



ZERBITZUEN KARTA: SOZIJETATEEN GAINEKO ZERGA 2016

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Inkestatutakoen %70ek jasotako arreta "ona" edo "oso ona" dela erantzun dezaten arlo hauetan: - Emandako tratua eta konpontzeko interesa - Kalitatezko informazioa: zehatza eta zabala - Elebitasuna: aukeratutako hizkuntza ofiziala	%70	- %78,68 - %69,33 - %87,54	--	Gogobetetze mailari buruz herritarrek bete dituzten 371 inkesten emaitzak prozesatu dira. Balorazio orokorra: 10etik 7,55 puntu.
Telefono zaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.	%95	% 97,60		
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	40 egun	32,16 egun		Kontsulta kopurua: 99 Legezko epea: 180 egun
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 15 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).	15 egun	3,25 egun		Kexa kopurua: 4 Legezko epea: 30 lanegun
PRODUKTU ESPEZIFIKOAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	60 egun	63 egun		Argitalpen data: 2016/04/25
Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	10 egun	11 egun		Argitalpen data: 2016/06/20
Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean (200 ereduak).	40 egun	49 egun		Argitalpen data: 2016/05/03
Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapen teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	61 egun		Argitalpen data: 2016/05/01
Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburu kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	43 egun		Argitalpen data: 2016/05/19
AITORPENEN KUDEAKETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Kanpainan aurkeztu diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.	%75	% 82,15		Batez besteko epea: 76 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
Aurkeztutako aitorpenen kopiak kanpaina bukatu eta 3 egunetara lortu ahal izatea.	3 egun	egun 1		
Aitorpenak zuzentzeko eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 20 egunetik beherakoa izatea	20 egun	11,12 egun		Zuzentzeko eskaera kopurua: 308
Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkeztu diren berraztertze errekurtsioei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea	30 egun	14,21 egun		Berraztertze errekurtsio kopurua: 156
Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea.	7 egun	3,14 egun		Eskaera kopurua: 173
Ez aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta	90 egun	53 egun		Errekerimenduen hasierako data: 2016/09/14

