



ZERBITZUEN KARTA: SOZietATEEN GAINEKO ZERGA 2019

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	%71,86	--	2019an egindako inkesta. 949 galdetegi prozesatu dira. Balorazio orokorra: 10etik 7,64 puntu .
Telefono zaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.	%95	% 97,93		8.848 dei jaso dira eta horietatik 183 galdut dira.
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).	40 egun	36 egun		Kontsulta kopurua: 115 Legezko epea: 180 egun
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).	7 egun	1,67 egun		Kexa kopurua: 3 Legezko epea: 30 lanegun
PRODUKTU ESPEZIFIKOAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	60 egun	108 egun		Argitalpen data: 2019/03/14
Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	10 egun	17 egun		Argitalpen data: 2019/06/13
Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean (200 ereduak).	40 egun	46 egun		Argitalpen data: 2019/05/15
Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapen teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	46 egun		Argitalpen data: 2019/05/15
Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburu kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	87 egun		Argitalpen data: 2019/04/04
AITORPENEN KUDEAKETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Kanpainen aurkeztu diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.	%75	% 78,10		Batez besteko epea: 87,66 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	6,35 egun		Zuzentzeko eskaera kopurua: 136
Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkeztu diren berraztertze errekurtsioei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea.	30 egun	13,98 egun		Berraztertze errekurtsio kopurua: 83
Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea.	6 egun	3,86 egun		Eskaera kopurua: 220
Ez aitorzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitorzeko kanpaina behin amaituta.	90 egun	70 egun		Errekerimenduen hasierako data: 2019/10/04

