2025eko 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	**9,02**		Gogobetetze mailari buruzko 10.100 inkesta bete dituzte zergadunek, eta denak prozesatu dira. Kanpaina honetako balorazio orokorra: 10etik **8.85** puntu.
Kalitatezko informazioa ematea, zehatza eta zabala, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	**8,78**		
Zergadunak aukeratutako hizkuntza ofizialean ematea arreta, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	**9,30**		
Lortutako datuen konfidentzialtasuna bermatzea, gogobetetze maila ona lortzeko.	8	**9,12**		
Errenta aitorpen mekanizatuak aurkeztean itxaron beharreko batez besteko denbora murriztea.	10 minutu	**6 min. eta 42 seg.**		
Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik Errenta eta Ondare Atalera desbideratzen diren telefono deien %99 lehen deian artatzea.	%99	**%99,5**		Jasotako 72.164 deietatik 378 baino ez ziren galdu. Batez-bestekoa eguneko: artatuak (1.165), galduak (6,1).
Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	10 egun	**12,4 egun**		Aurten: 205 kontsulta. Iaz: 217 eta 7.9 egun.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batezbesteko denbora murriztea.	3 egun	**2,7 egun**		Aurten: 60 kexa eta iradokizu3a. Iaz: 23 eta 4,0 egun.
Informazio orokorra kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	40 egun	**42 egun**		
Zerga informazioa kanpaina hasi aurretik jartzea eskuragarri webgunean.	30 egun	**32 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	**Argitaratu gabe**		Bertsioak ez ziren argitaratu zerga erreformak aldaketa ugari ekartzeagatik.
Errenta eta ondarea aitortzeko programen behin betiko bertsioak kanpaina hasi aurretik argitaratzea webgunean.	6 egun	**14 egun**		
ERRENTAKO AUTOLIKIDAZIO PROPOSAMENAK	**Konpromi-soaren balioa**	**Lortutako balioa**	**Graf.**	**Oharrak**
Errrentako autolikidazio proposamena zergadunen %60ari bidaltzea.	%60	**%68,2**		Guztira 295.892 proposamen prestatu dira, aurreko urtean baino %3,6 gehiago.
Bidaltzen diren errentako autolikidazio proposamenen %80 onartuak izatea.	%80	**%80,3**		
Bidaltzen diren autolikidazio proposamenen %90 dauden bezala aurkez daitezela lortzea.	%90	**%84,2**		
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea onartzen direnetik aurrera.	%98	**%96,7**		Itzulketa kopurua: 170.392. Batezbesteko epea: 1,54 egun.
ERRENTA MEKANIZATUA	**Konpromi-soaren balioa**	**Lortutako balioa**	**Graf.**	**Oharrak**
Itzulketak 3 egun balioduneko epean ordaintzea aurkezten direnetik aurrera.	%98	**%99,2**		Itzulketa kopurua: 59.261. Batezbesteko epea: 1,27 egun.
ERRENTA INTERNET	**Konpromi-soaren balioa**	**Lortutako balioa**	**Graf.**	**Oharrak**
Itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.	%95	**%98,3**		
Itzulketa guztiak 2025eko urriaren 15a baino lehen ordaintzea.	%99	**%99,7**		Diru itzulketa egiteko epea aitorpena aurkeztu eta 6 hilabetera amaitzen da.

