



ZERBITZUEN KARTA: SOZietATEEN GAINEKO ZERGA 2020

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Herritarrei arreta zuzena eta haien beharretara egokituta ematea, inkestatutakoen %70ek jasotako arreta "ona" edo "oso ona" dela erantzun dezaten arlo hauetan: - Emandako tratua eta arazoak konpontzeko erakutsitako interesa - Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala - Elebitasuna: aukeratutako hizkuntza ofizialaren erabilera	%70	--	--	
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.	%95	% 96,11		8.474 dei jaso dira eta horietatik 329 galdu dira.
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 eguneko da).	40 egun	38,86 egun		Kontsulta kopurua: 141 Legezko epea: 180 egun
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 eguneko da).	7 egun	7,25 egun		Kexa kopurua: 8 Legezko epea: 30 lanegun
PRODUKTU ESPEZIFIKOAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	60 gun	1. epea: 95 egun 2. epea: 33 egun		Argitalpen data: 2020/05/29
Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	10 egun	1. epea: 98 egun 2. epea: 36 egun		Argitalpen data: 2020/05/26
Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean (200 ereduak).	40 egun	1. epea: 98 egun 2. epea: 36 egun		Argitalpen data: 2020/05/26
Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapen teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	1. epea: 98 egun 2. epea: 36 egun		Argitalpen data: 2020/05/26
Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	1. epea: 95 egun 2. epea: 33 egun		Argitalpen data: 2020/05/29
AITORPENEN KUDEAKETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Kanpainan aurkeztu diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.	%75	% 79,37		Batez besteko epea: 68,61 egun Legezko epea: 6 hilabete
Aitorpenak aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainaren azken egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazoak direla-eta.	--	--	--	Ez dira gorabeherarik izan.
Aitorpenak zuzentzeko eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 20 egunetik beherakoa izatea.	20 egun	21,69 egun		Egindako zuzenketa kopurua: 171
Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea.	30 egun	11,57 egun		Berraztertze errekurtsoko kopurua: 57
Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea.	6 egun	7,80 egun		Eskaera kopurua: 155
Ez aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.	90 egun	1. epea: 18 egun 2. epea: 78 egun		Errekerimenduen hasierako data: 2020/10/13

