat argitaratzea webgunean.	2024-12-01	<b>2024-11-20</b>		
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	<b>8 egun</b>		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Errentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	<b>%67,5</b>		Guztira 285.595 proposamen prestatu dira, aurreko urtean baino %3,5 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	<b>%82,2</b>		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	<b>%85,7</b>		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	<b>%99,9</b>		Itzulketa kopurua: 170.660. Batezbesteko epea: 1,39 egun.
ERRENTA MEKANIZATUA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.	%98	<b>%98,9</b>		Itzulketa kopurua: 58.666. Batezbesteko epea: 1,27 egun.
ERRENTA INTERNET	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	<b>%98,9</b>		
Itzulketa guztiak 2025eko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	<b>%99,8</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.

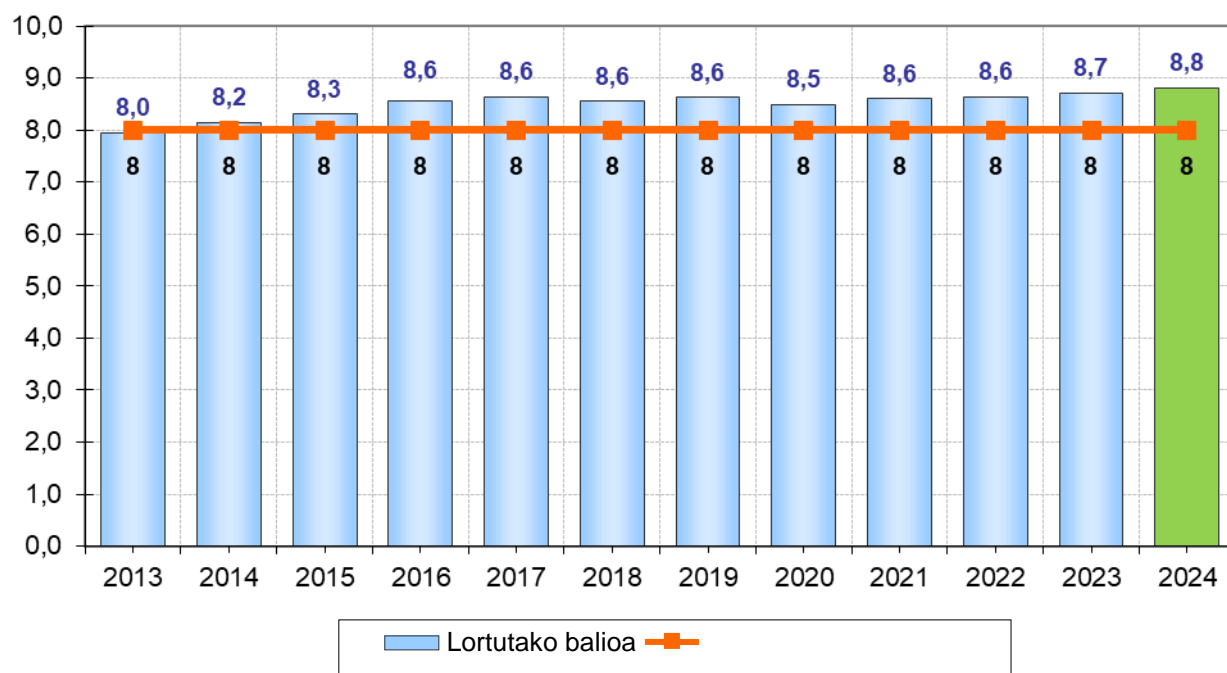
Neurketa unitatea: asebetetze maila



## Zergadunarentzako arreta

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

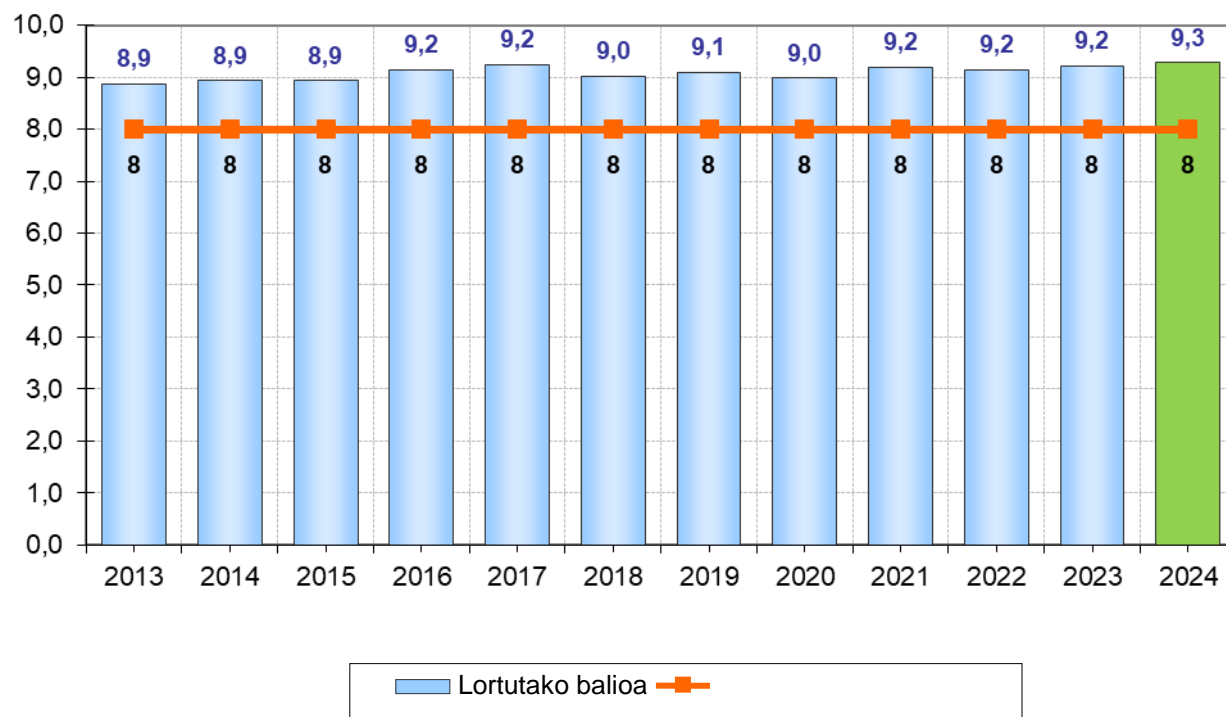
Neurketa unitatea: asebetetze maila



## Zergadunarentzako arreta

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

