



## ZERBITZUEN KARTA: SOZietATEEN GAINEKO ZERGA 2022

| KONPROMISOAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       | EMAITZAK                               |                                                                                       |                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ZERGADUNAREKIKO ARRETA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Konpromisoaren balioa | Lortutako balioa                       | Graf.                                                                                 | Oharrak                                                                      |
| Herritarrei arretea zuzena eta haien beharretara egokituta ematea, inkestatutakoen %70ek jasotako arretea "ona" edo "oso ona" dela erantzun dezaten arlo hauetan:<br>- Emandako tratua eta arazoak konpontzeko erakutsitako interesa<br>- Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala<br>- Elebitasuna: aukeratutako hizkuntza ofizialaren erabilera | %70                   | <b>%75,61</b>                          | --                                                                                    | 123 galdetegi prozesatu dira. Balorazio orokorra: 10etik <b>8,03 puntu</b> . |
| Telefono zuzen eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.                                                                                                                                                                                                                                         | %95                   | <b>% 96,82</b>                         |    | 8.177 dei jaso dira eta horietatik 260 galdu dira.                           |
| Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).                                                                                                                                                                                                                 | 40 egun               | <b>39,87 egun</b>                      |    | Kontsulta kopurua: 104<br>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>7 egun</b>                          |    | Kexa kopurua: 1<br>Legezko epea: 20 lanegun                                  |
| PRODUKTU ESPEZIFIKOAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Konpromisoaren balioa | Lortutako balioa                       | Graf.                                                                                 | Oharrak                                                                      |
| Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 60 egun               | <b>36 egun</b>                         |  | Argitalpen data: 2022/05/25                                                  |
| Inprimakiak (200 eta 220 ereduak) kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10 egun               | <b>42 egun (200)<br/>15 egun (220)</b> |  | 200 ereduak: 2022/05/19<br>220 ereduak: 2022/06/22                           |
| Aitorpenak egiteko programa kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean (200 ereduak).                                                                                                                                                                                                                                                             | 40 egun               | <b>49 egun</b>                         |  | Argitalpen data: 2022/05/12                                                  |
| Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsona espezializatuak behar dituen zehaztapen teknikoak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.                                                                                                                                           | 40 egun               | <b>36 egun</b>                         |  | Argitalpen data: 2022/05/25                                                  |
| Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.                                                                                                                                                                                                                                             | 40 egun               | <b>55 egun</b>                         |  | Argitalpen data: 2022/05/06                                                  |
| AITORPENEN KUDEAKETA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Konpromisoaren balioa | Lortutako balioa                       | Graf.                                                                                 | Oharrak                                                                      |
| Kanpainan aurkeztu diren aitorpenei dagokien itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.                                                                                                                                                                                                                                                             | %75                   | <b>% 86,19</b>                         |  | Batez besteko epea: 36,80 egun<br>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>9,94 egun</b>                       |  | Egindako zuzenketa kopurua: 88                                               |
| Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkeztu diren berraztertze errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea.                                                                                                                                                                                                          | 30 egun               | <b>19,51 egun</b>                      |  | Berraztertze errekurtsoko kopurua: 83                                        |
| Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea.                                                                                                                                                                                                                                                              | 6 egun                | <b>2,36 egun</b>                       |  | Eskaera kopurua: 133                                                         |
| Ez aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.                                                                                                                                                                                                                                                 | 90 egun               | <b>63 egun</b>                         |  | Errekerimenduen hasierako data: 2022/09/26                                   |

