

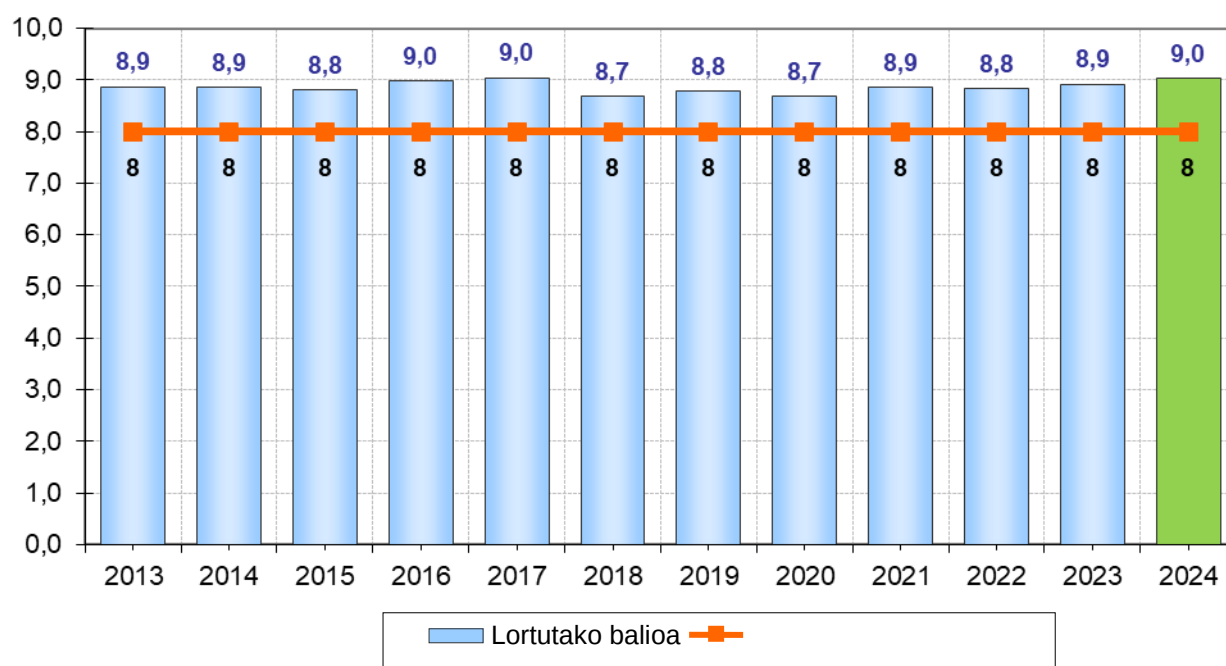
2024ko ERRENTA ETA ONDAREA AITORTZEKO KANPAINA. ZERBITZUEN KARTA				
KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNAREKIKO ARRETA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta egokia ematea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	9,03		Gogobetetze mailari buruzko 13.184 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik 8,84 puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	8,81		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	9,28		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	9,11		
Errenta aitorten mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.	10 minutu	6 min. eta 32 seg.		
Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	%99,0		Jasotako 66.751 deietatik 651 baino ez ziren galdu. Batez-bestekoa eguneko: artatuak (1.077), galduak (10,5).
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	7,9 egun		Aurten: 217 kontsulta. Iaz: 178 eta 10,3 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	4,0 egun		Aurten: 23 kexa eta iradokizu3a. Iaz: 18 eta 3,0 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	42 egun		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	28 egun		
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	25 egun		
Autolikidazioen emaitza ekitaldia amaitu baino lehen ezagutzea ahalbidetuko duen errenta eta ondarea programen bertsio bat argitaratzea webgunean.	2024-12-01	2024-11-20		
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	8 egun		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Errrentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	%67,5		Guztira 285.595 proposamen prestatu dira, aurreko urtean baino %3,5 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	%82,2		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	%85,7		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	%99,9		Itzulketa kopurua: 170.660. Batezbesteko epea: 1,39 egun.
ERRENTA MEKANIZATUA	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.	%98	%98,9		Itzulketa kopurua: 58.666. Batezbesteko epea: 1,27 egun.
ERRENTA INTERNET	Konpromi-soaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	%98,9		
Itzulketa guztiak 2025eko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	%99,8		Diru itzulketa egiteko epea aitortpena aurkeztu eta 6 hilabetera amaitzen da.