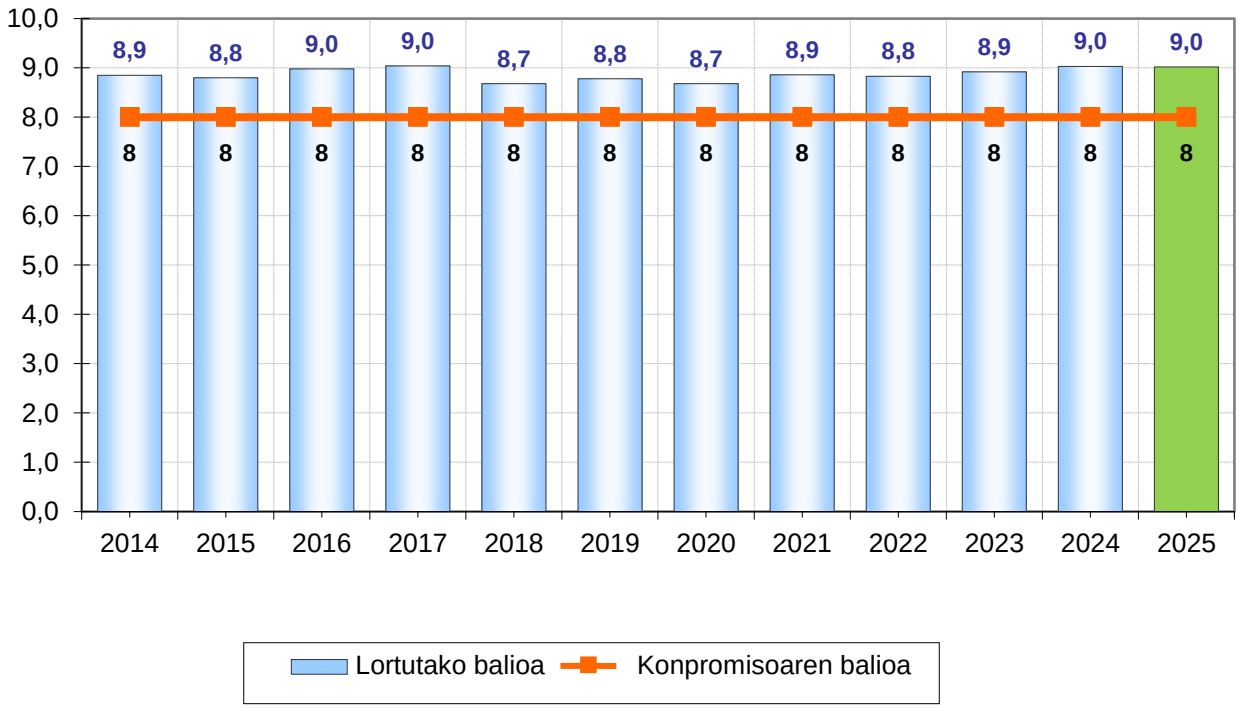
itzuli

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

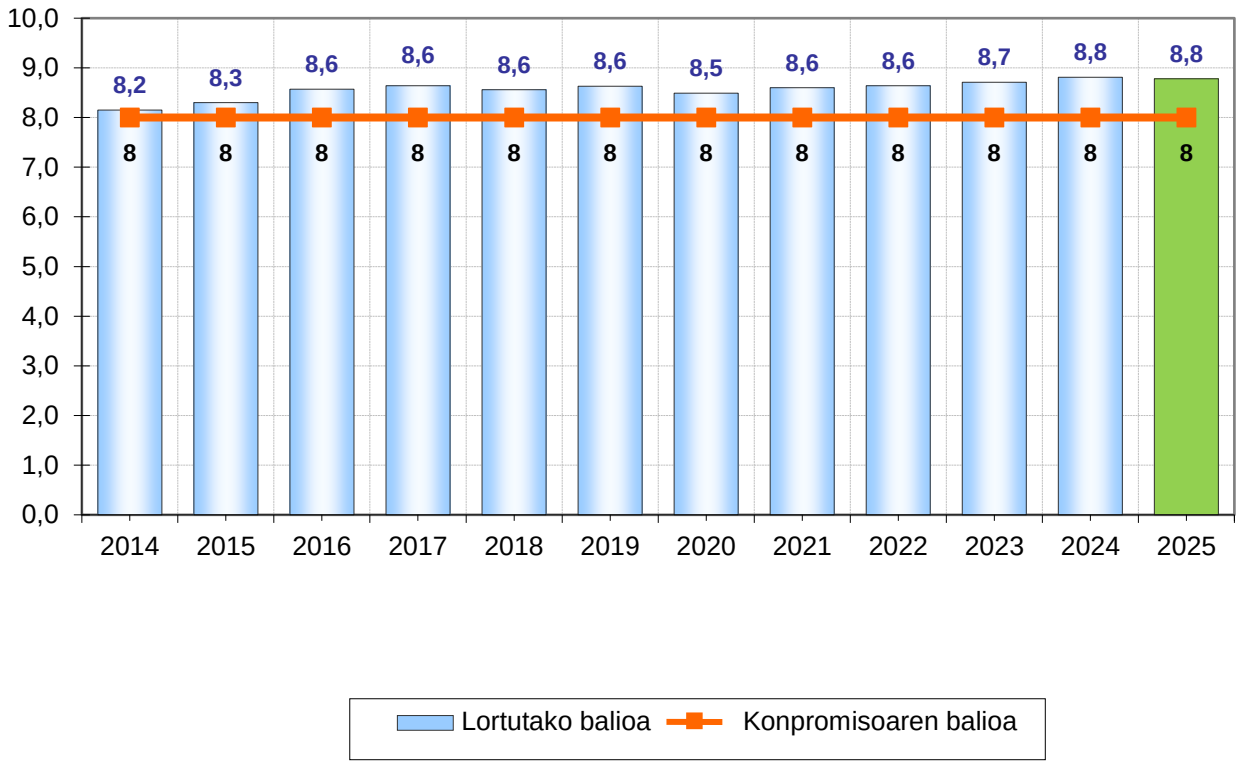


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

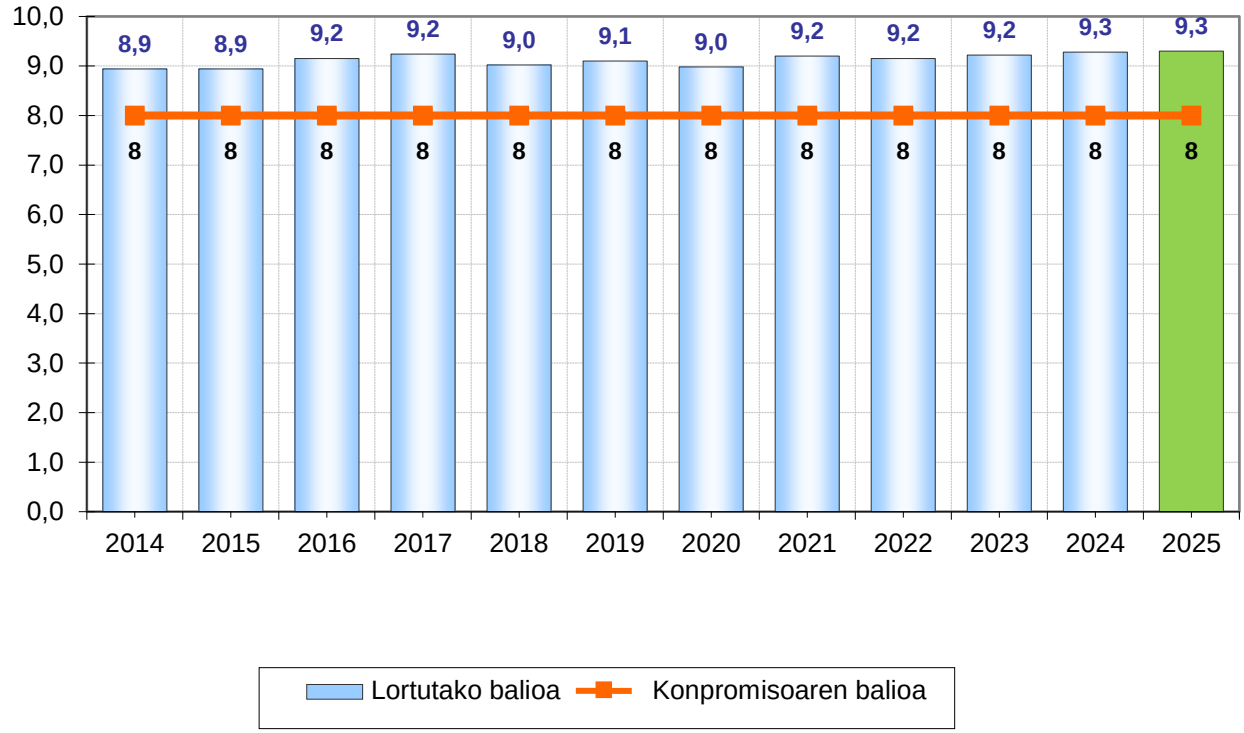


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

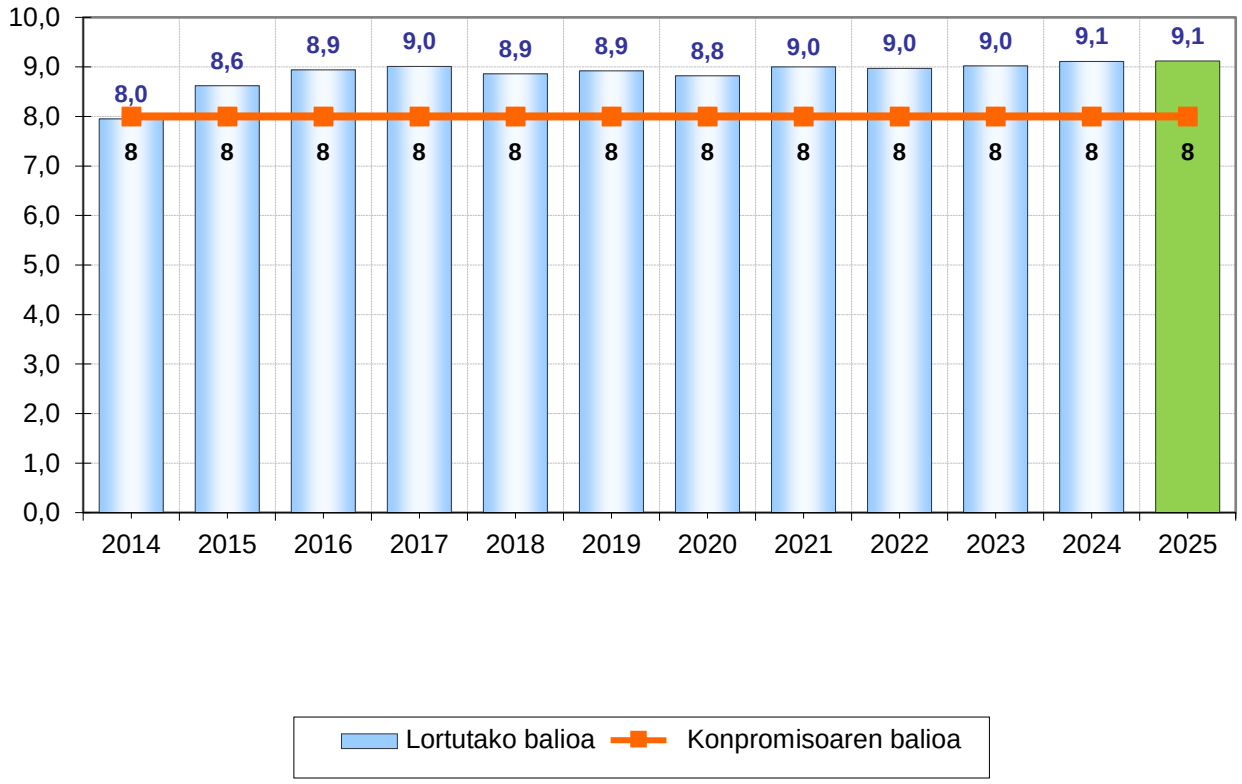