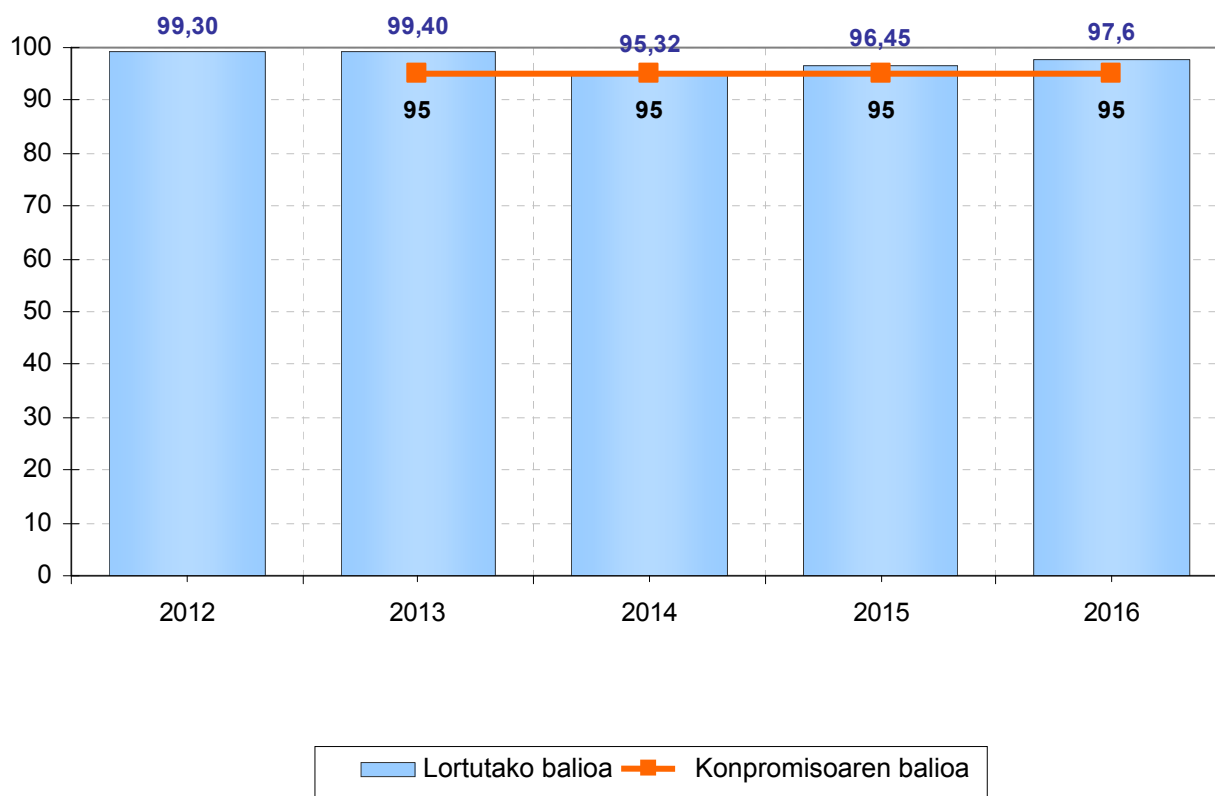


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

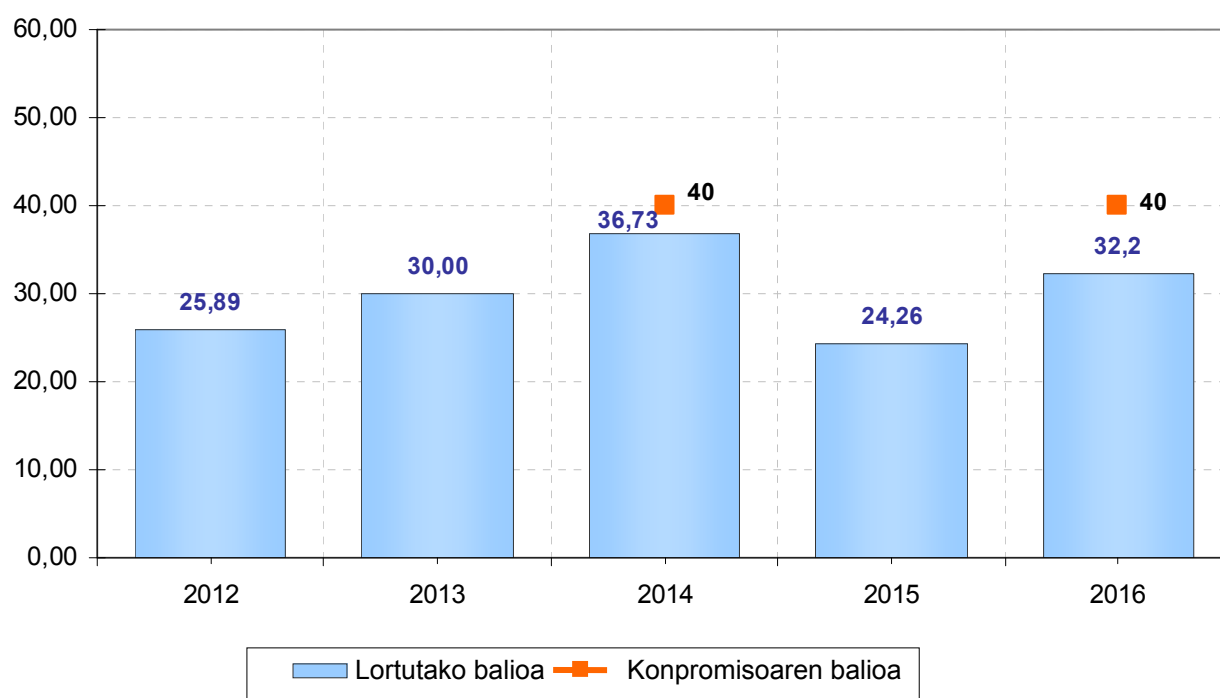




Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

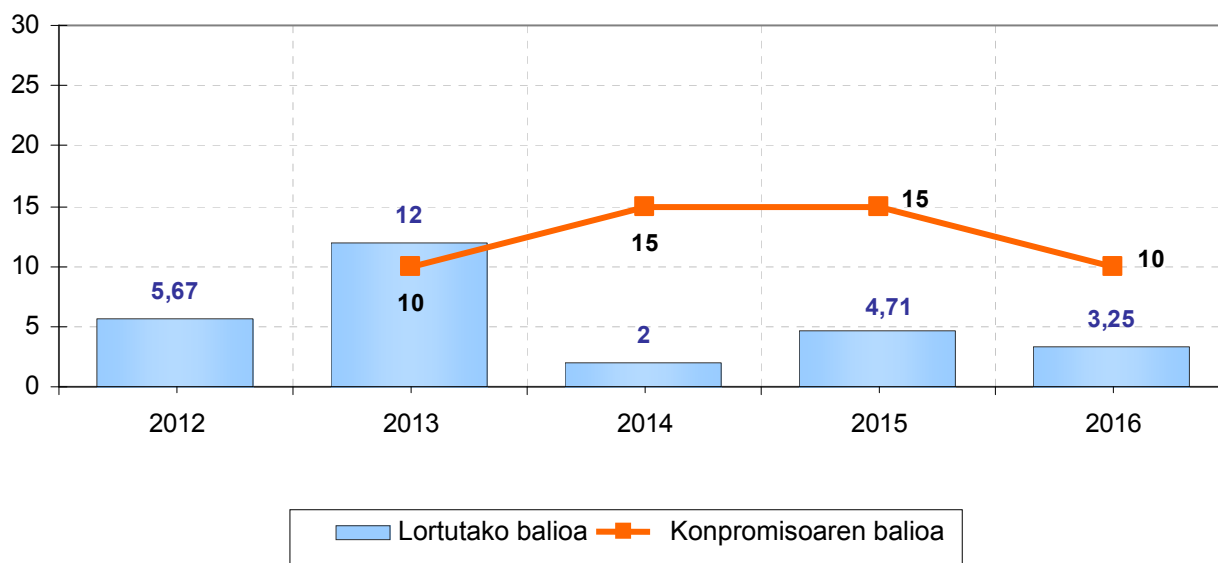




Zergadunarekiko arreta

3. Grafikoa: Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetatik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak

