



**BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2020ko Emaitzak**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta errespetuzkoa ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	<b>9,20</b>		BEZ zerbitzuaren arlo ezberdinen inguruko asebetetzea neurtzeko bi urtean behin egiten den inkesta burutu da.  Zerbitzuaren balorazio orokorra 7,90 izan da.  Asebetetze orokorraren batez bestekoa 8,44 izan da.
Informazio argia, zehatza eta zabala ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	<b>8,49</b>		
Datuak isilpean gordetzen direla bermatzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	<b>9,38</b>		
Zergadunari berak aukeratutako hizkuntza ematea arreta, asebetetze maila ona lortzeko.	7	<b>9,54</b>		
Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituen eskaintza, asebetetze maila ona lortzeko.	7	<b>8,22</b>		
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	<b>28,56 egun</b>		Aurten 234 kontsulta jaso dira. Erantzuteko legezko epea 180 egunekoa da.
Web guneko BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	11 eguneratze	--	
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien % 90 artatzea.	% 90	<b>% 96</b>		24.736 dei artatu dira.
Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.	4 komunikazio	4 komunikazio	--	2.881 komunikazio egin dira enpresari berriei.
15 lanegun baino lehen erantzutea (legezko epea 30 lanegun) idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen % 90ari.	% 90	<b>% 100</b>		2020an 4 kexa aurkeztu dira. Erantzuteko batez besteko epea 7,5 lanegunekoa izan da.
AI TORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen % 85.	% 85	<b>% 89,45</b>		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen % 75.	% 75	<b>% 80,37</b>		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketa.	< 1 hilabete	<b>30,58 egun</b>		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	<b>36,66 egun</b>		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekursoak.	< 1 hilabete	<b>33,91 egun</b>		Ebazteko legezko epea 3 hilabetekoa da.



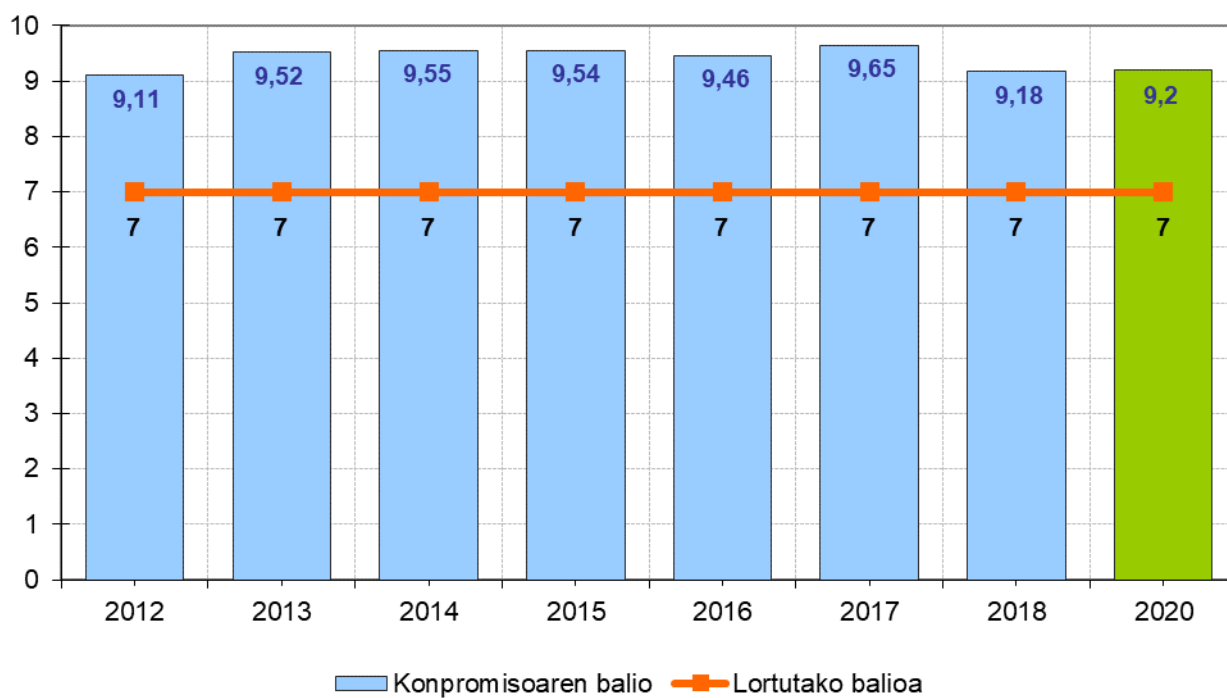
## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Jasotako tratuari (atsegina eta errespetuzkoa) asebetetze maila.