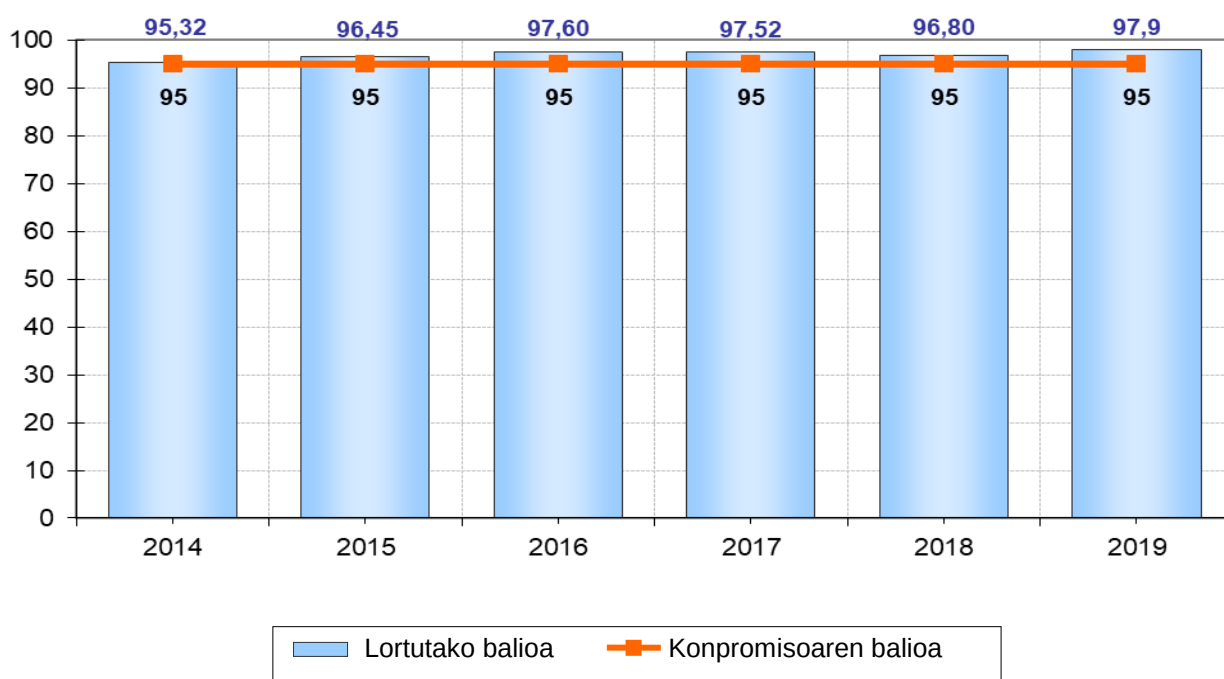


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

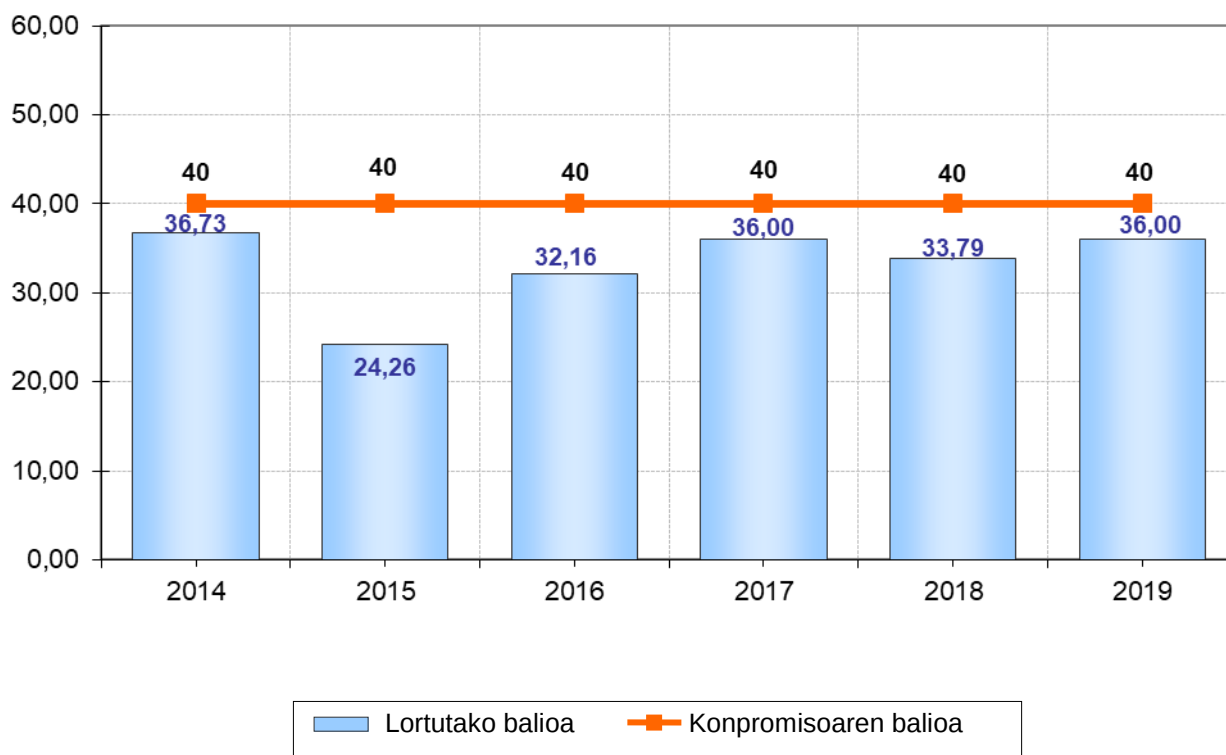




Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