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarentzako arreta

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

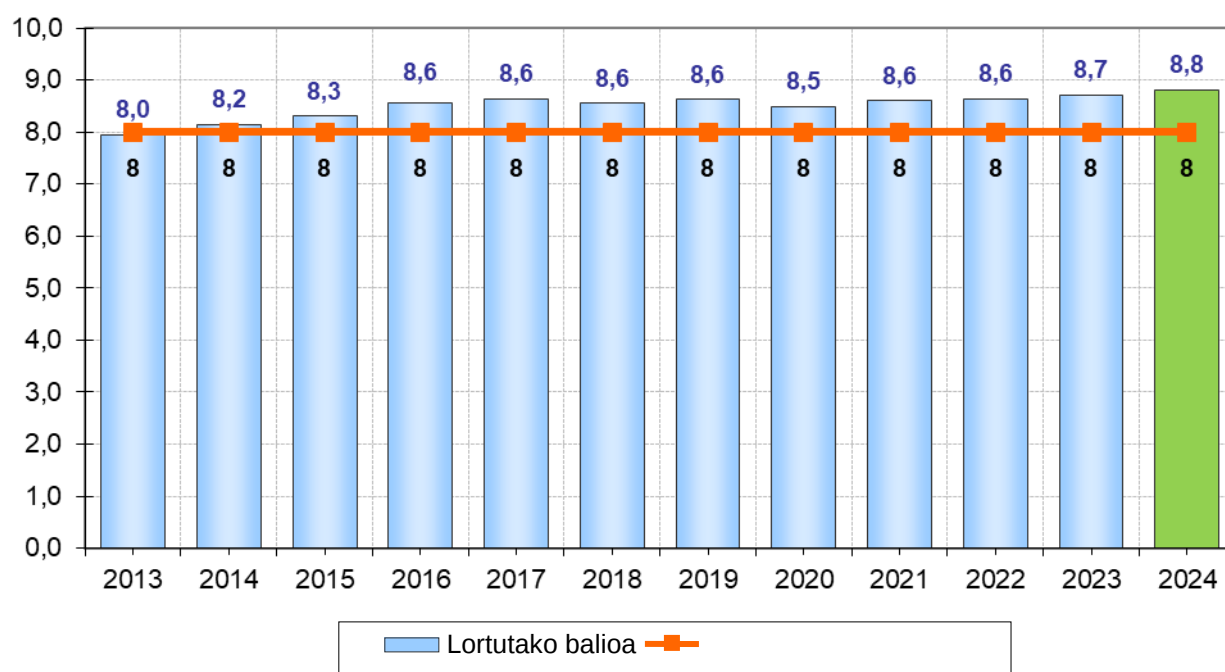
Neurketa unitatea: asebetetze maila



Zergadunarentzako arreta

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

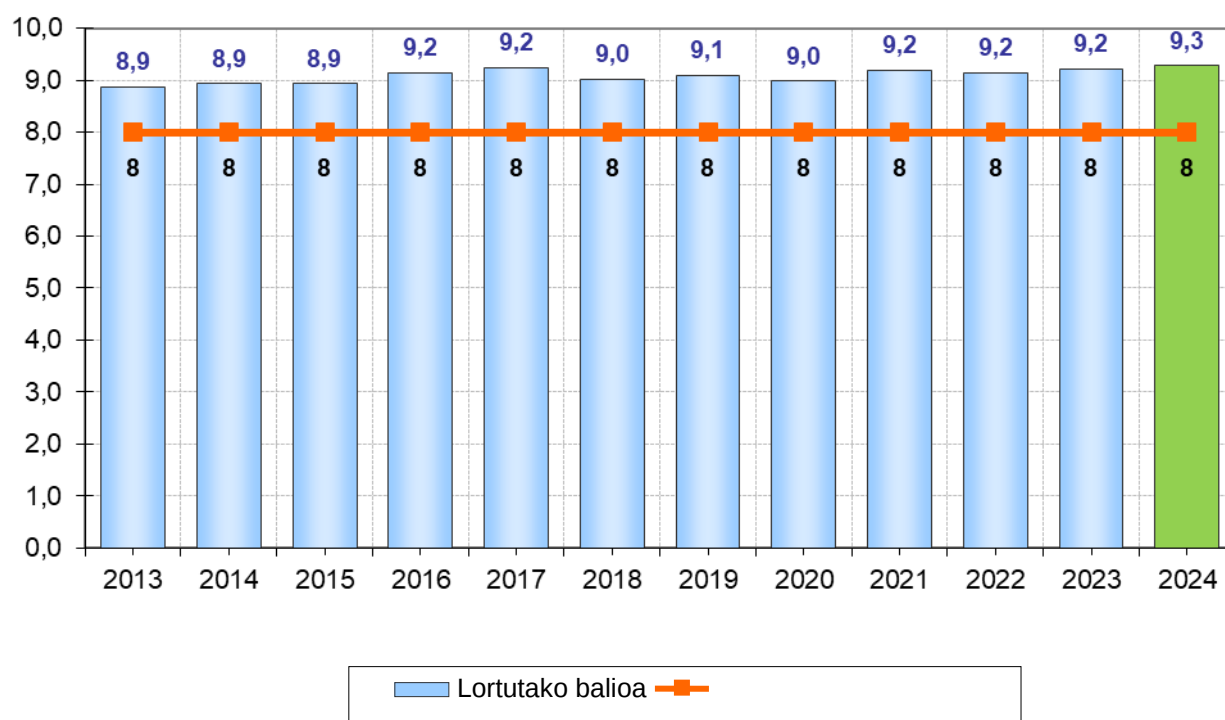
Neurketa unitatea: asebetetze maila



Zergadunarentzako arreta

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

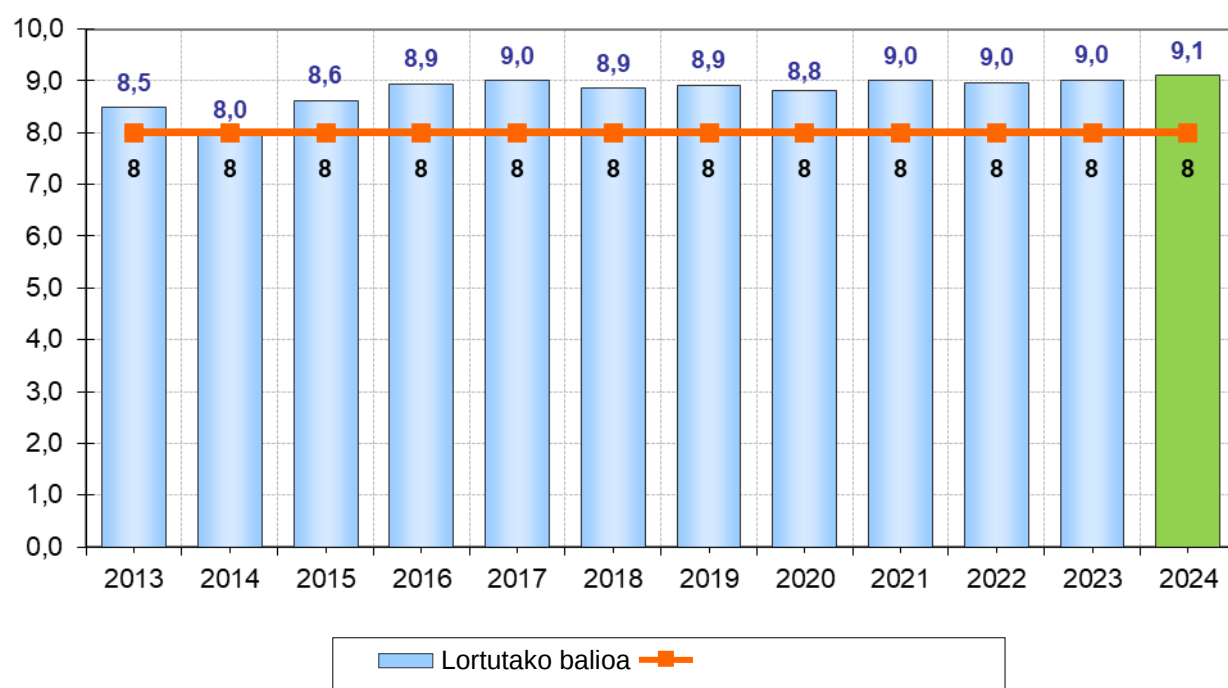
Neurketa unitatea: asebetetze maila



Zergadunarentzako arreta

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

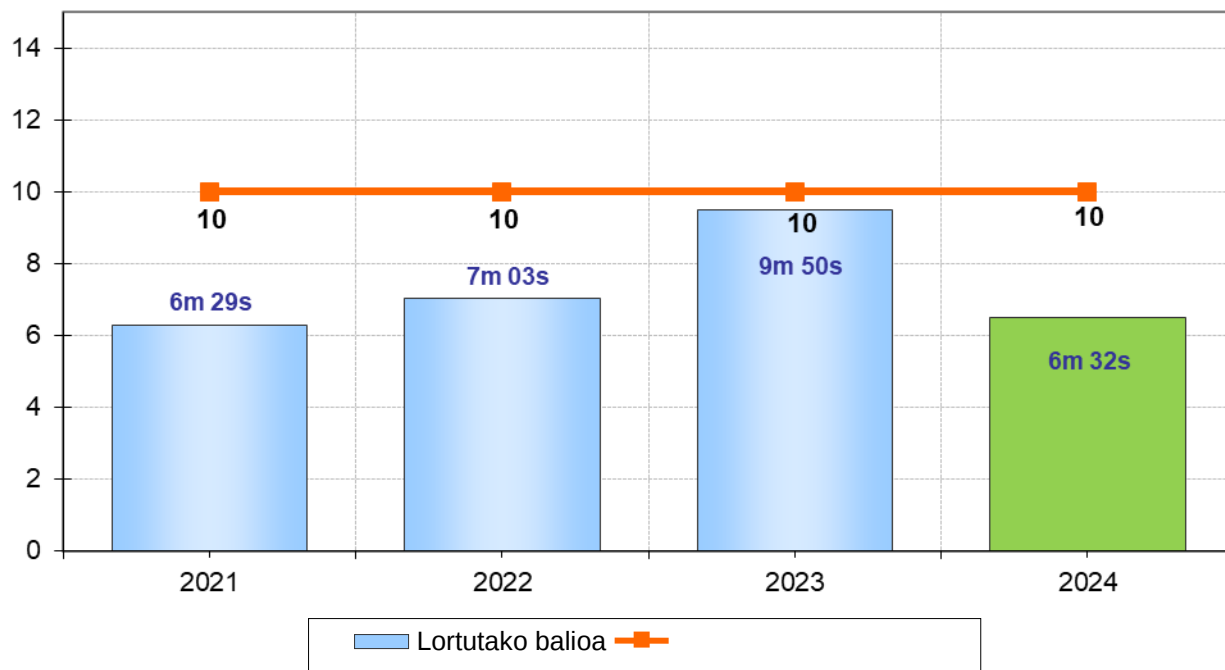
Neurketa unitatea: asebetetze maila



Zergadunarentzako arreta

5. grafikoa: Errenta aitorten mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.