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

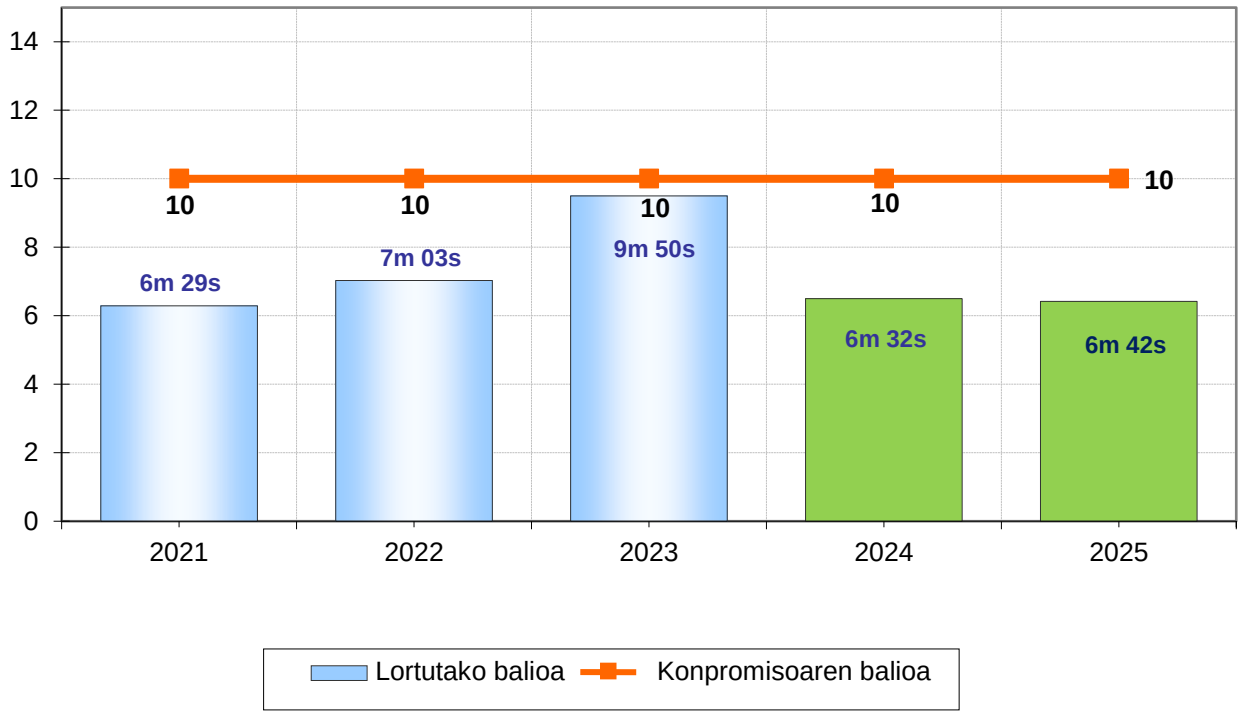


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: minutuak

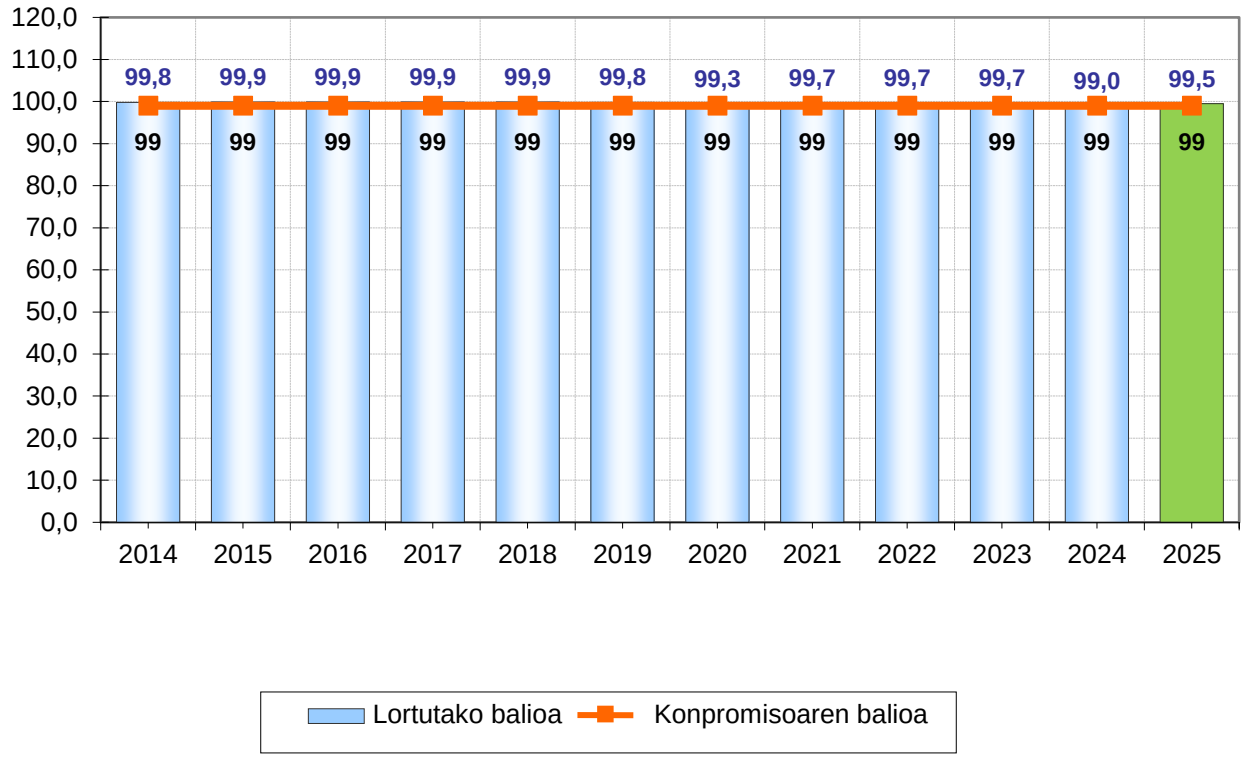


itzuli

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

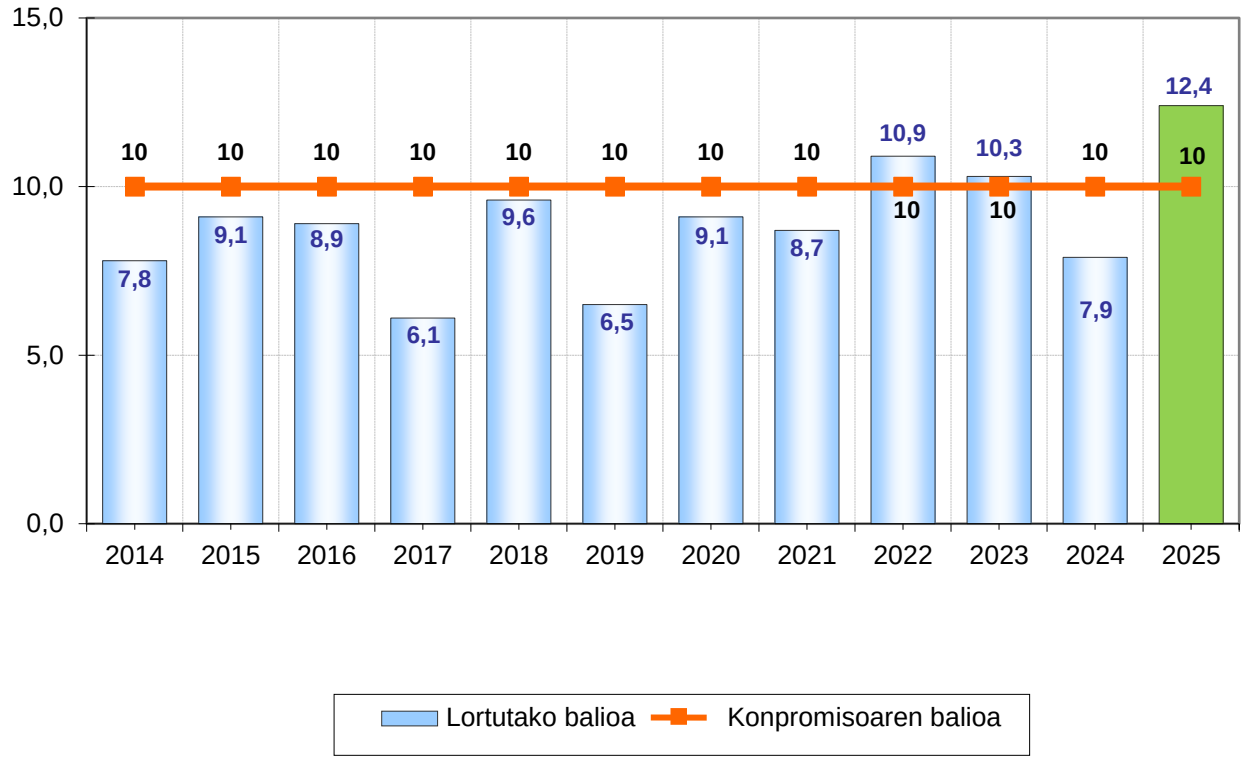