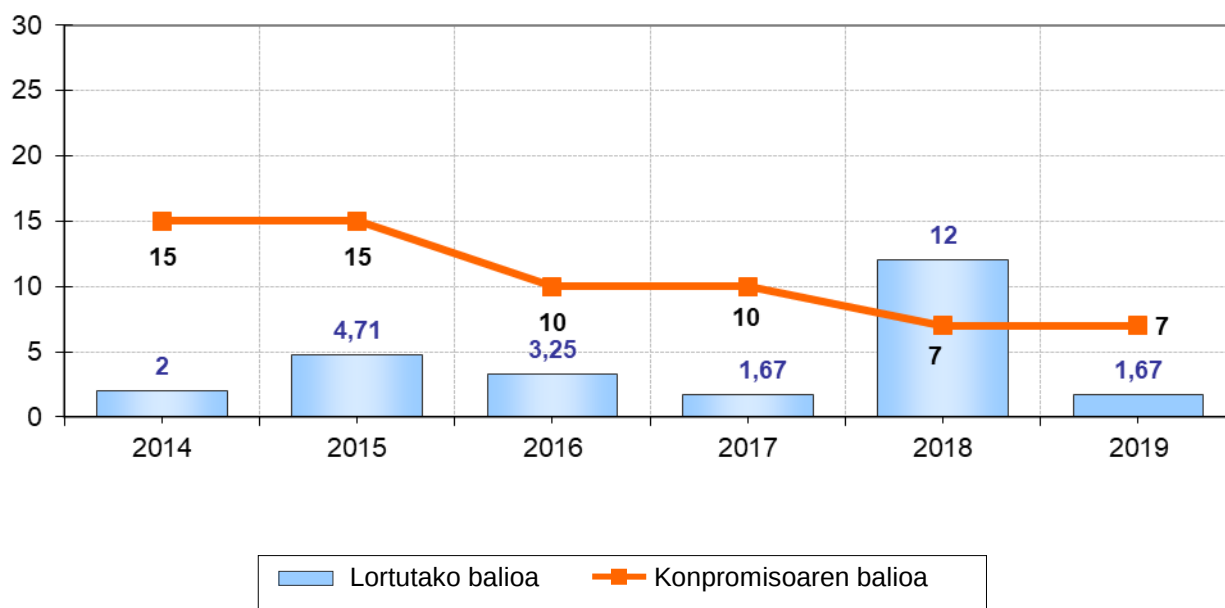




Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

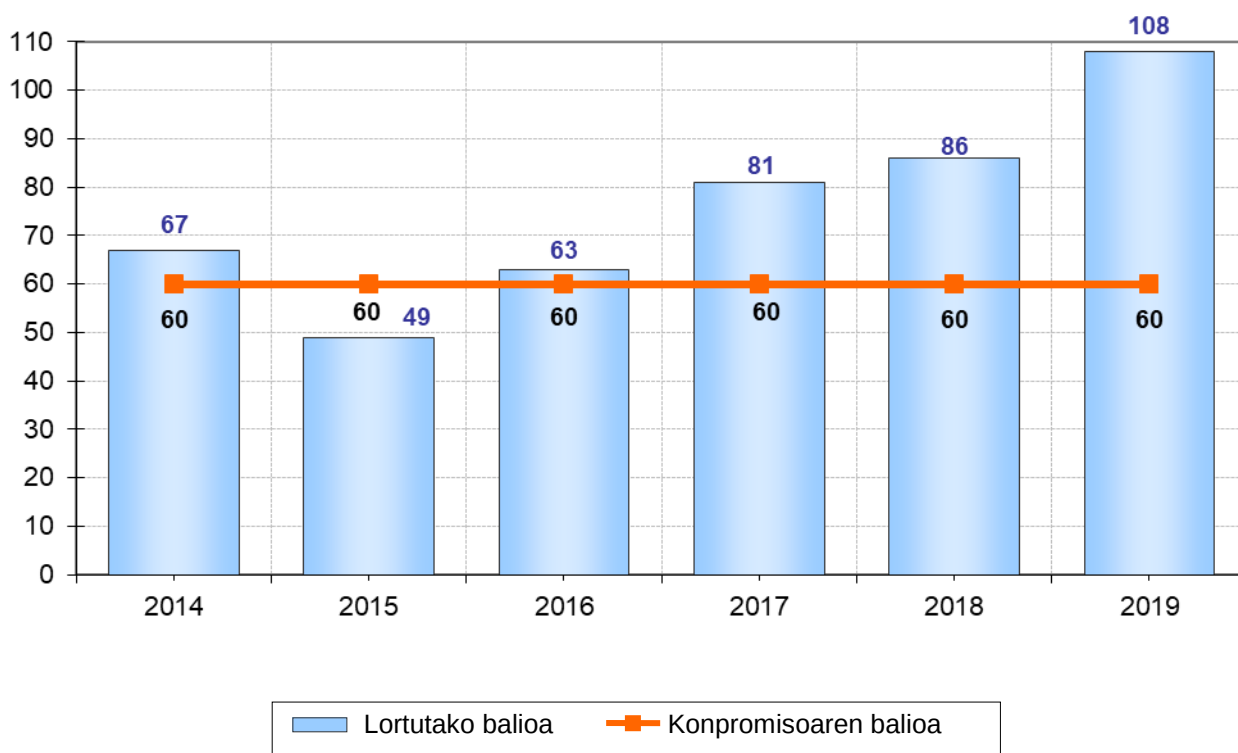




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