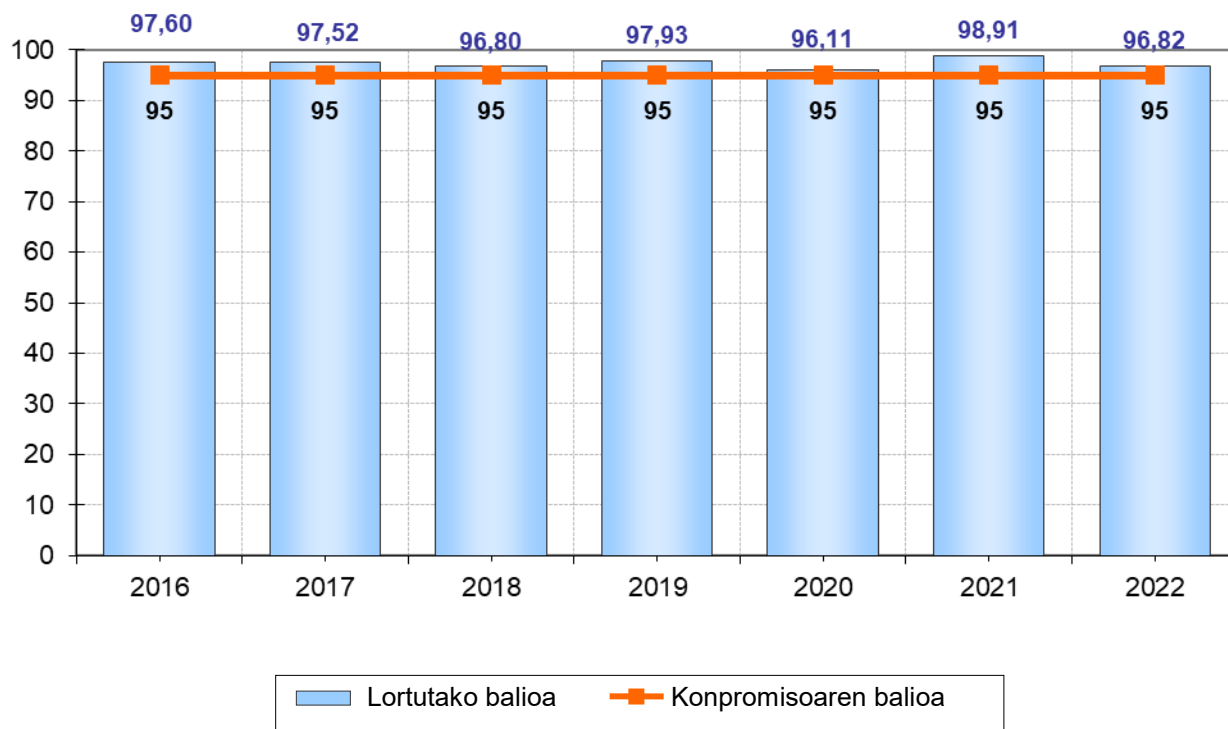


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

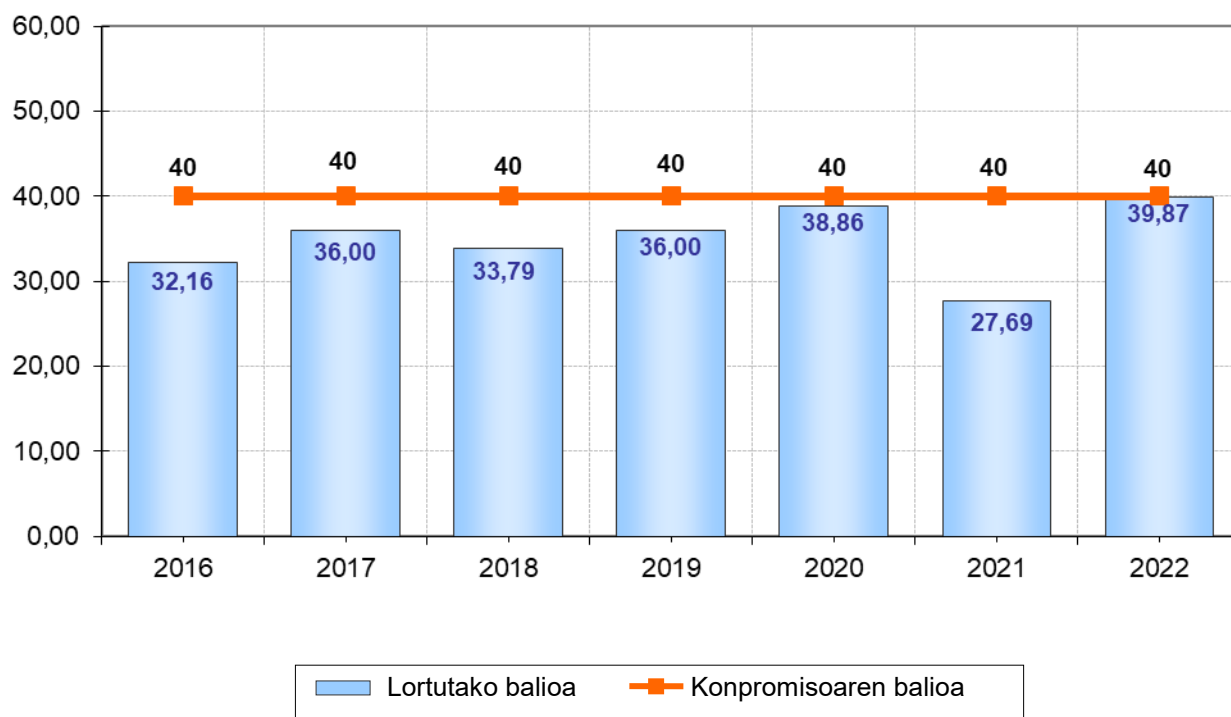




## Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

