
















**ZERBITZUEN KARTA: SOZietATEEN GAINeko ZERGA 2021**

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	<b>% 98,91</b>		7.892 dei jaso dira eta horietatik 86 galdu dira.
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	40 egun	<b>27,69 egun</b>		Kontsulta kopurua: 145 Legezko epea: 180 egun
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).	7 egun	<b>6,50 egun</b>		Kexa kopurua: 2 Legezko epea: 30 lanegun
PRODUKTU ESPEZIFIKOAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	60 gun	<b>48 egun</b>		Argitalpen data: 2021/05/13
Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	10 egun	<b>49 egun (200) 15 egun (220)</b>		200 ereduak: 2021/05/12 220 ereduak: 2021/06/15
Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean (200 ereduak).	40 egun	<b>49 egun</b>		Argitalpen data: 2021/05/12
Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapen teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	<b>49 egun</b>		Argitalpen data: 2021/05/12
Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 gun	<b>47 egun</b>		Argitalpen data: 2021/05/14
AITORPENEN KUDEAKETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Kanpainan aurkeztu diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.	%75	<b>% 87,09</b>		Batez besteko epea: 65,98 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	<b>11,23 egun</b>		Egindako zuzenketa kopurua: 127
Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea.	30 egun	<b>16,74 egun</b>		Berraztertze errekurtsoko kopurua: 102
Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea.	6 egun	<b>5 egun</b>		Eskaera kopurua: 164
Ez aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.	90 egun	<b>59 egun</b>		Errekerimenduen hasierako data: 2021/09/24