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

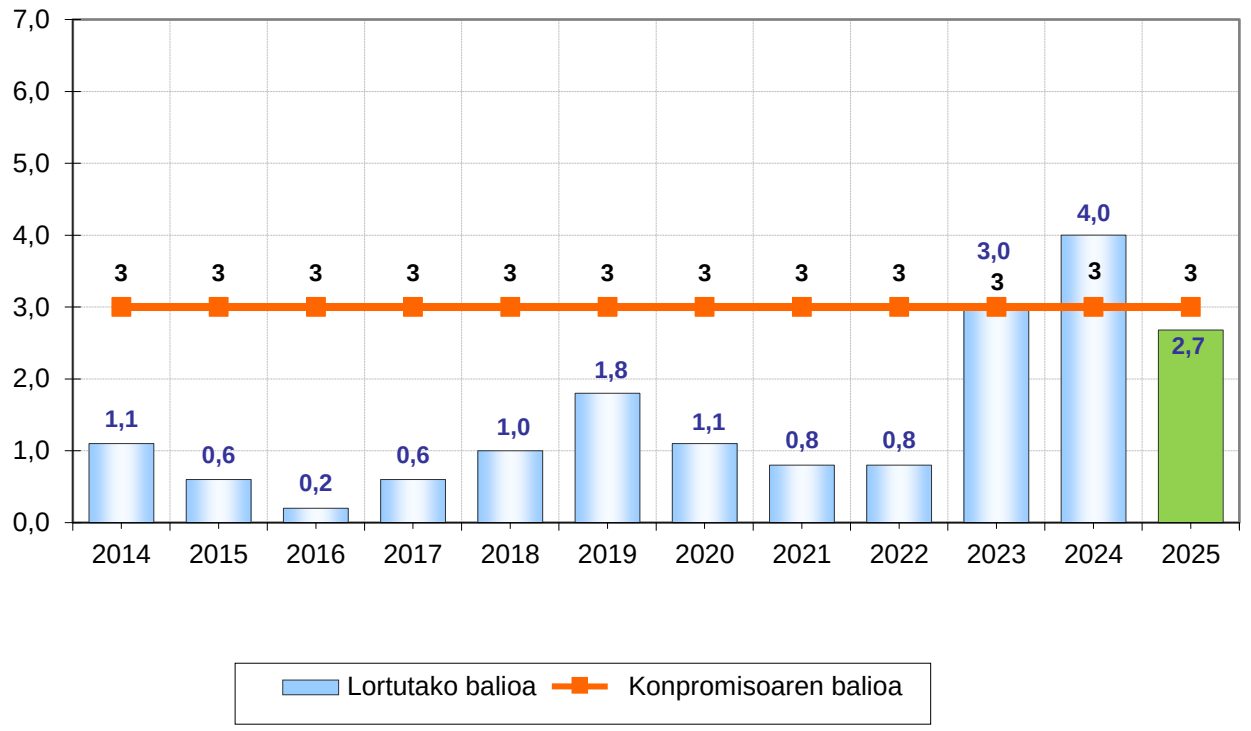


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

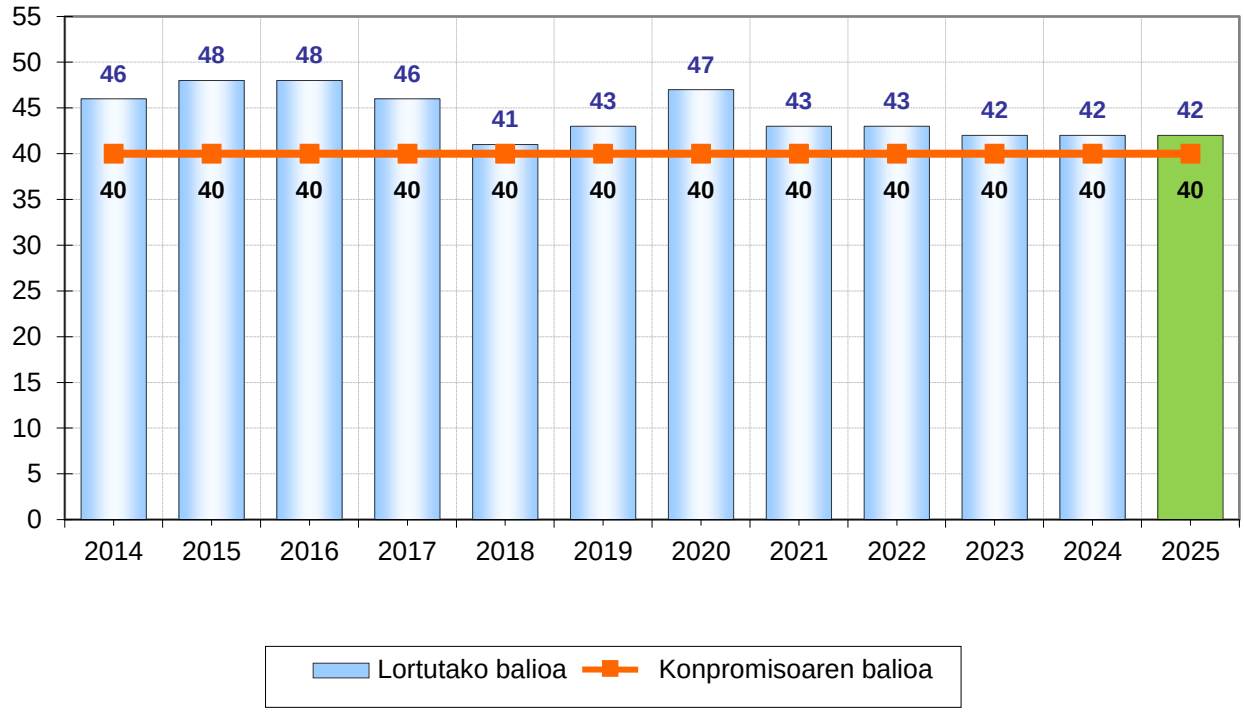


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

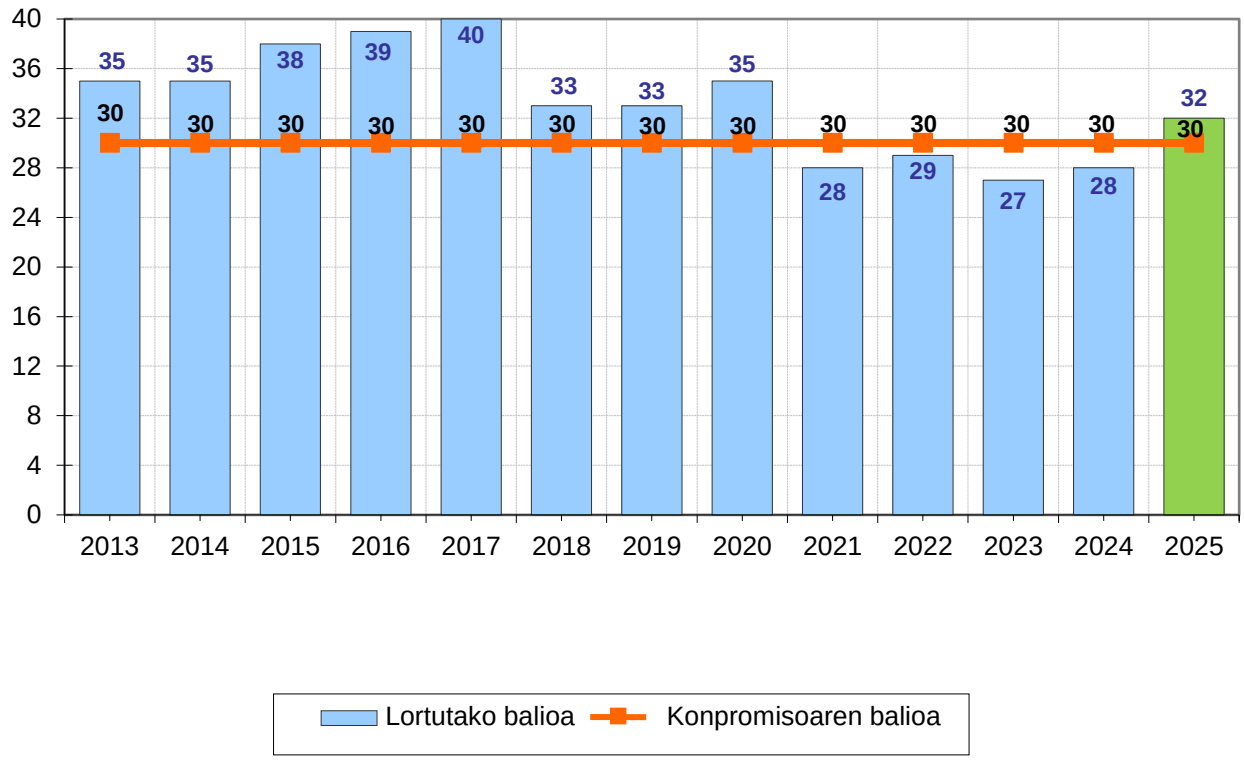


itzuli

Zergadunarentzako arreta

