



## 2019ko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZUEN KARTA

KONPROMI SOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,78</b>		Gogobetetze mailari buruzko 28.566 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik <b>8,93</b> puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,63</b>		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>9,10</b>		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	<b>8,92</b>		
Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batezbesteko denbora murriztea.	5 minutu			Pandemia dela eta, Herritarren Arreta Zerbitzua arduratu da arreta presentzialaz.
Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	<b>%99,8</b>		Jasotako 55.578 deietatik 105 baino ez ziren galdu. Eguneko batezbestekoa: artatuak 761 eta galduak 1,4.
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	<b>6,5 egun</b>		Aurten: 470 kontsulta. Iaz: 214 eta 9,6 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	<b>1,8 egun</b>		Aurten: 22 kexa. Iaz: 23 eta 1,0 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	<b>43 egun</b>		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	<b>33 egun</b>		
Aitorpenak 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>23 egun</b>		
Autolikidazioen emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzea ahalbidetuko duen errenta eta ondarea programen bertsio bat argitaratzea webgunean.	2017-12-01	<b>2019-11-19</b>		
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	<b>13 egun</b>		
Ordezkarri profesionalentzako errenta eta ondarea aitortzeko programak prestatzen dutenei eskura jartzea erregistroen diseinuak kanpaina hasi aurretik	30 egun	<b>47 egun</b>		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Errentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	<b>%67,1</b>		Guztira 257.714 proposamen bidali dira, aurreko urtean baino %2,8 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	<b>%88,0</b>		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	<b>%91,2</b>		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	<b>%79,8</b>		Itzulketa kopurua: 155.278. Batezbesteko epea: 2,02 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: 37.800. Batezbesteko epea: 1,29
ERRENTA INTERNET	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	<b>%99,6</b>		
Itzulketa guztiak 2020ko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	<b>%99,9</b>		Diru itzulketak egiteko epea aitorpena aurkeztu eta 6 hilabetera amaitzen da.

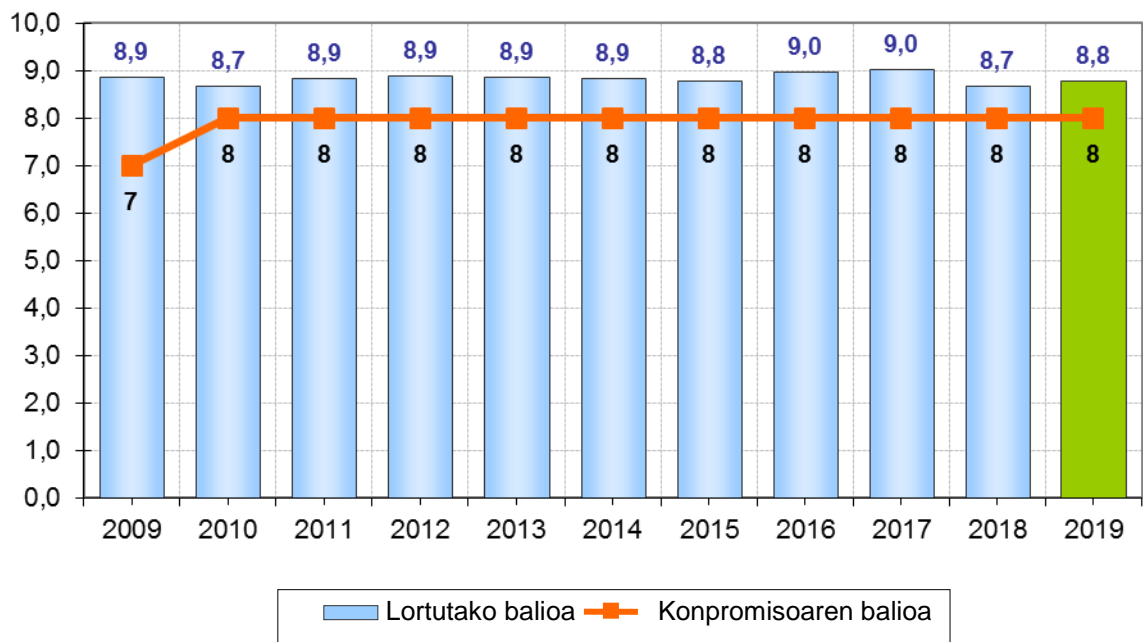


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### Zergadunarentzako arreta