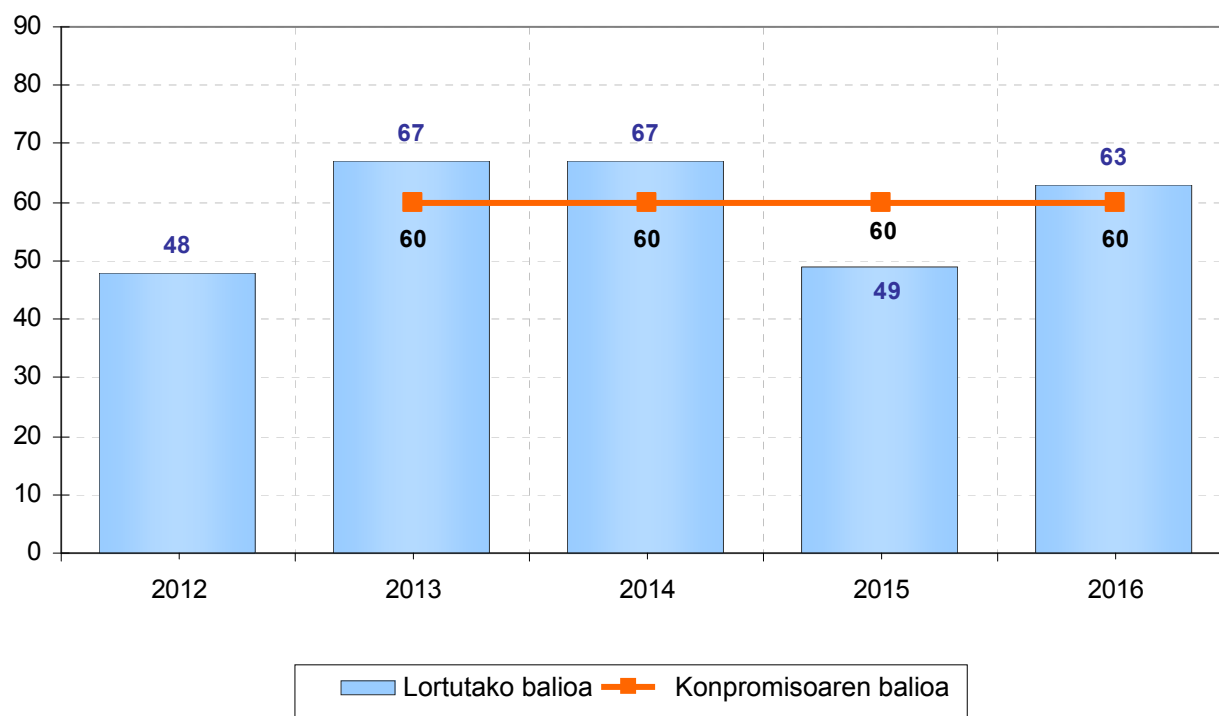




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

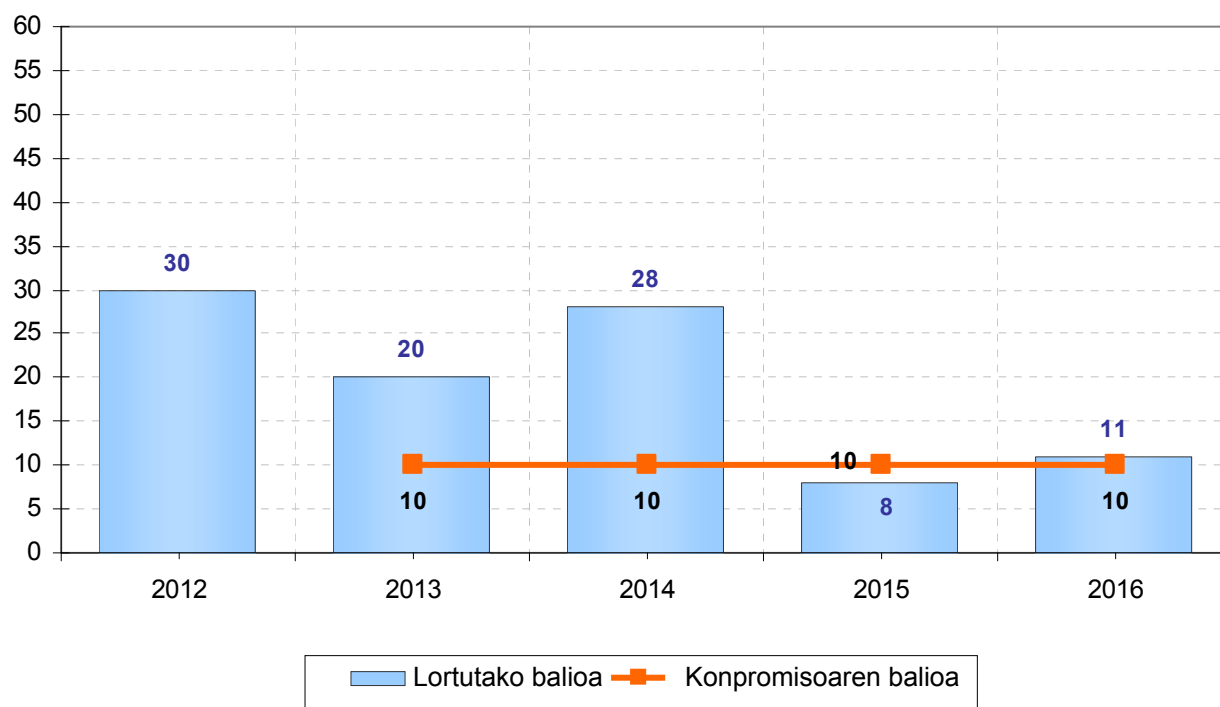




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