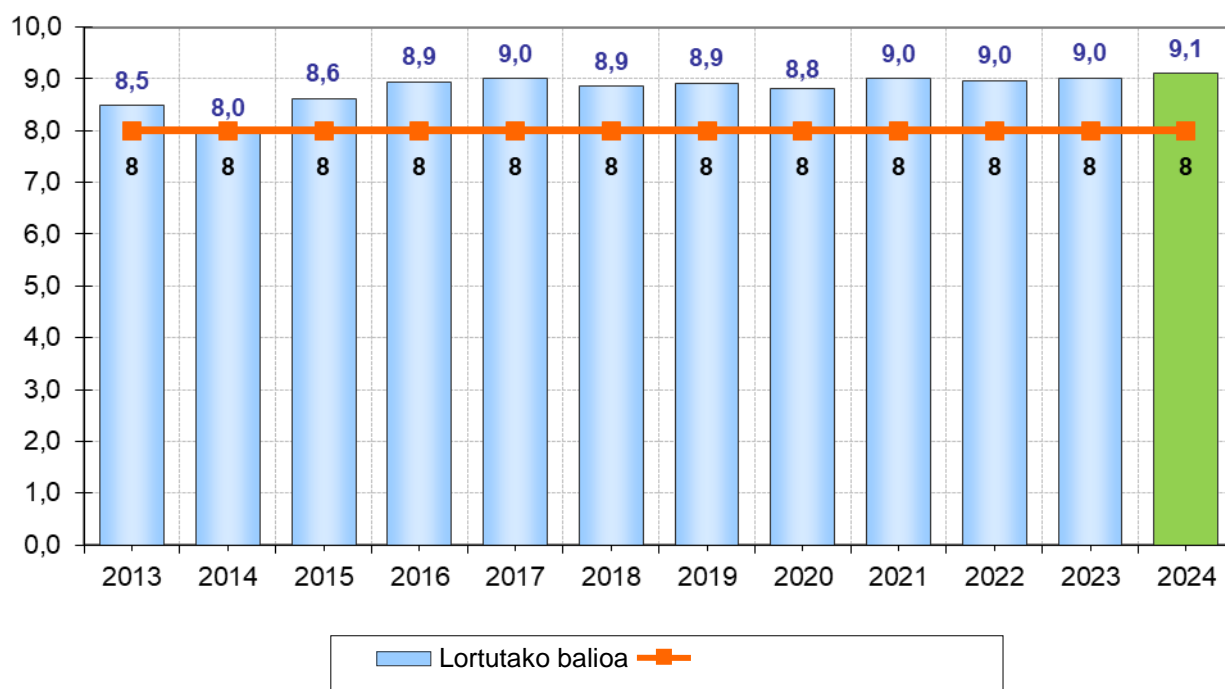
Neurketa unitatea: asebetetze maila



## Zergadunarentzako arreta

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

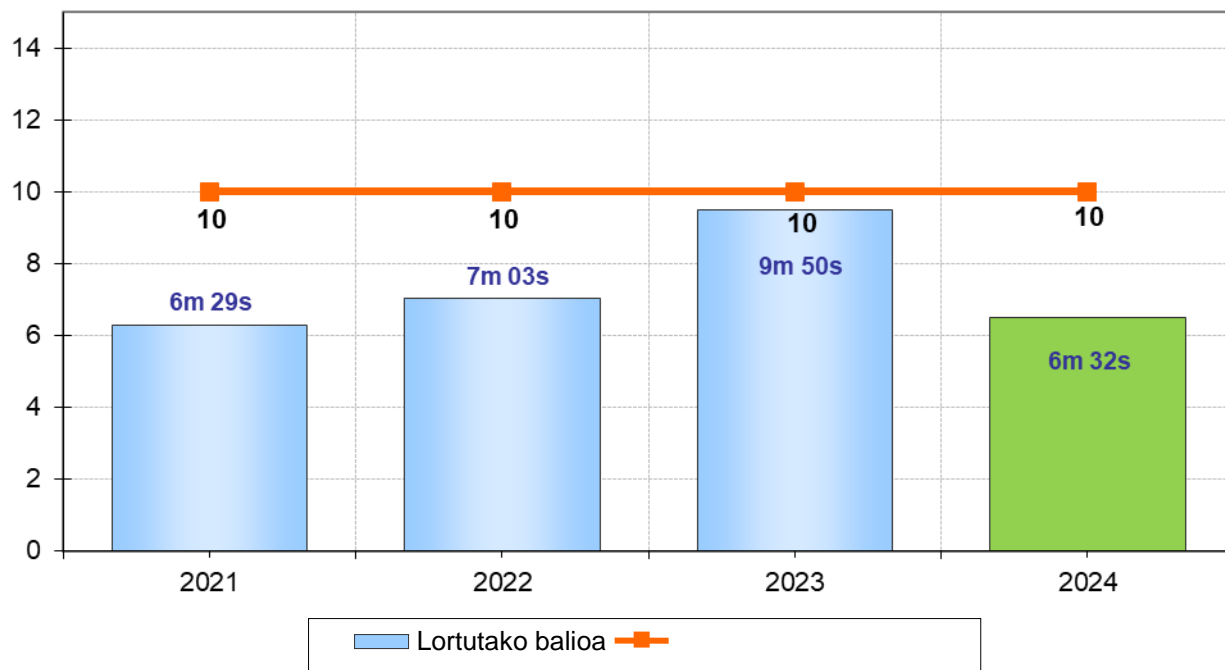
Neurketa unitatea: asebetetze maila



## Zergadunarentzako arreta

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

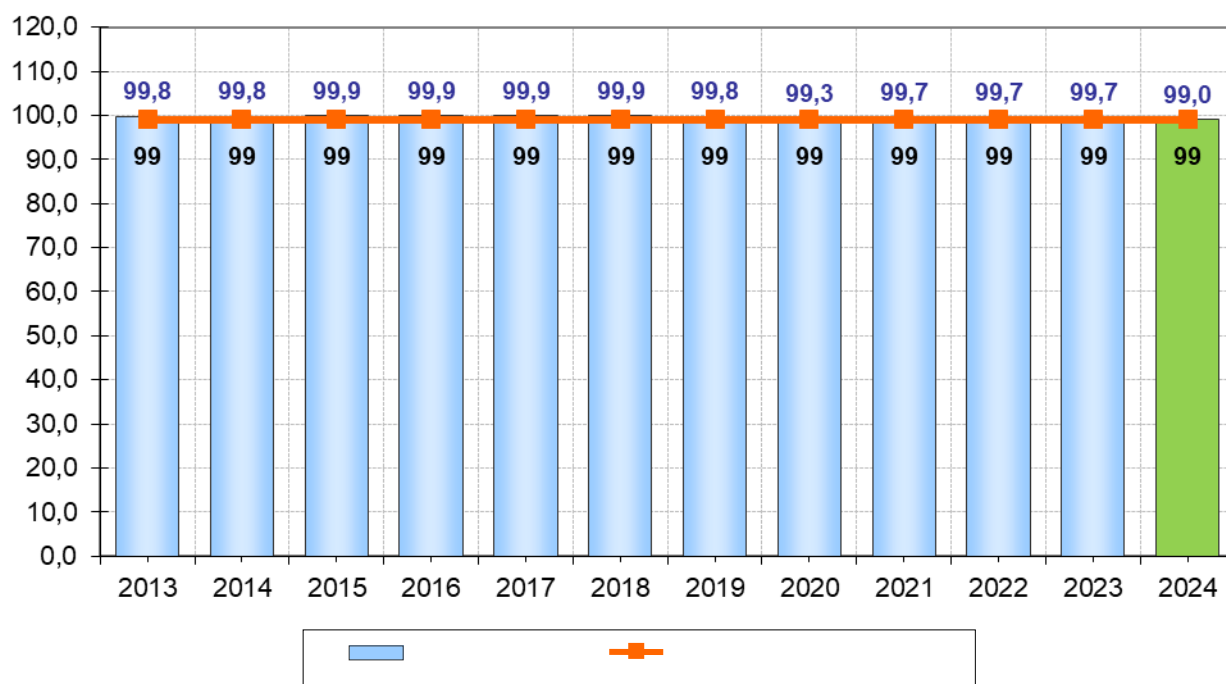
Neurketa unitatea: minutuak



## Zergadunarentzako arreta

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

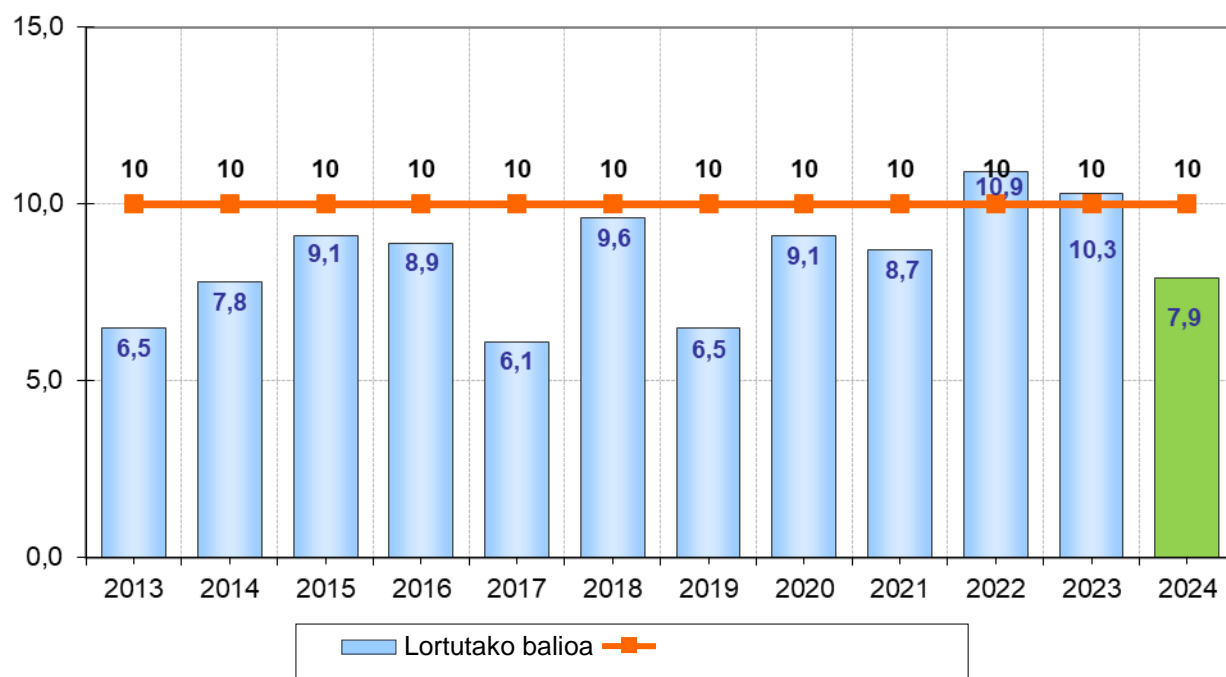
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Zergadunarentzako arreta