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

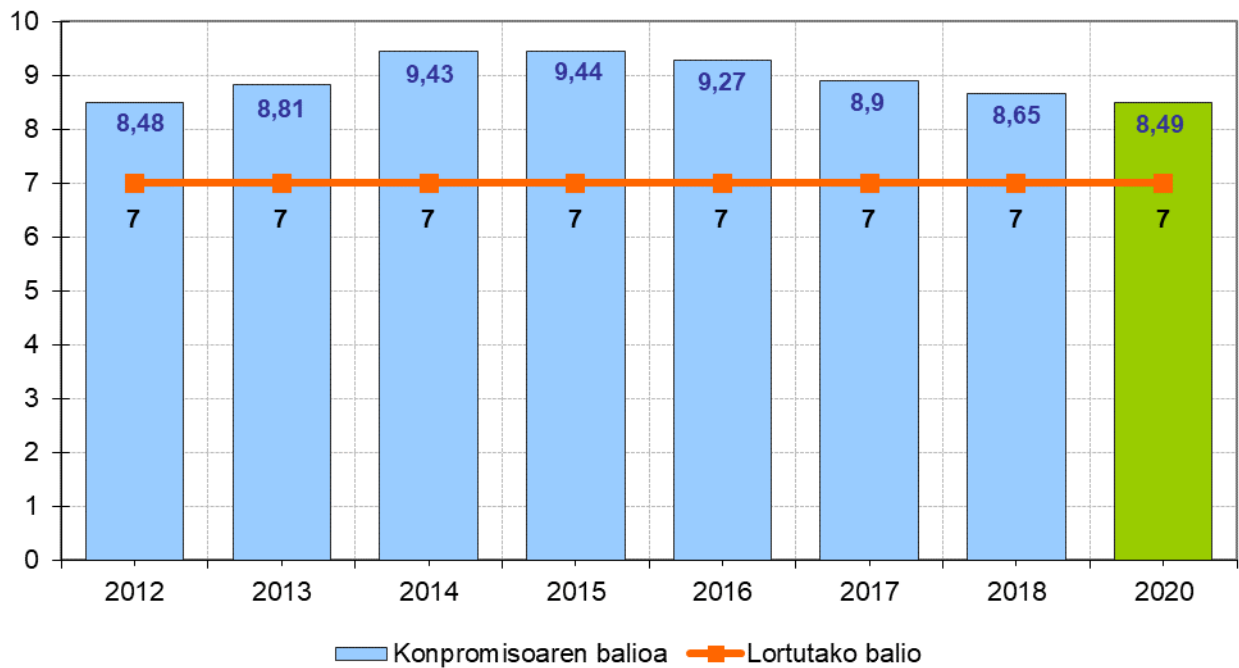




2. grafikoa:

Jasotako informazioaren argitasun, zehaztasun eta zabaltasunari buruzko asebetetze maila.