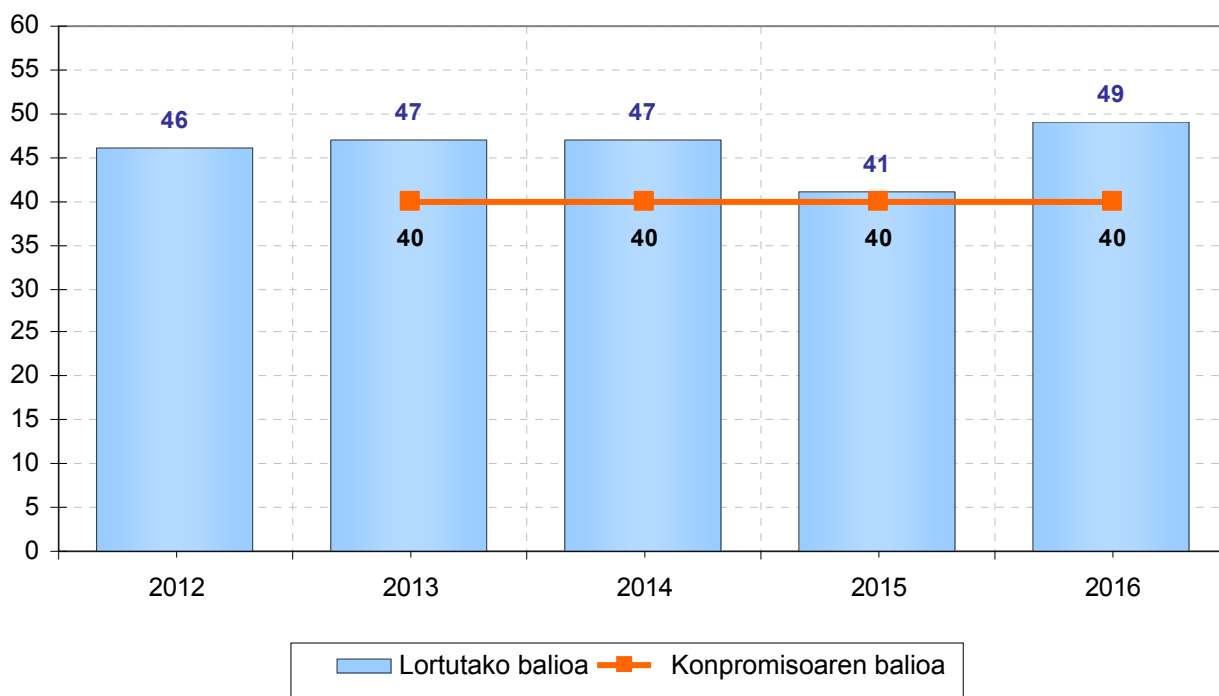




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

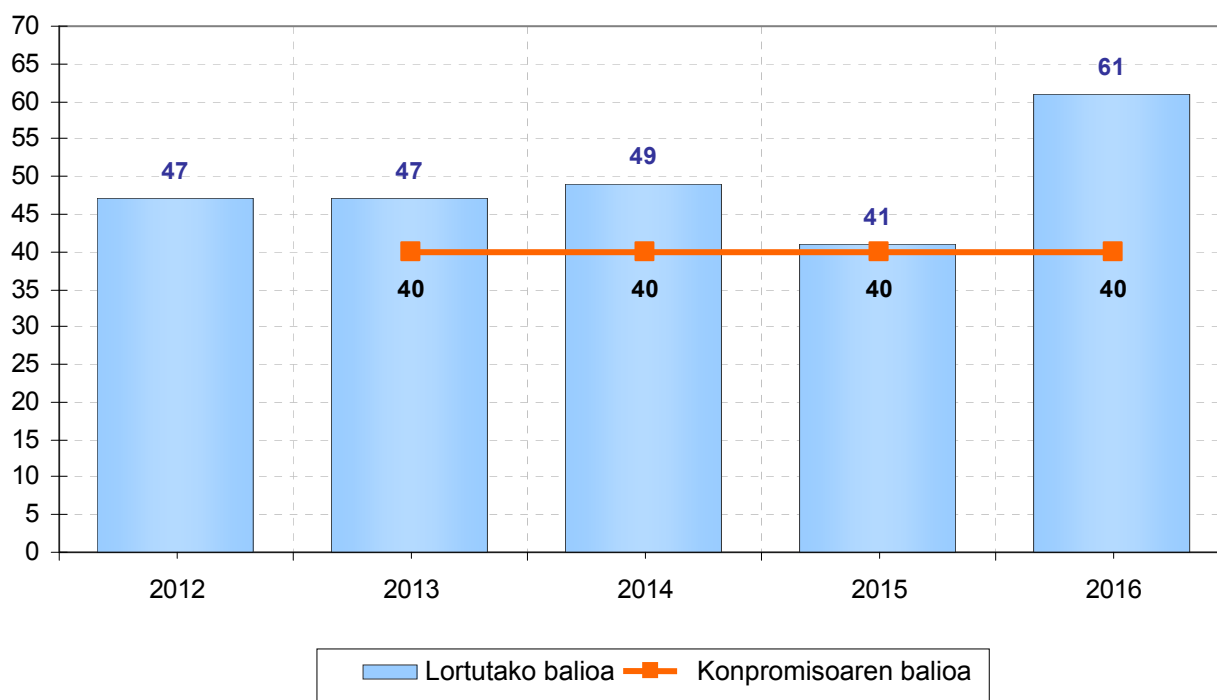




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

