



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2018ko Emaitzak

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoa- ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta errespetuzkoa ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,18		BEZ zerbitzuaren arlo ezberdinen inguruko asebetetzea neurtzeko urteroko inkesta burutu da.
Informazio argia, zehatza eta zabala ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	8,65		
Datuak isilpean gordetzen direla bermatzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,12		
Zergadunari berak aukeratutako hizkuntzan ematea arreta, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,65		
Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituen eskaintzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	8,39		
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	41,42 egun		Aurten 198 kontsulta jaso dira. Erantzuteko legezko epea 180 egunekoa da.
Web guneko BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	--	--	
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien % 90 artatzea.	% 90	% 96		26.366 dei jaso dira.
Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.	4 komunikazio	4 komunikazio	--	Komunikazioak 3.863 enpresari berri egin zaizkie.
15 lanegun baino lehen erantzutea (legezko epea 30 lanegun) idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen % 90ari.	% 90	% 100		2018an zehar 11 kexa aurkeztu dira. Erantzuteko batez besteko epea 7,27 lanegunekoa izan da.
AITORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoa- ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen % 85.	% 85	% 92,79		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen % 75.	% 75	% 87,42		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketa.	< 1 hilabete	16,42 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	22,25 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekurtsioak.	< 1 hilabete	26,00 egun		Ebazteko legezko epea 3 hilabetekoa da.

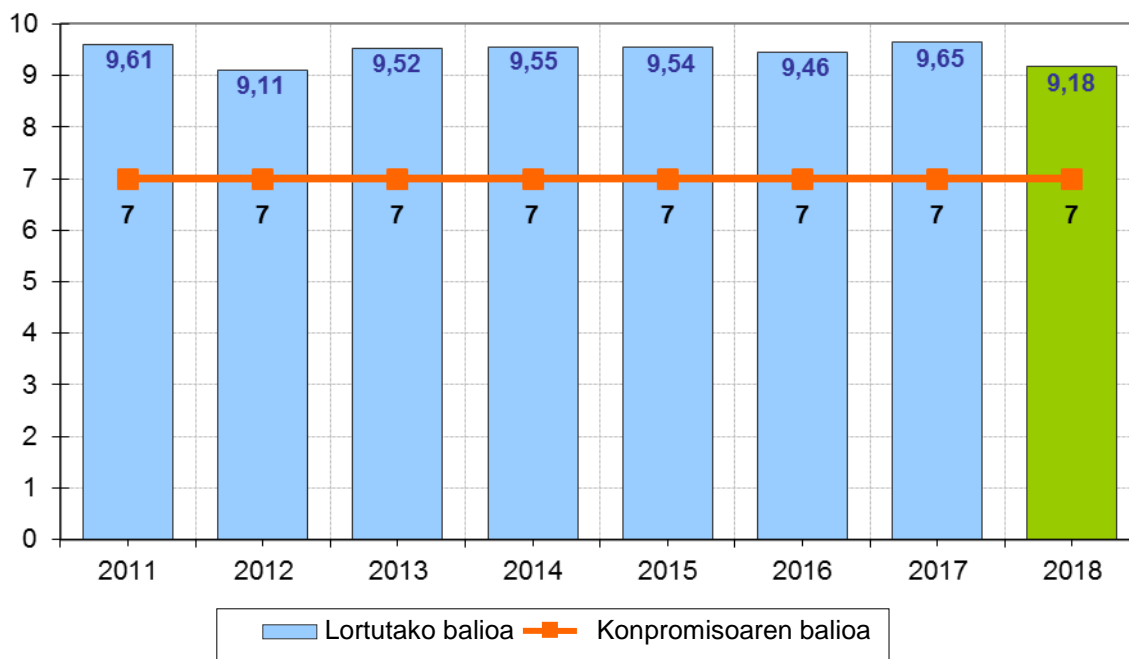
GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Jasotako tratuaren atsegintasun eta errespetuari buruzko asebetetze maila