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

Neurketa unitatea: egunak

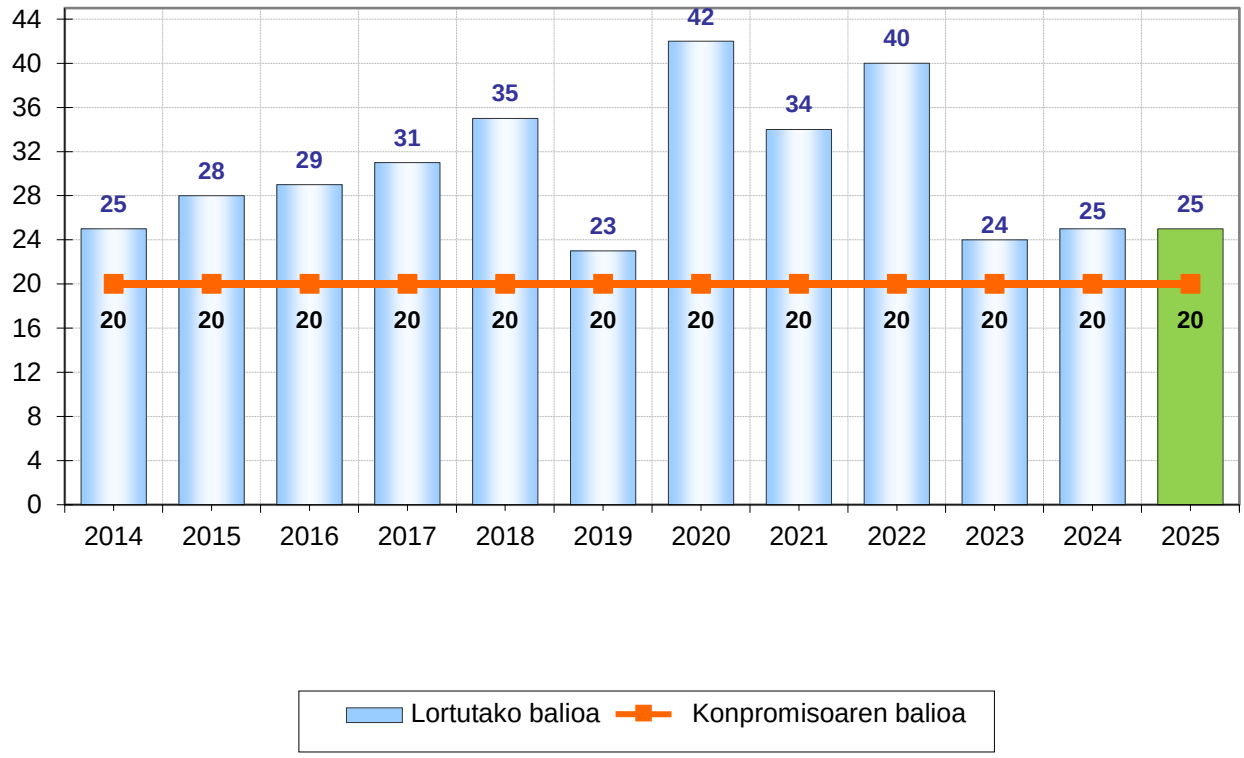


itzuli

Berariazko produktuak

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

Neurketa unitatea: egunak

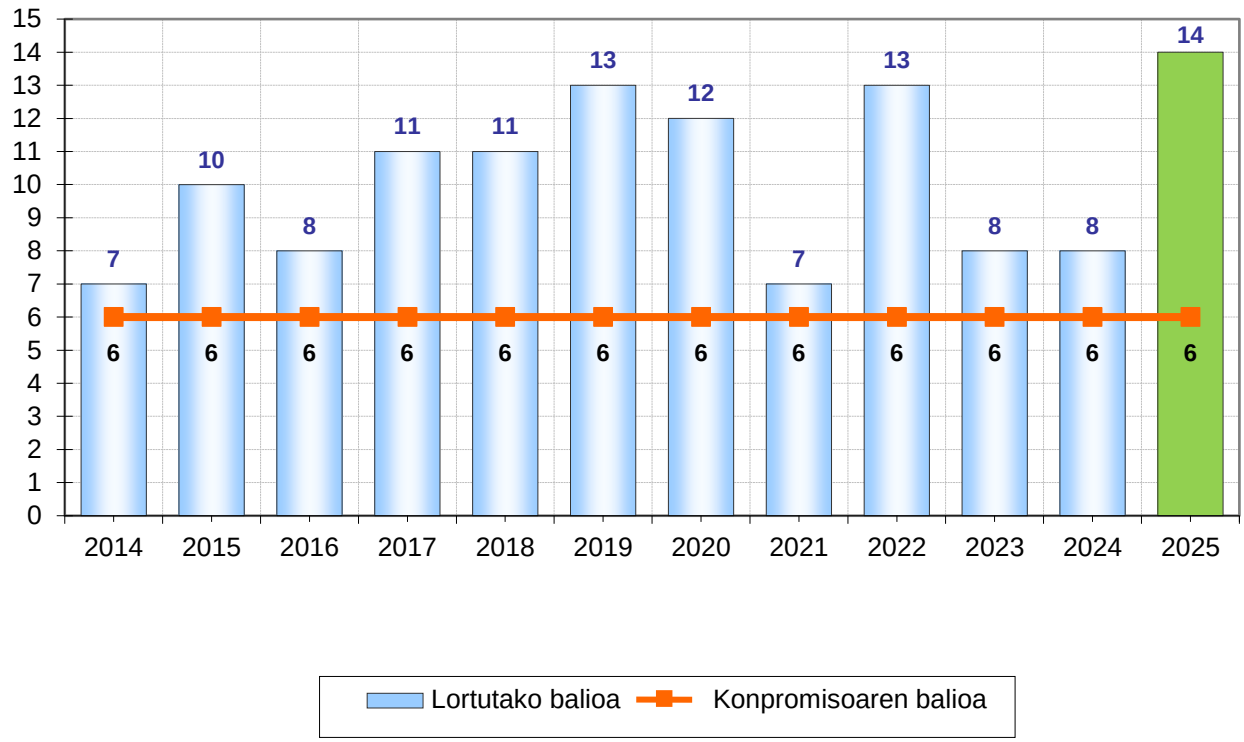


itzuli

Berariazko produktuak