1. grafikoa: Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

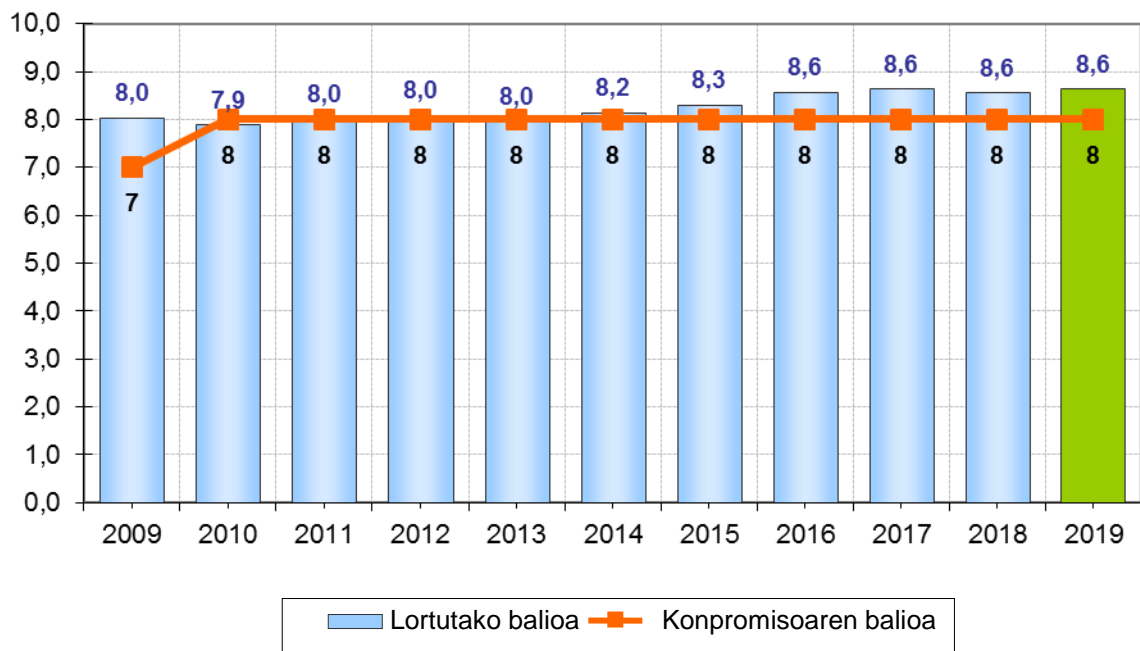




## Zergadunarentzako arreta

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

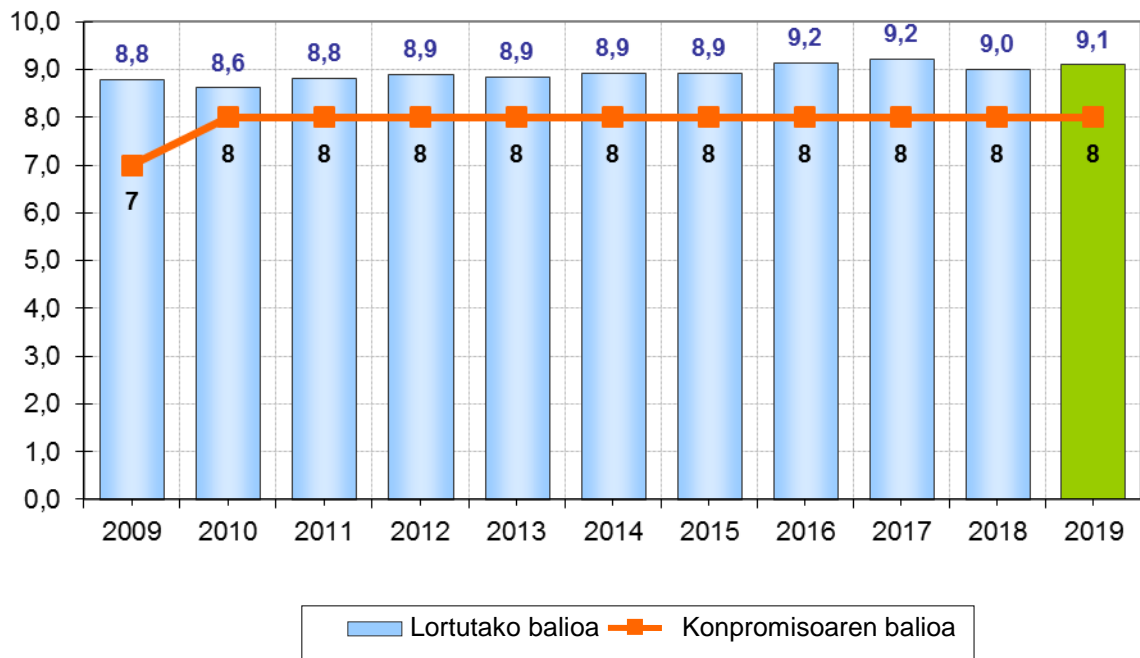
Neurketa unitatea: asebetetze maila



## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

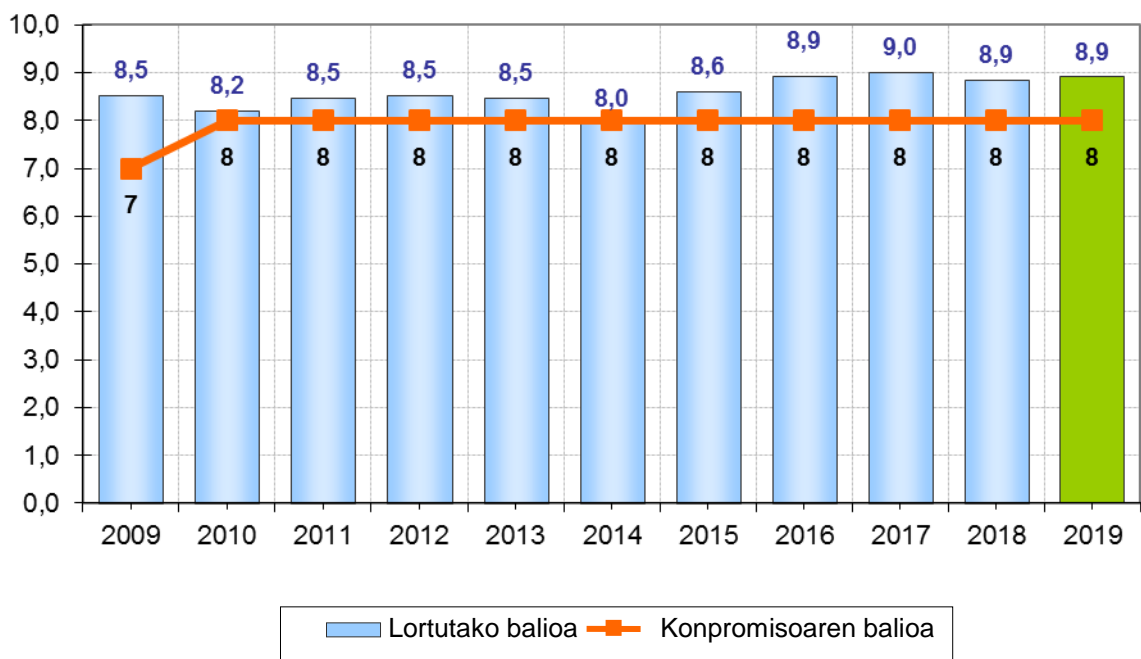




## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