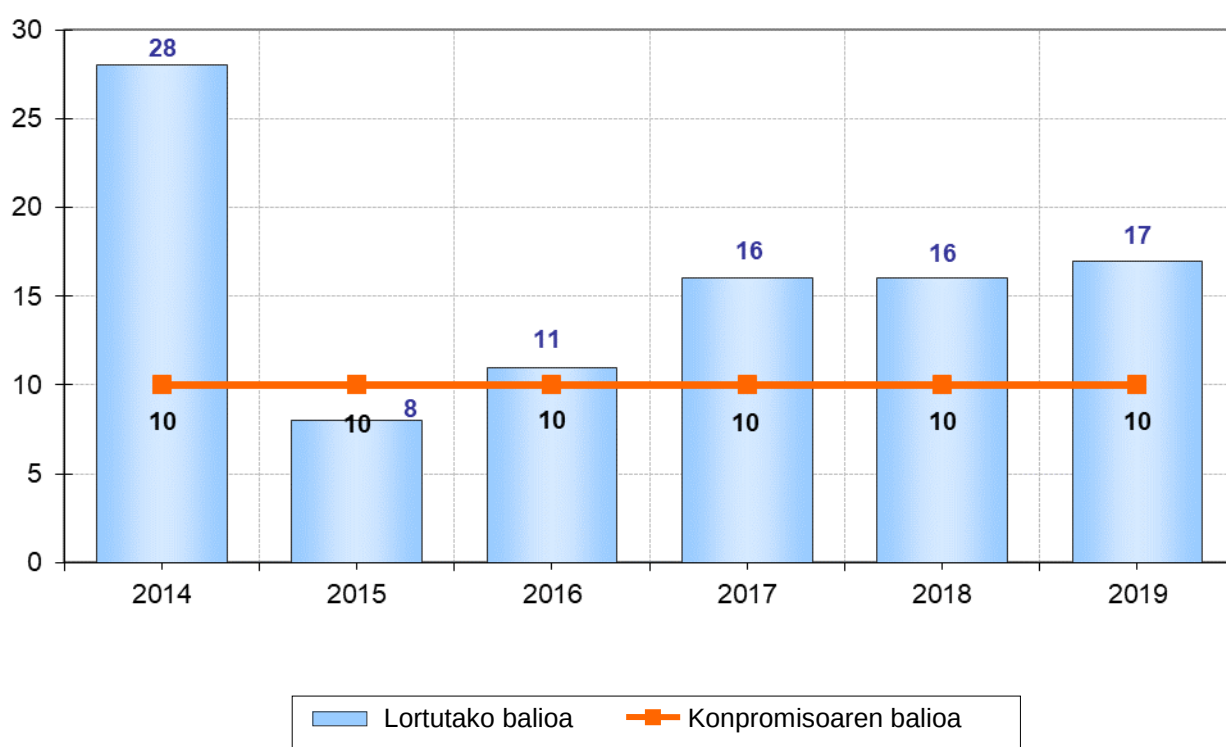




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

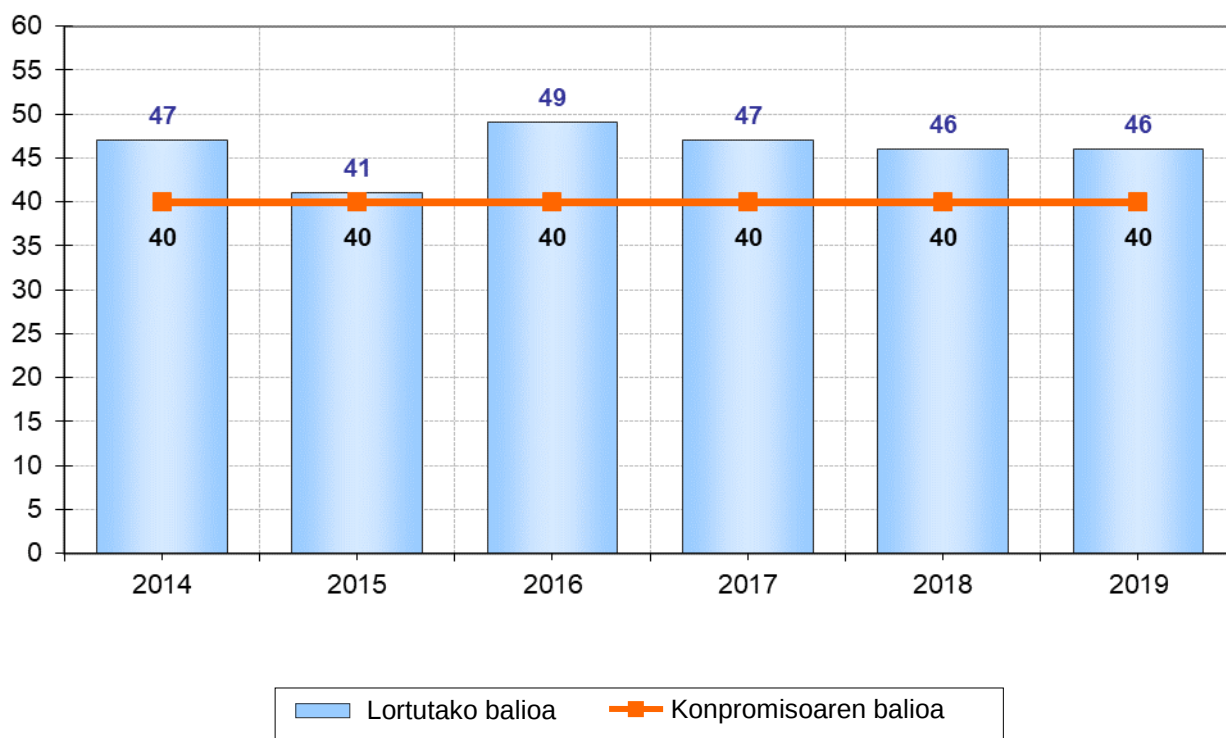




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