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

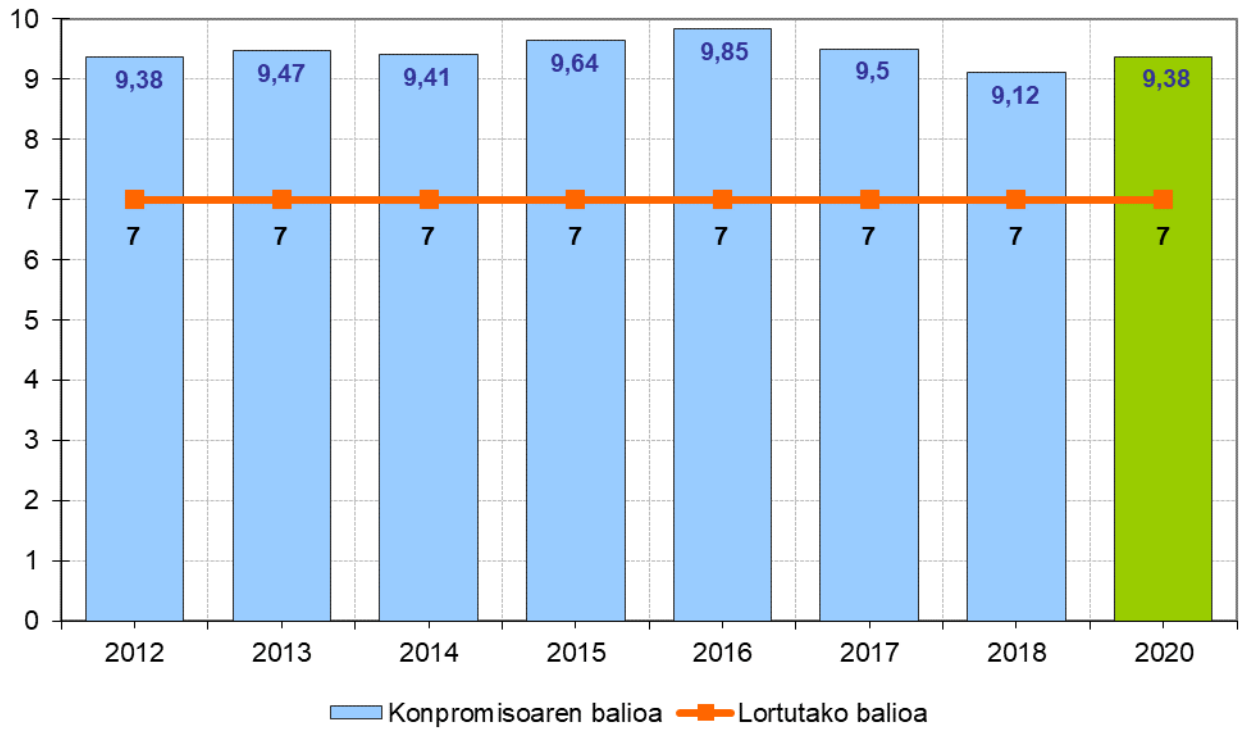




3. grafikoa:

Emandako datuen isilpekotasunaren bermeari buruzko asebetetze maila.