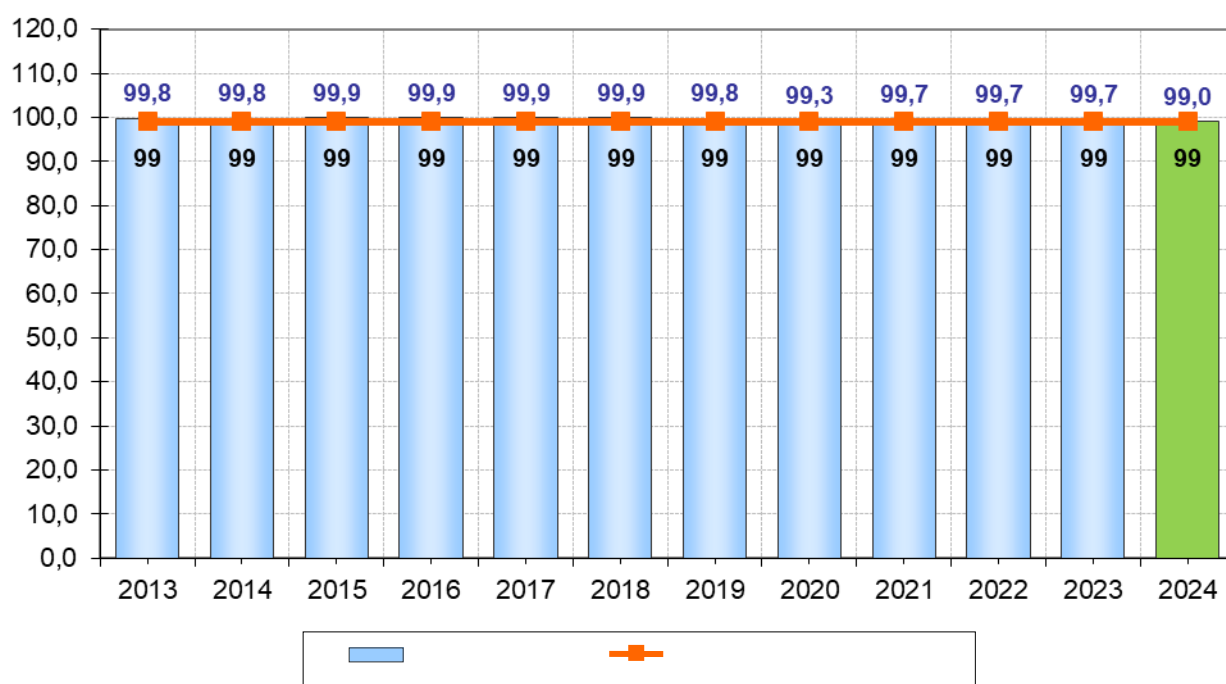
Neurketa unitatea: minutuak



Zergadunarentzako arreta

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

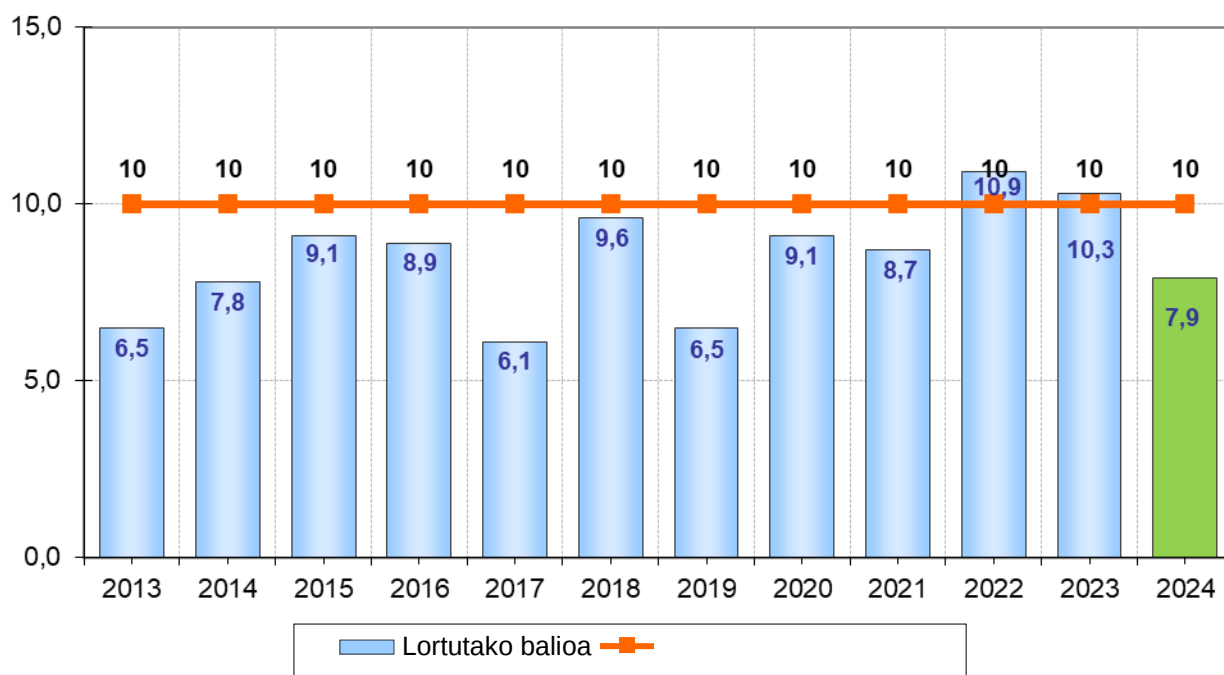
Neurketa unitatea: ehunekoa



Zergadunarentzako arreta