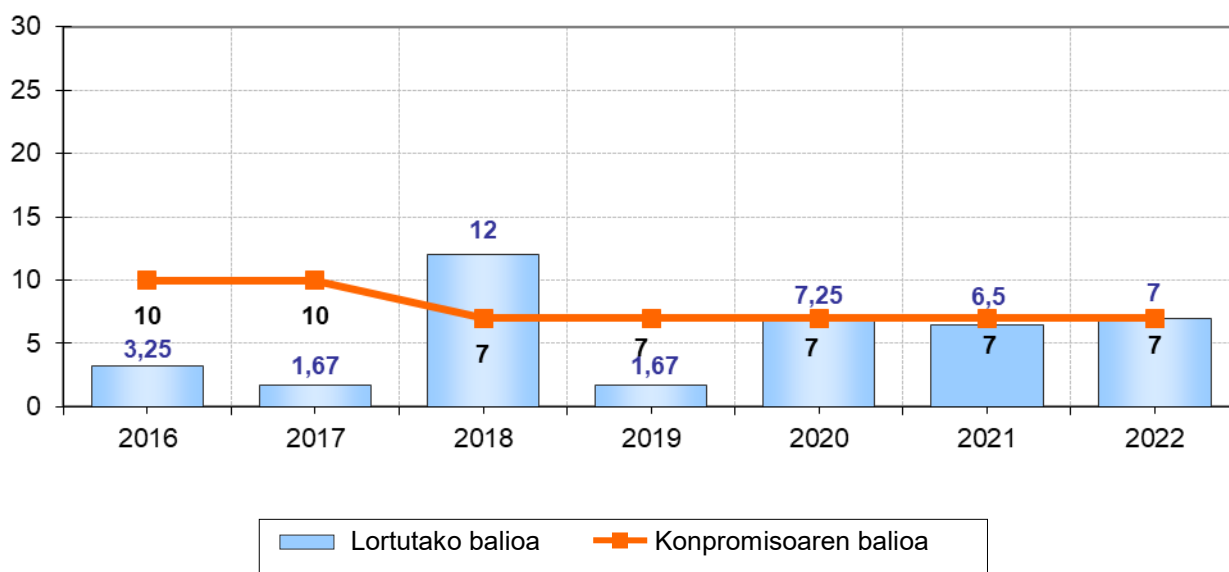




## Zergadunarekiko arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

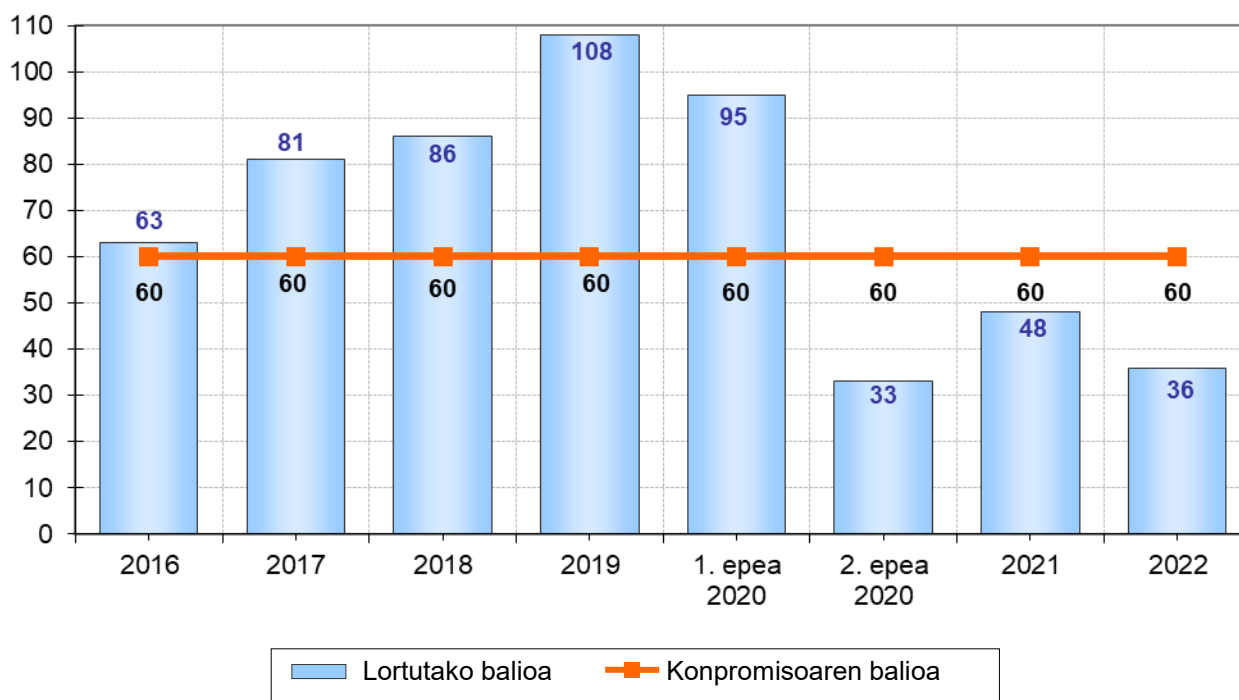