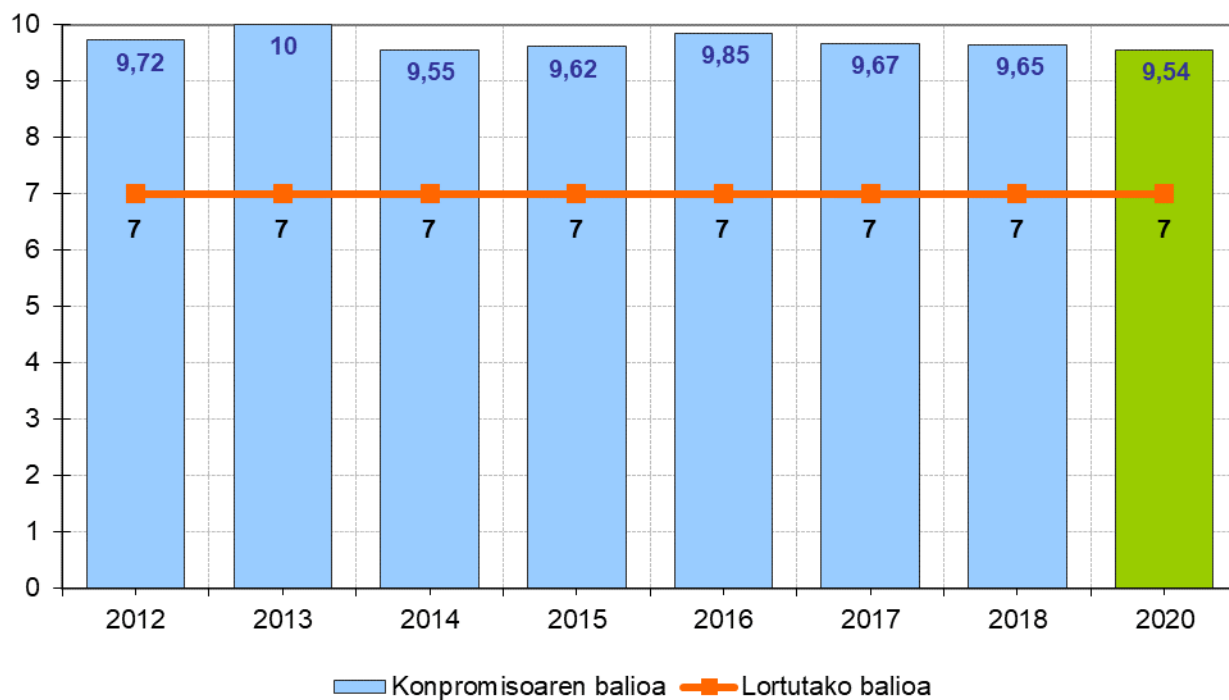
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



4. grafikoa:

Zergadunak aukeratutako hizkuntzan arreta emateari buruzko asebetetze maila.