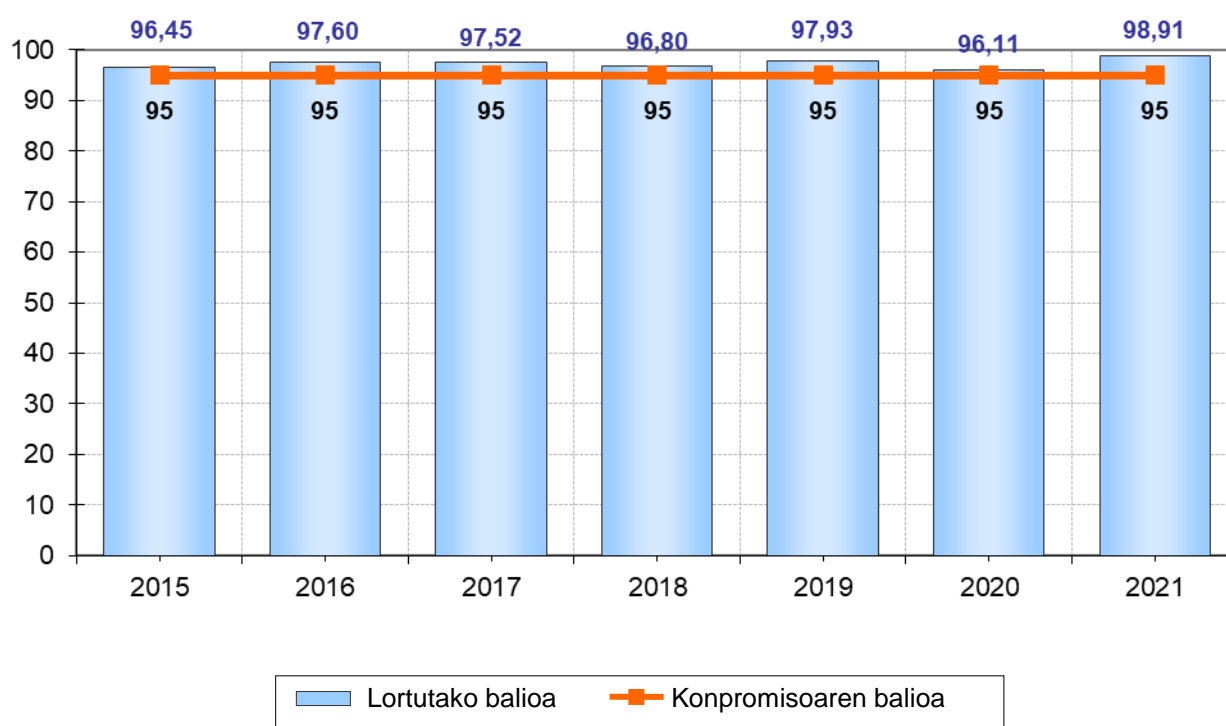


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### Zergadunarekiko arreta

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

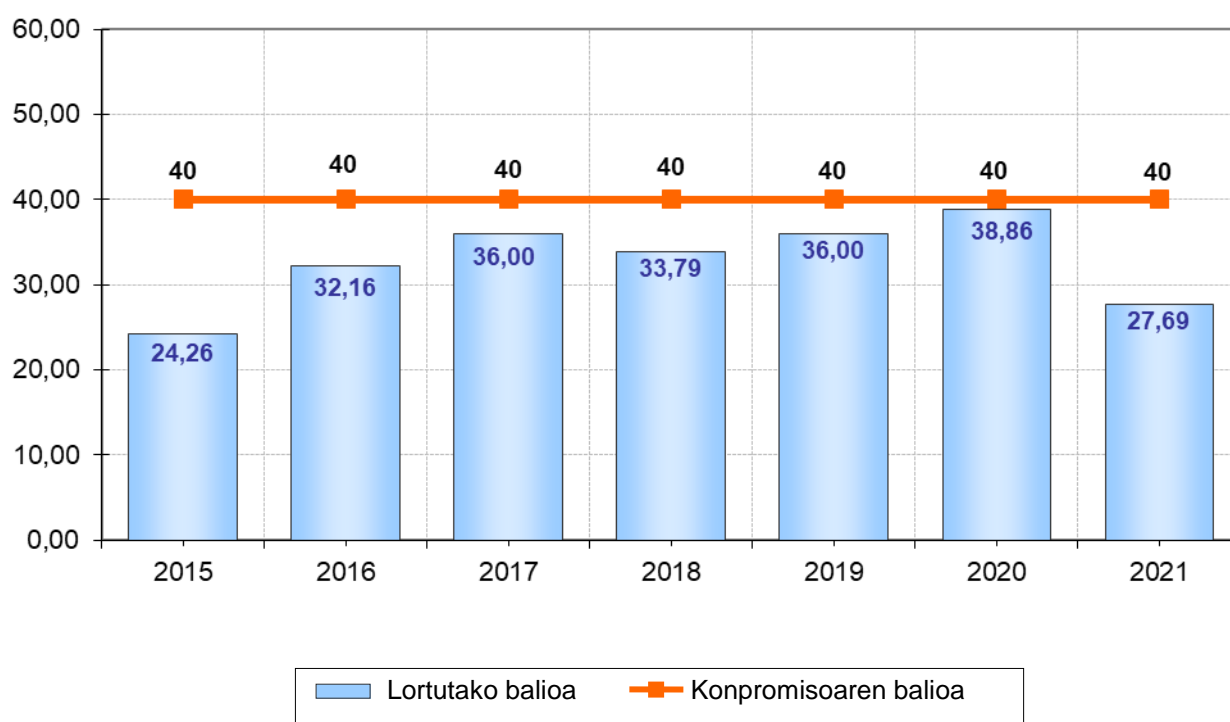
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