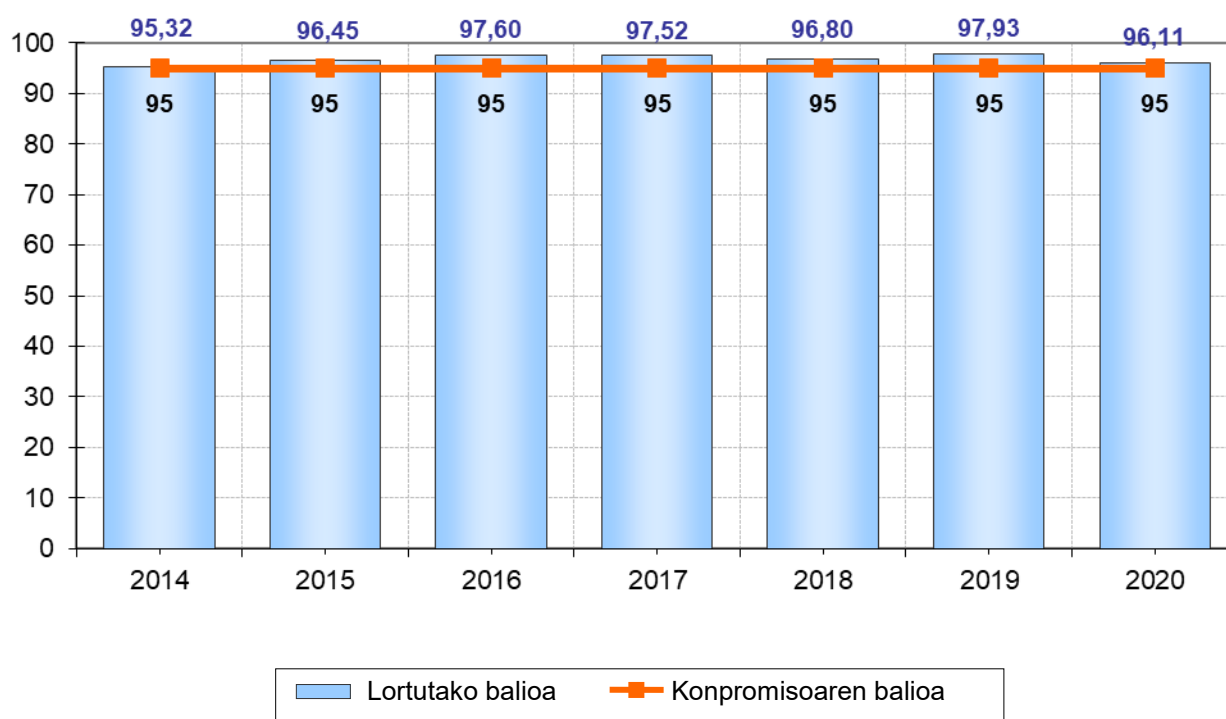


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarekiko arreta

1. Grafikoa: Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

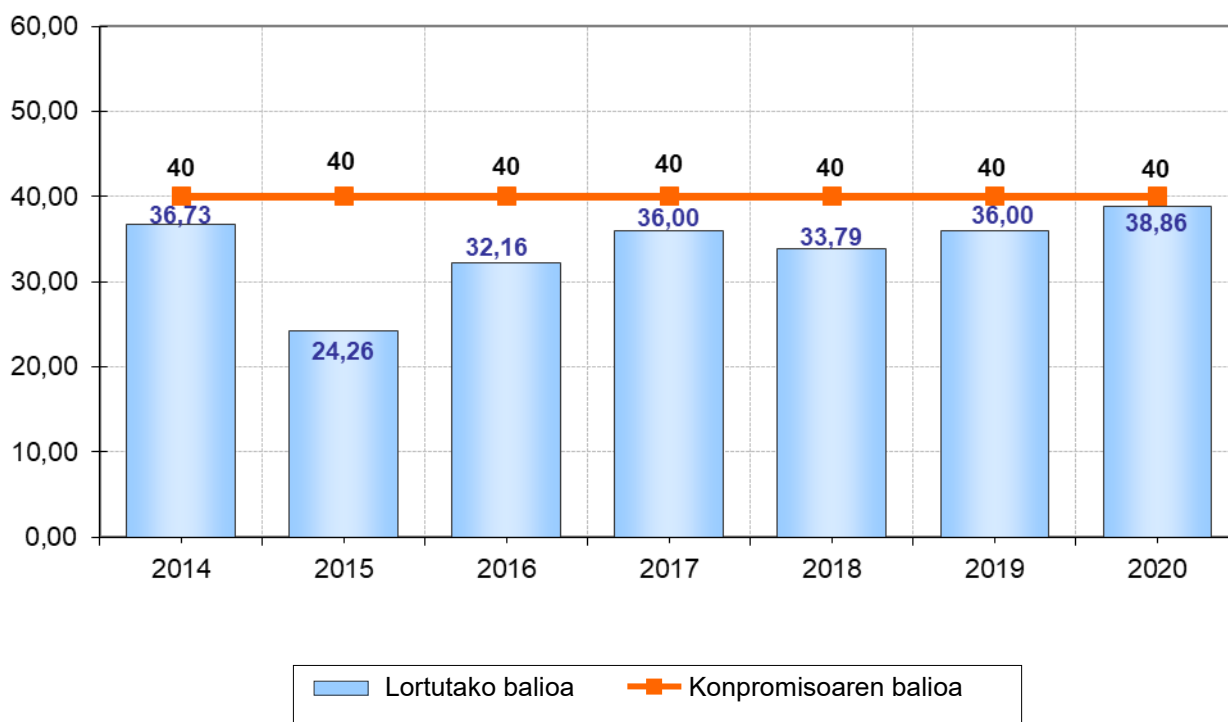




Zergadunarekiko arreta