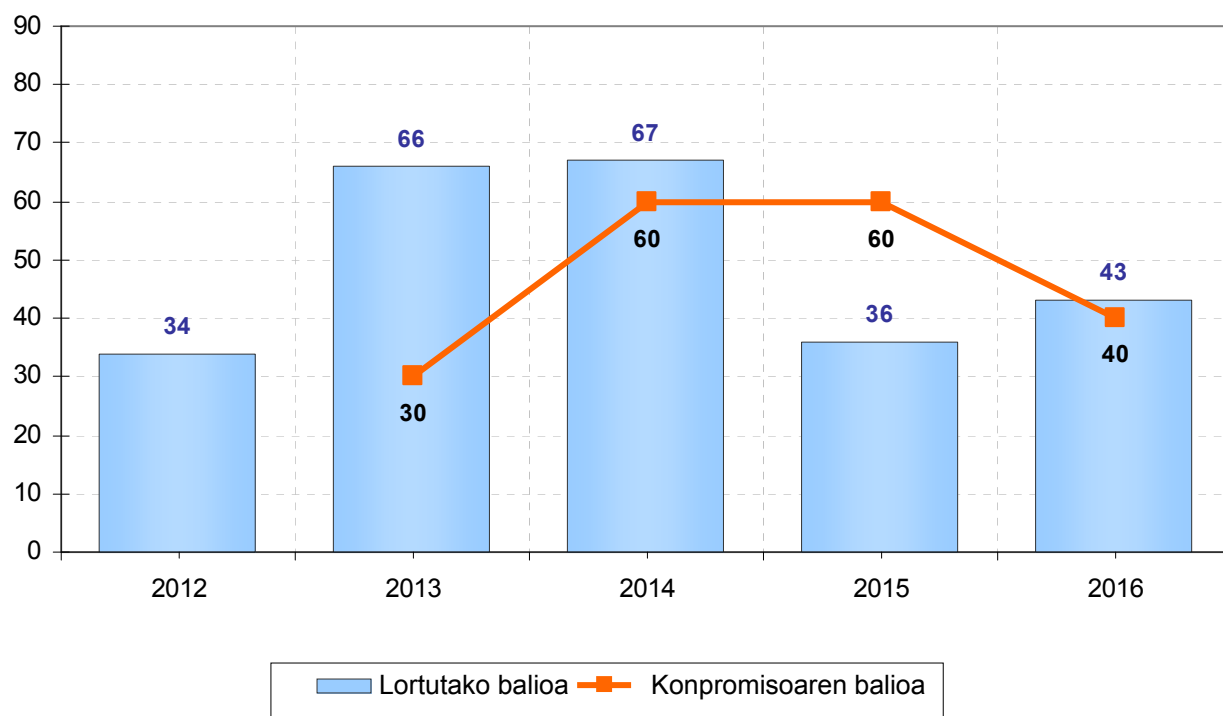




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

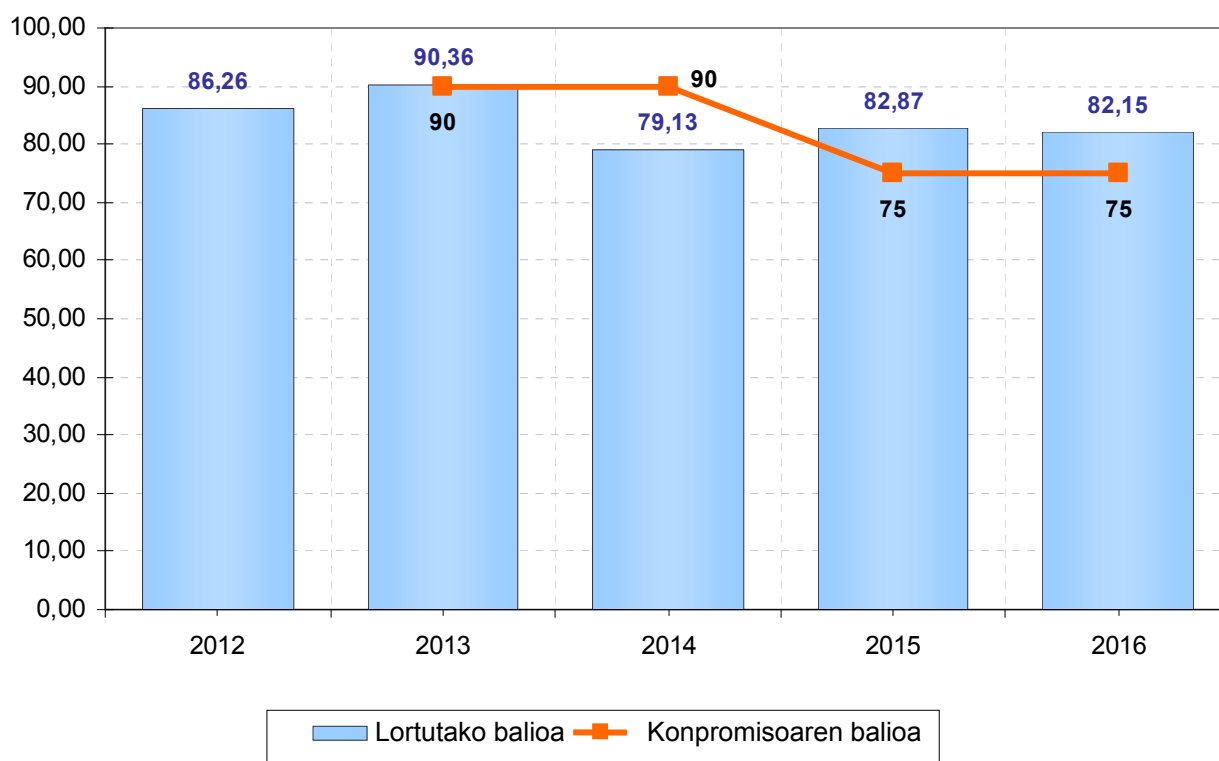




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