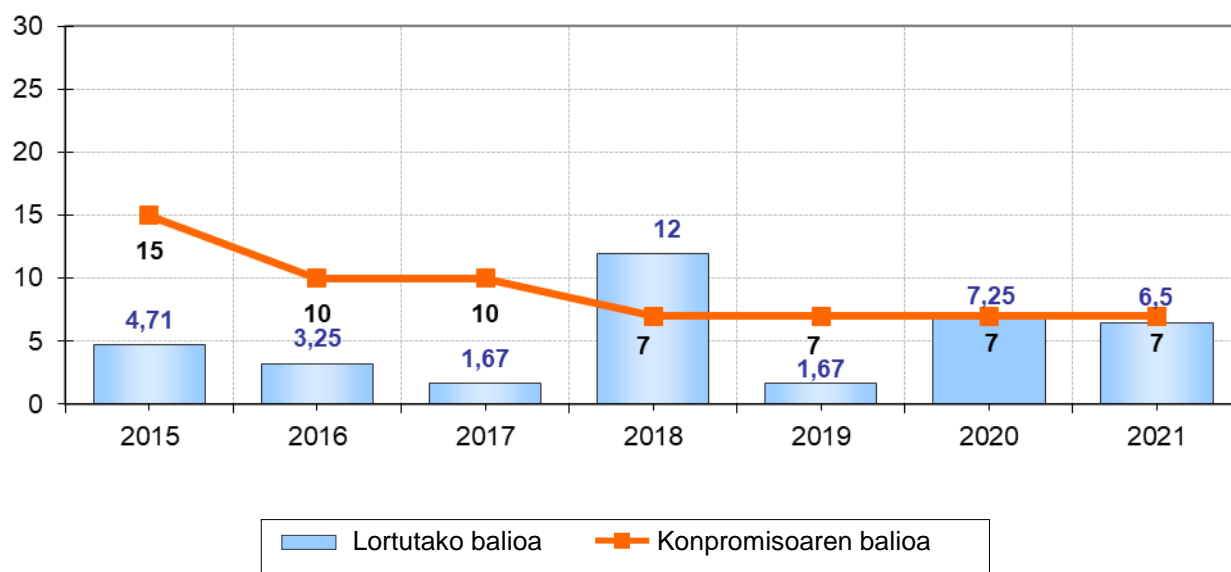




## Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

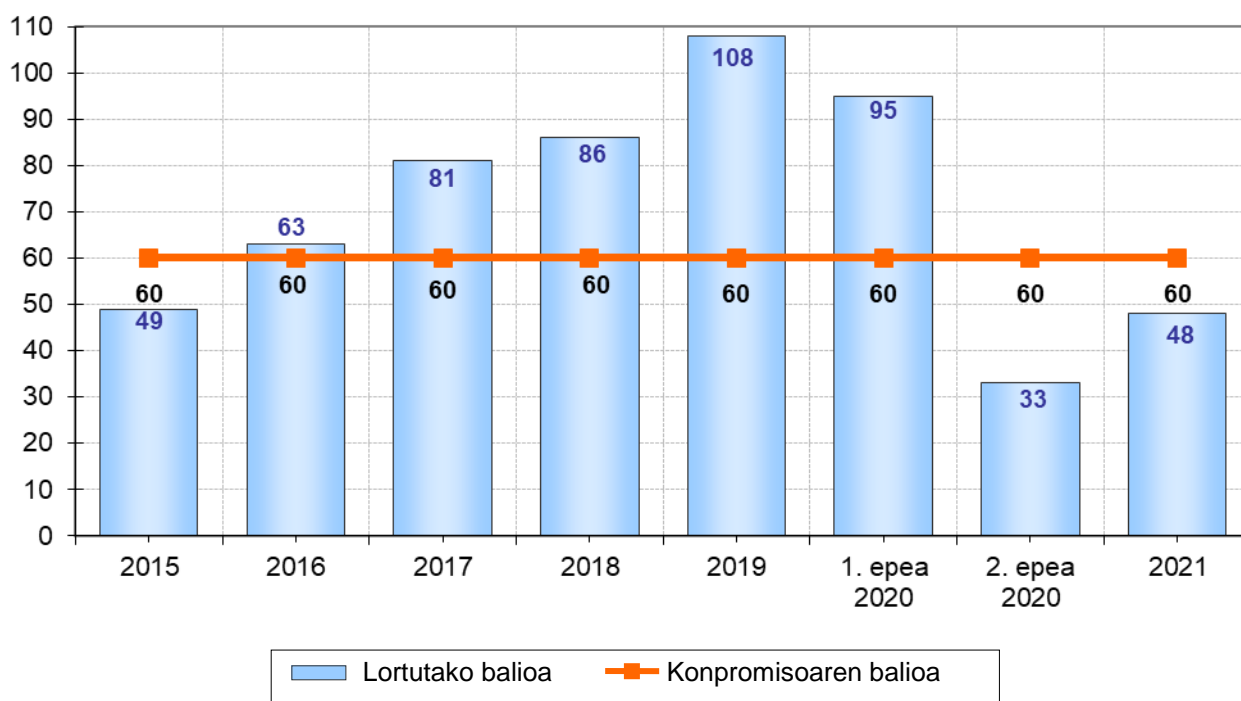




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