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

Neurketa unitatea: egunak

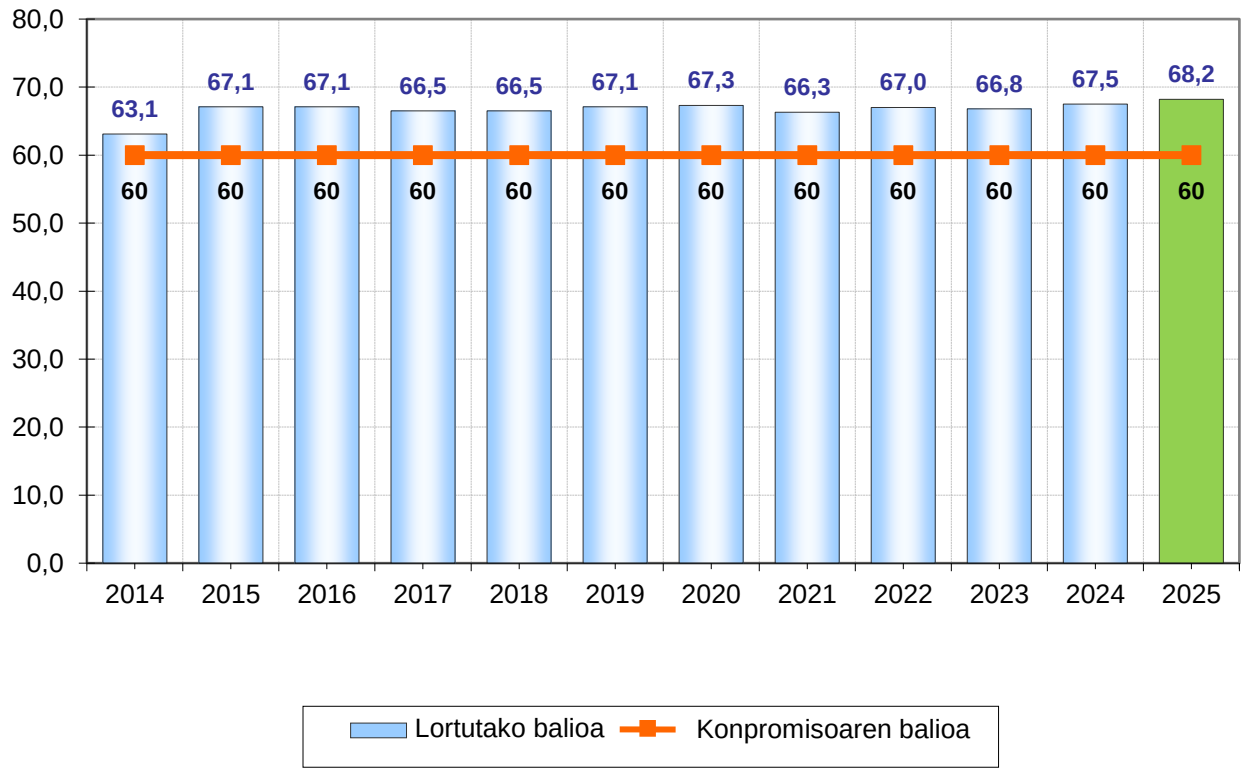


itzuli

Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

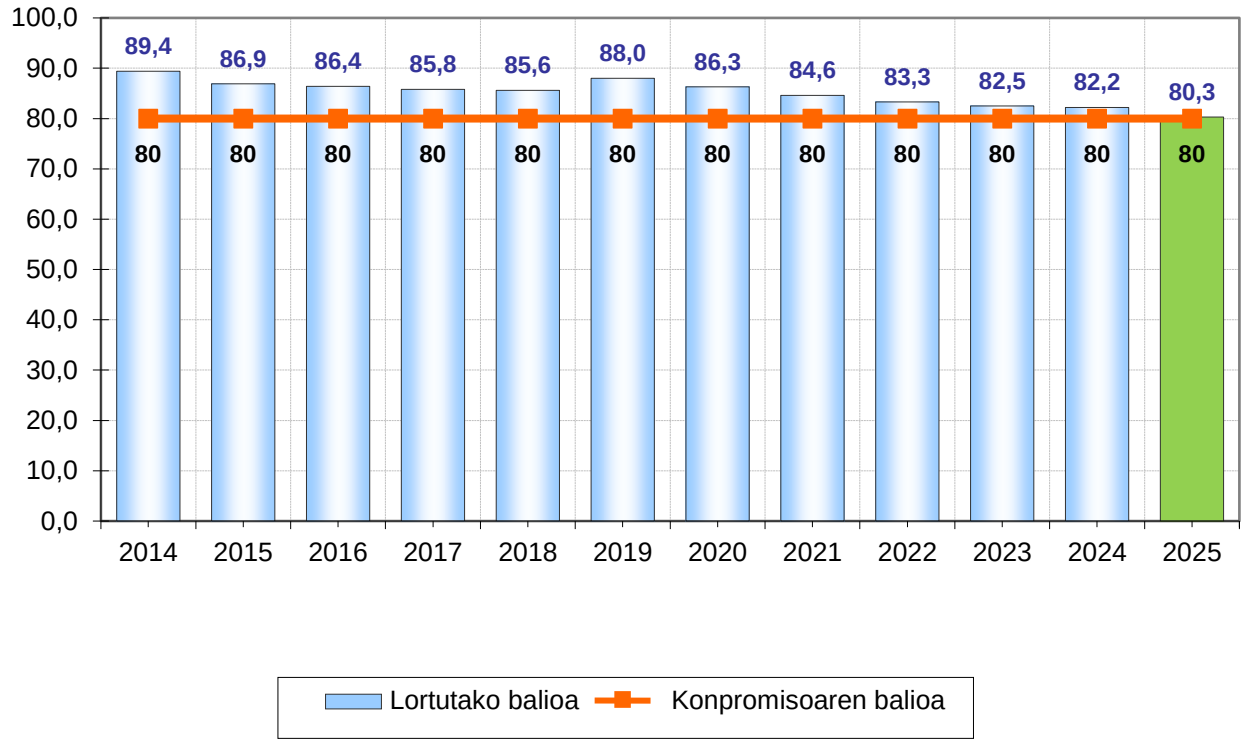


itzuli

Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

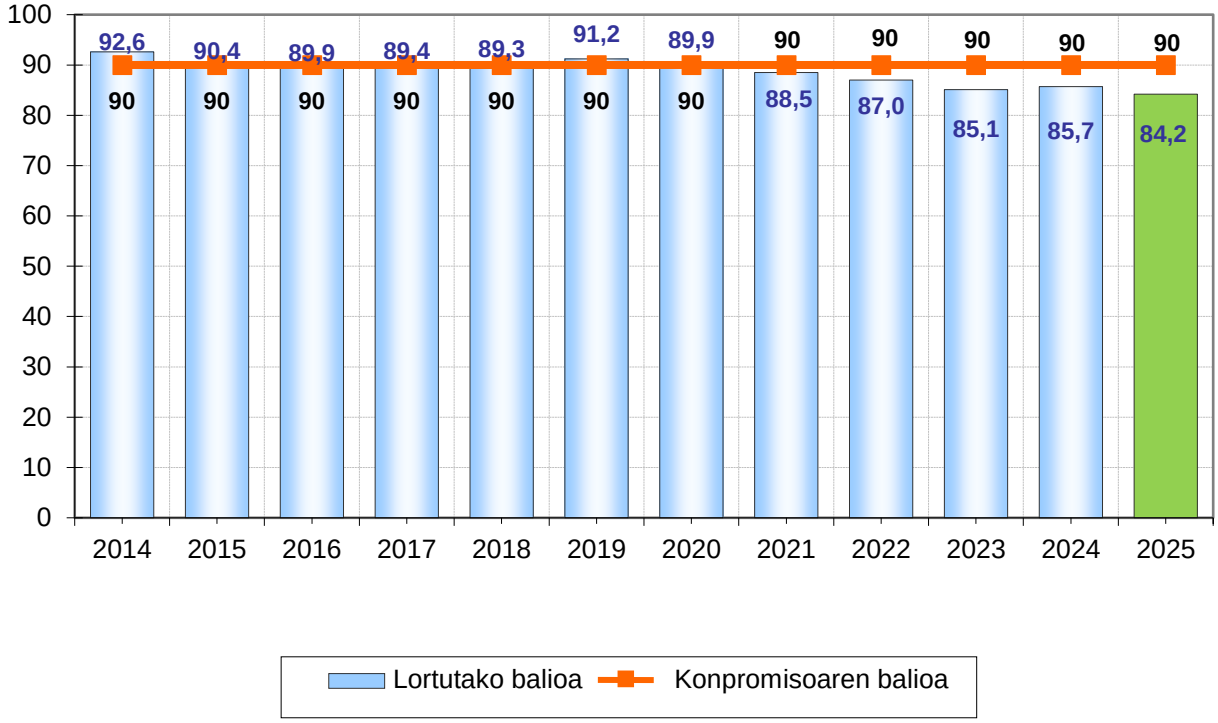


itzuli

Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

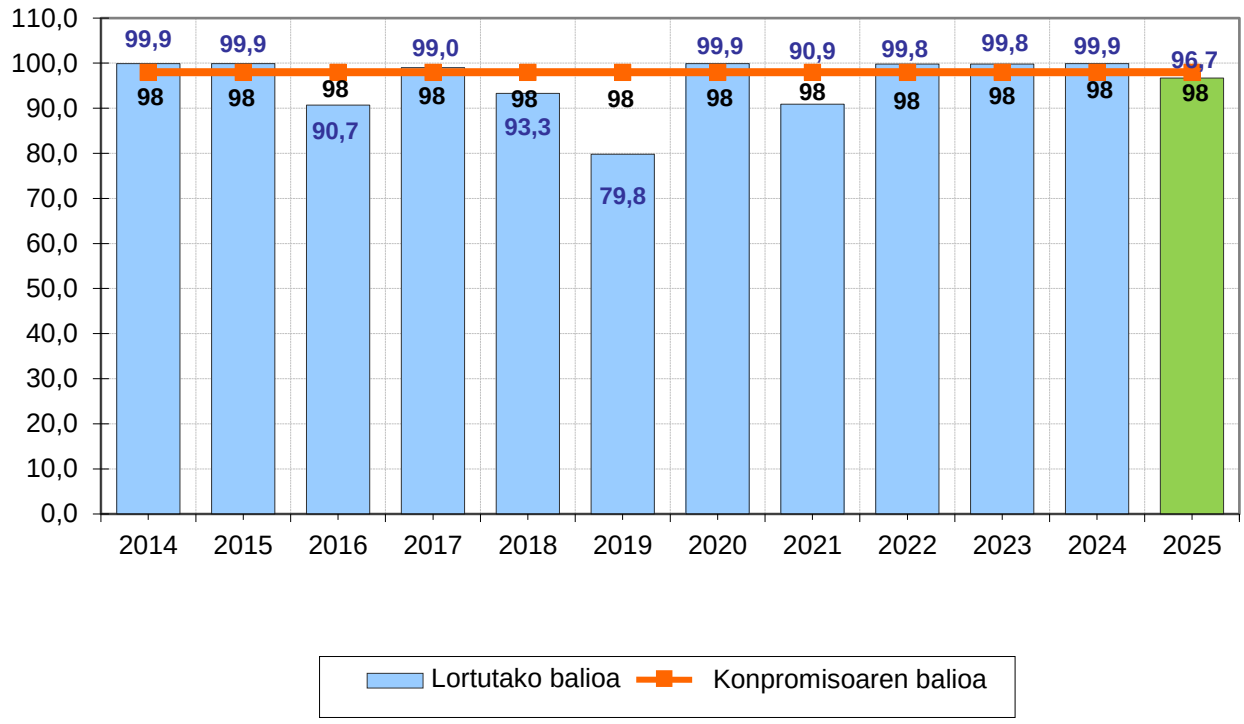


itzuli

Errentako autolikidazio proposamenak

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

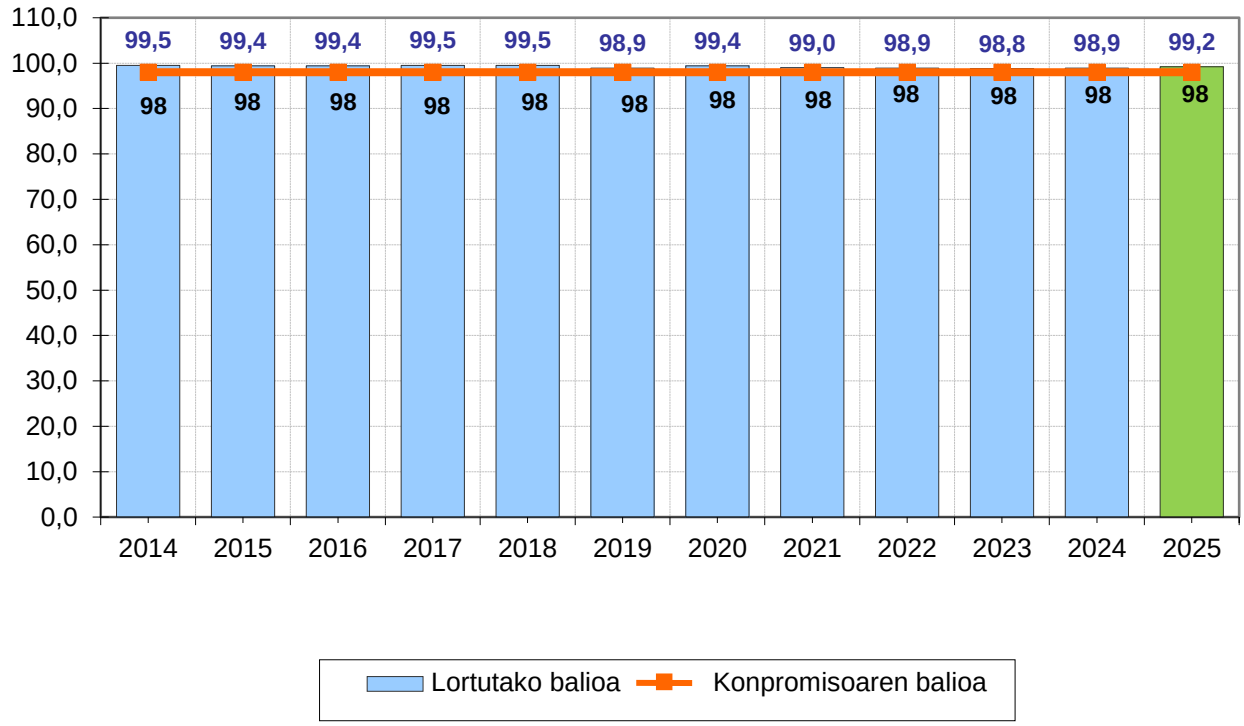


itzuli

Errenta mekanizatua

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