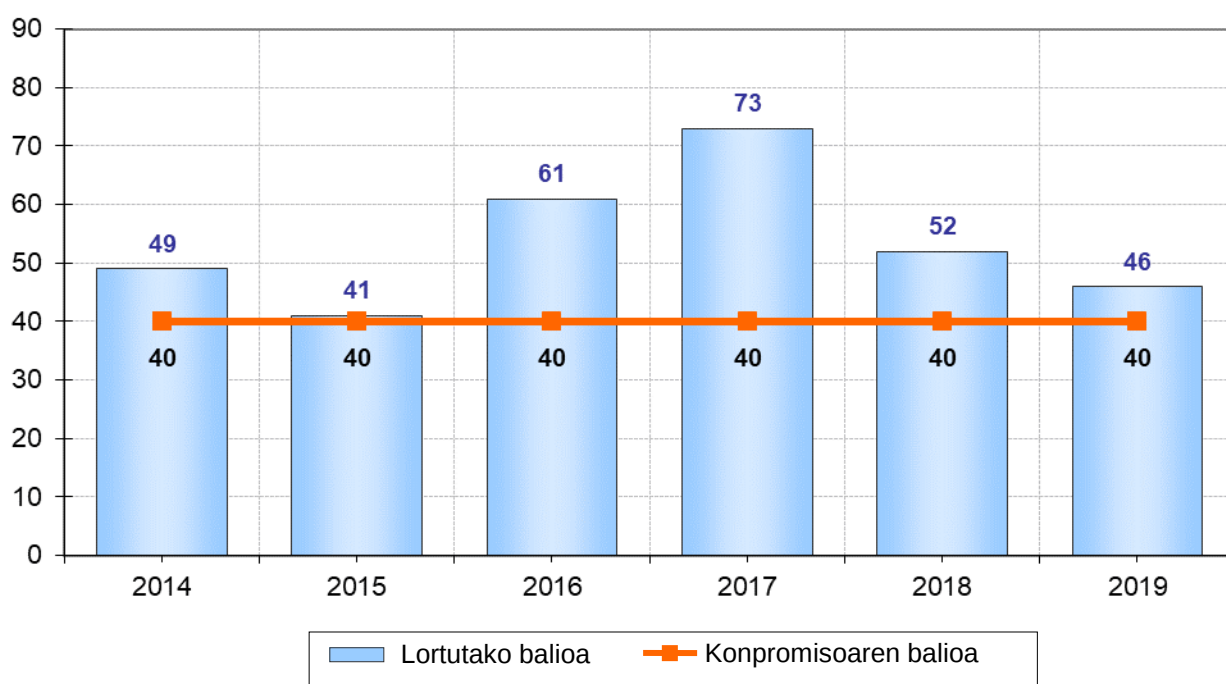




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

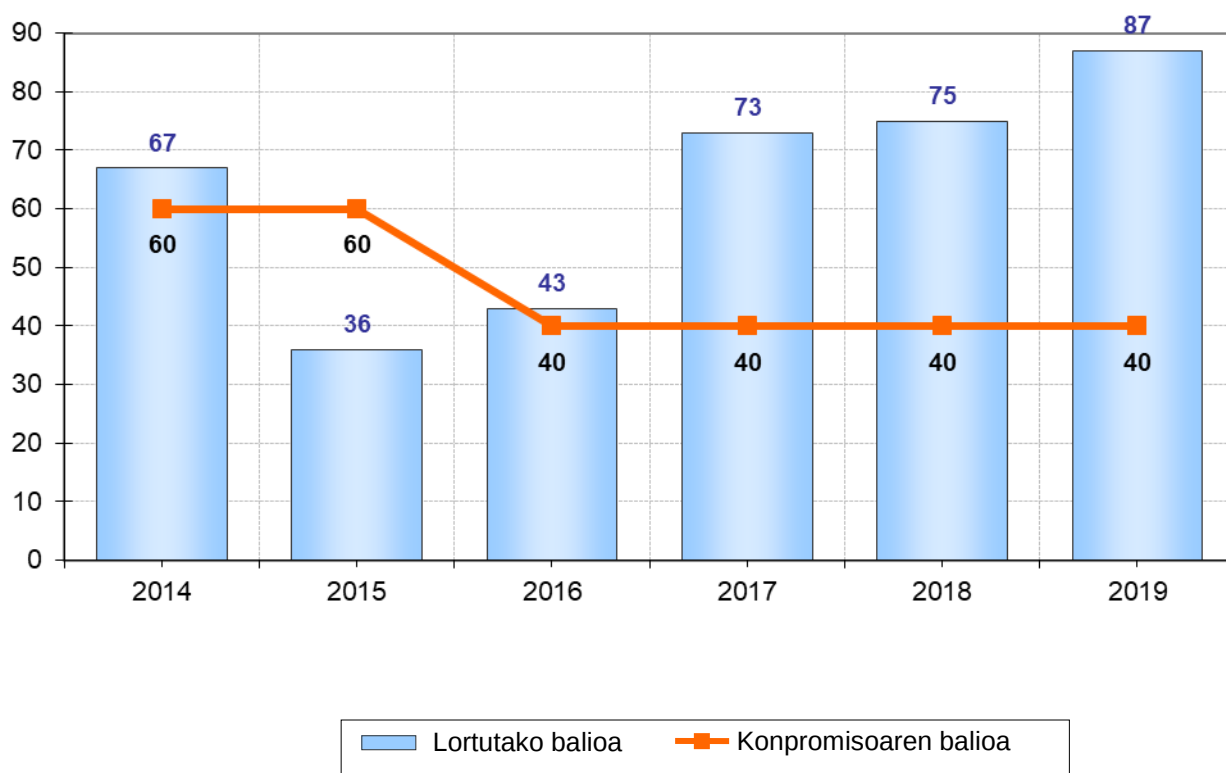




Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