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

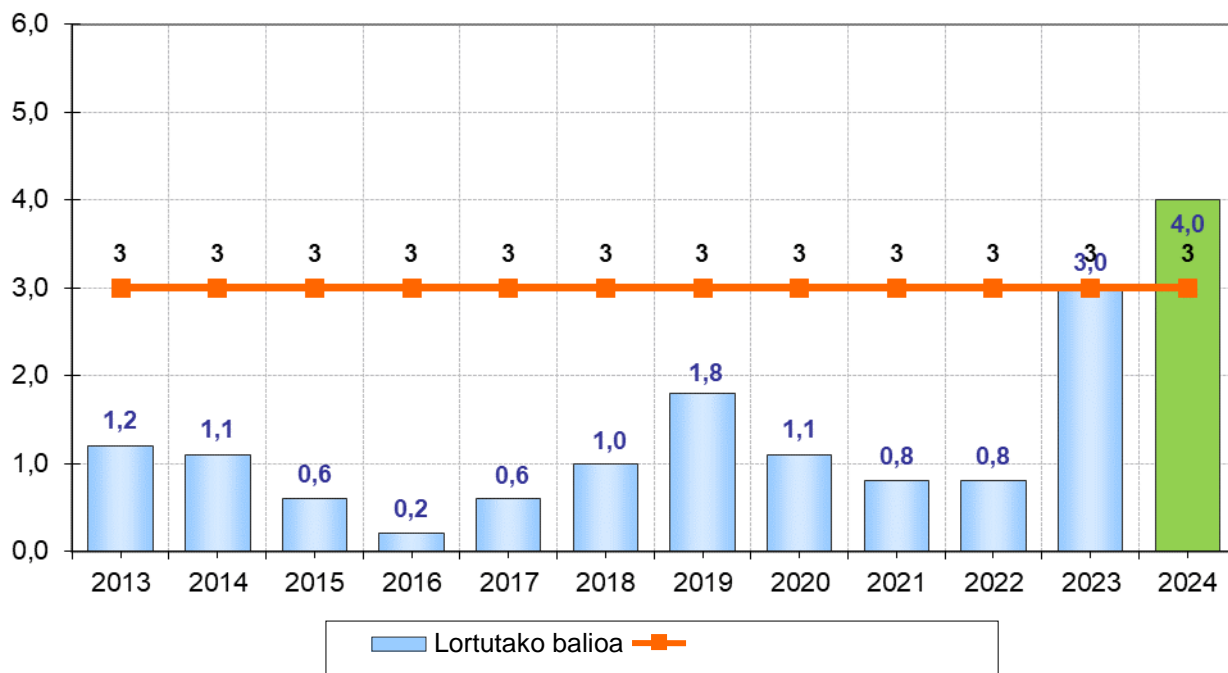
Neurketa unitatea: egunak



## Zergadunarentzako arreta

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

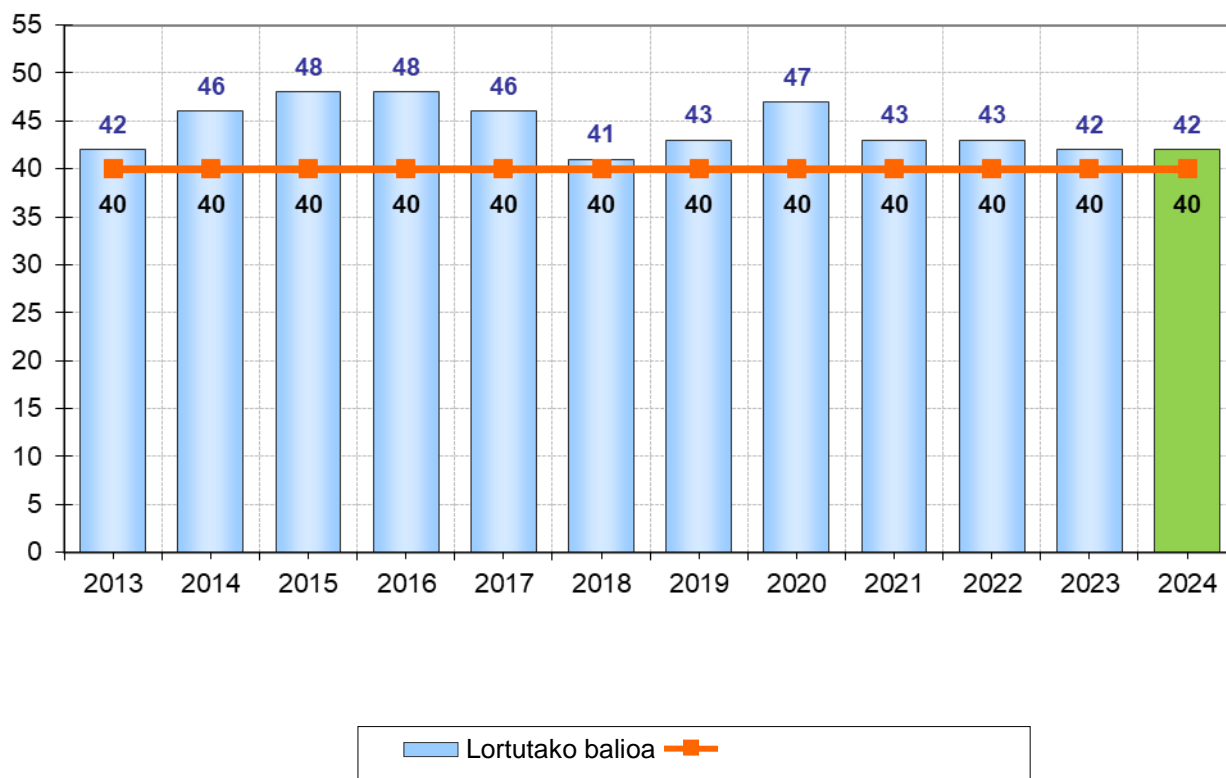
Neurketa unitatea: egunak