2. Grafikoa: Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak

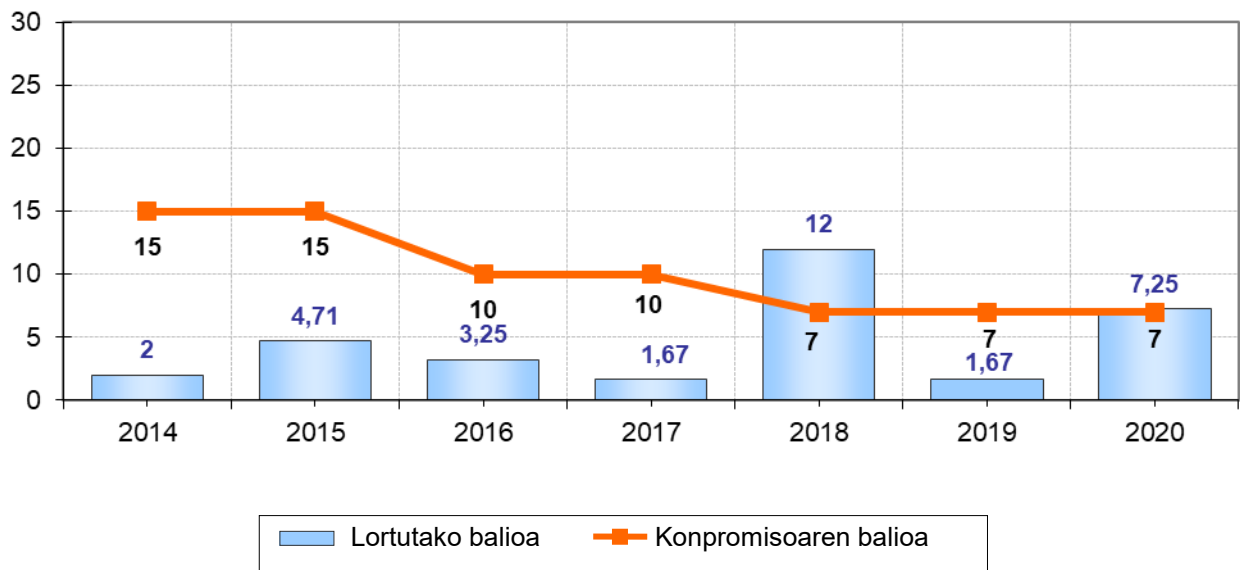




Zergadunarekiko arreta

3. Grafikoa: Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetatik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak