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

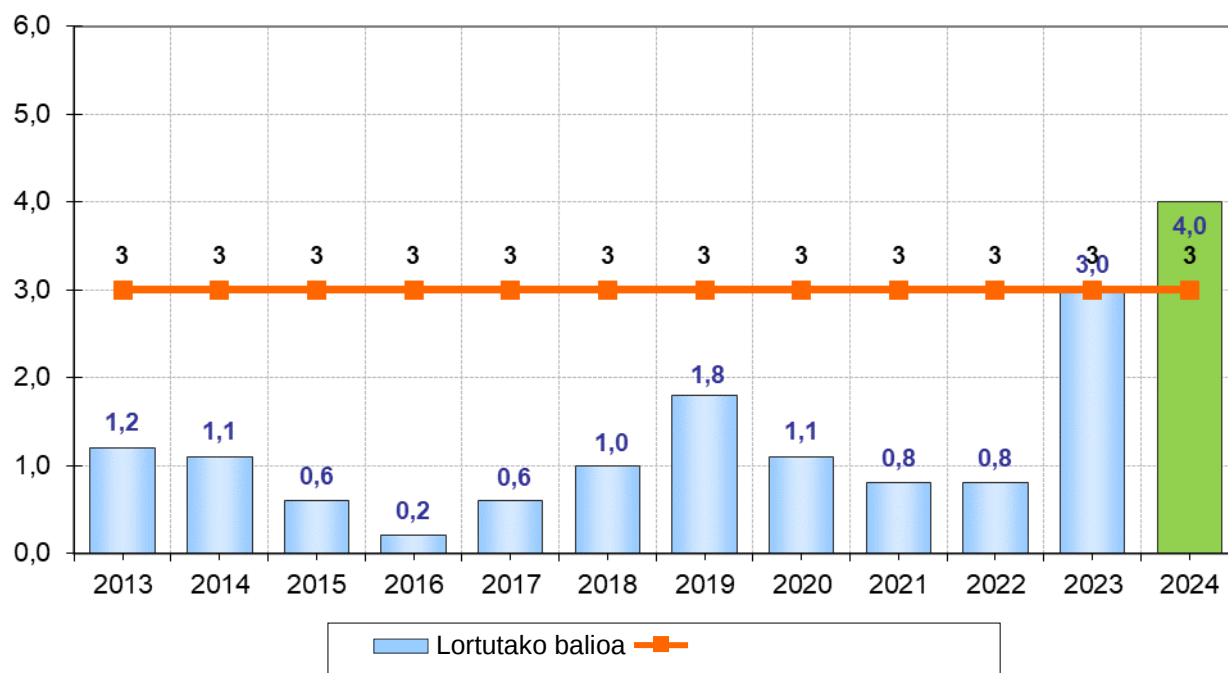
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

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

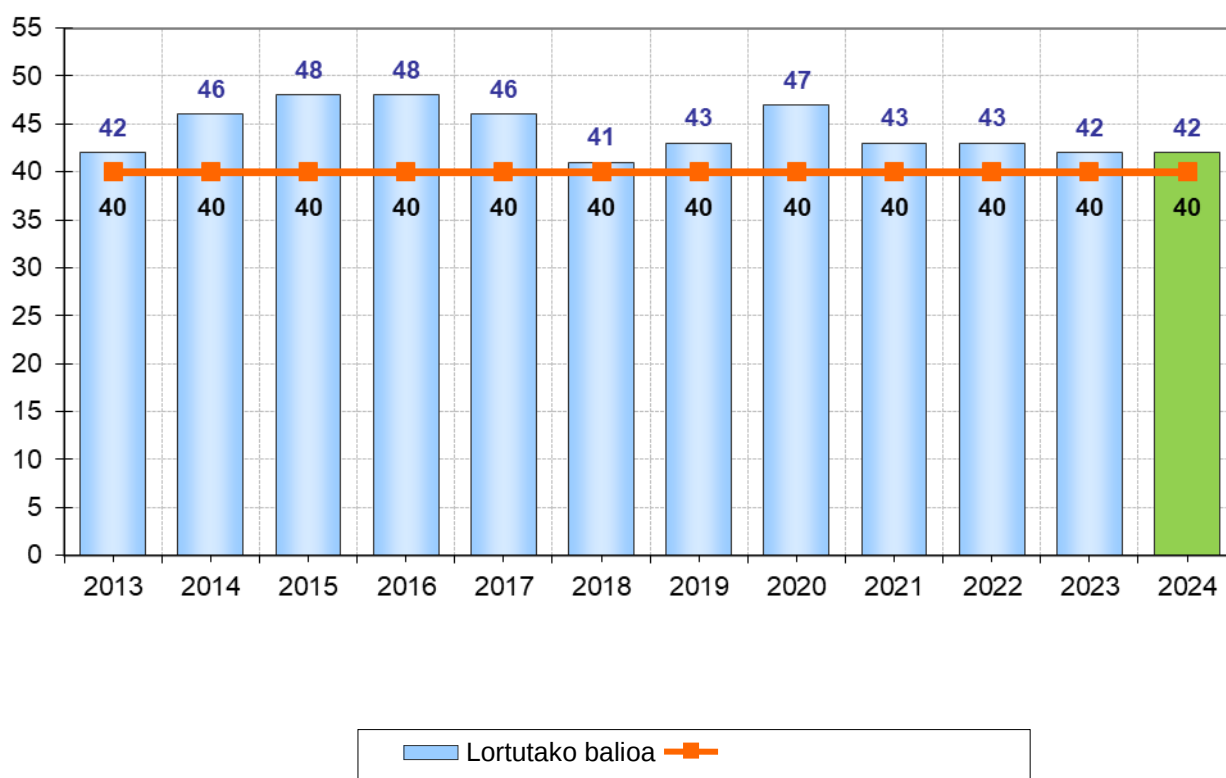
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