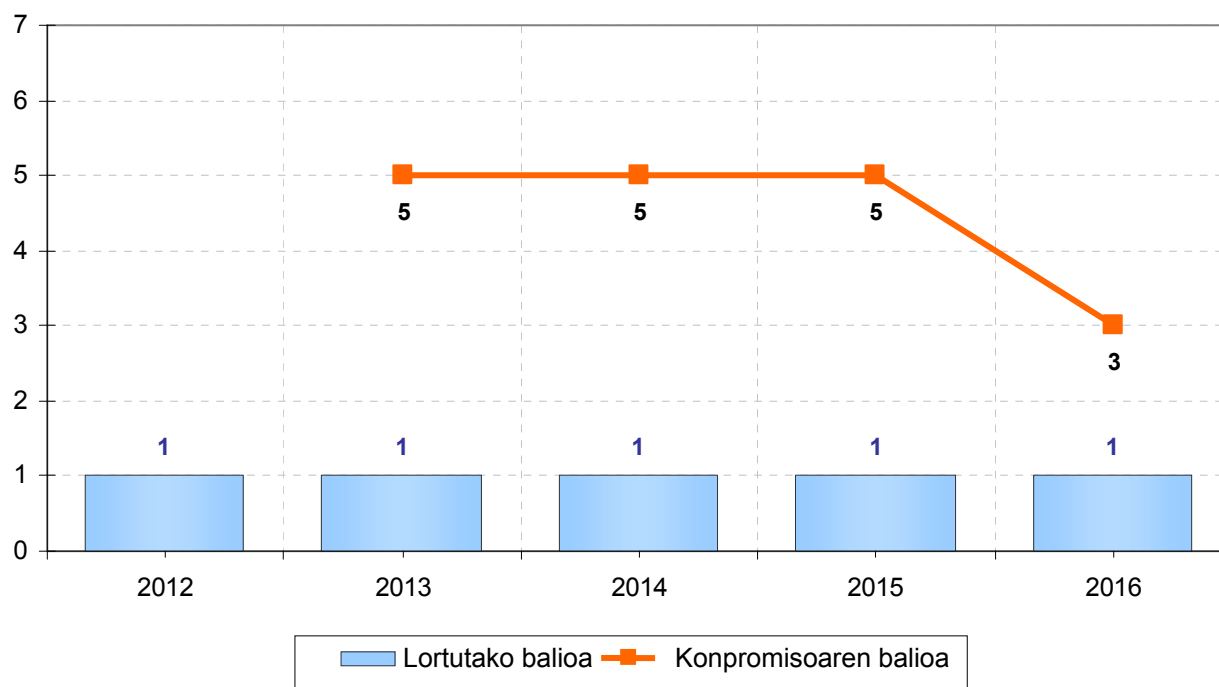




Aitorpenen kudeaketa

10. Grafikoa: Aurkeztutako aitorpenen kopiak kanpaina bukatu eta 3 egunetara lortu ahal izatea.

Neurketa unitatea: egunak