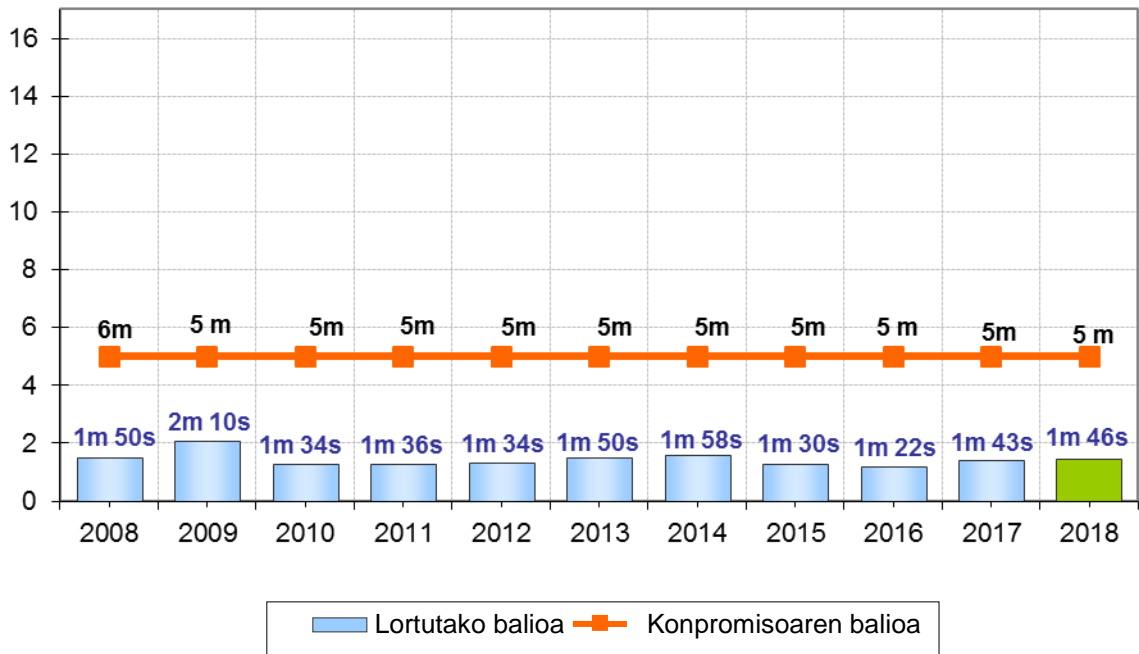




## Zergadunarentzako arreta

5. grafikoa: Foru Ogasunaren egoitza nagusian zergadunek itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.

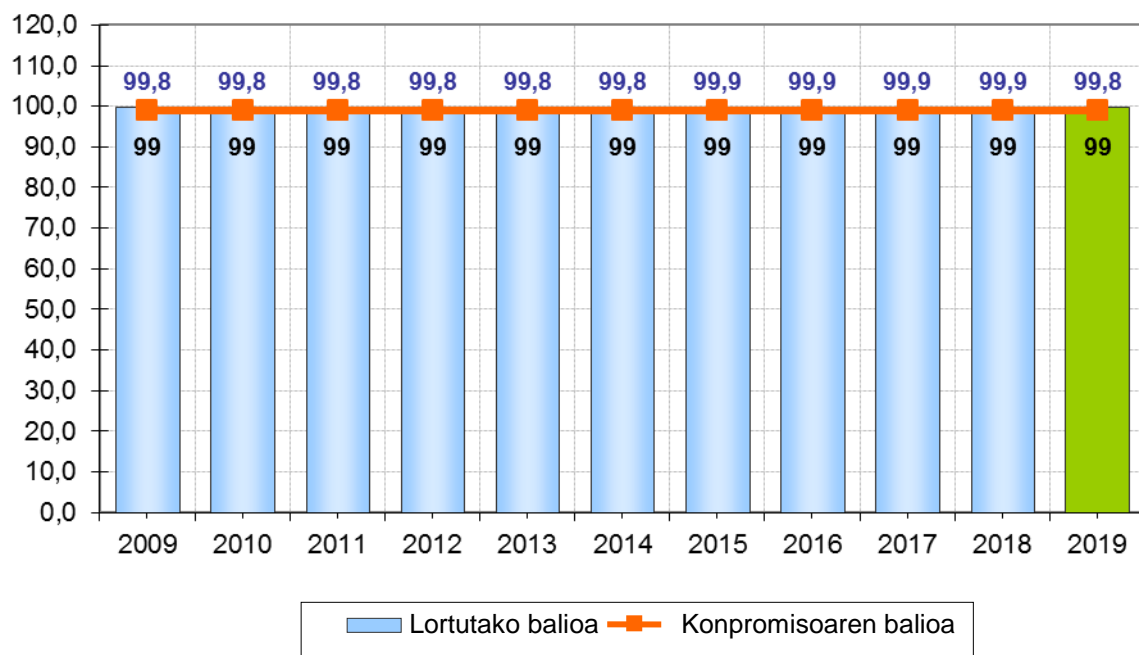
Neurketa unitatea: minutuak



## Zergadunarentzako arreta

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

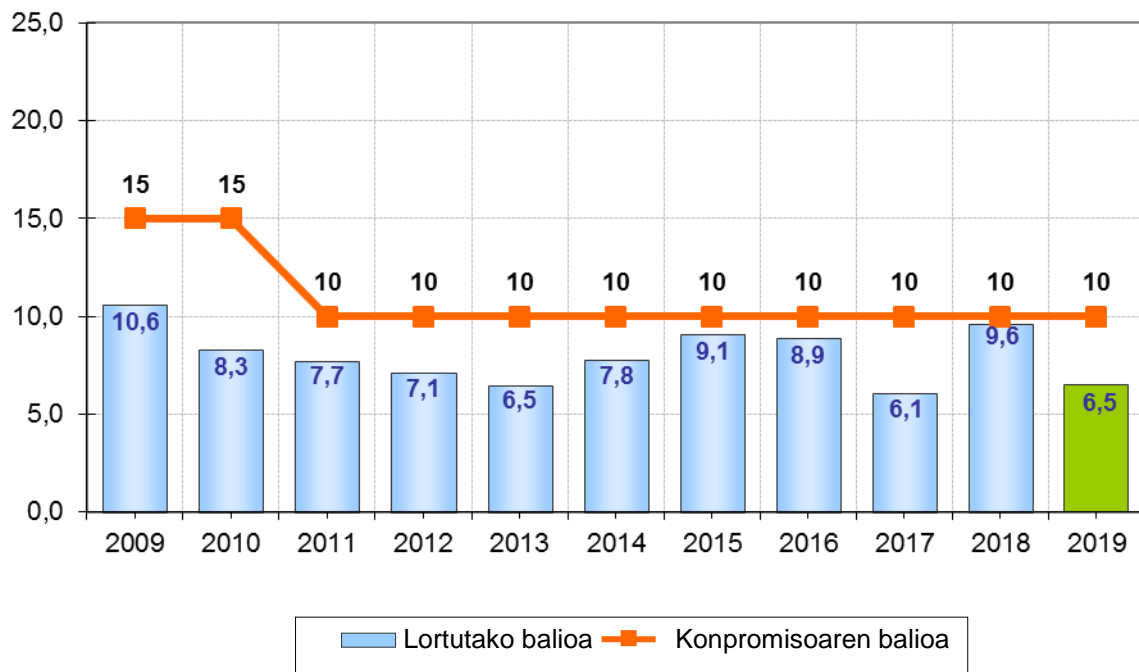
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