## Zergadunarentzako arreta

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

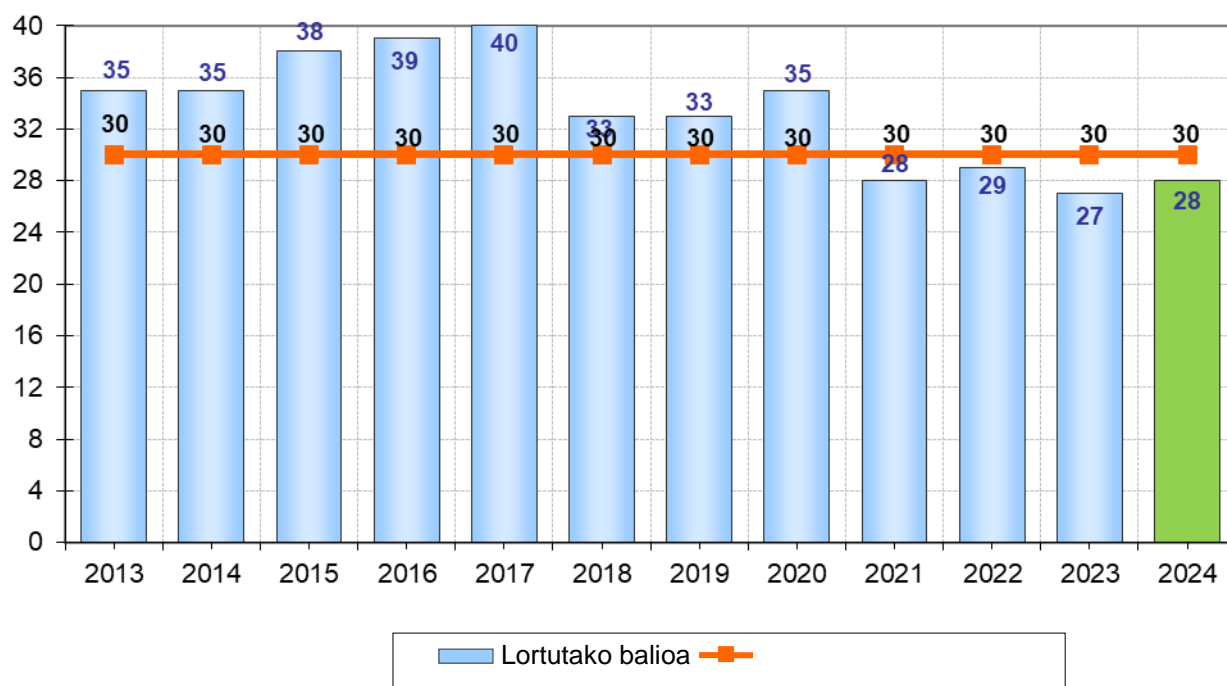
Neurketa unitatea: egunak



## Zergadunarentzako arreta

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

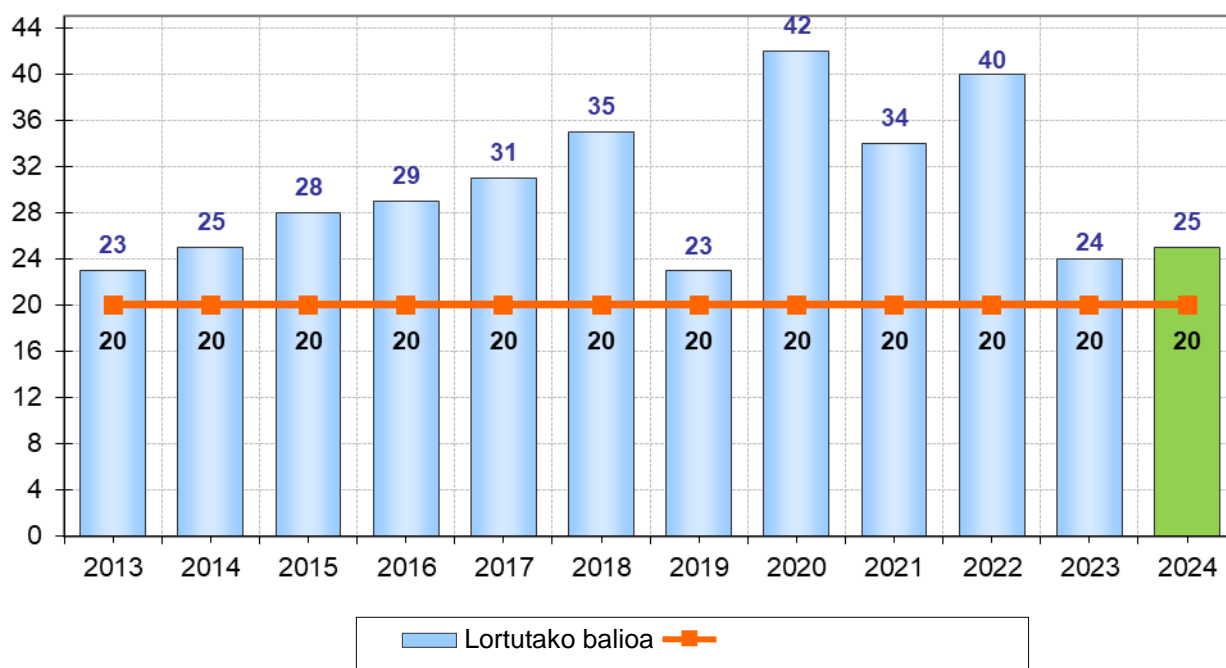
Neurketa unitatea: egunak