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

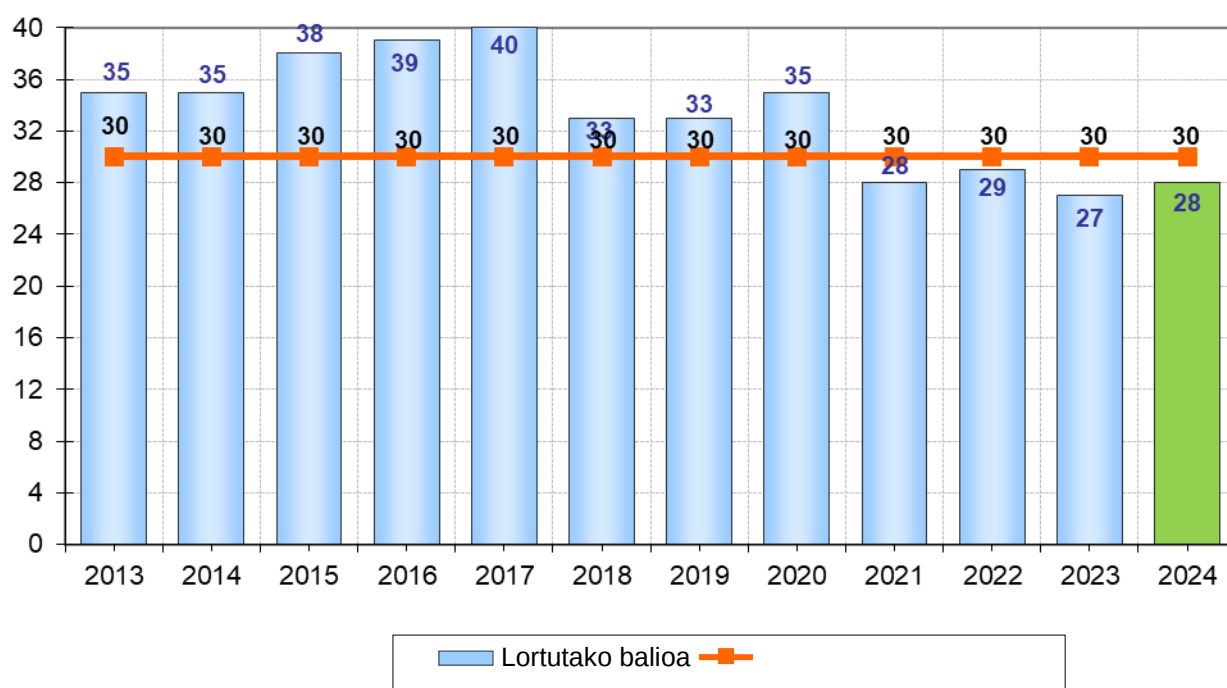
Neurketa unitatea: egunak



Zergadunarentzako arreta

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

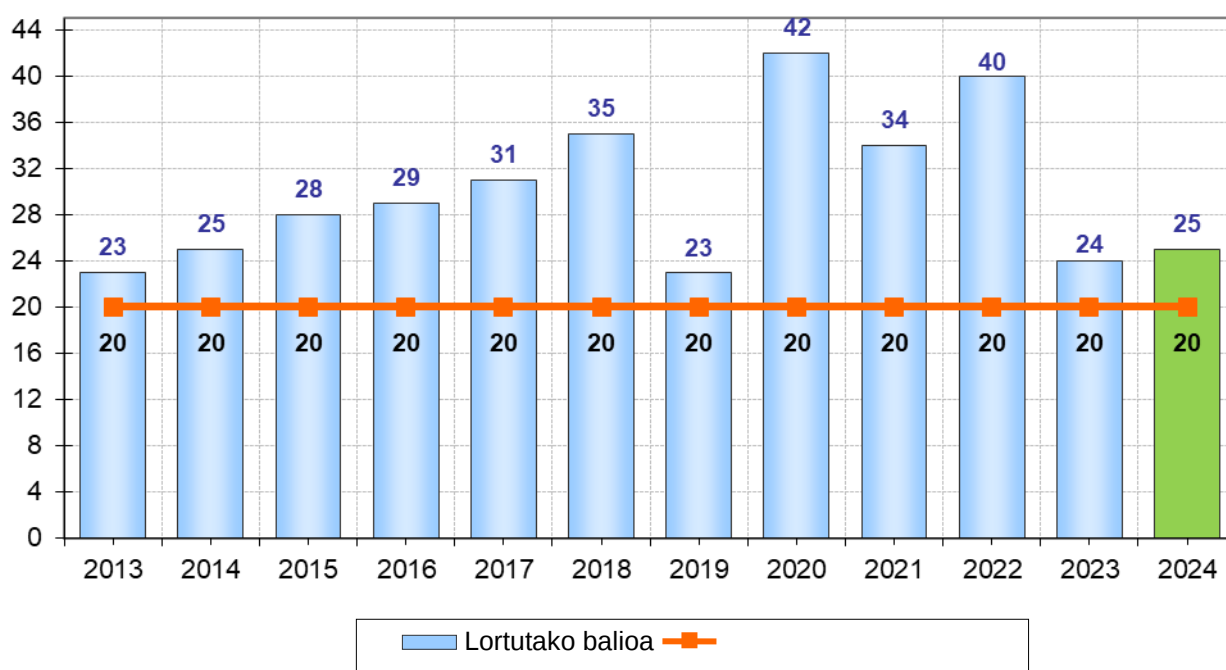
Neurketa unitatea: egunak



Berariazko produktuak

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

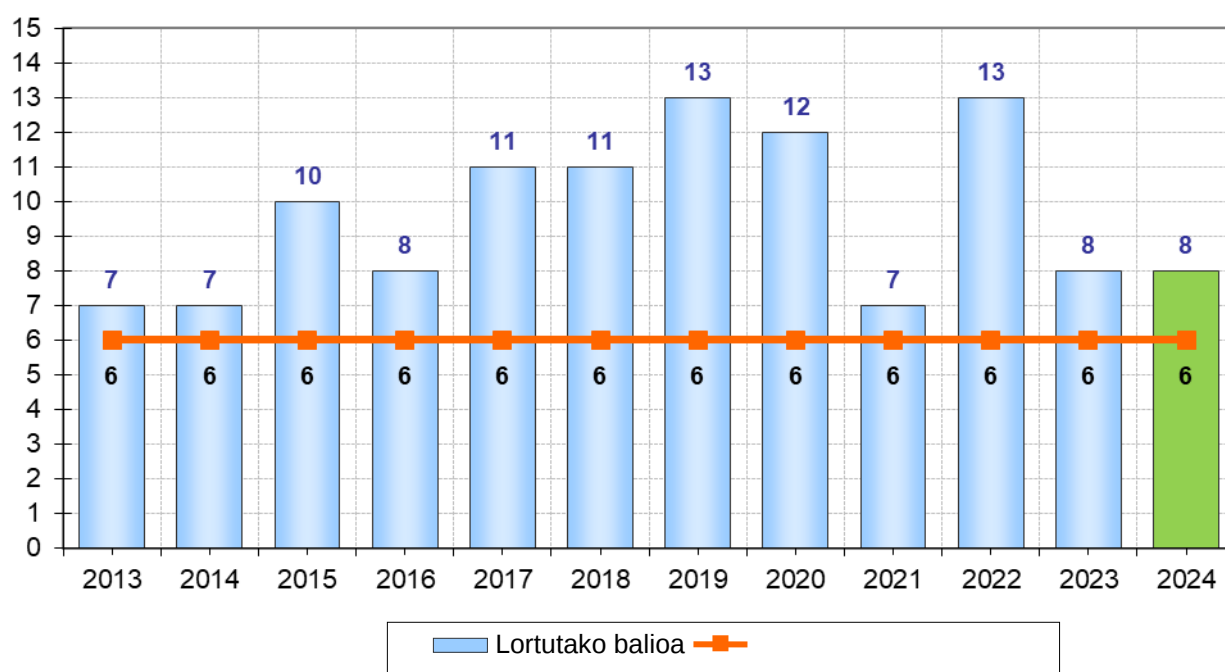