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

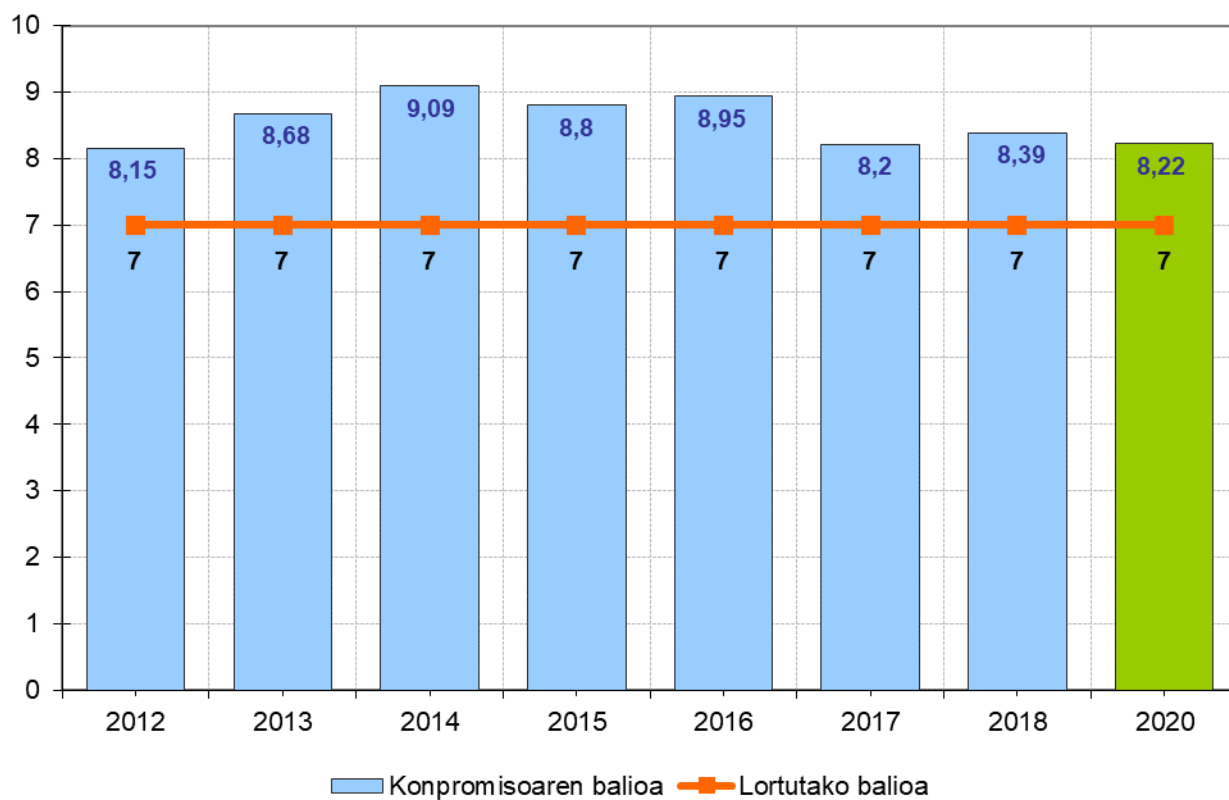




5. grafikoa:

Telefono arretari buruzko asebetetze maila.

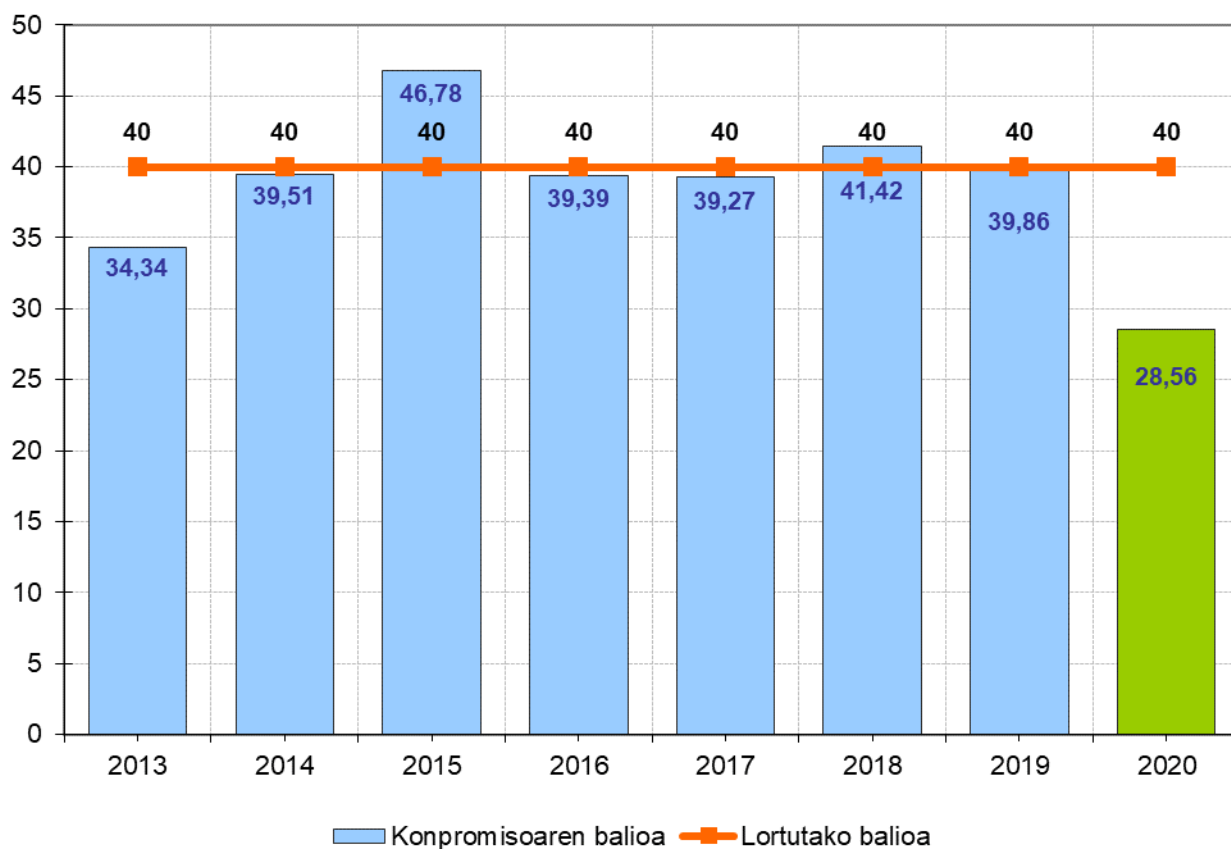
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



6. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea.

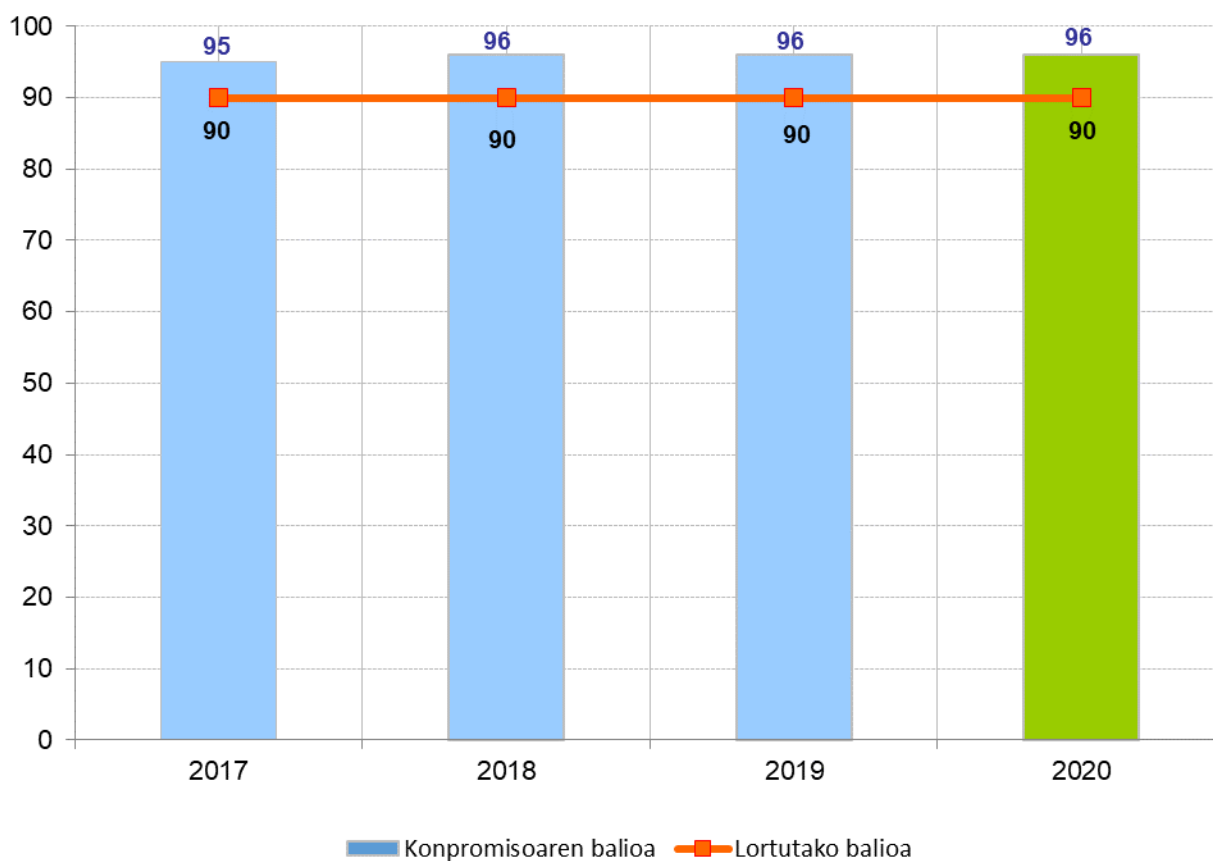
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa.