## Berariazko produktuak

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

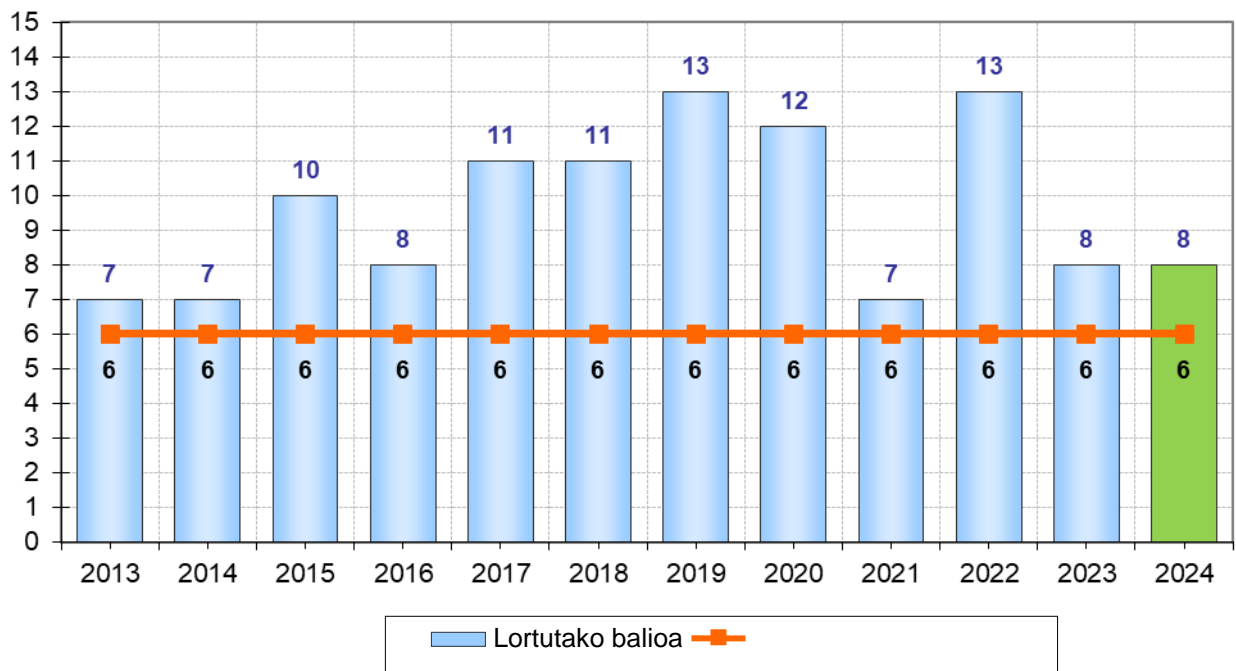
Neurketa unitatea: egunak



## Berariazko produktuak

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

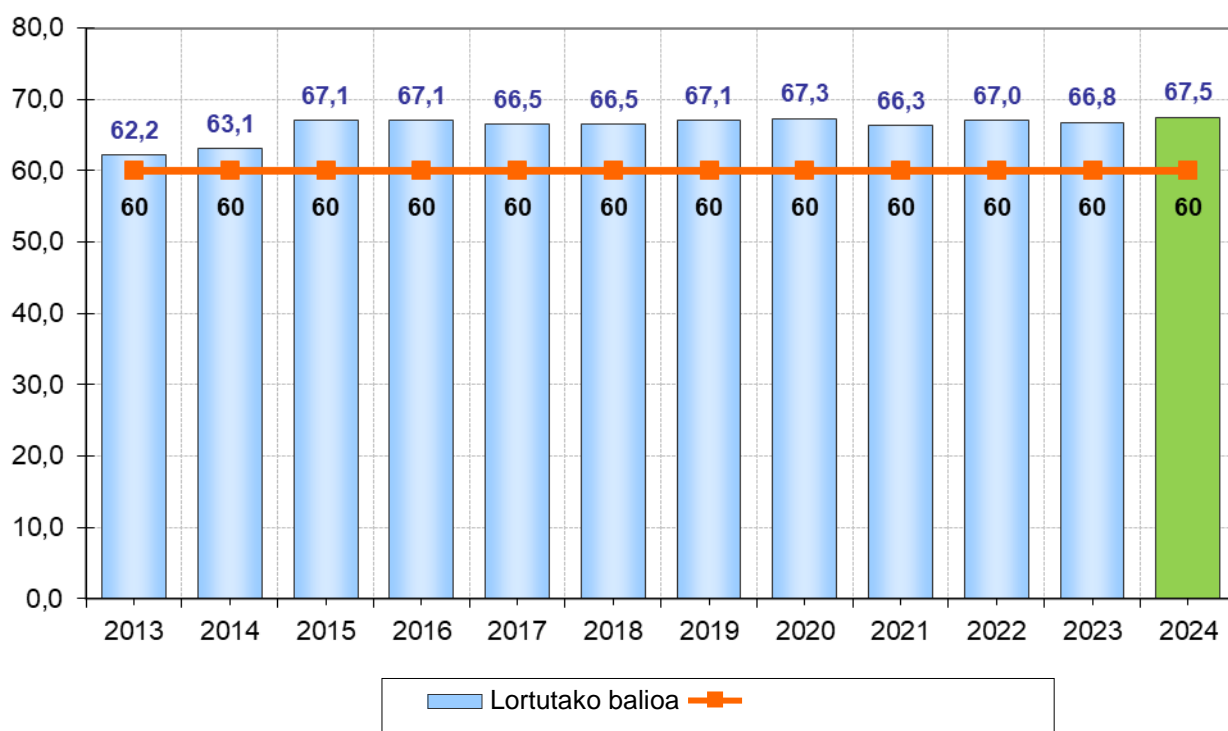
Neurketa unitatea: egunak



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