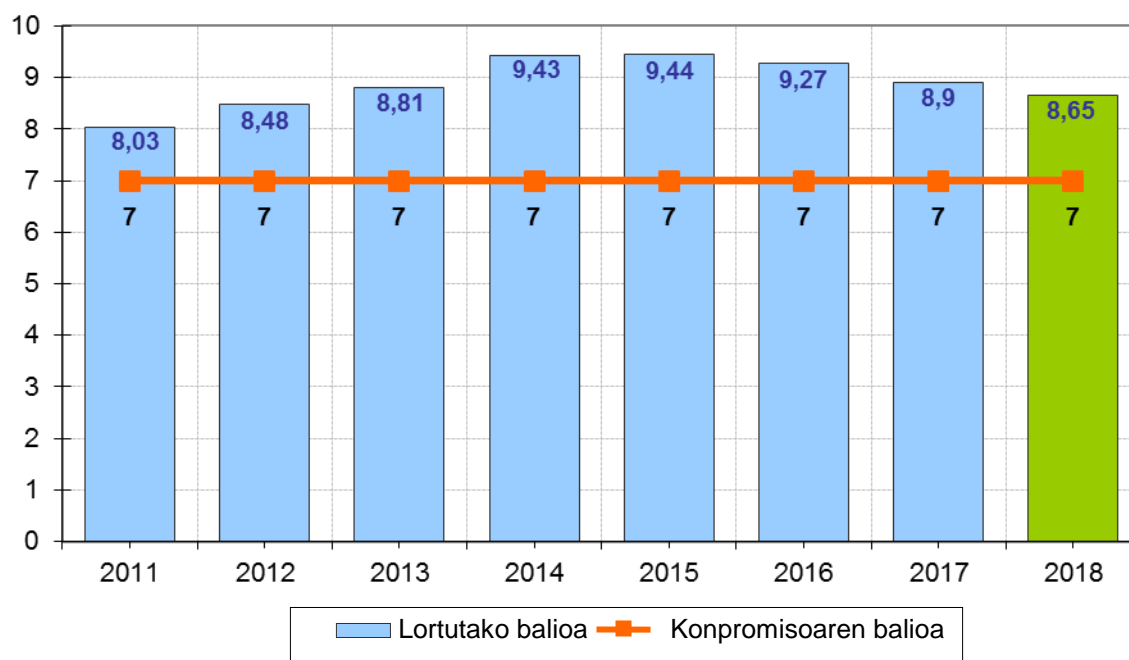
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



2. grafikoa:

Jasotako informazioaren argitasun, zehaztasun eta zabaltasunari buruzko asebetetze maila

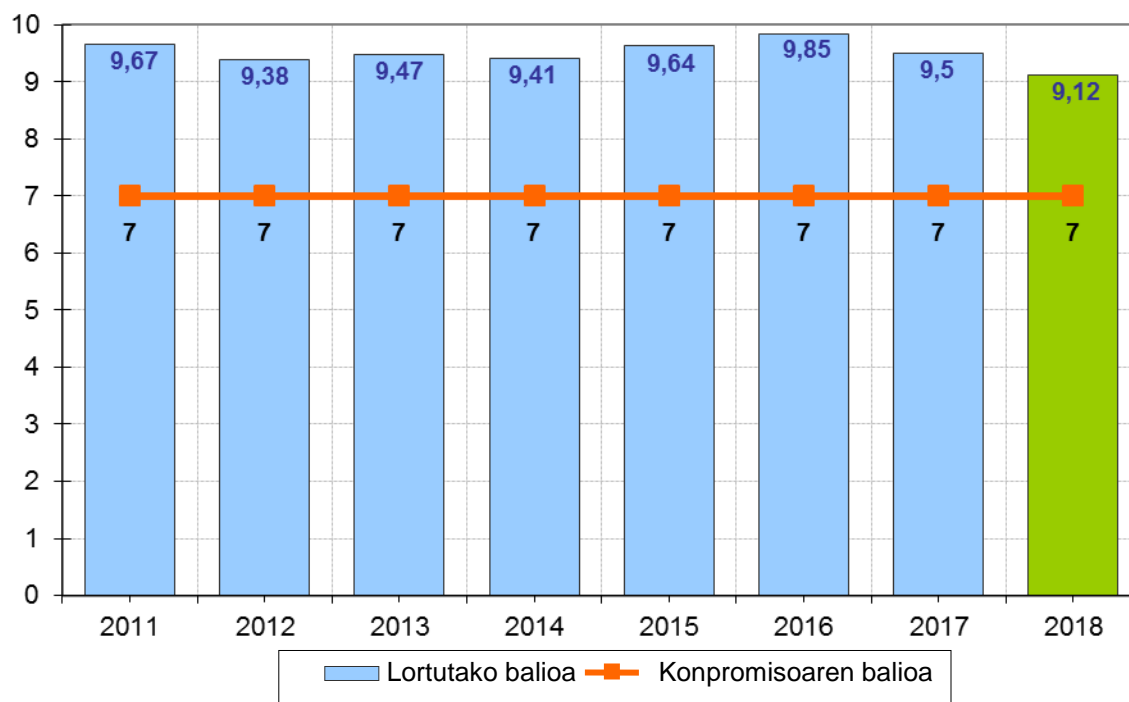
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