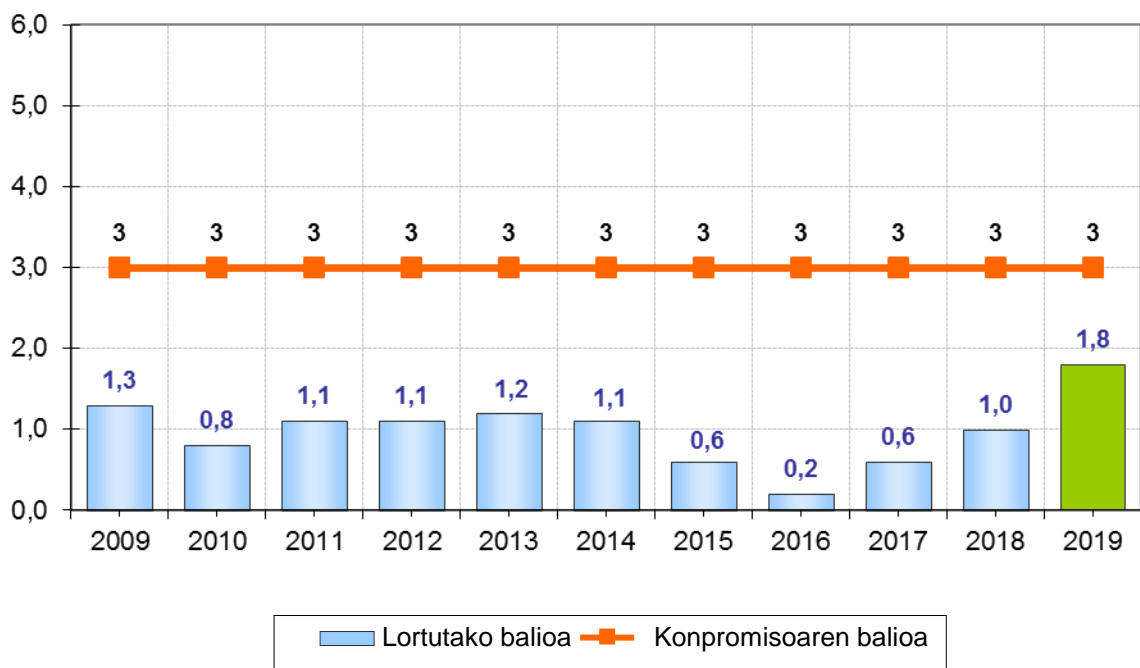




## Zergadunarentzako arreta

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

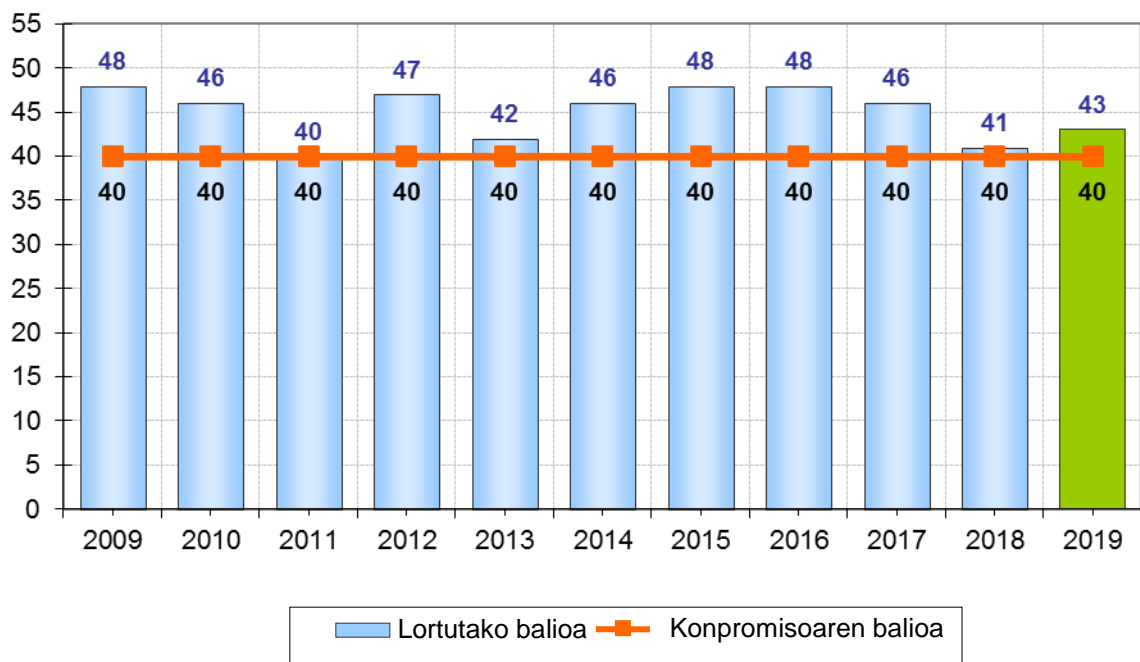
Neurketa unitatea: egunak



## Zergadunarentzako arreta

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

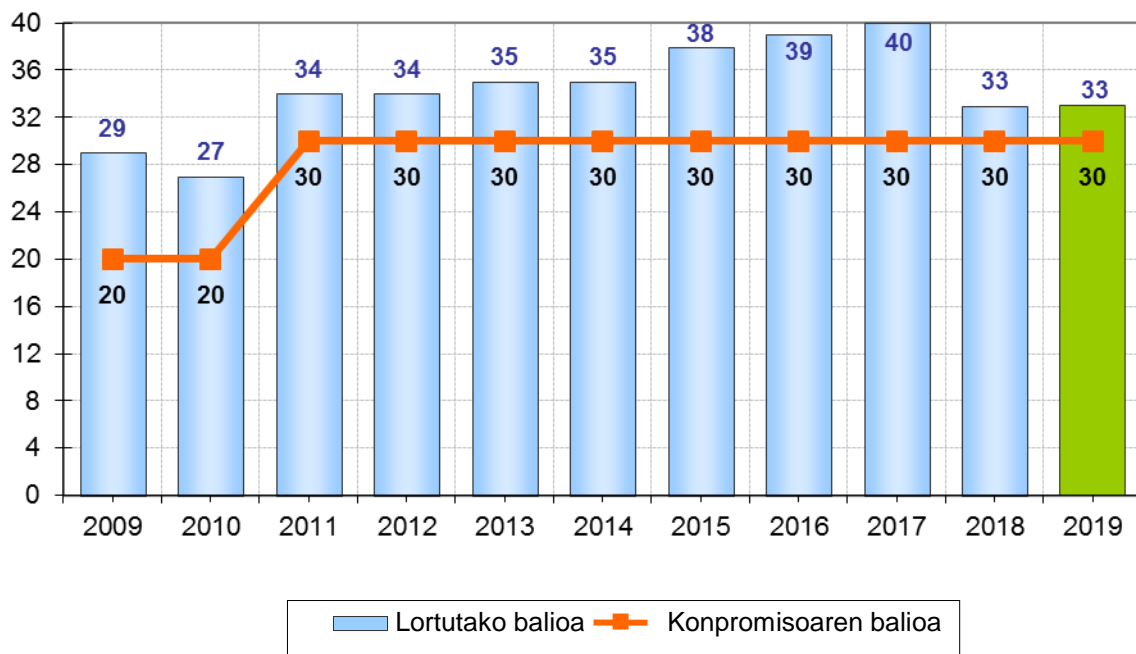
Neurketa unitatea: egunak



## Zergadunarentzako arreta

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

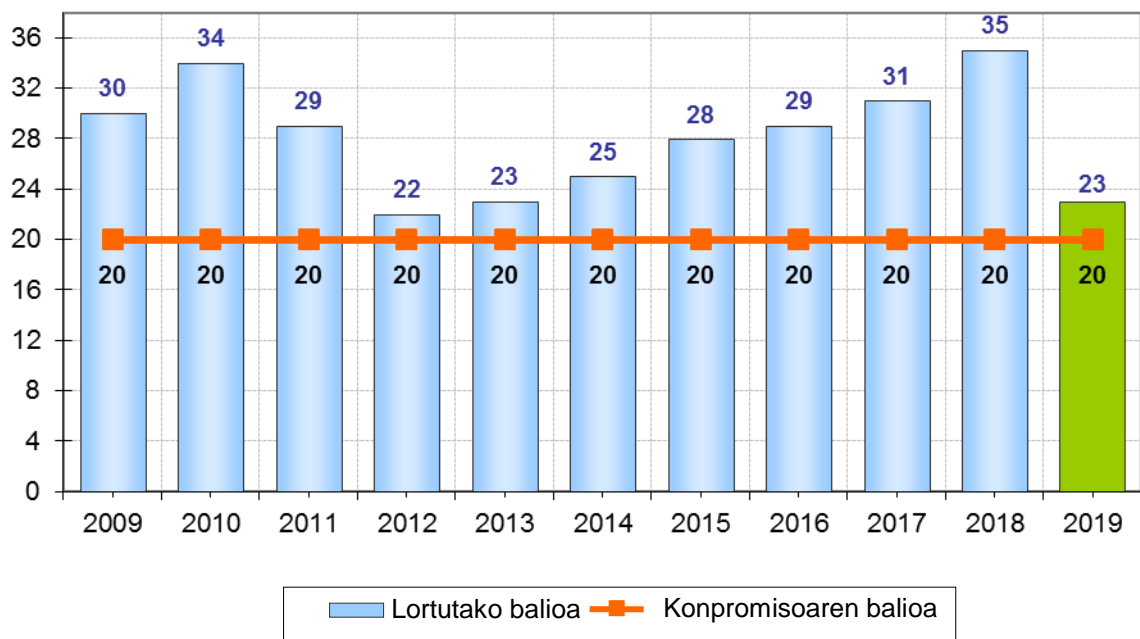
Neurketa unitatea: egunak