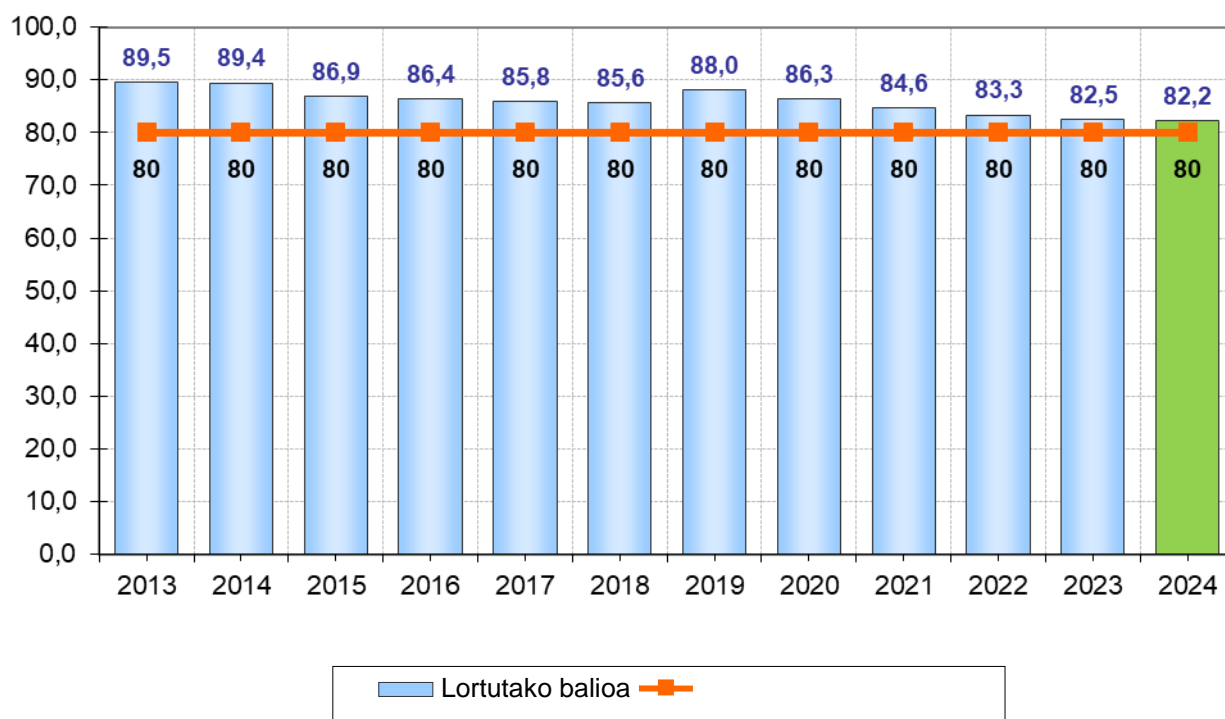
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

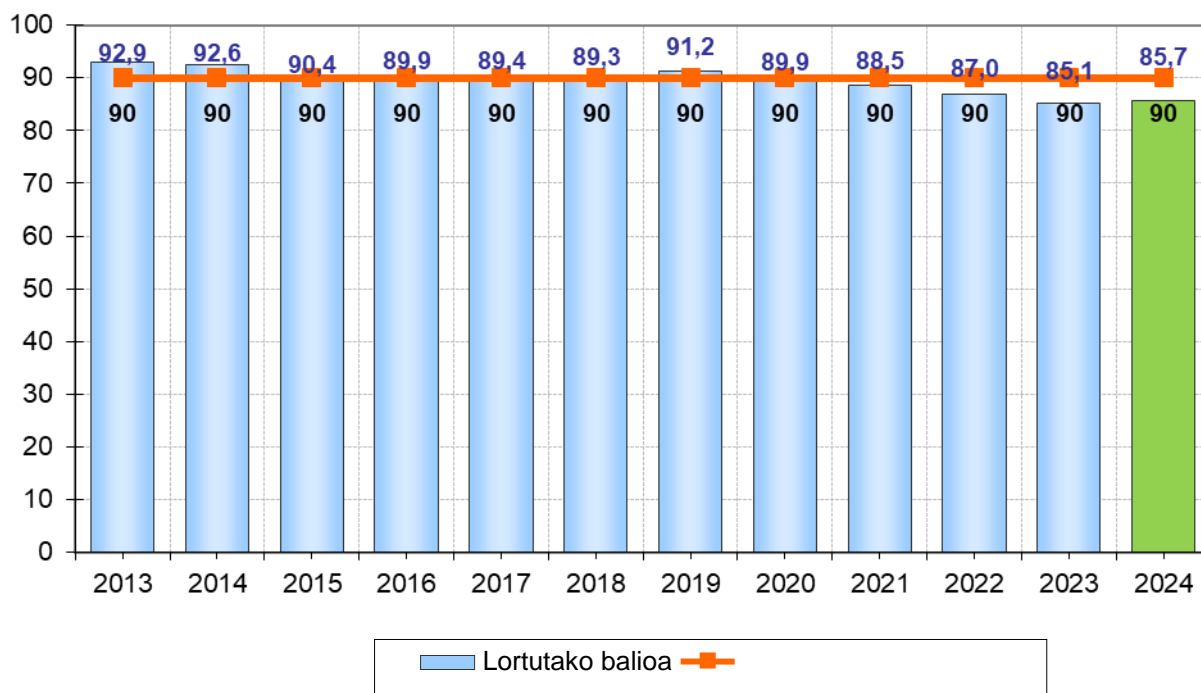
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

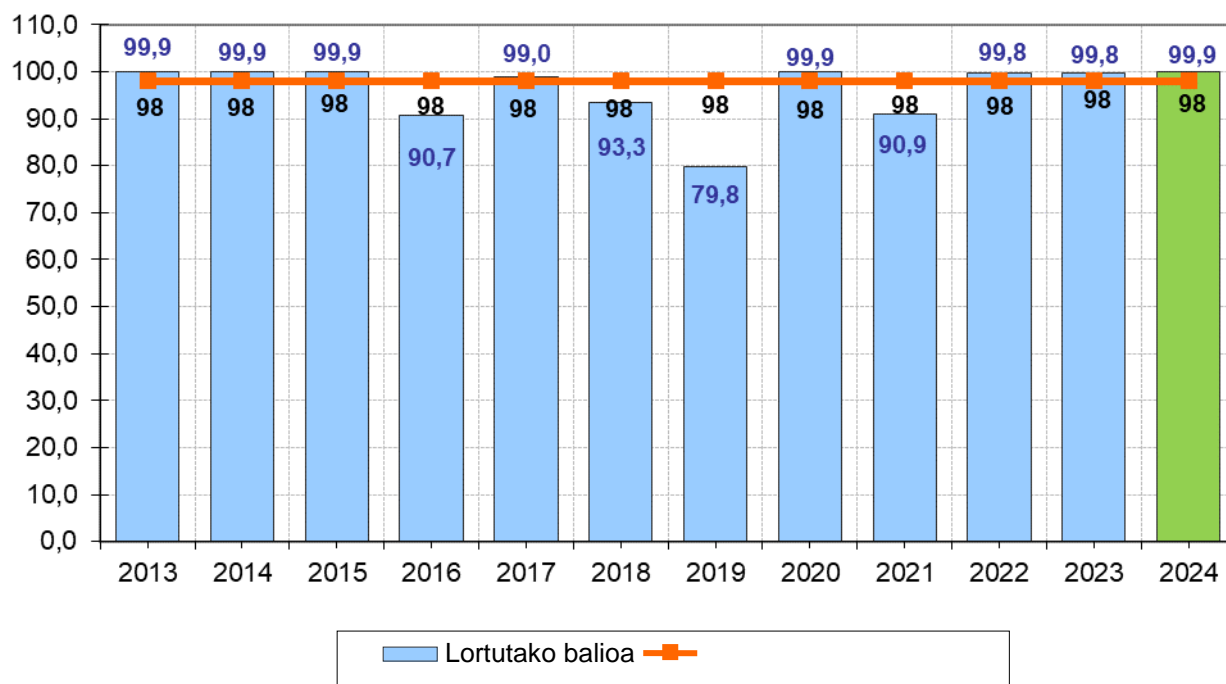
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