Neurketa unitatea: egunak



Berariazko produktuak

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

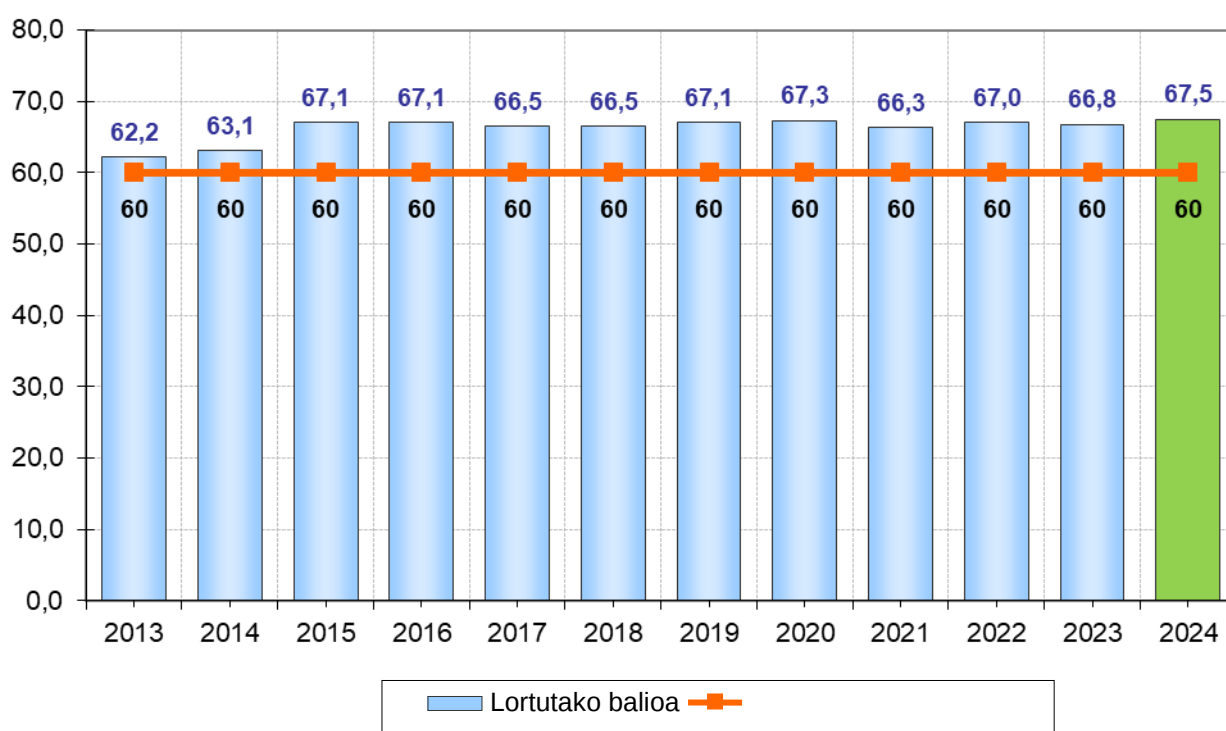
Neurketa unitatea: egunak



Errentako autolikidazio proposamenak

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

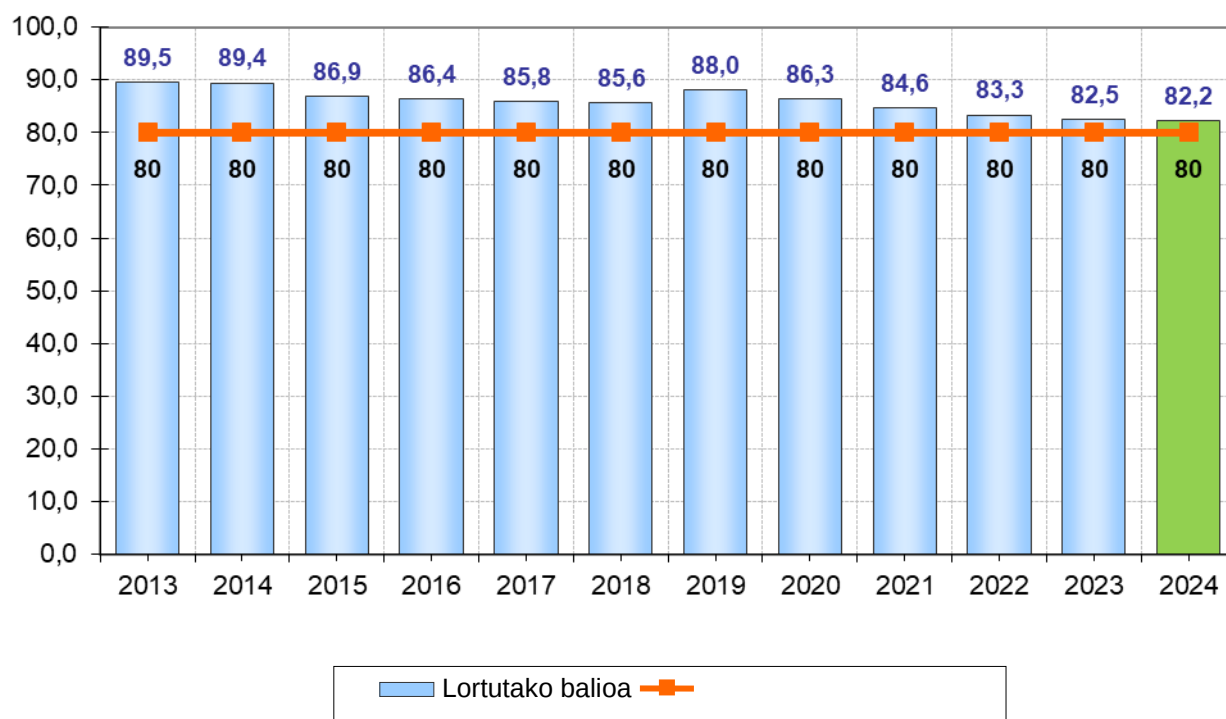
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errentako autolikidazio proposamenak