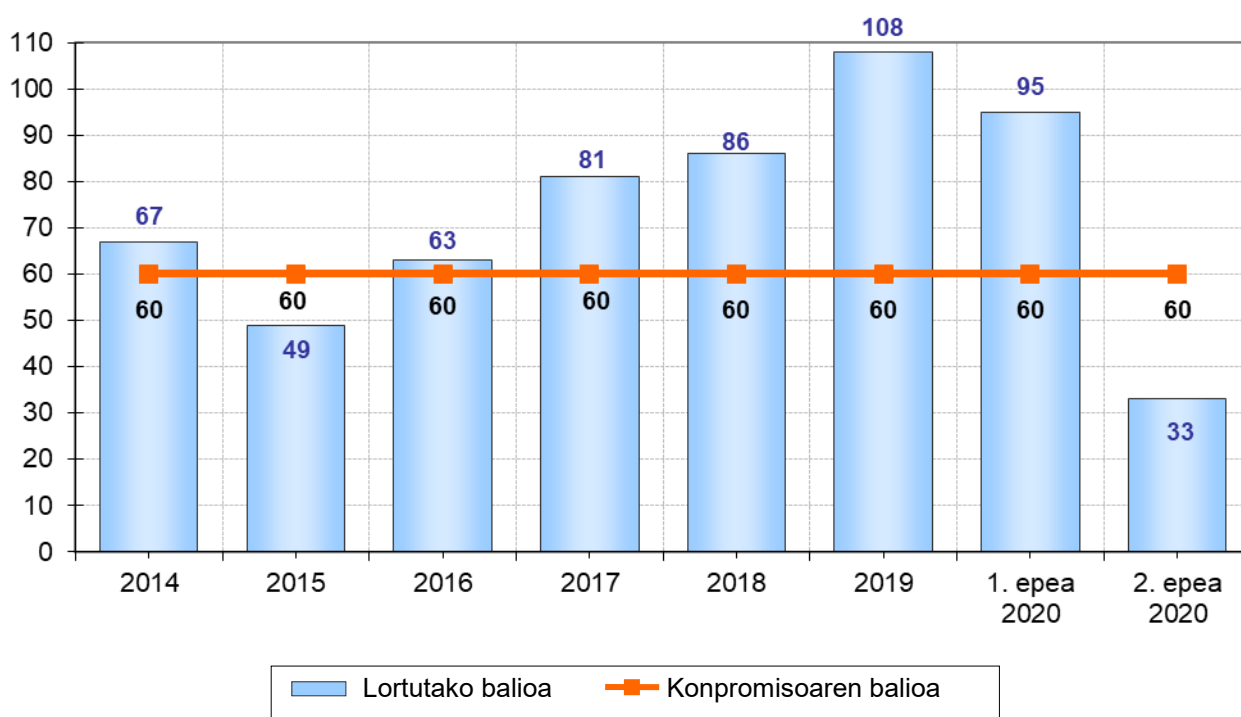




Produktu espezifikoak

4. Grafikoa: Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

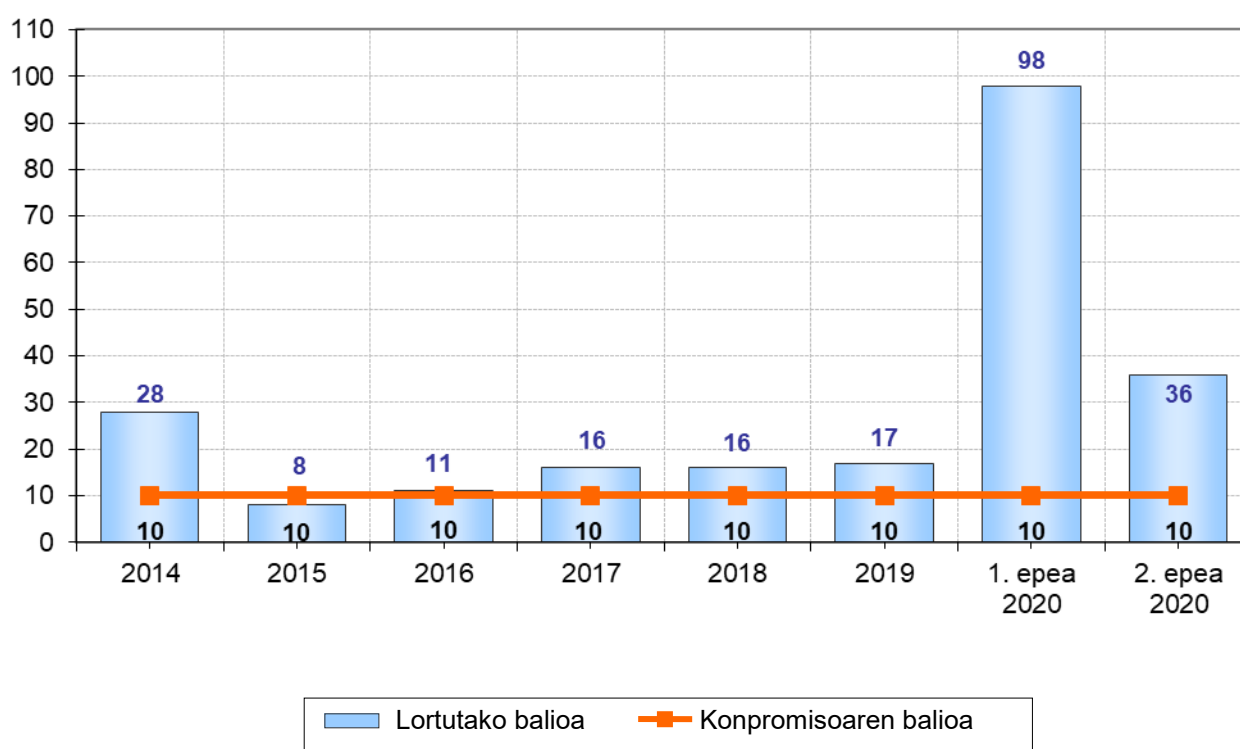




Produktu espezifikoak

5. Grafikoa: Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

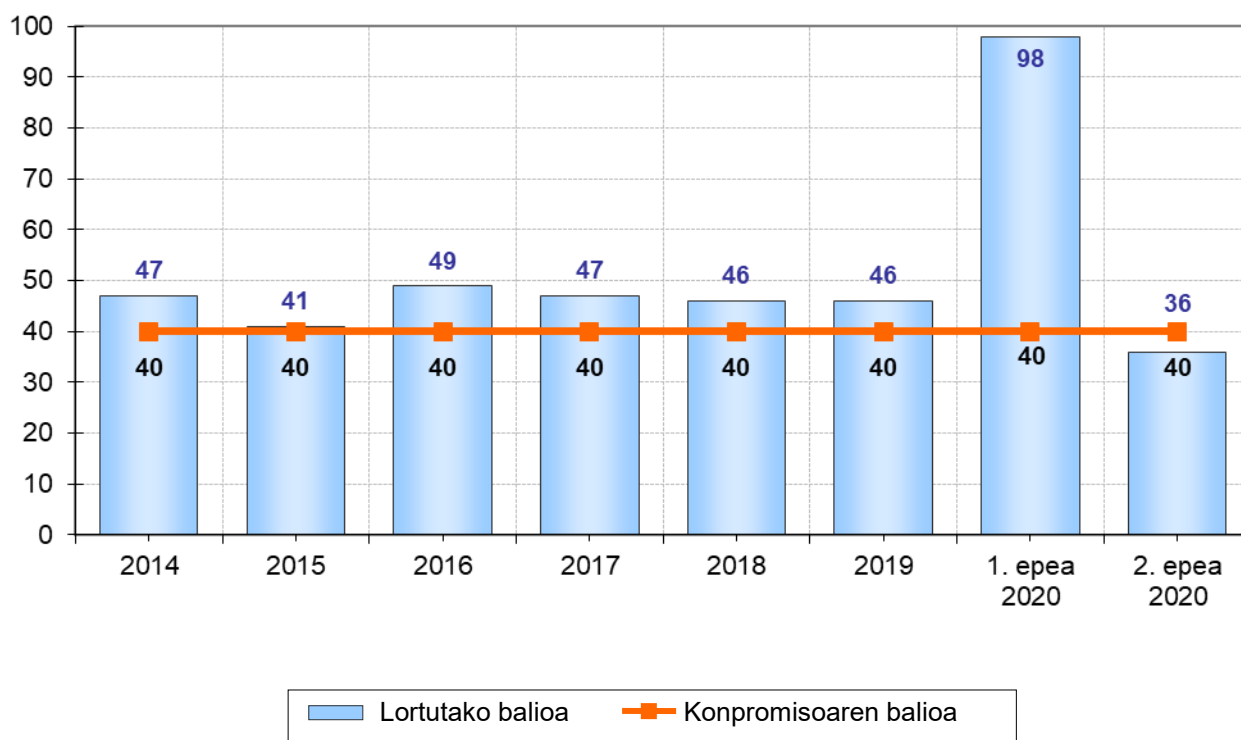