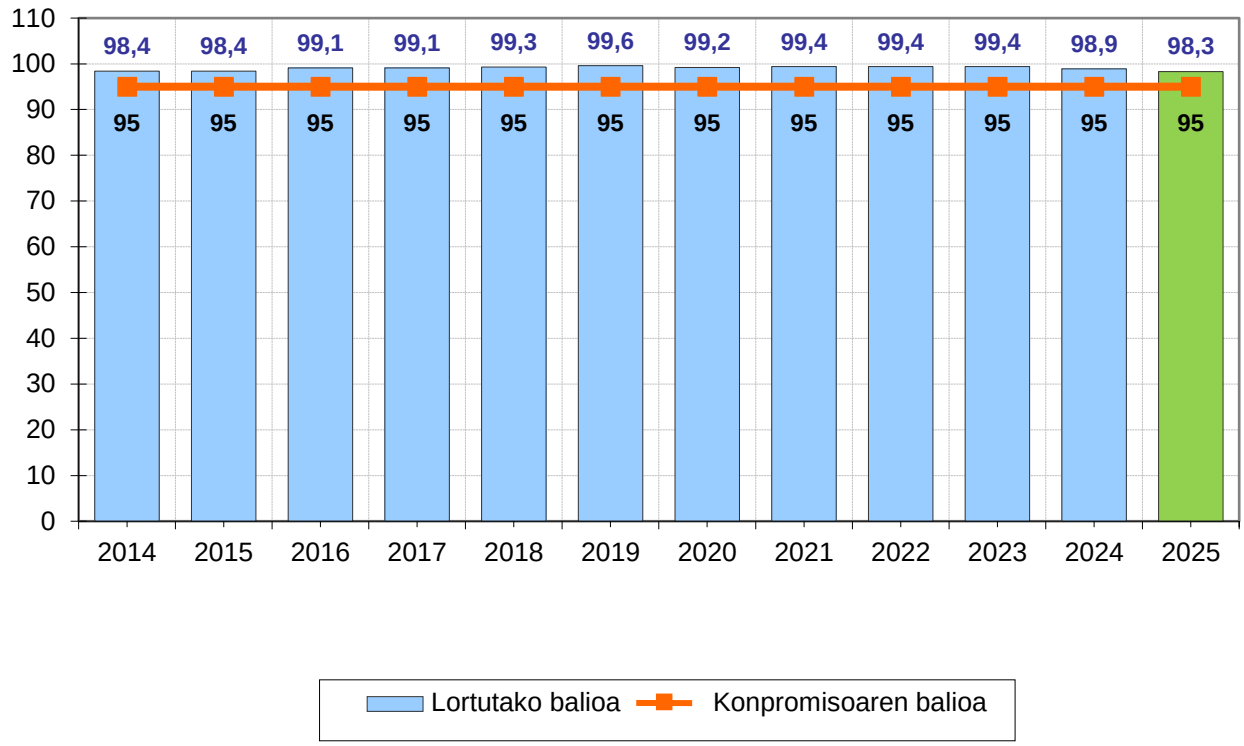


itzuli

Errenta: internet

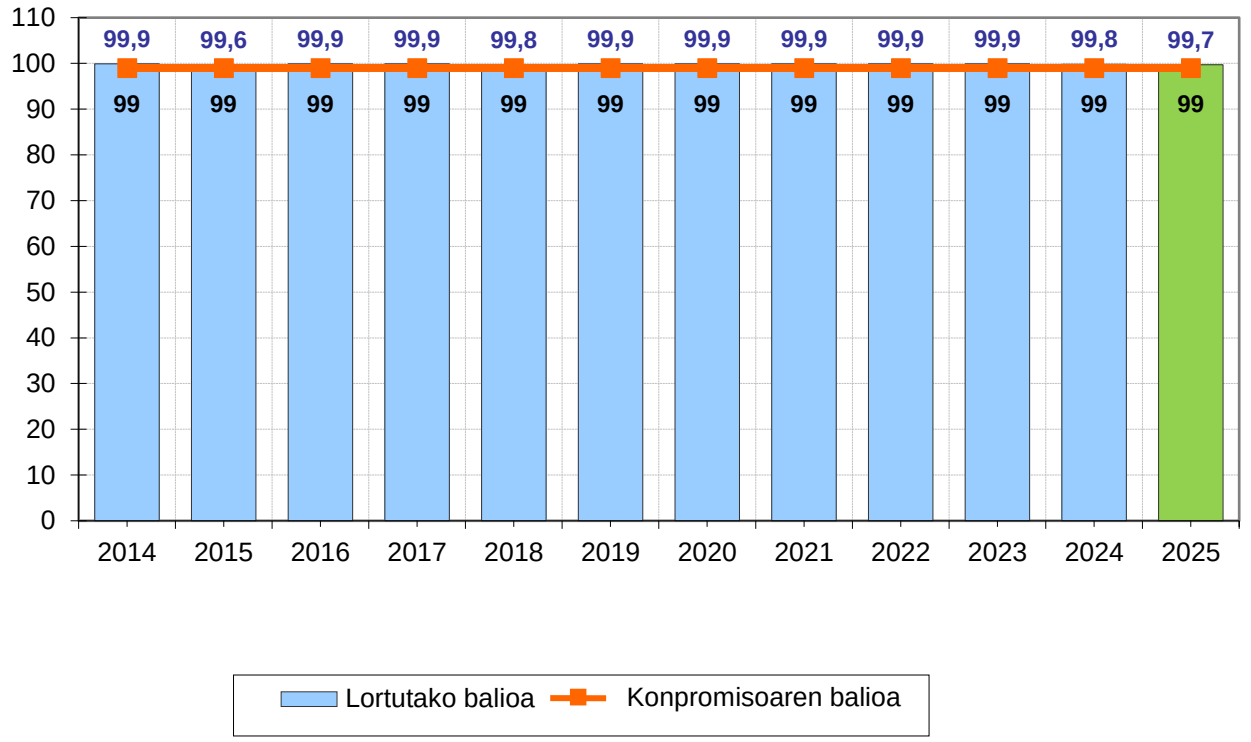
18. grafikoa: itzulketen %95 10 egun balioduneko epean ordaintzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa



itzuli

Errenta: Internet

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

Neurketa unitatea: ehunekoa