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

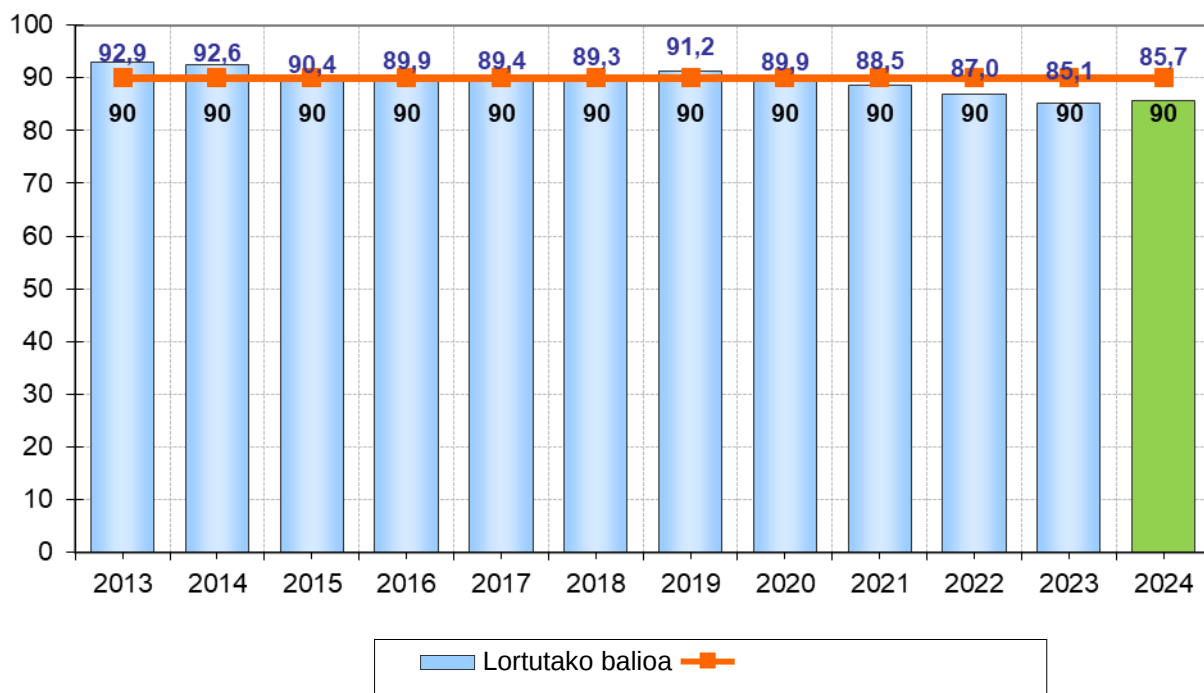
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errentako autolikidazio proposamenak

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

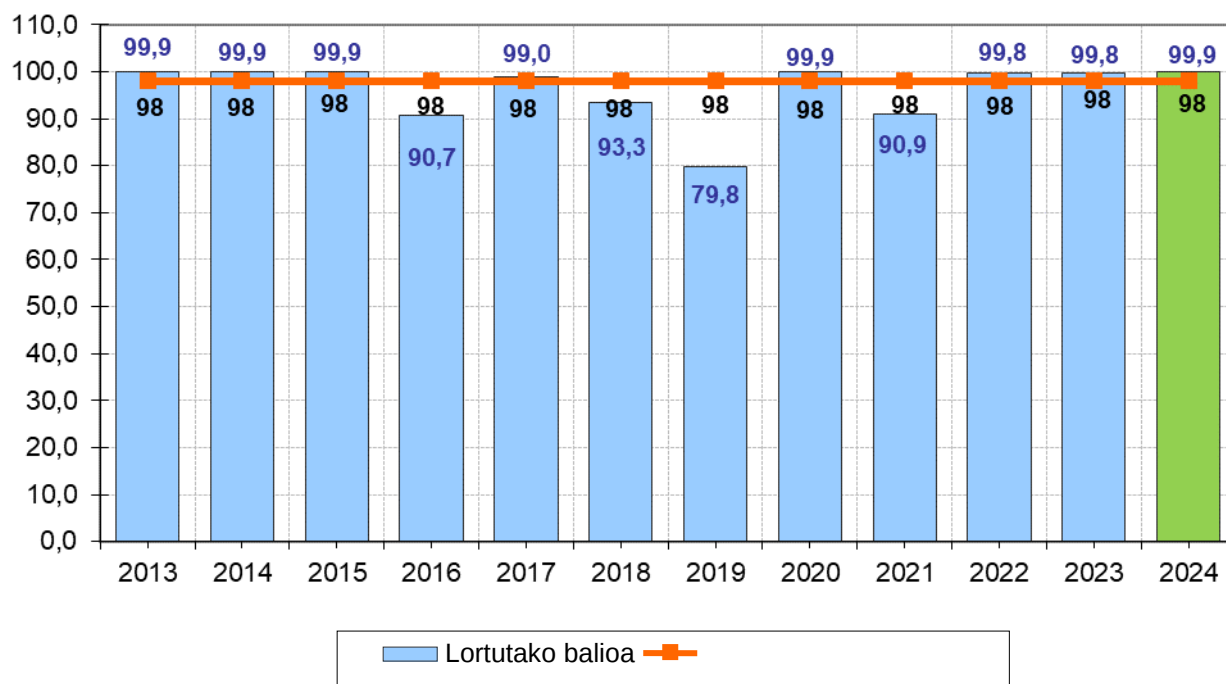
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errentako autolikidazio proposamenak