Produktu espezifikoak

6. Grafikoa: Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

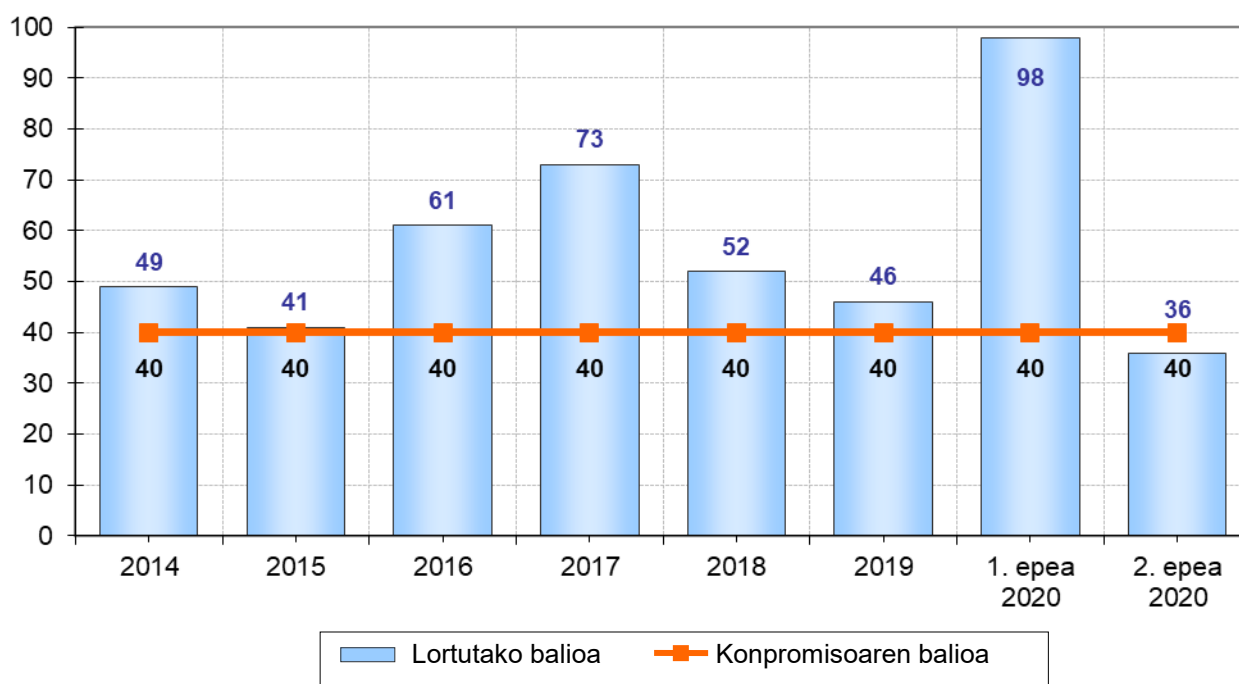




Produktu espezifikoak

7. Grafikoa: Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapan teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