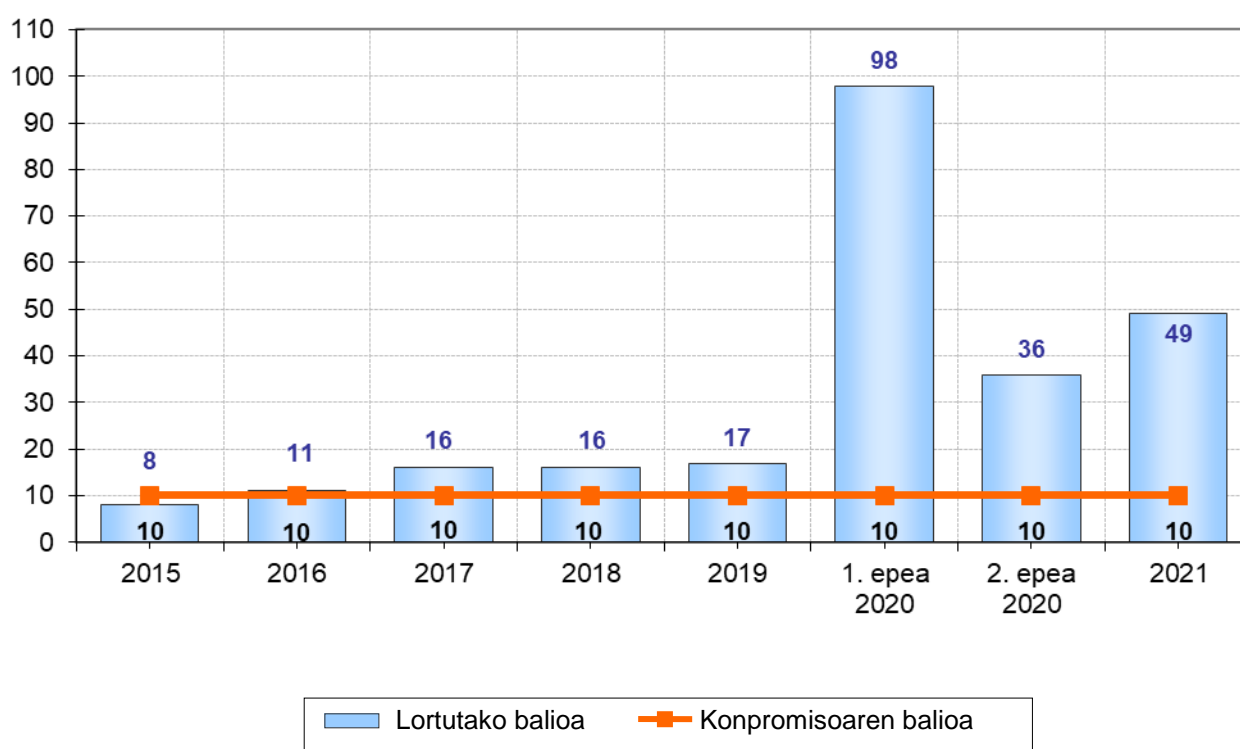




## Produktu espezifikoak

5. Grafikoa: Inprimakiak (200 eredu) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.