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

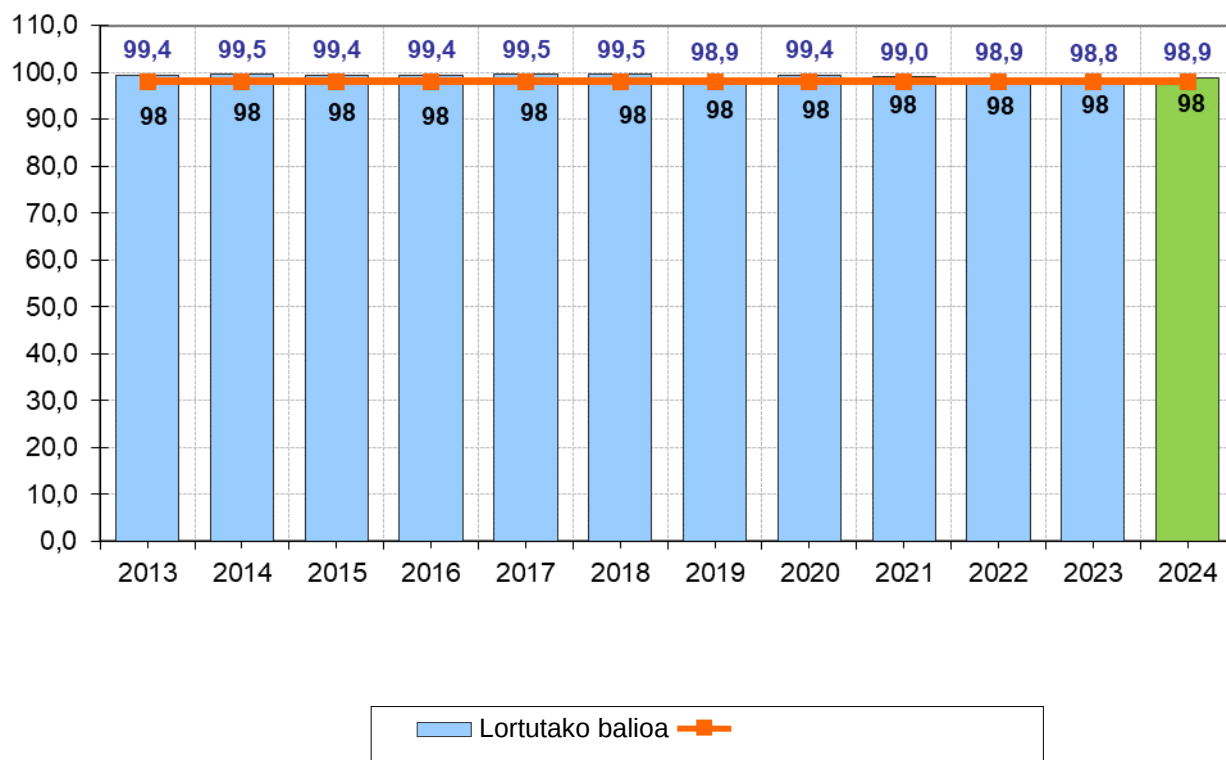
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errenta mekanizatua

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

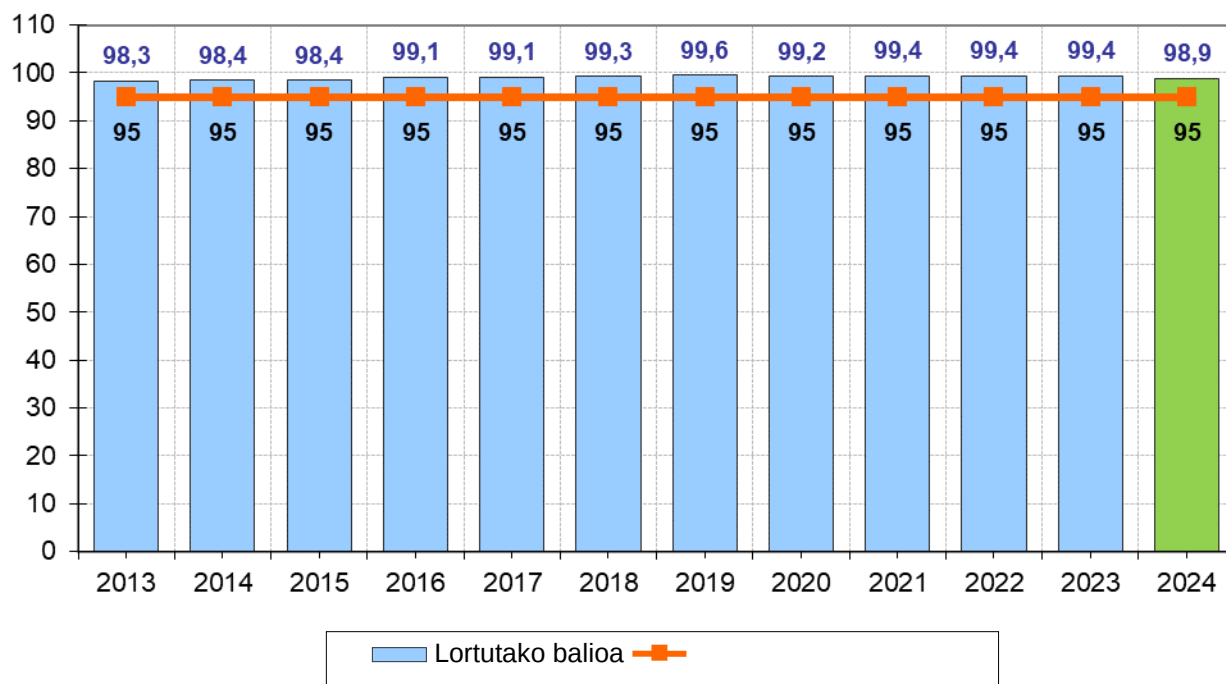
Neurketa unitatea: ehunekoa



Errenta: internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



Errenta: Internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