3. grafikoa:

Emandako datuen isilpekotasunaren bermeari buruzko asebetetze maila

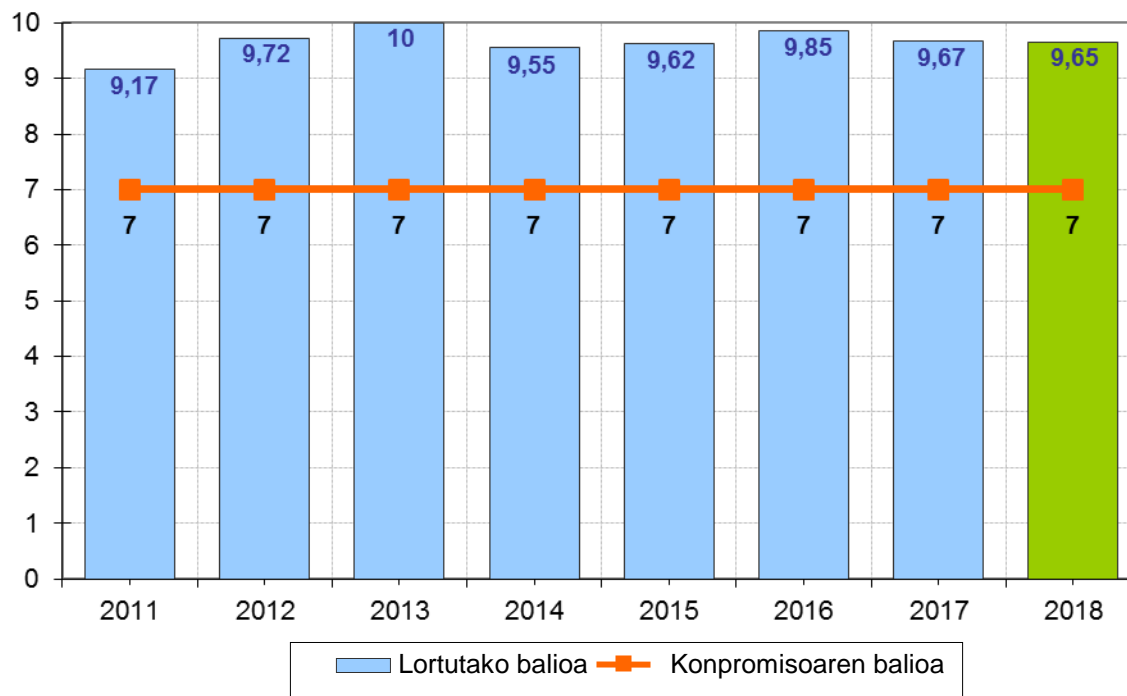
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



4. grafikoa:

Zergadunak aukeratutako hizkuntzan arreta emateari buruzko asebetetze maila

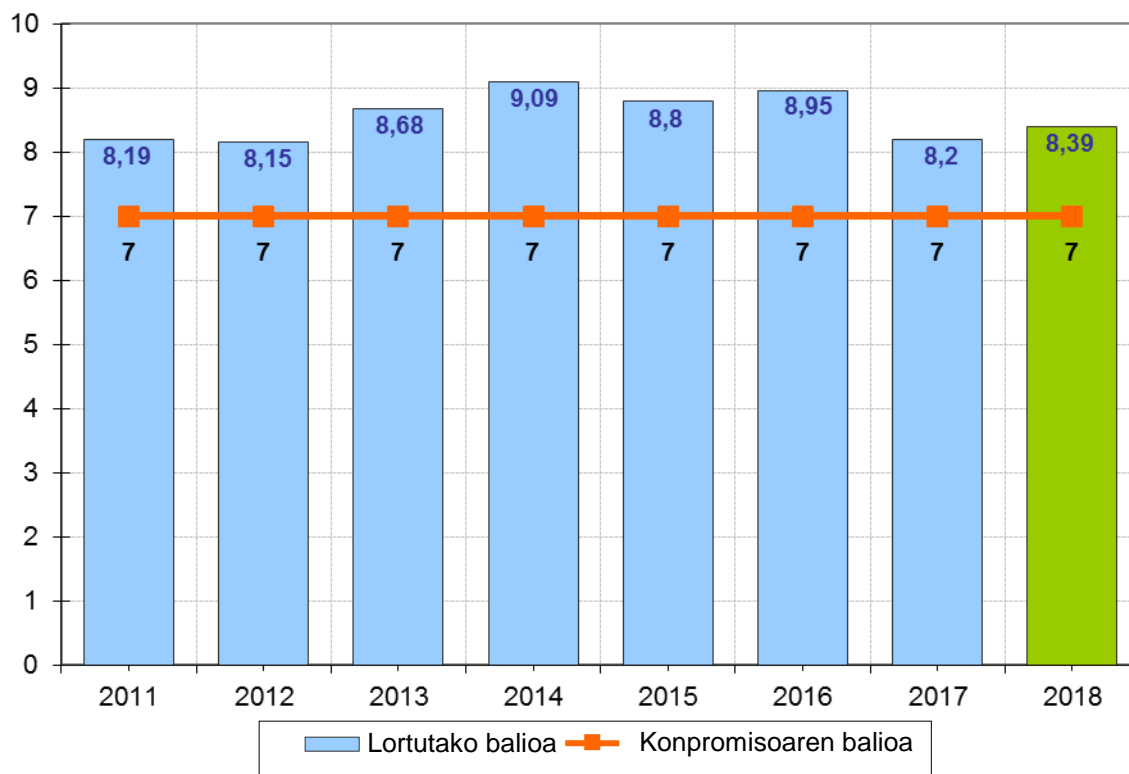
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



5. grafikoa:

Telefono arretari buruzko asebetetze maila

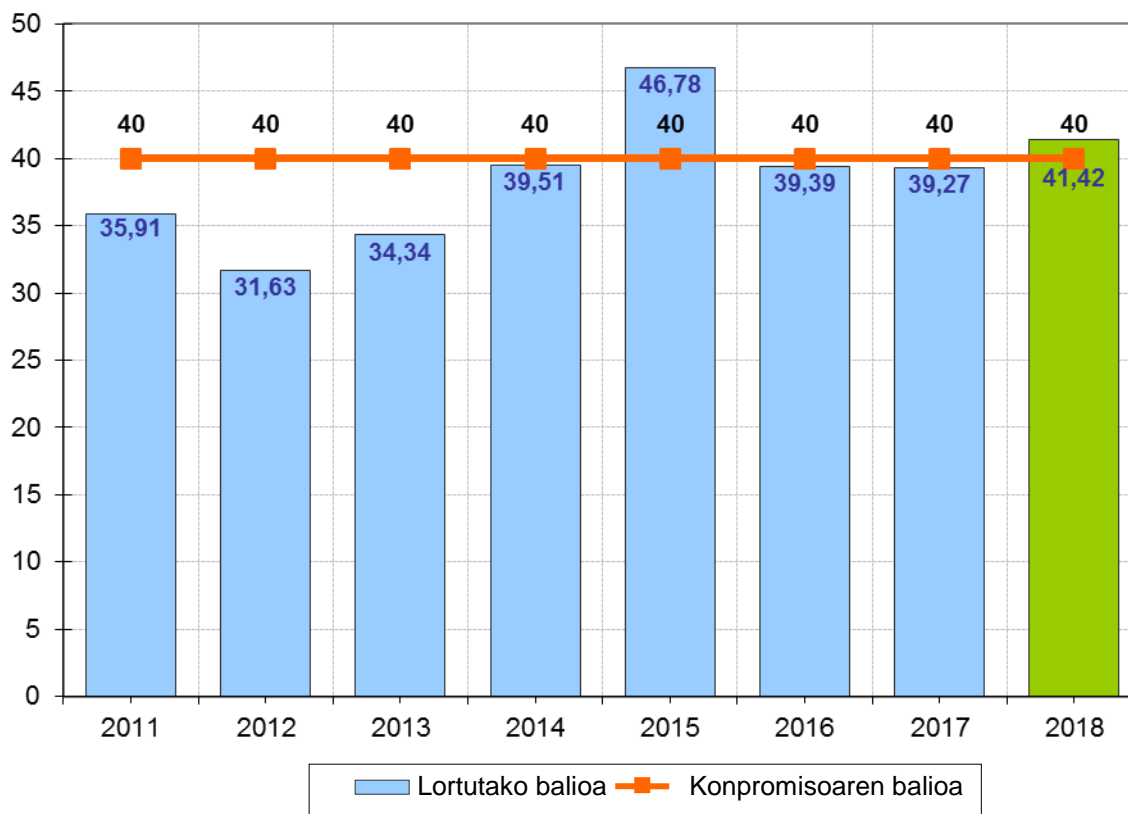
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



6. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea

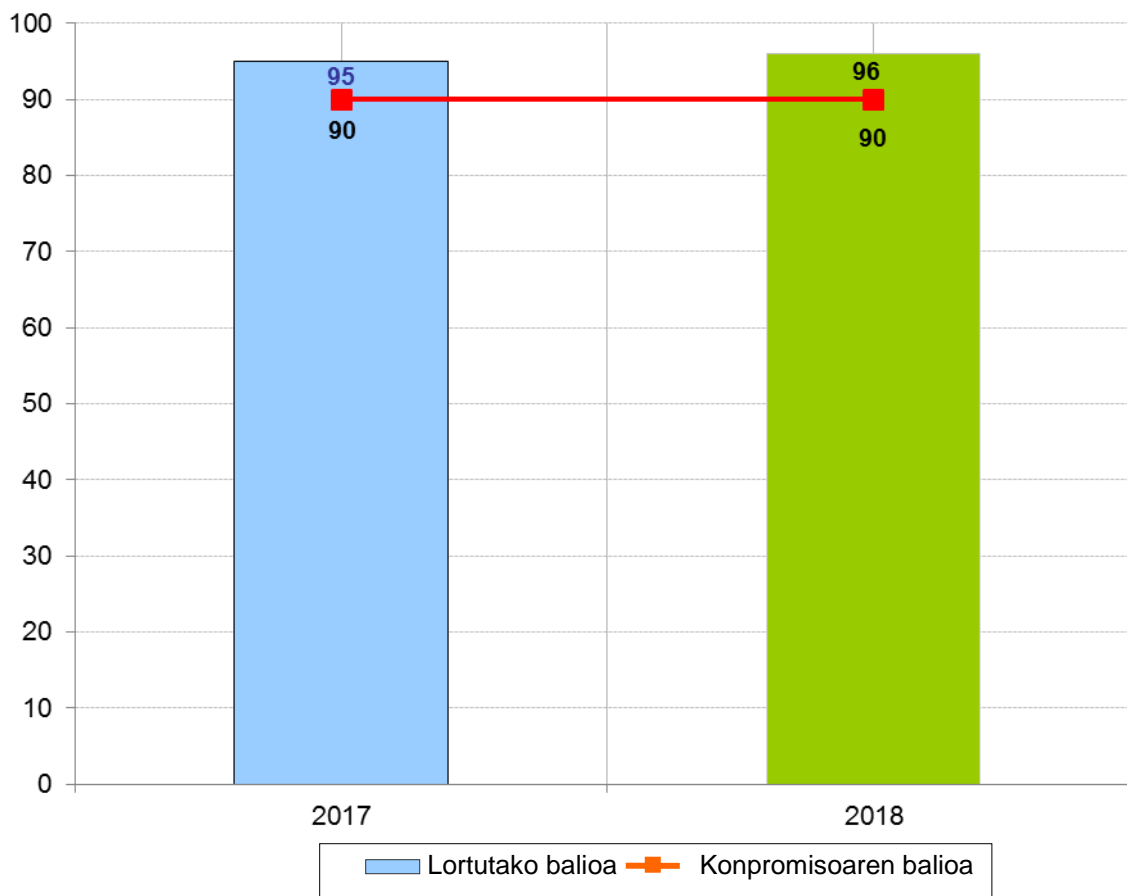
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren telefono deien %90 lehen deian artatzea