Neurketa unitatea: egunak

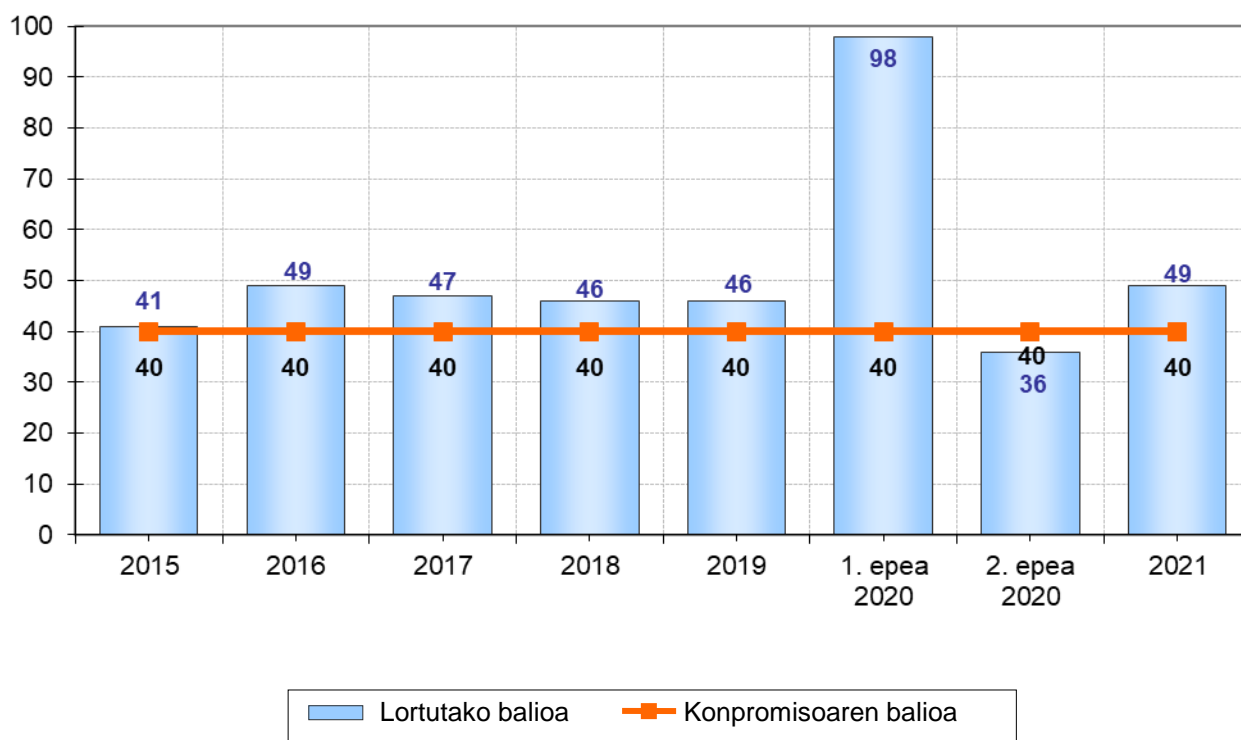




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

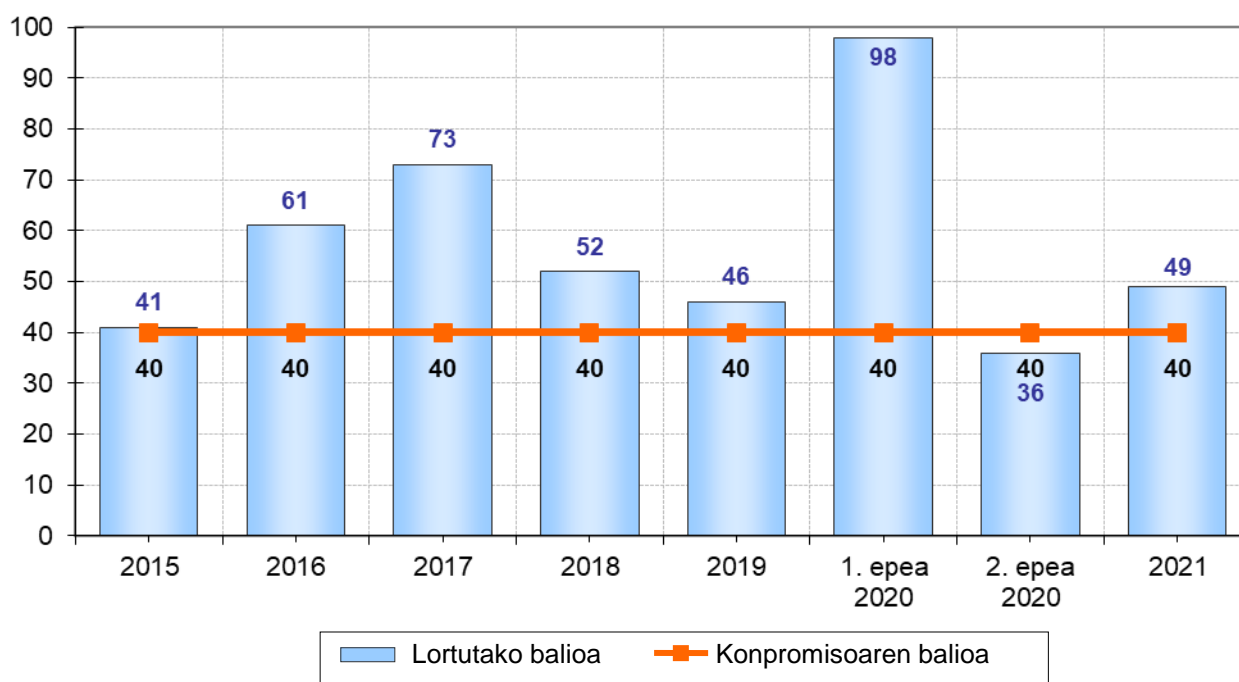