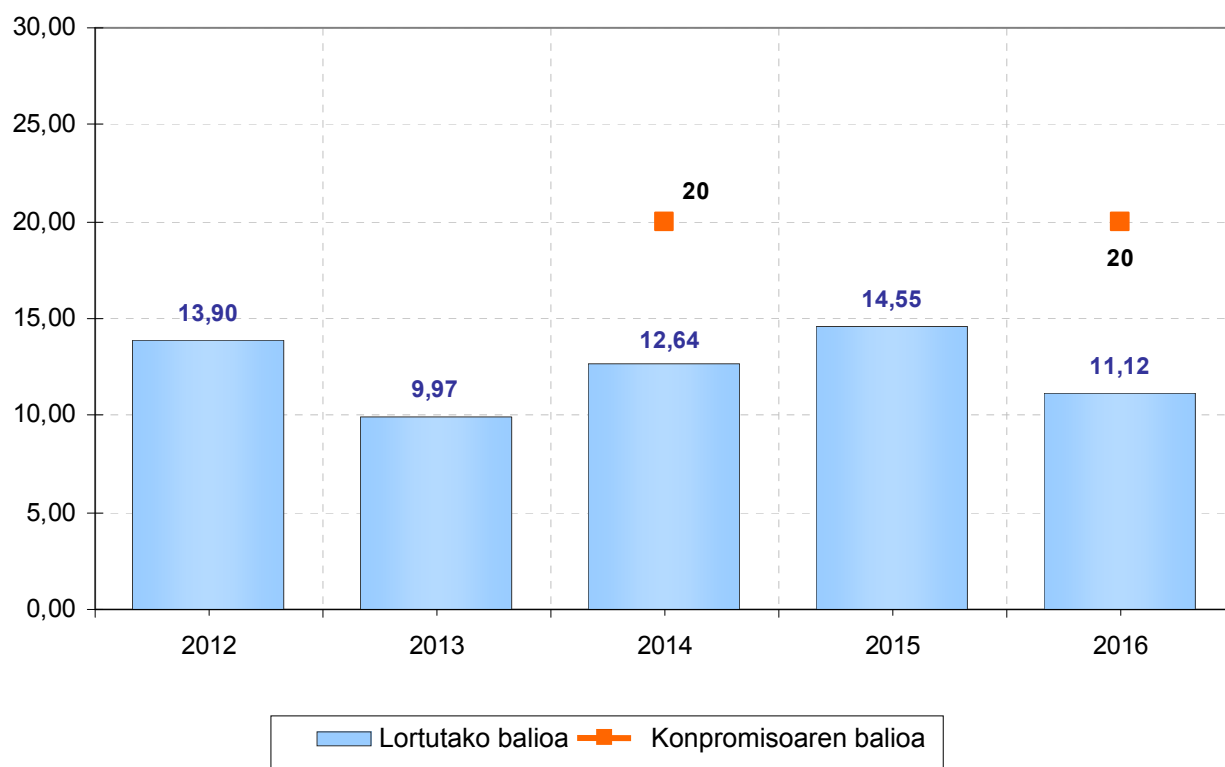




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

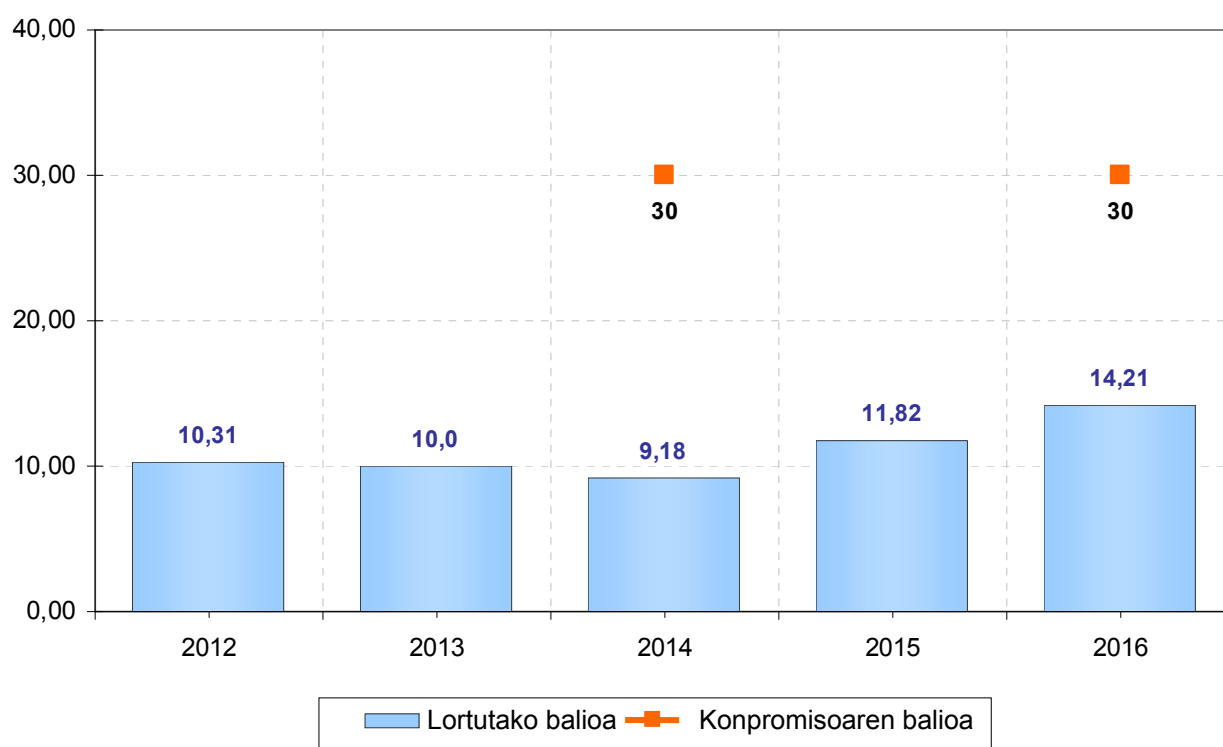




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