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

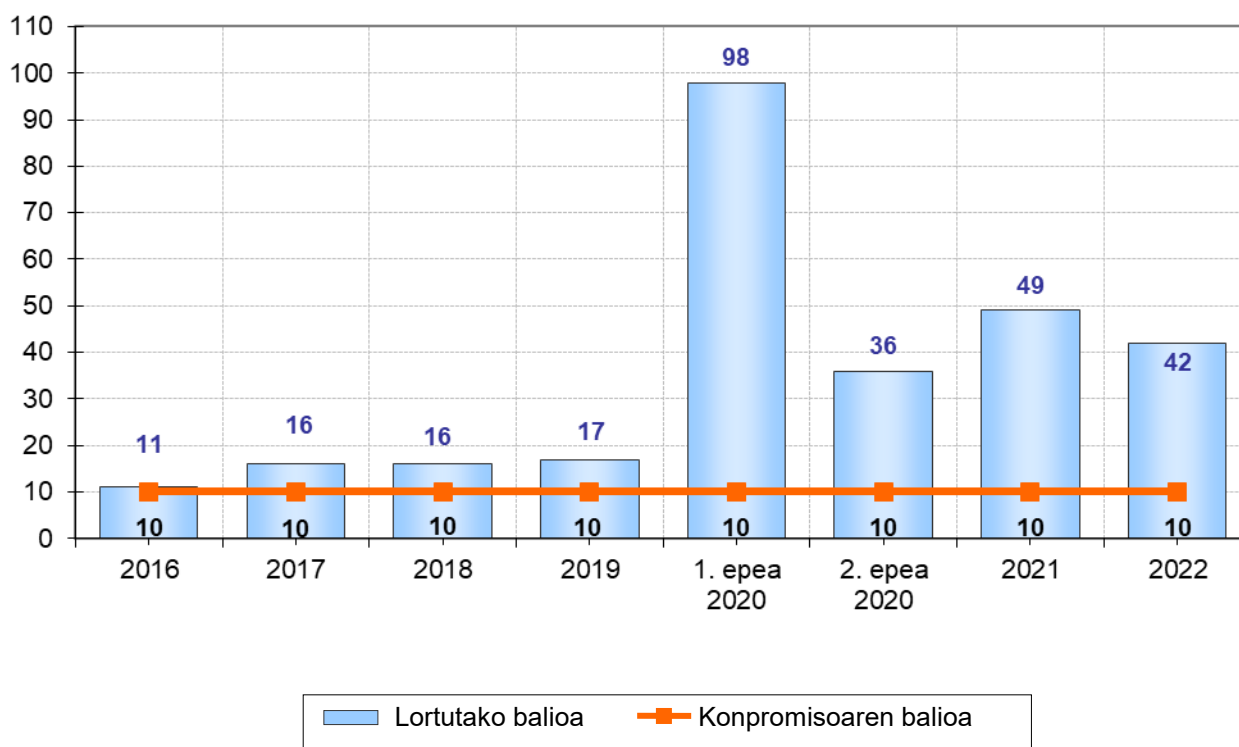




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

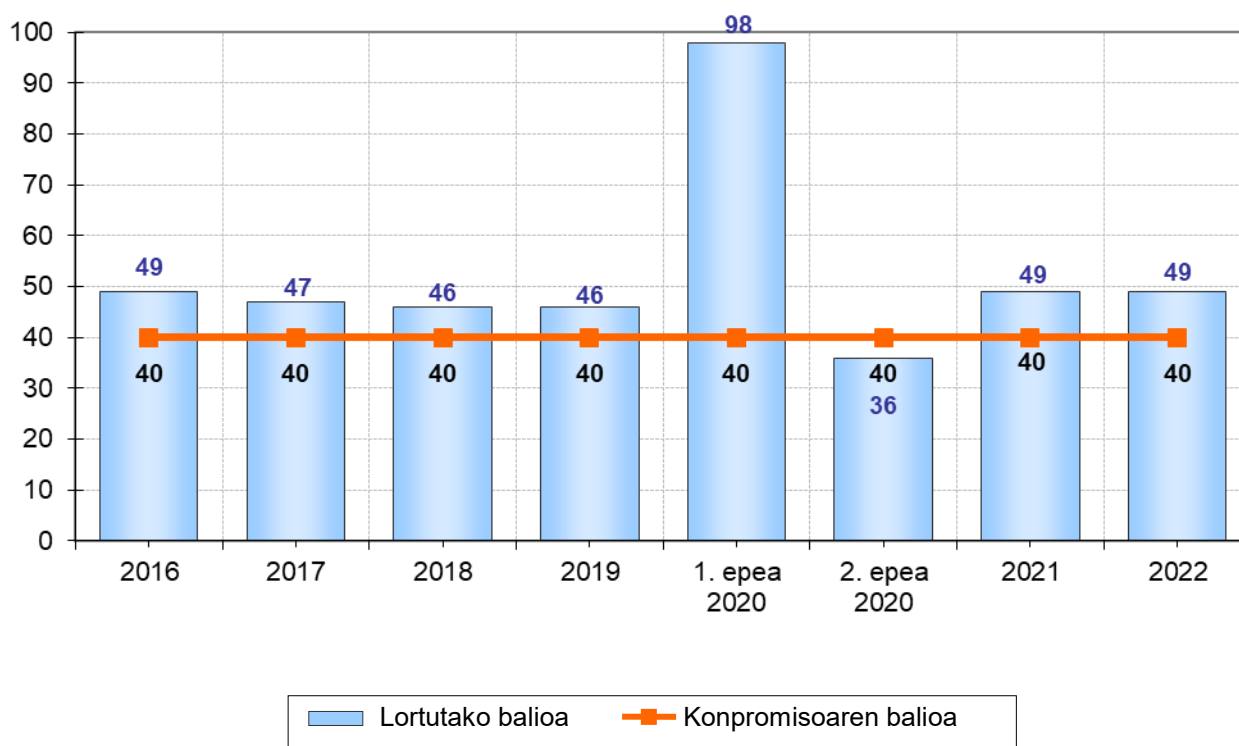