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak



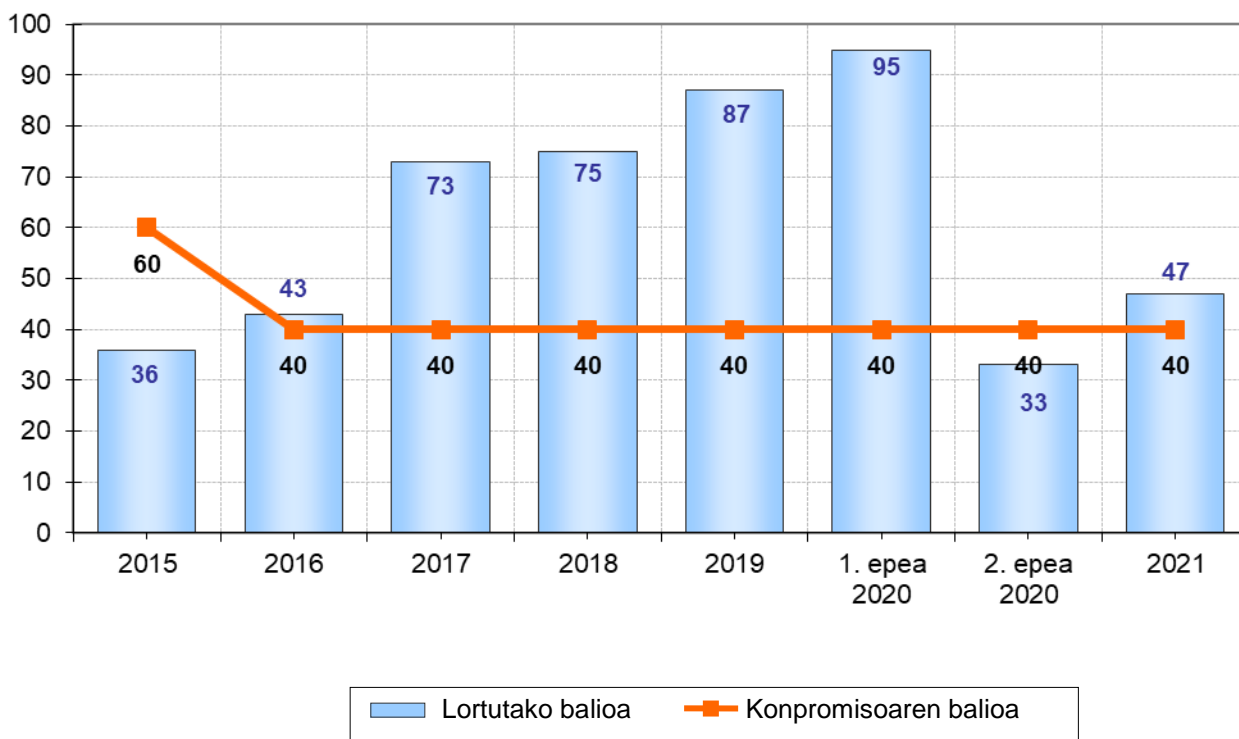




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

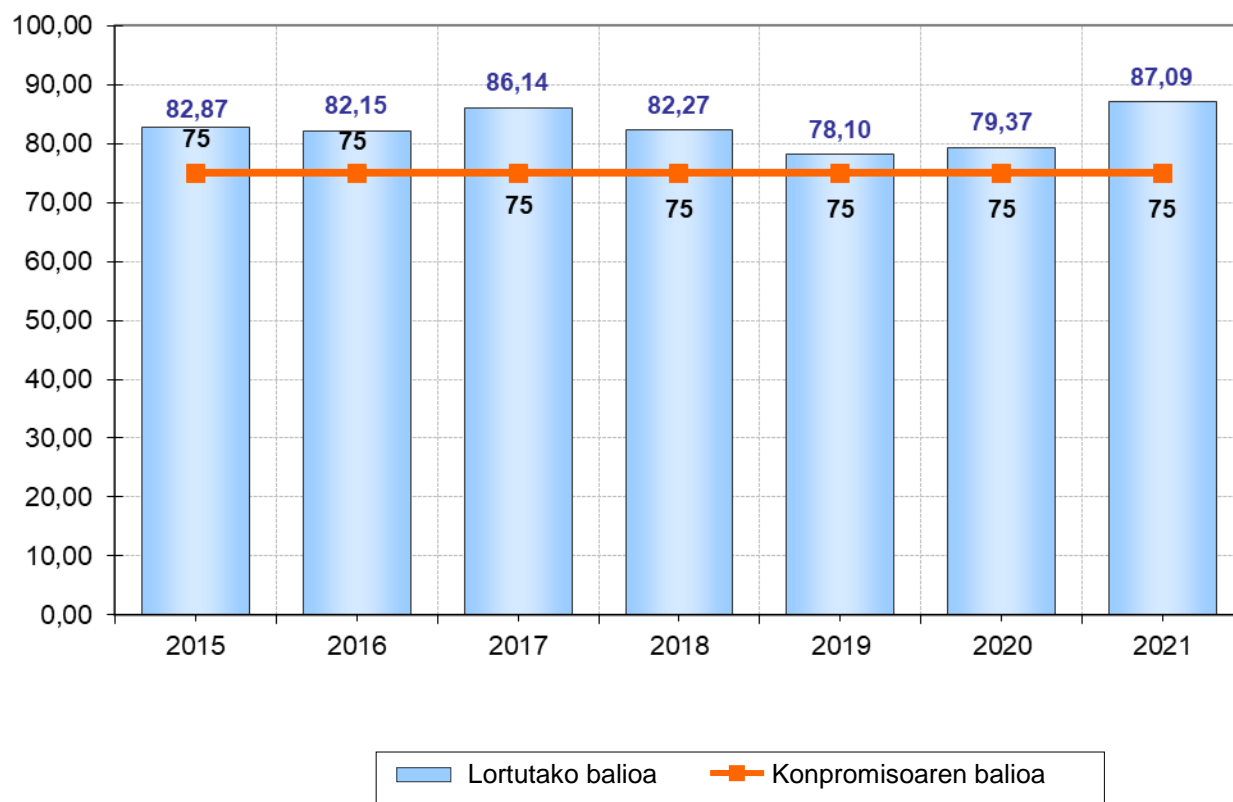