## Berariazko produktuak

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

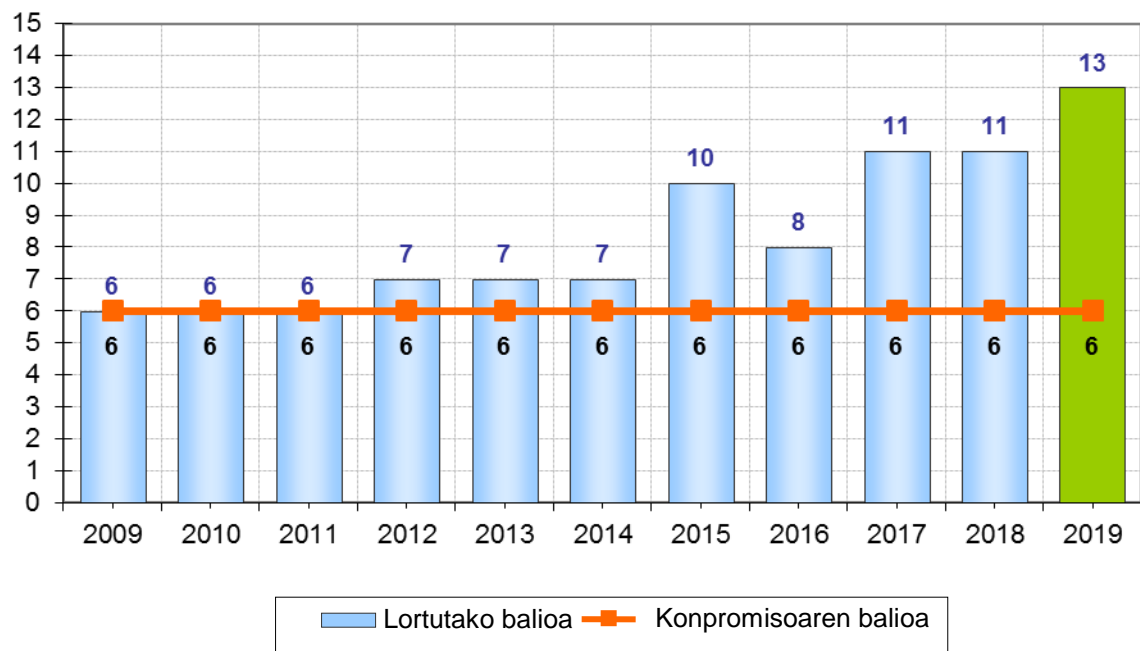
Neurketa unitatea: egunak



## Berariazko produktuak

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

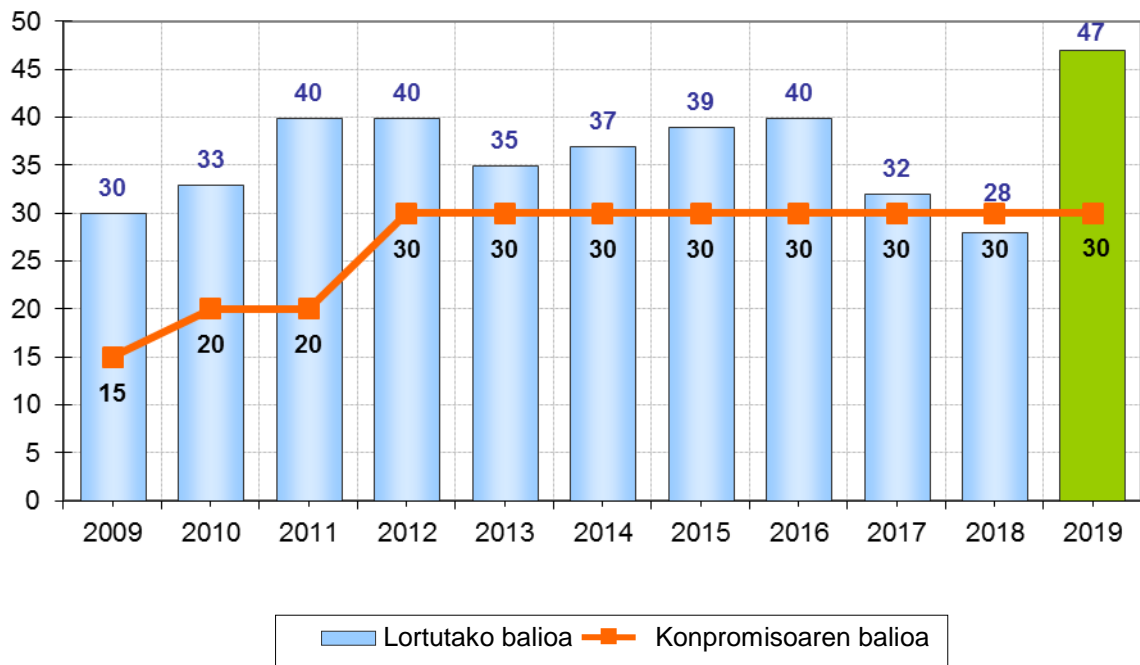
Neurketa unitatea: egunak



## Berariazko produktuak

13. grafikoa: ordezkari profesionalentzako errenta eta ondarea aitortzeko programak prestatzen dutenei eskura jartzea erregistroen diseinuak kanpaina hasi aurretik.