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

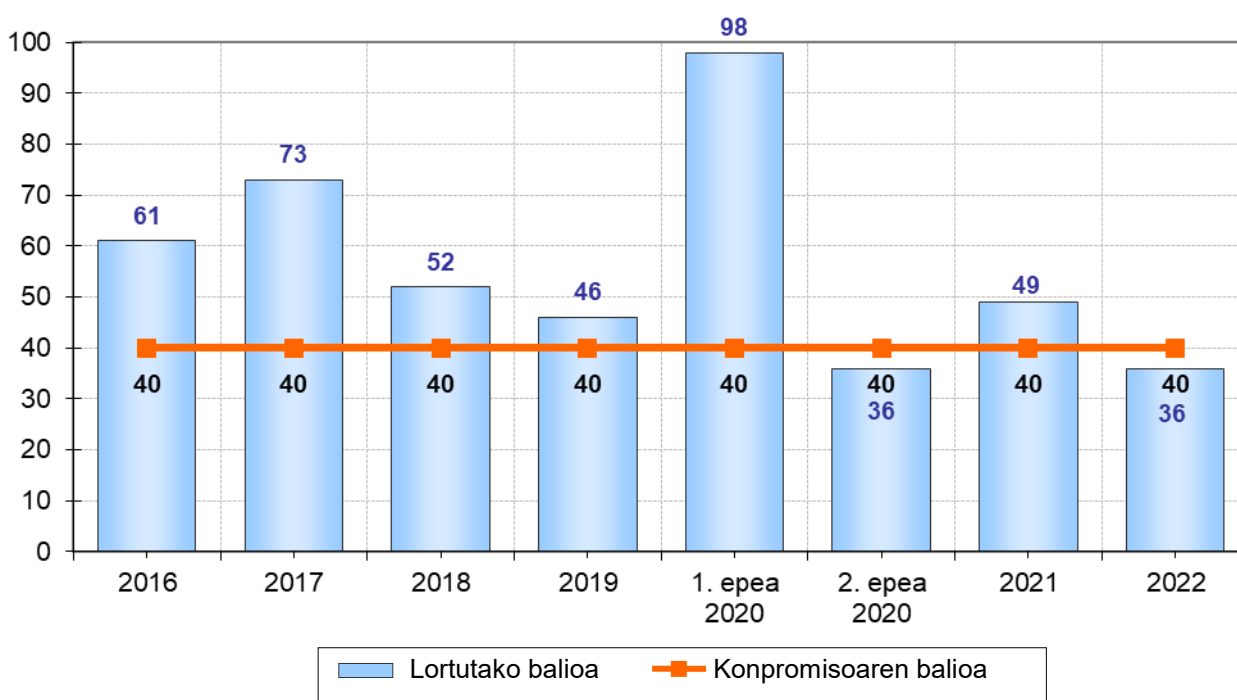




## Produktu espezifikoak

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

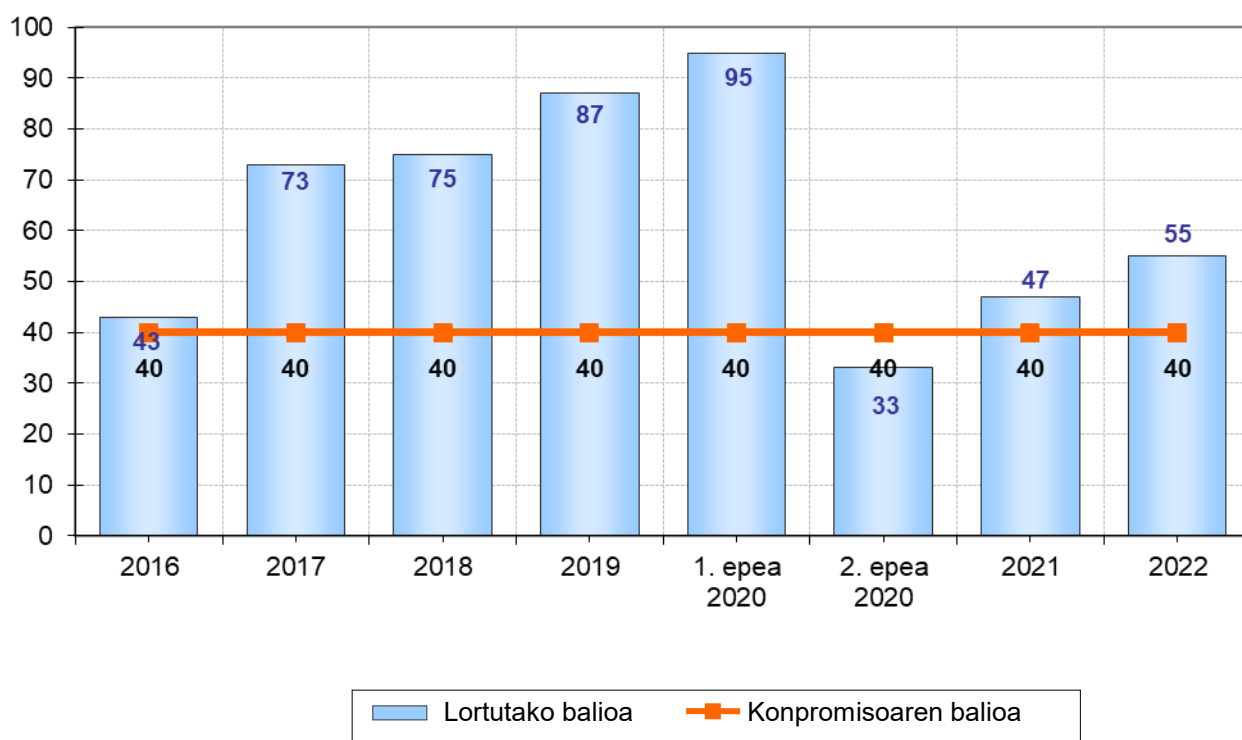