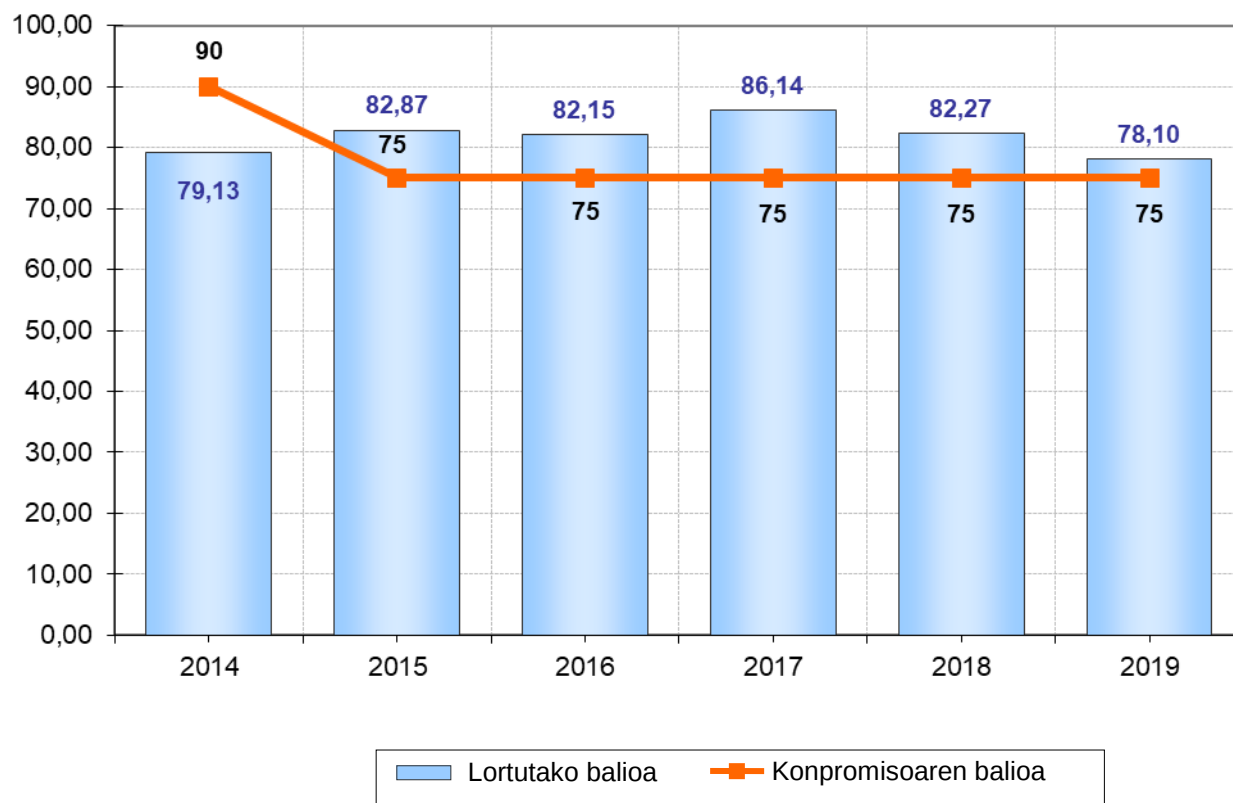




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

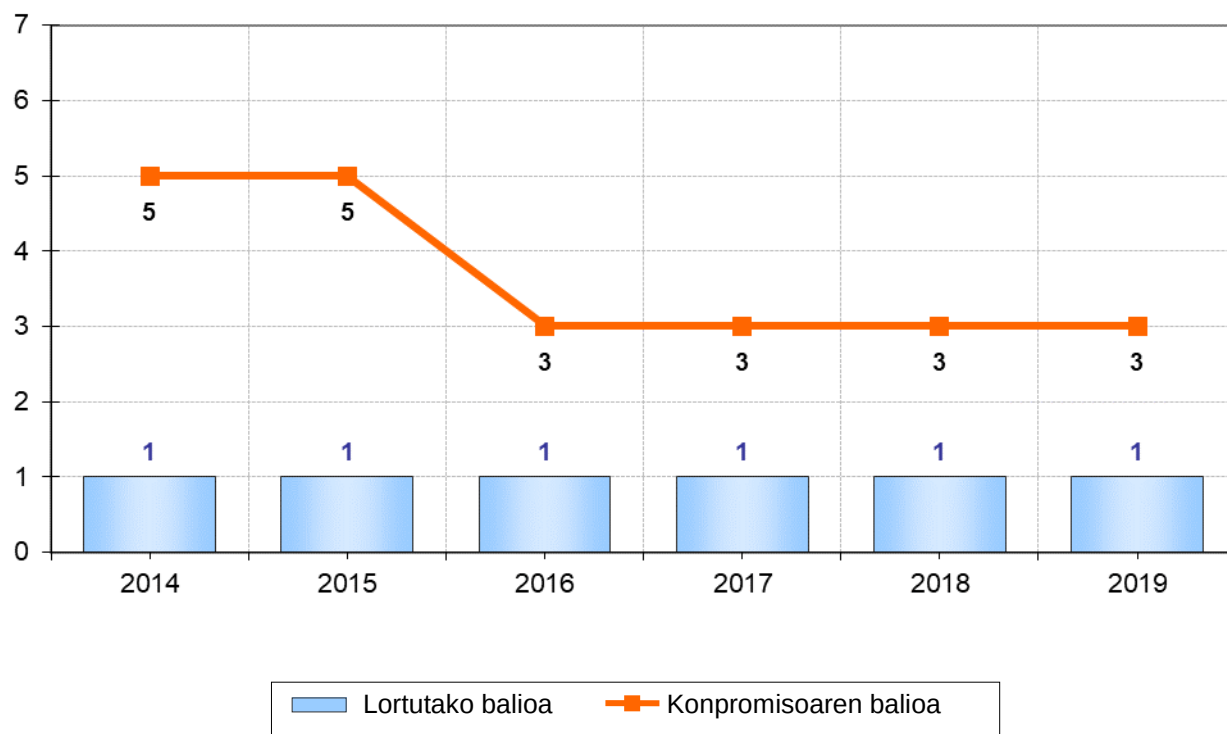




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