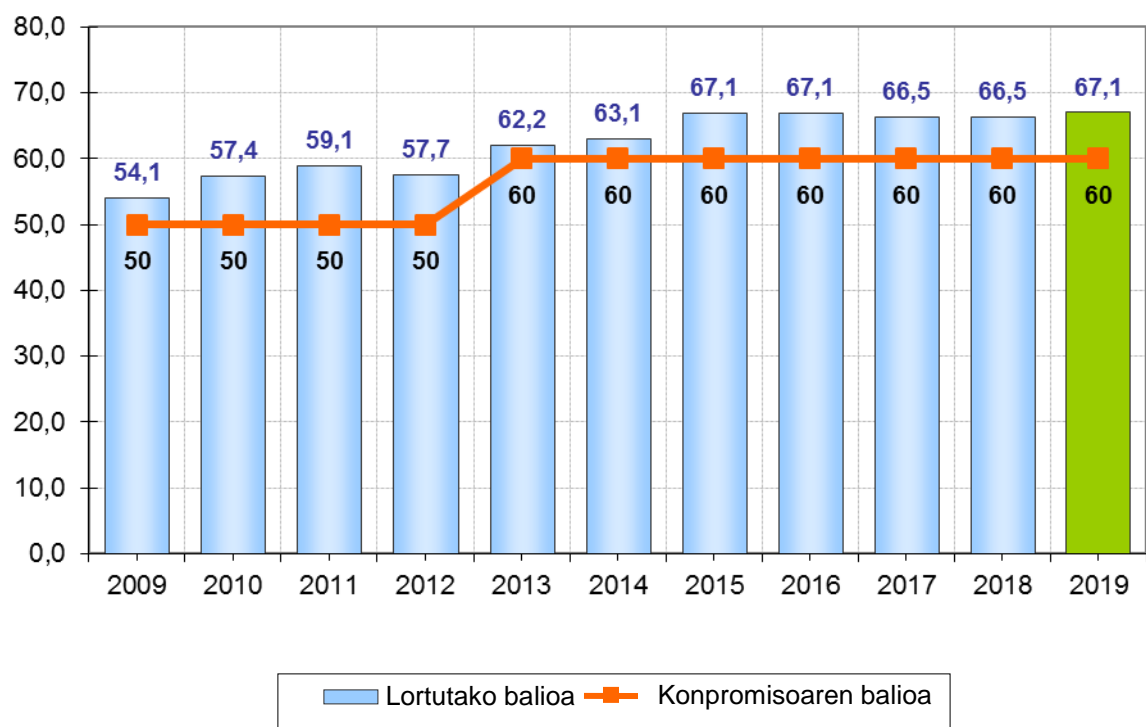
Neurketa unitatea: egunak



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

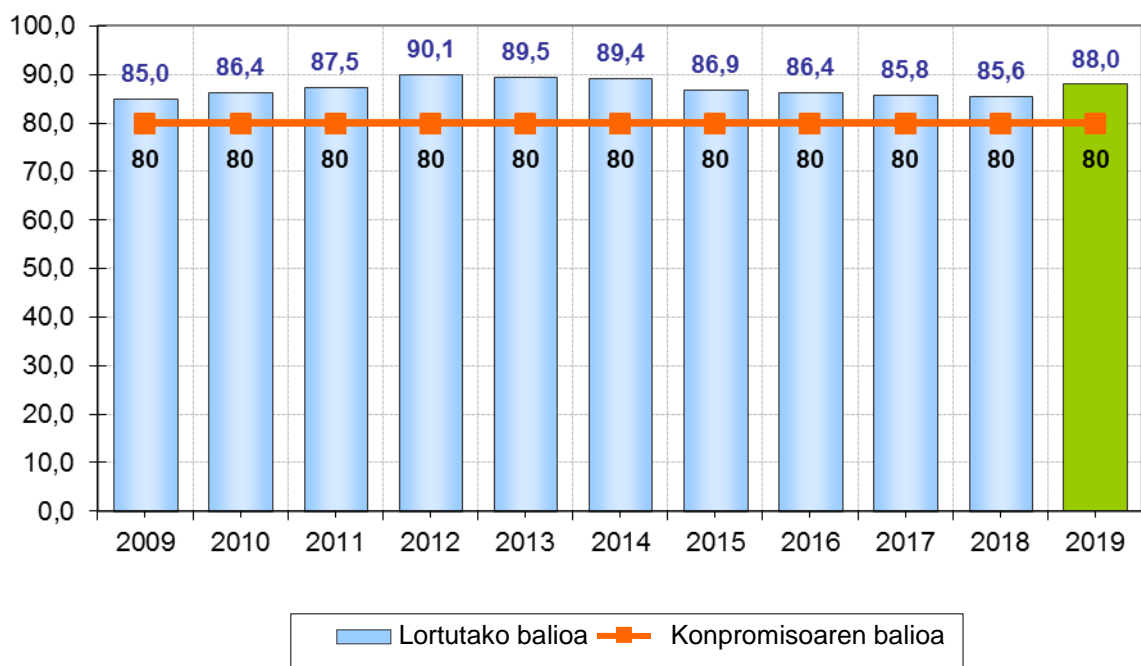




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