## Produktu espezifikoak

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

Neurketa unitatea: egunak

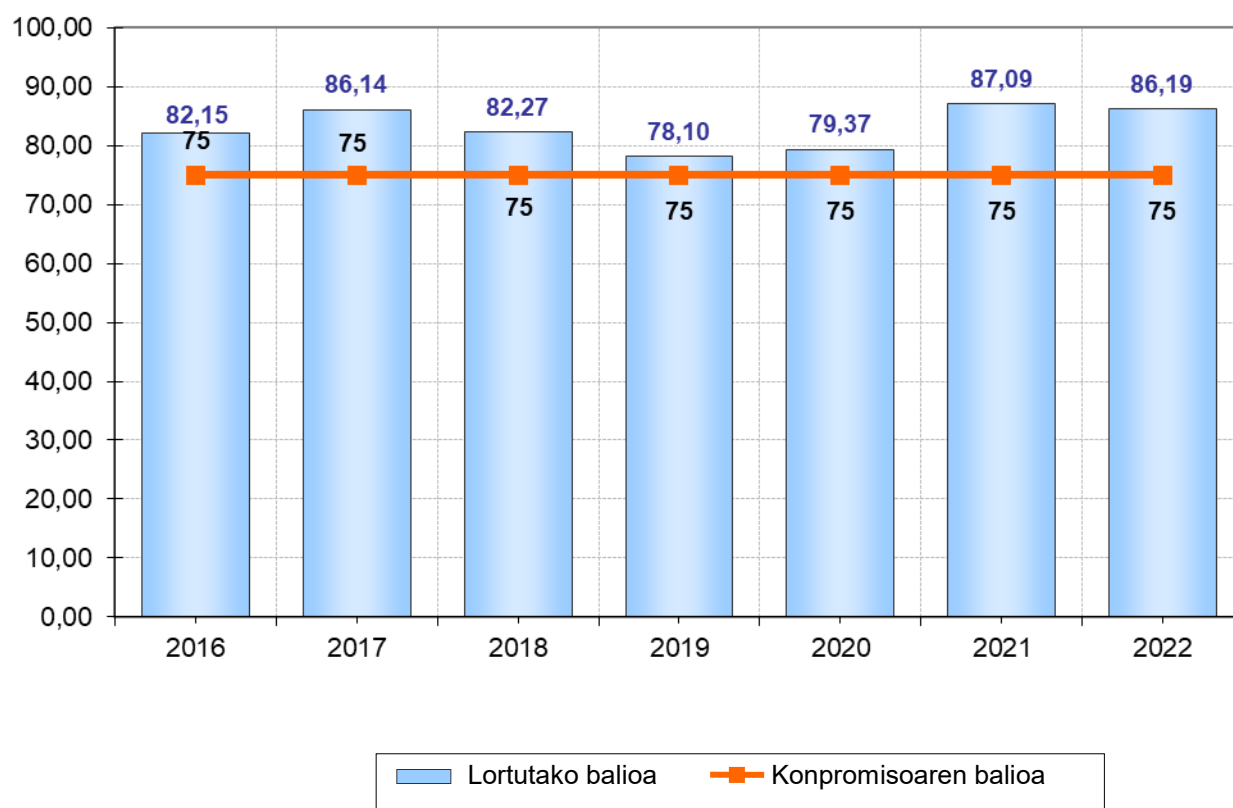




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