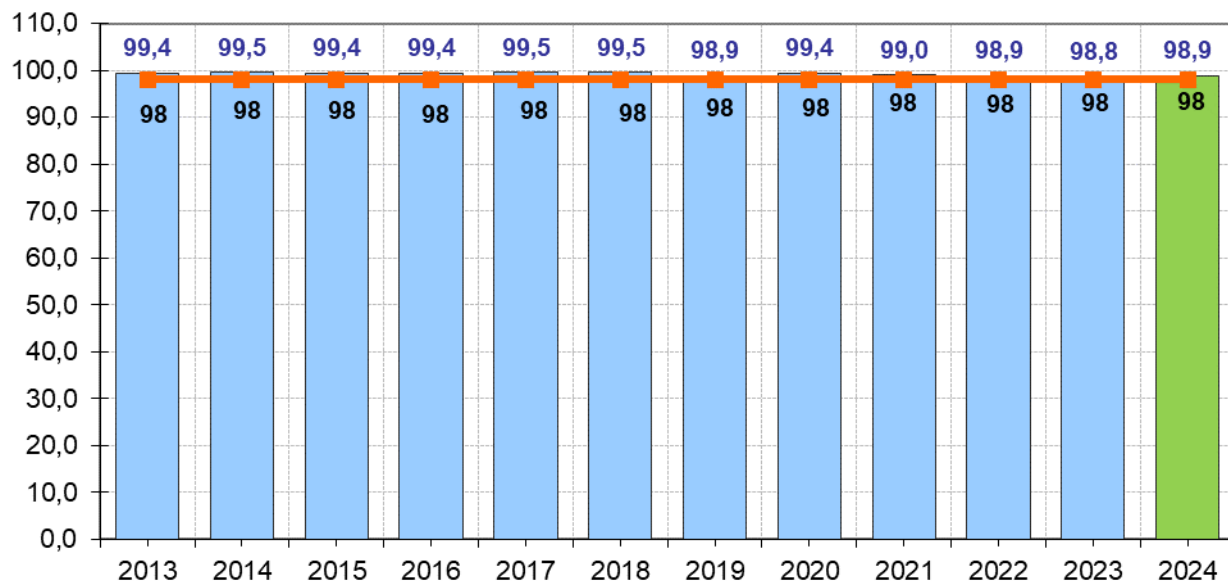
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errenta mekanizatua

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

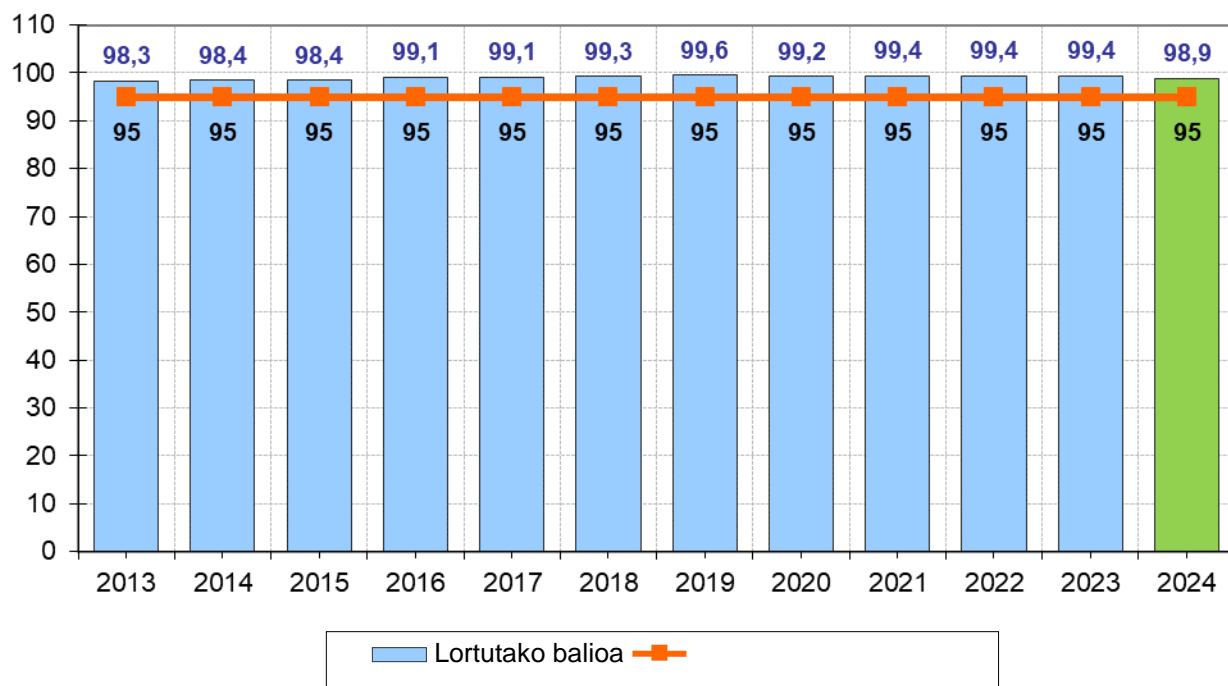
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errenta: internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errenta: Internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