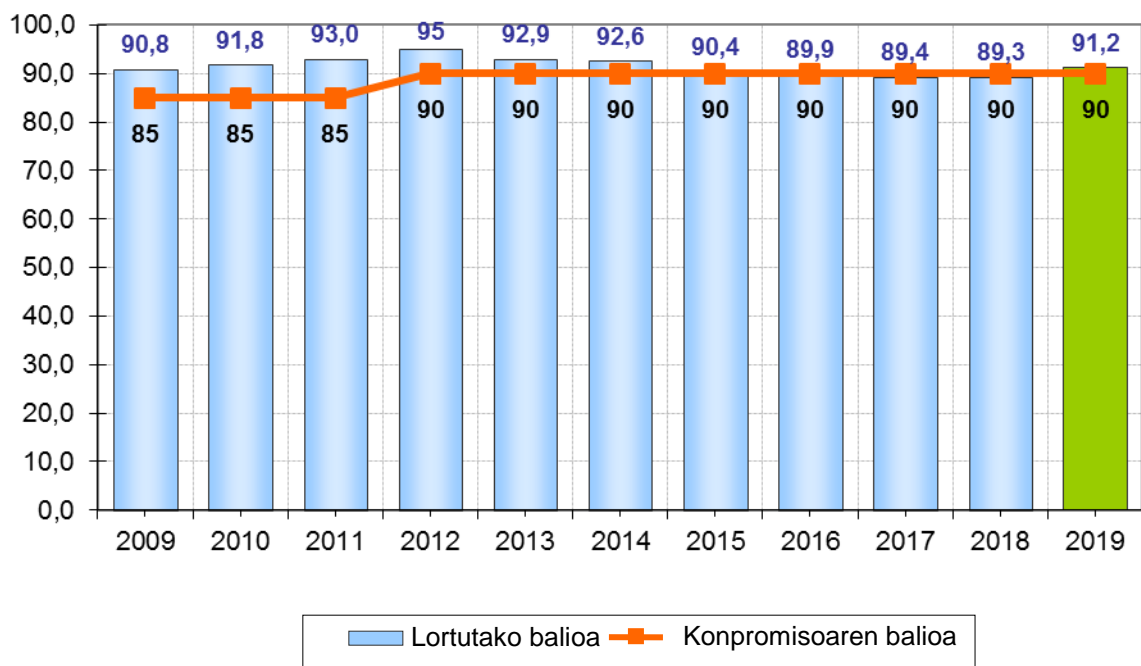




## Errentako autolikidazio proposamenak

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

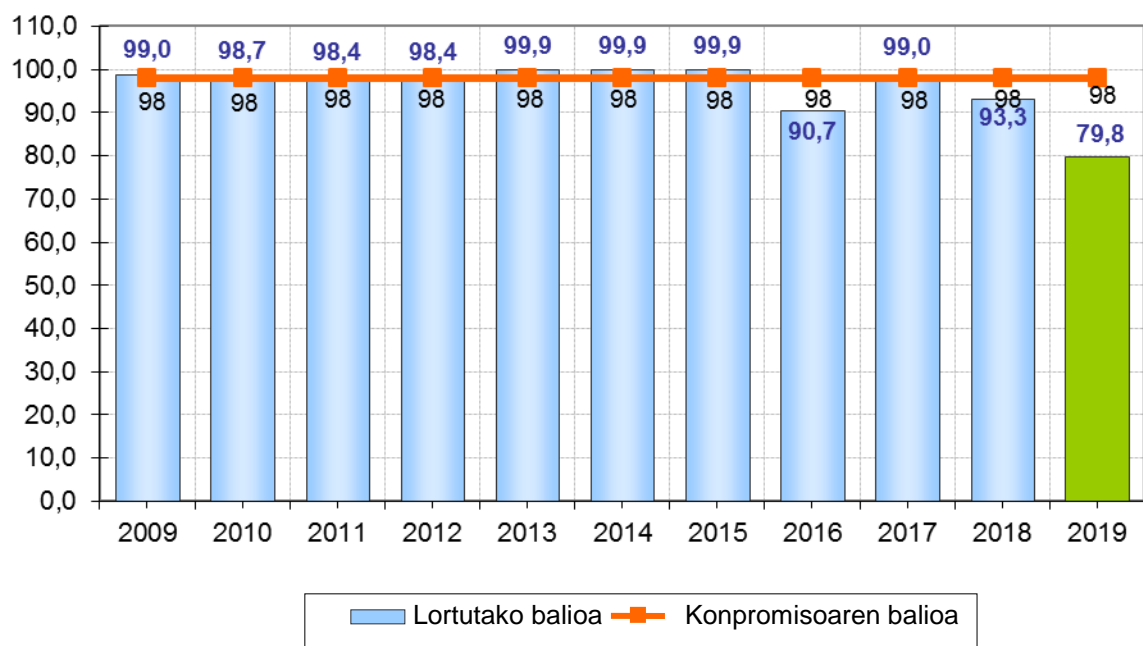
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