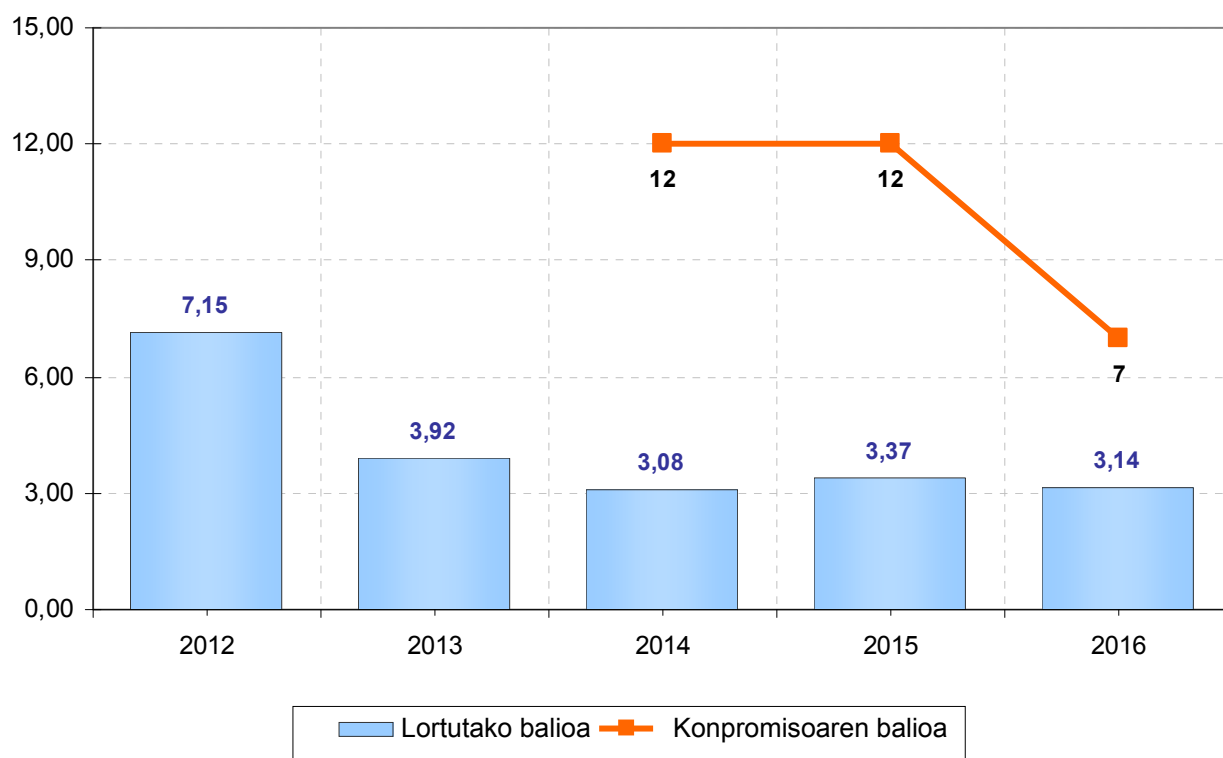




Aitorpenen kudeaketa

13. Grafikoa: Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea.

Neurketa unitatea: egunak





Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