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

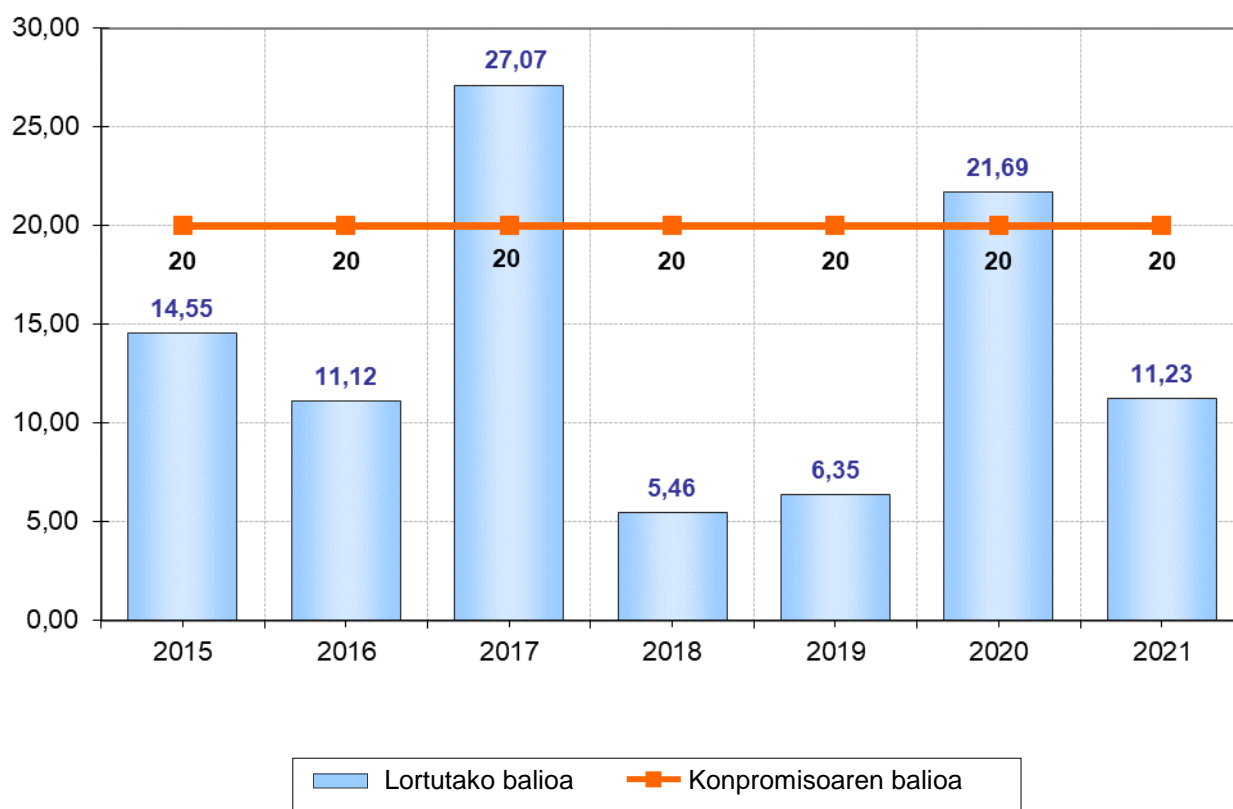




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

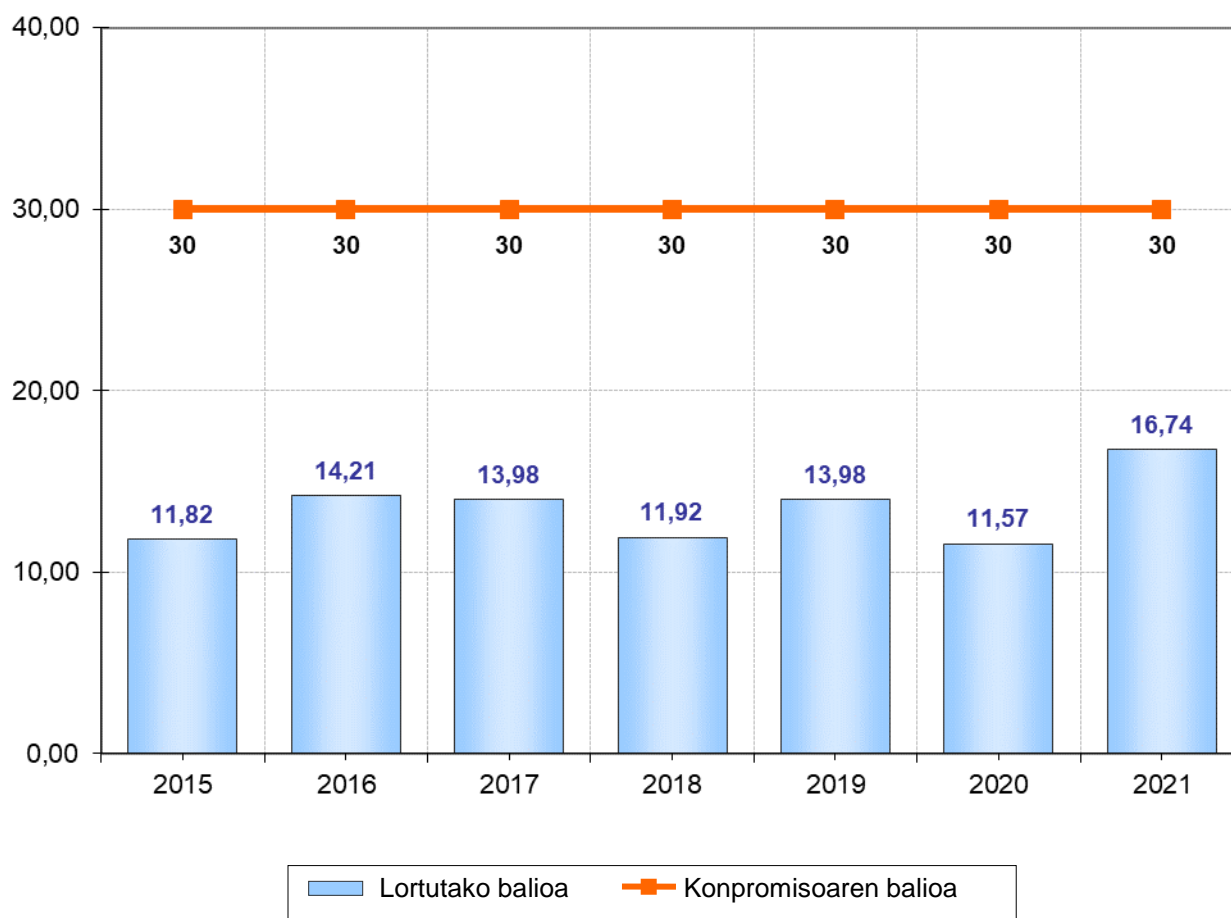