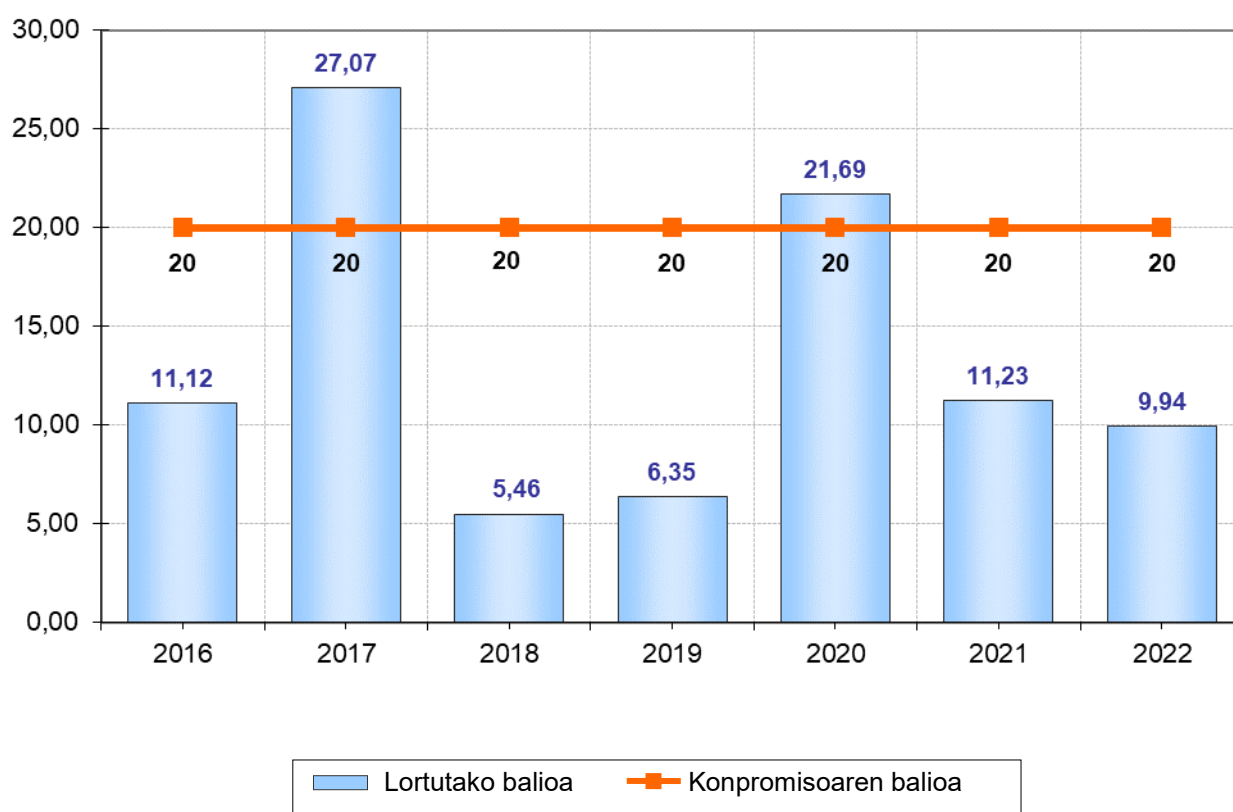




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

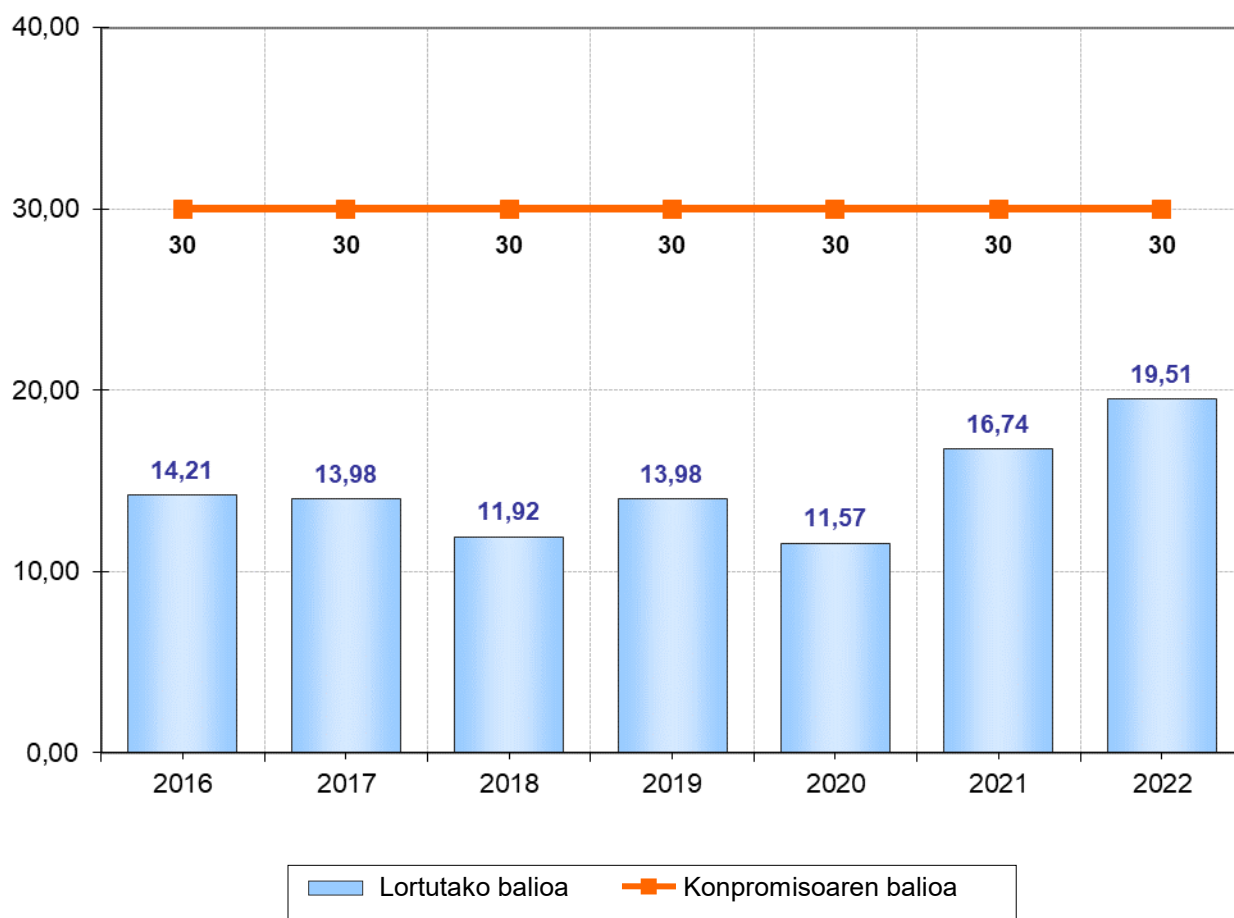




## Aitorpenen kudeaketa