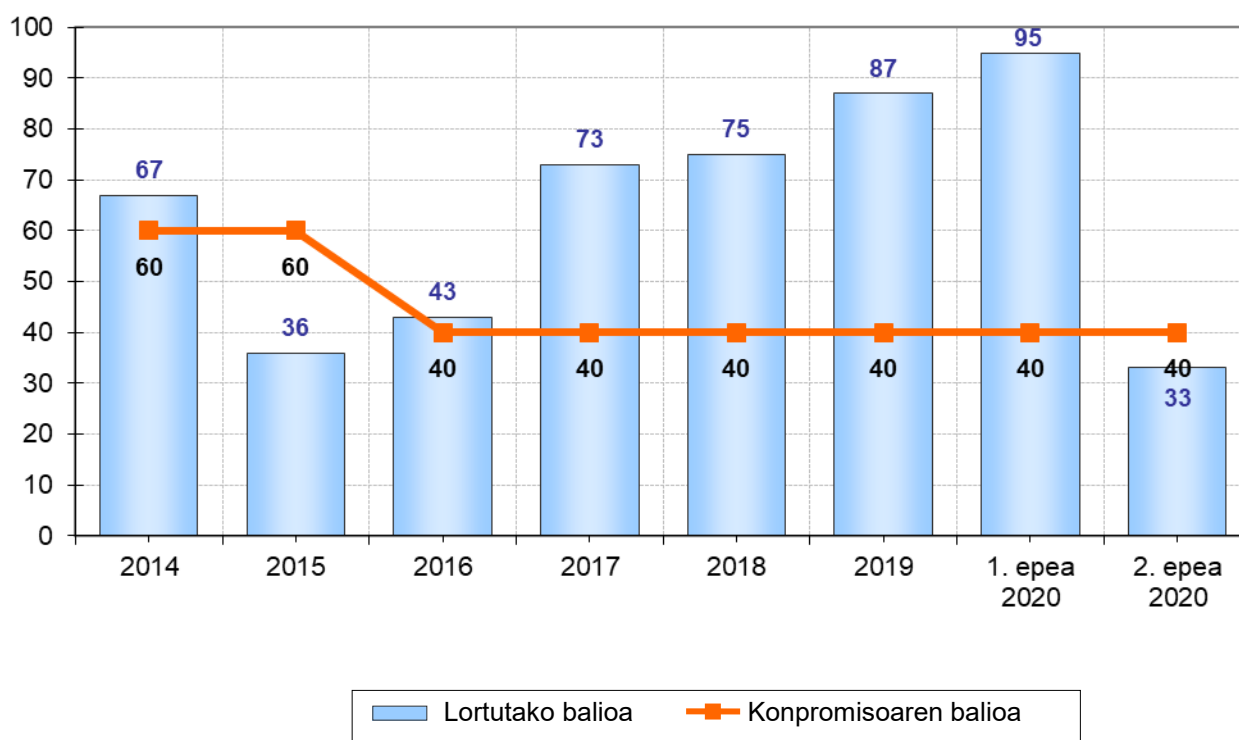




Produktu espezifikoak

8. Grafikoa: Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

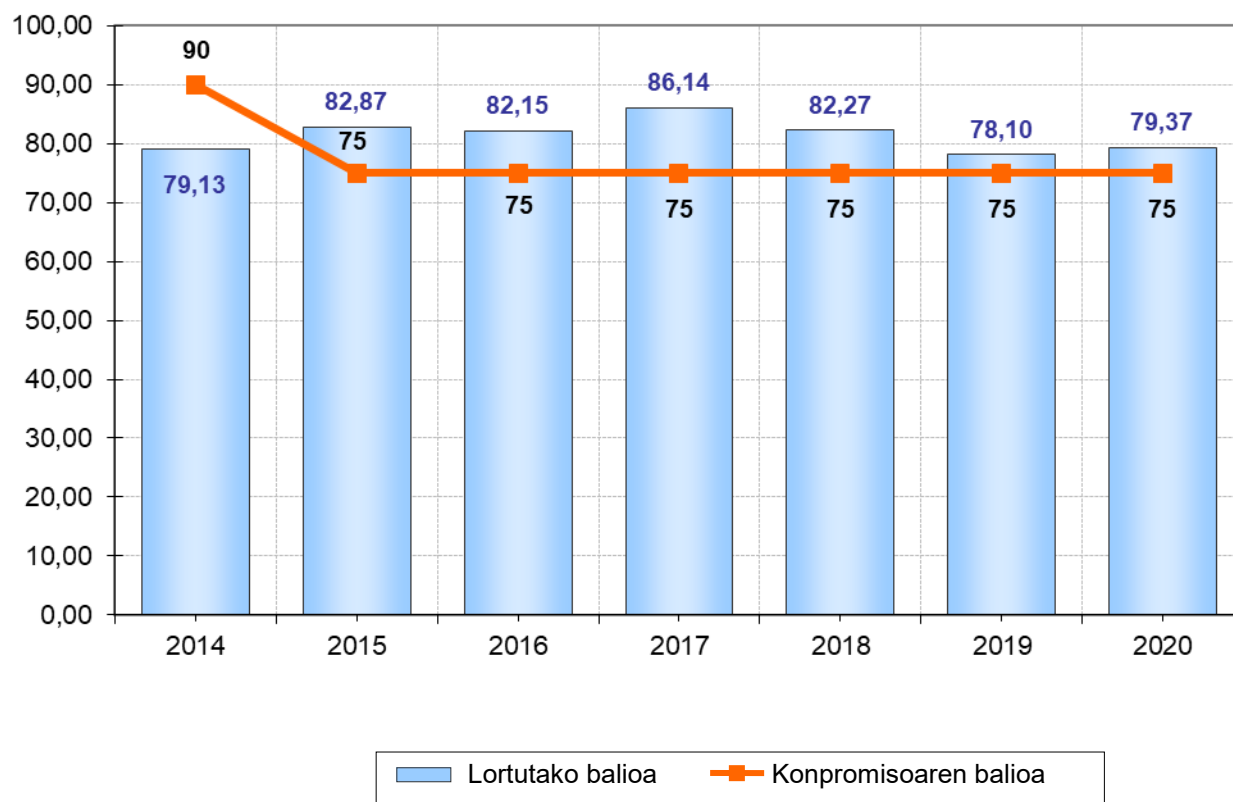




Aitorpenen kudeaketa

9. Grafikoa: Ekitaldian aurkezten diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.