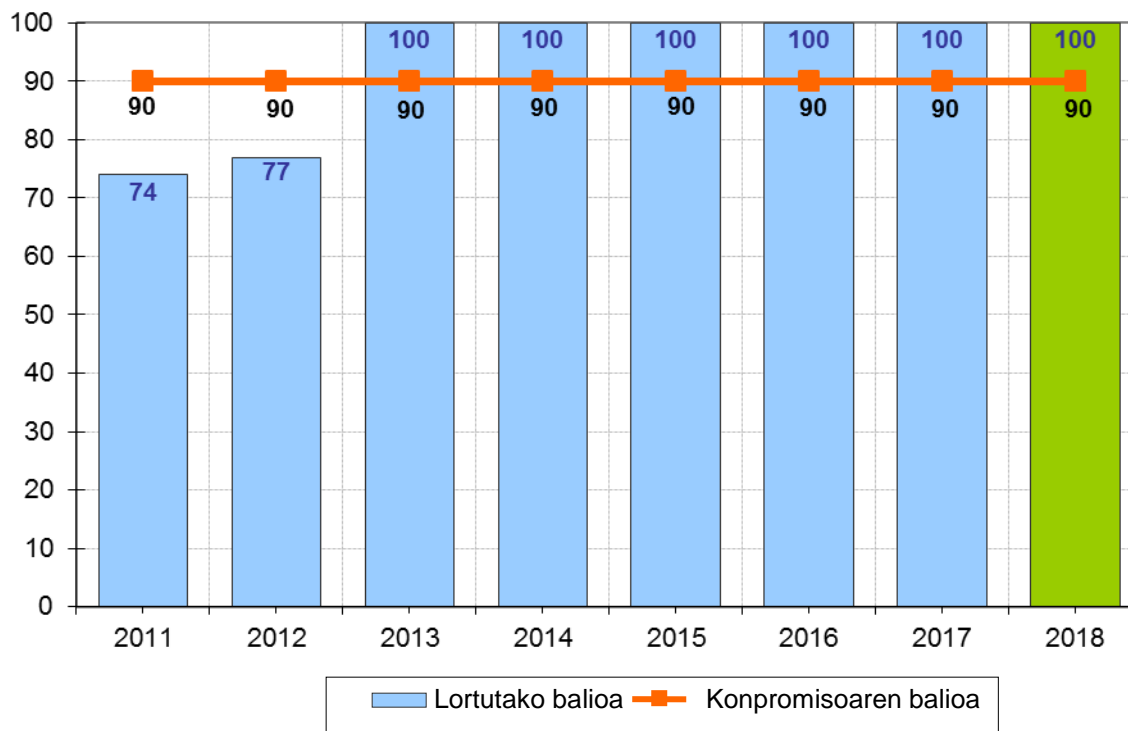
Neurketa unitatea: ehunekoa.



8. grafikoa:

Epearen barruan erantzundako kexa eta iradokizun kopurua

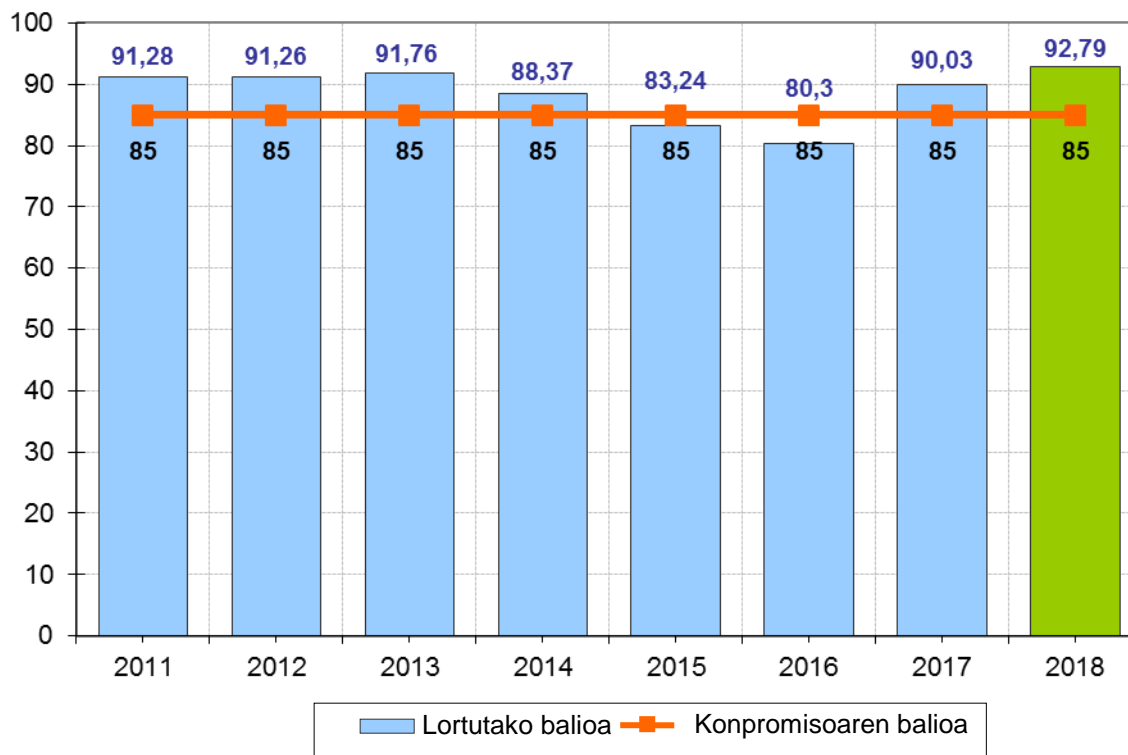
Neurketa unitatea: ehunekoa.



9. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

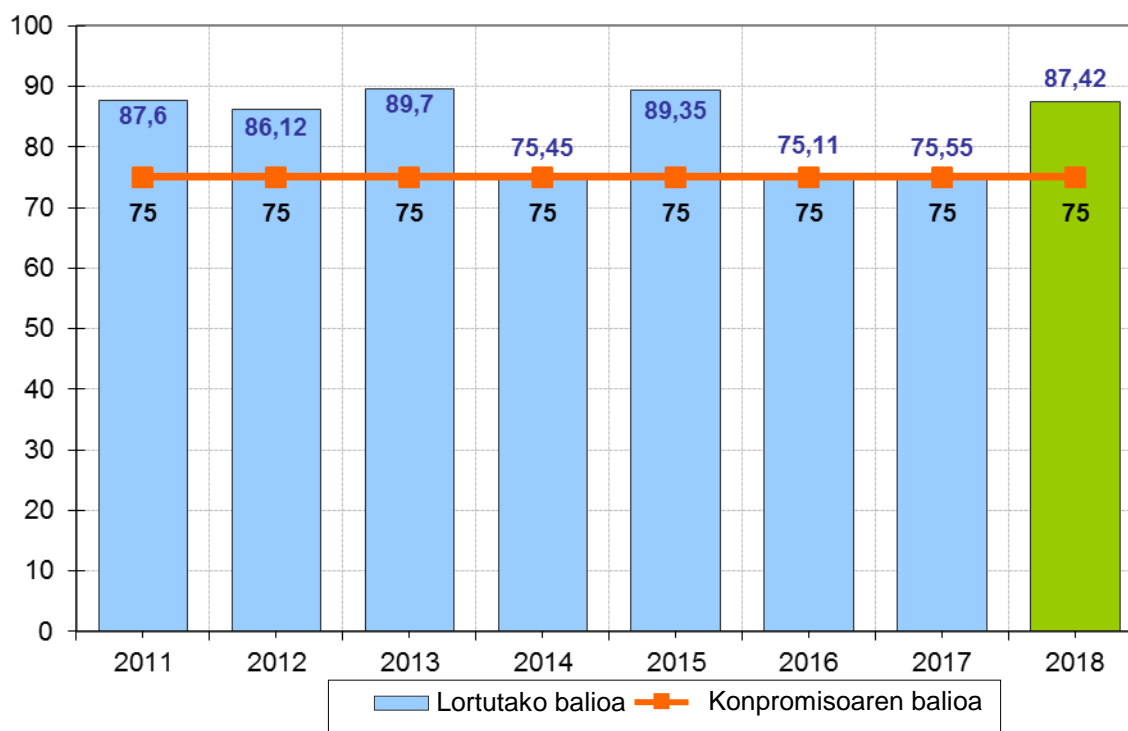
Neurketa unitatea: ehunekoa.



10. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

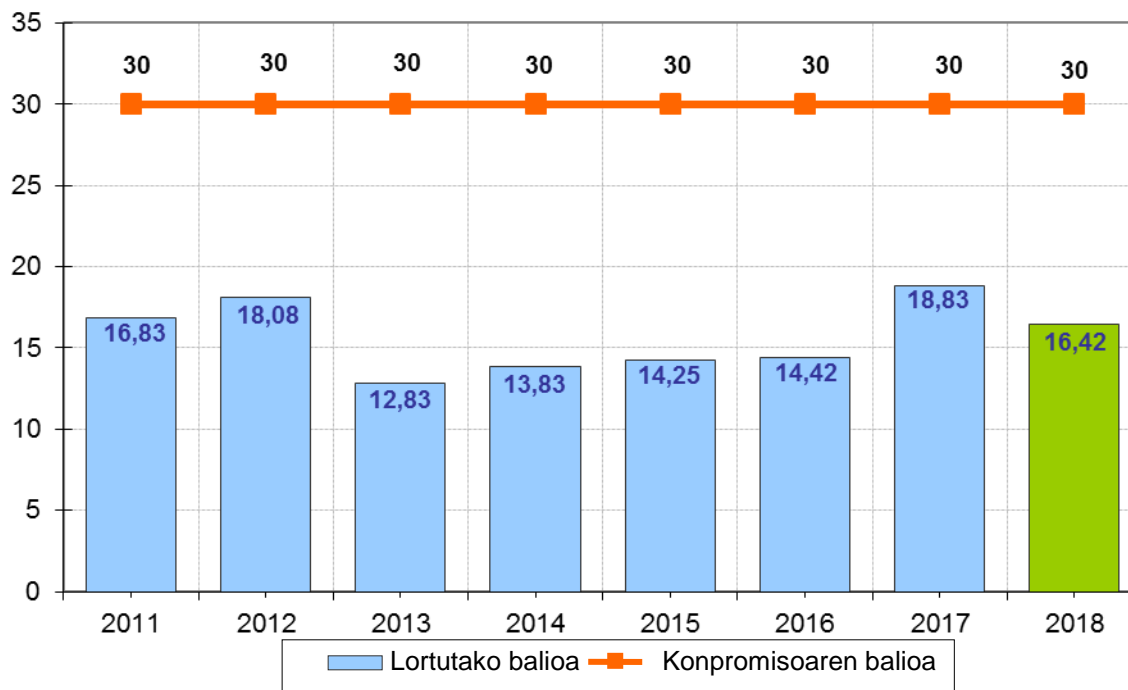
Neurketa unitatea: ehunekoa.



11. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batzbesteko epea

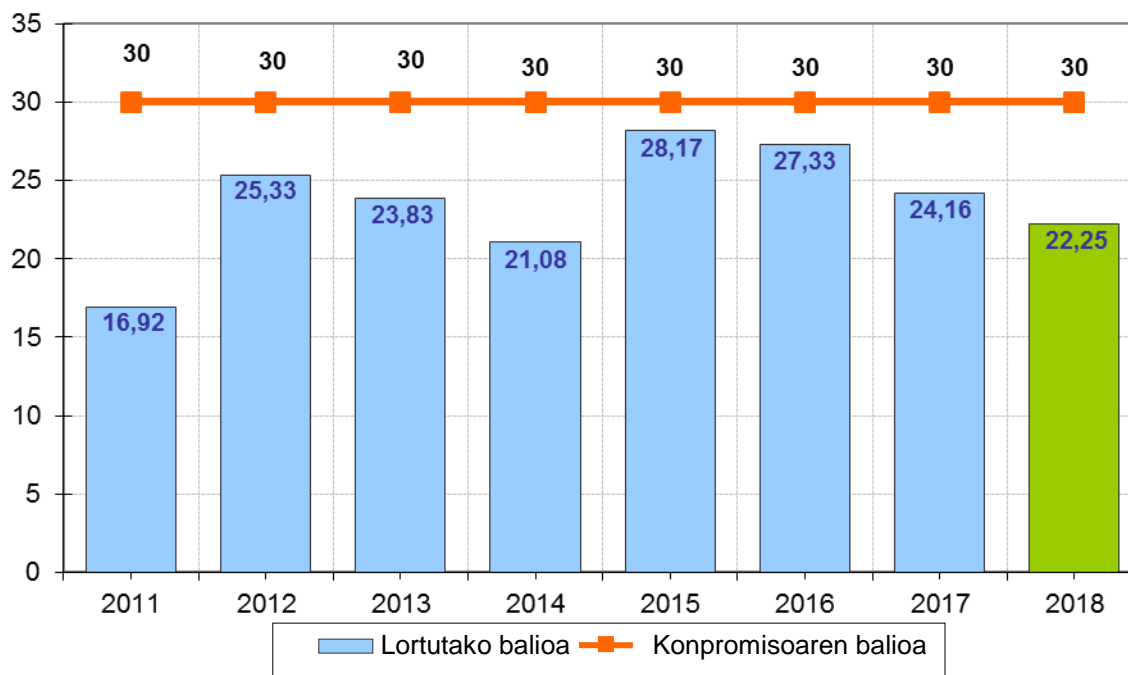
Neurketa unitatea: egunak.



12. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.



13. grafikoa:

Berraztertze errekurtsioak ebazteko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