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

Neurketa unitatea: egunak

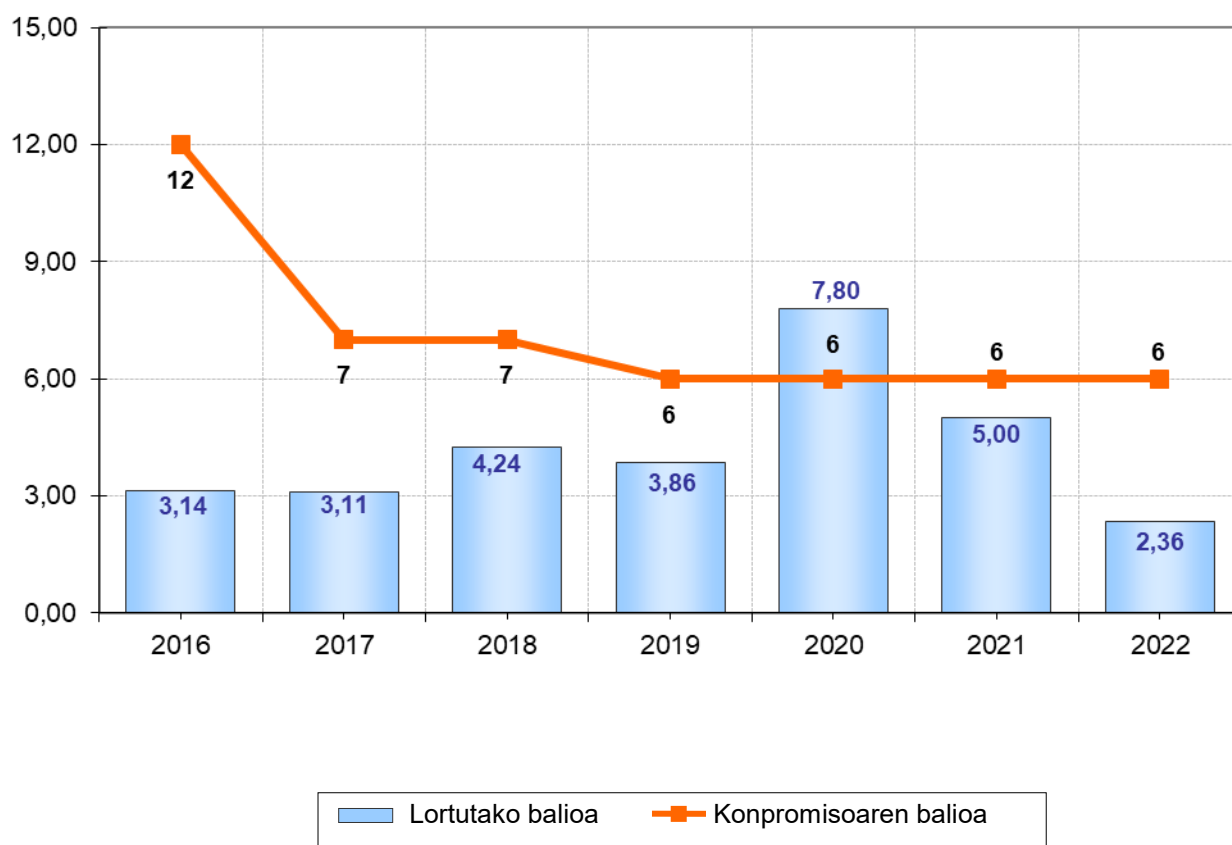




## Aitorpenen kudeaketa

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