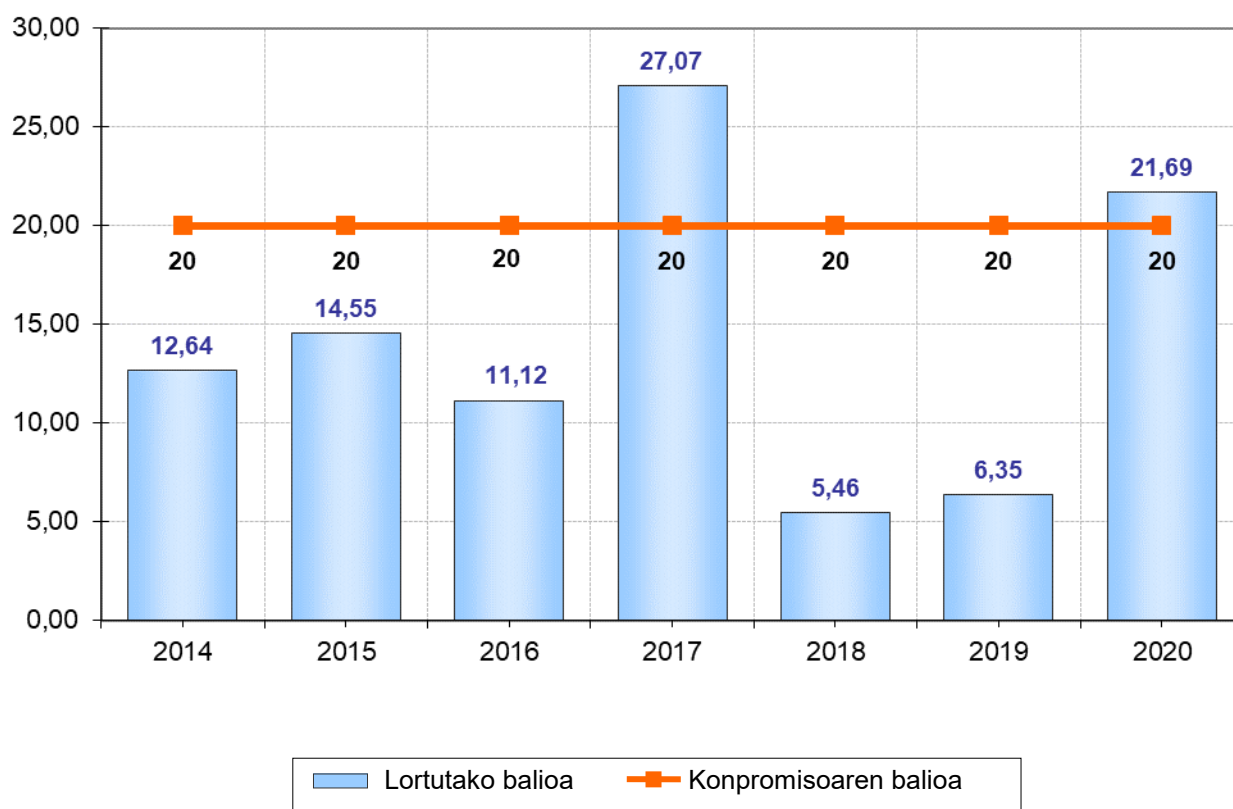
Neurketa unitatea: ehunekoa



Aitorpenen kudeaketa

10. Grafikoa: Aitorpenak zuzentzeko eskaerei erantzuteko denbora 20 egunetik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak