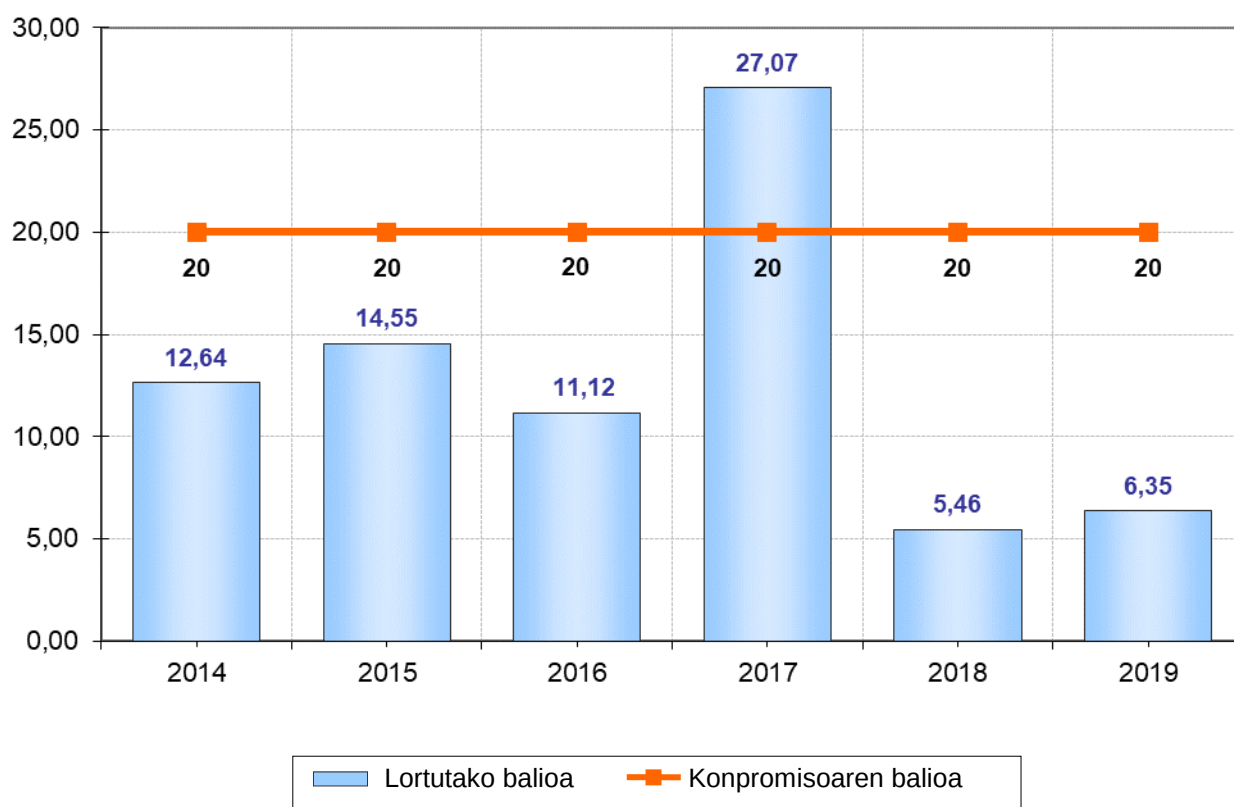




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

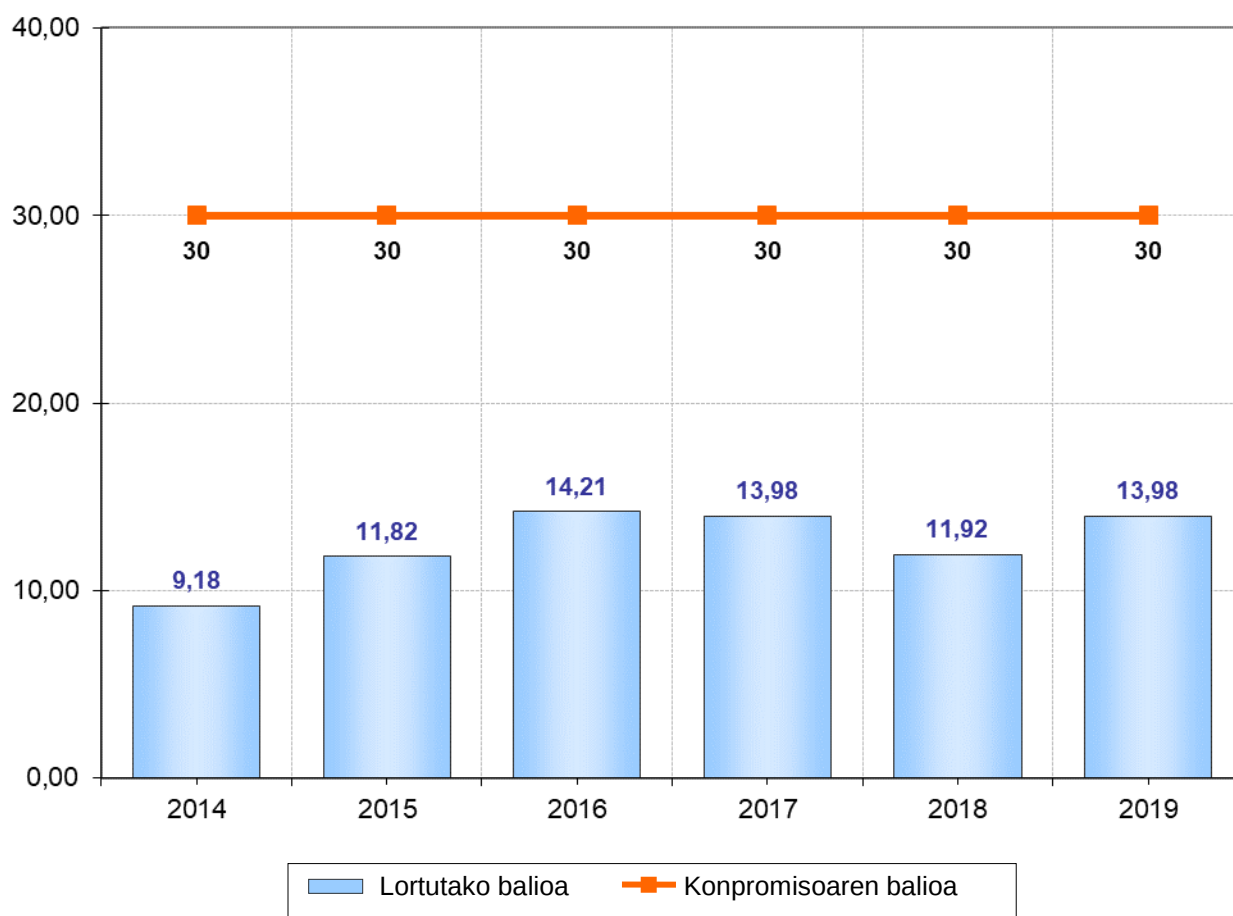




Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