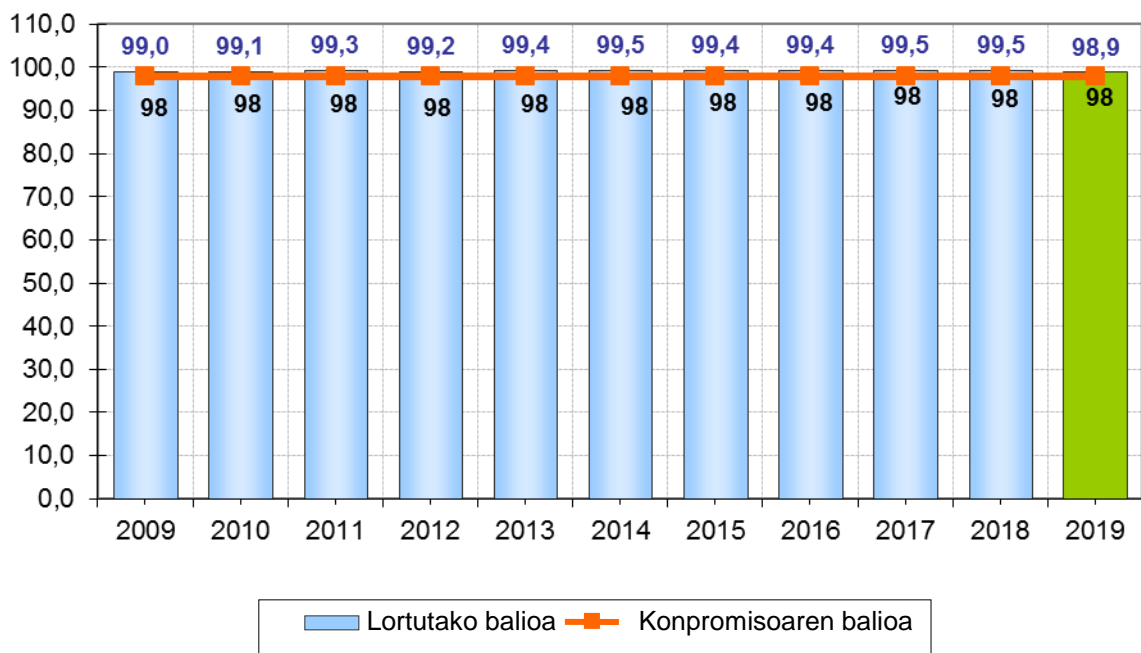




## Errenta mekanizatua

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

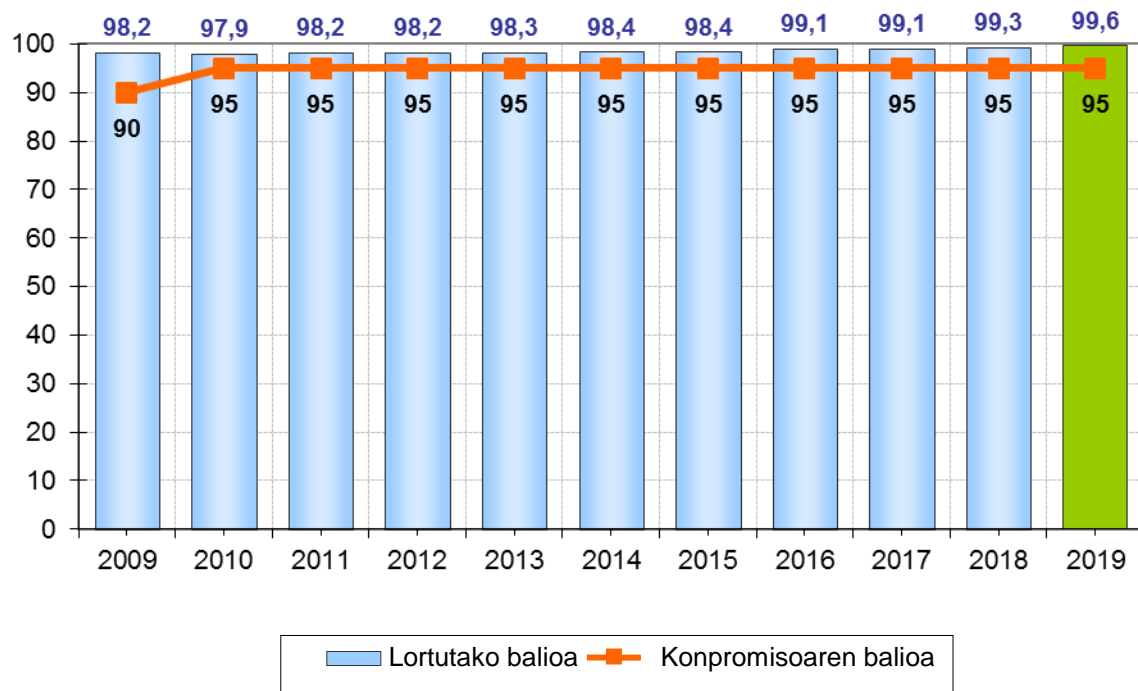
Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errenta: internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



## Errenta: Internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