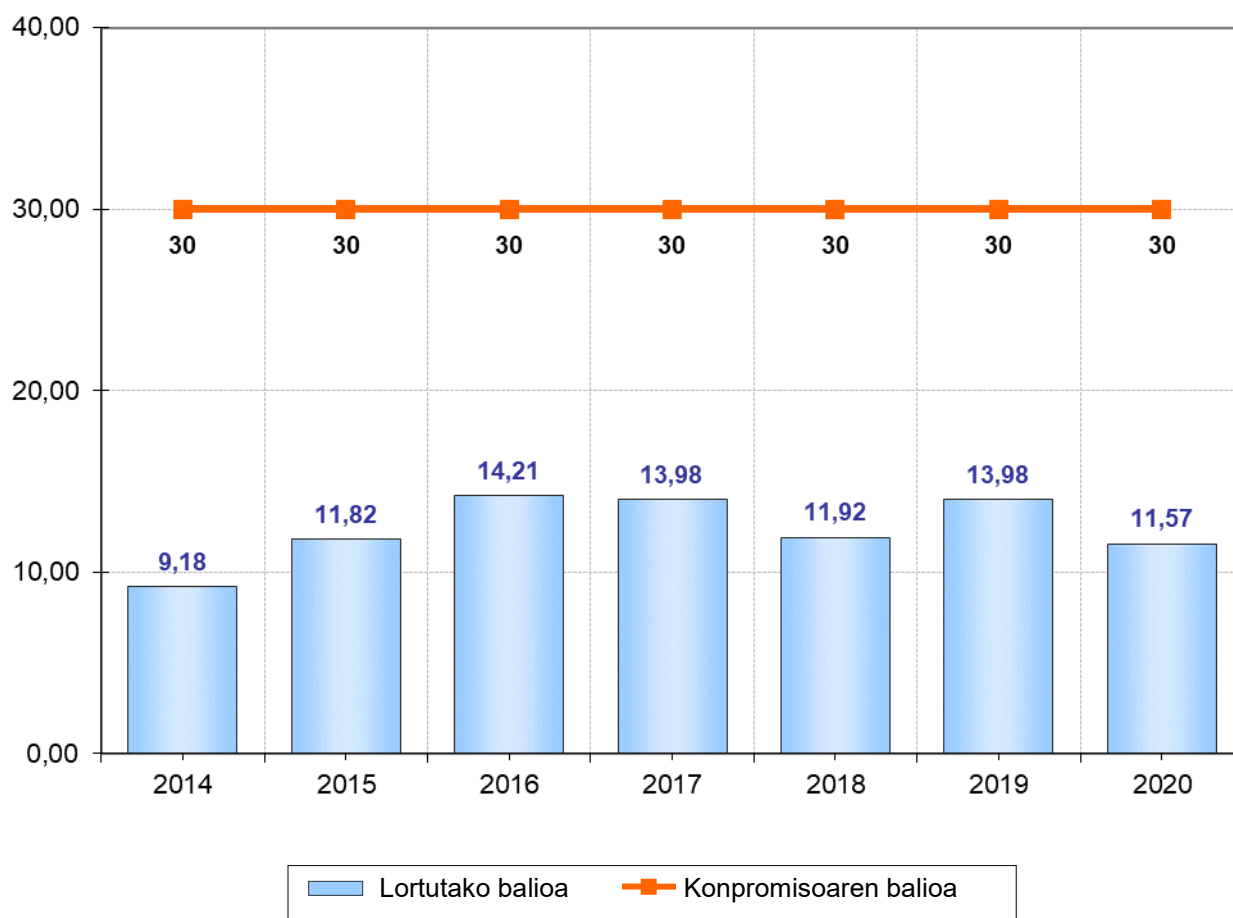




Aitorpenen kudeaketa

11. Grafikoa: Berraztertze-errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak

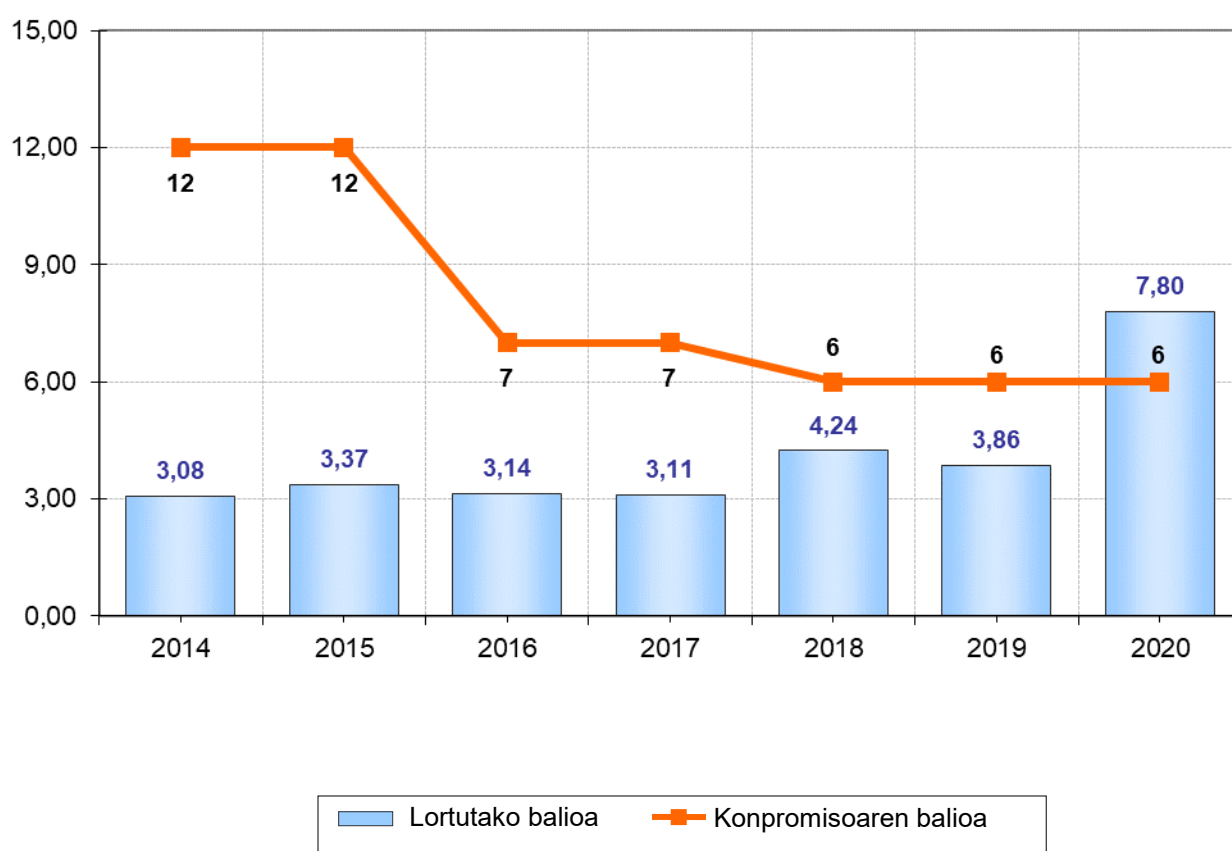




Aitorpenen kudeaketa

12. Grafikoa: Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak





Aitorpenen kudeaketa

13. Grafikoa: Ez aitortzaileei 90 eguneko epean errekerimendua bidaltzea, zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.

Neurketa unitatea: egunak