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

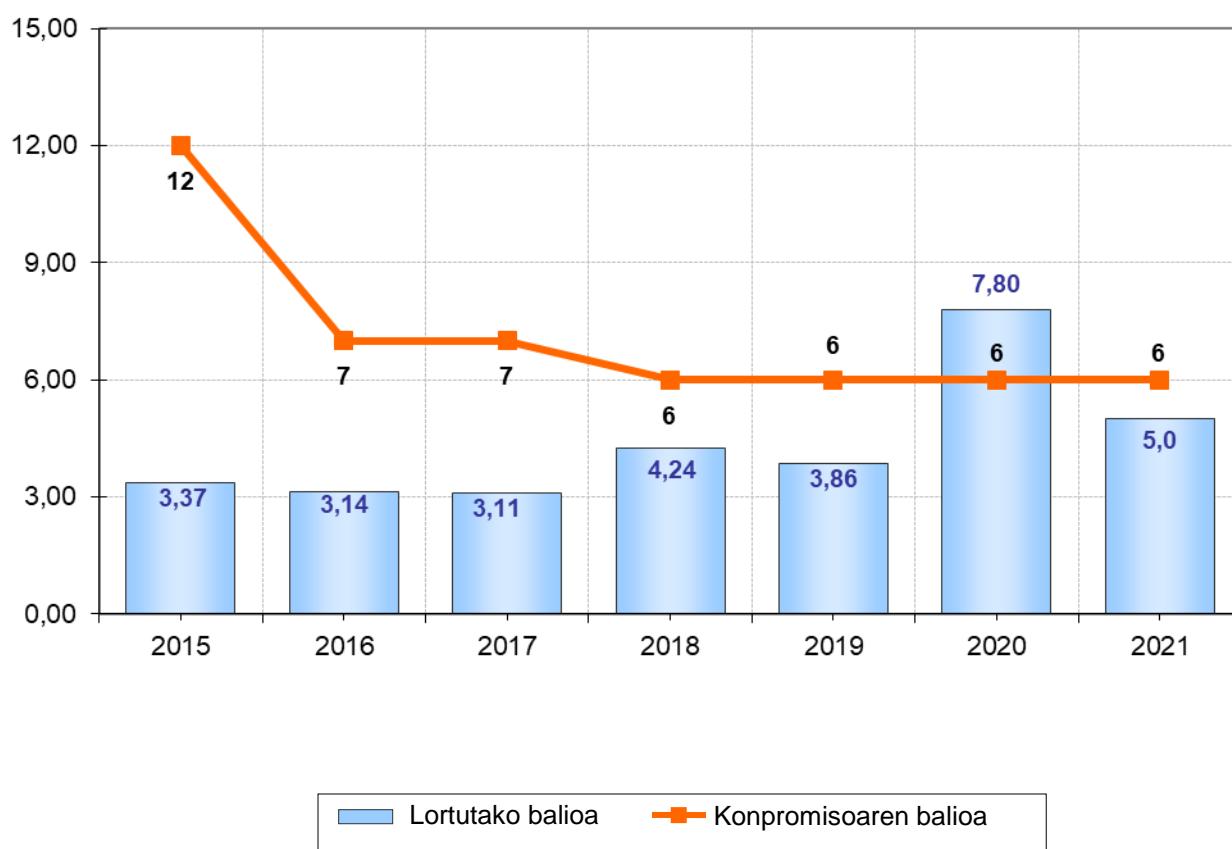




## Aitorpenen kudeaketa

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