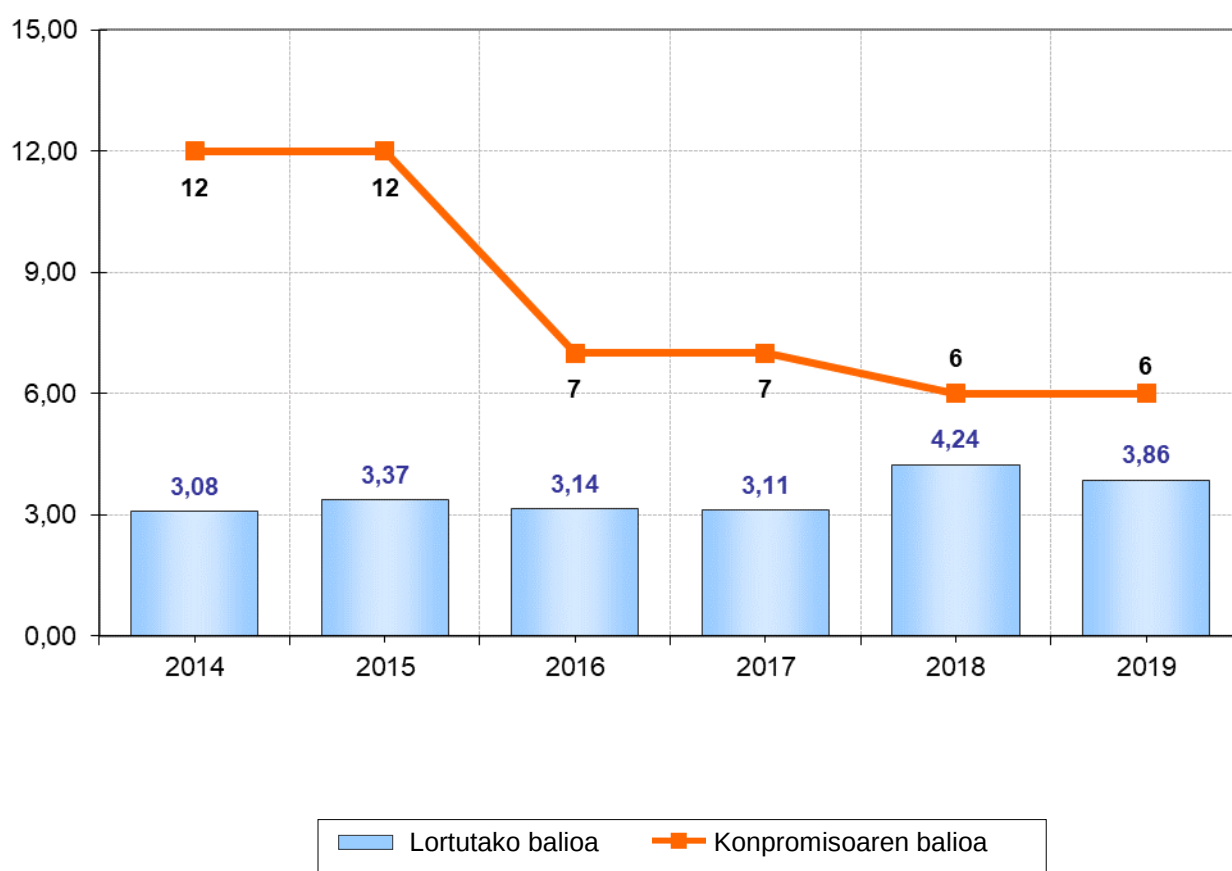




Aitorpenen kudeaketa

13. Grafikoa: Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 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