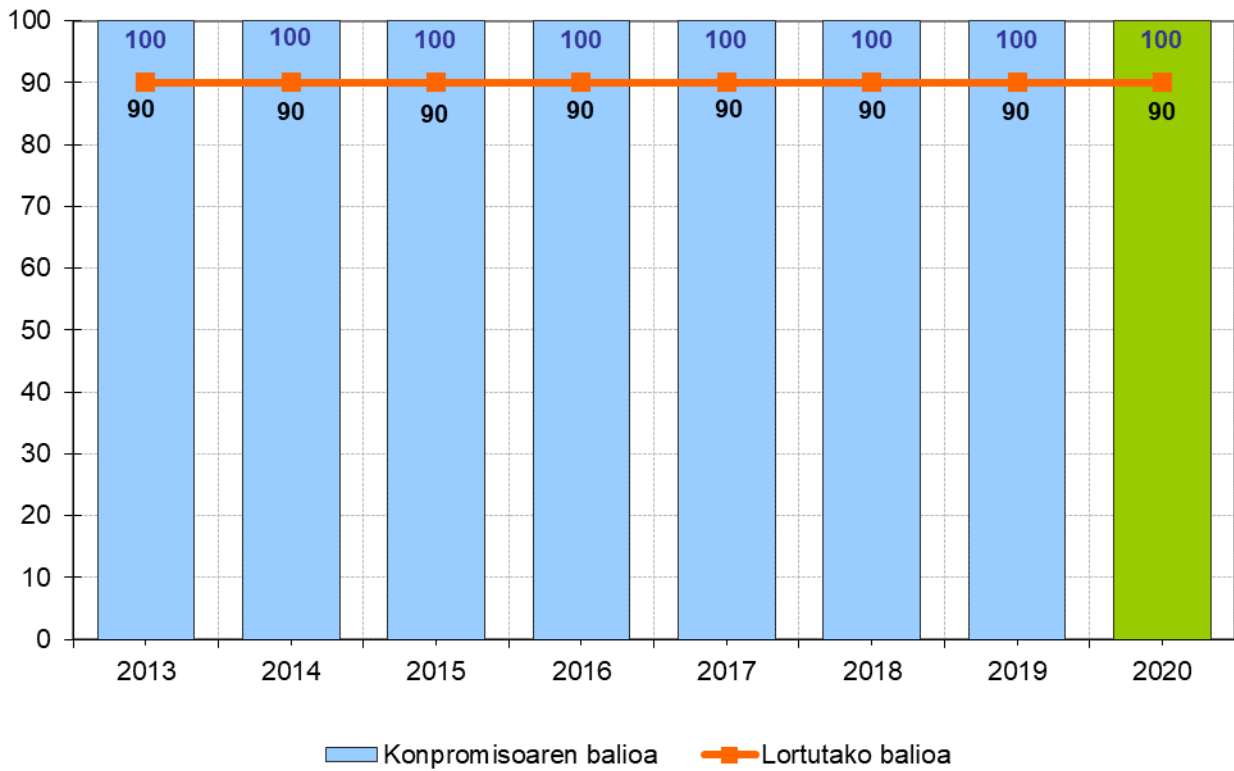




8. grafikoa:

Epearen barruan erantzundako kexa eta iradokizun kopurua.

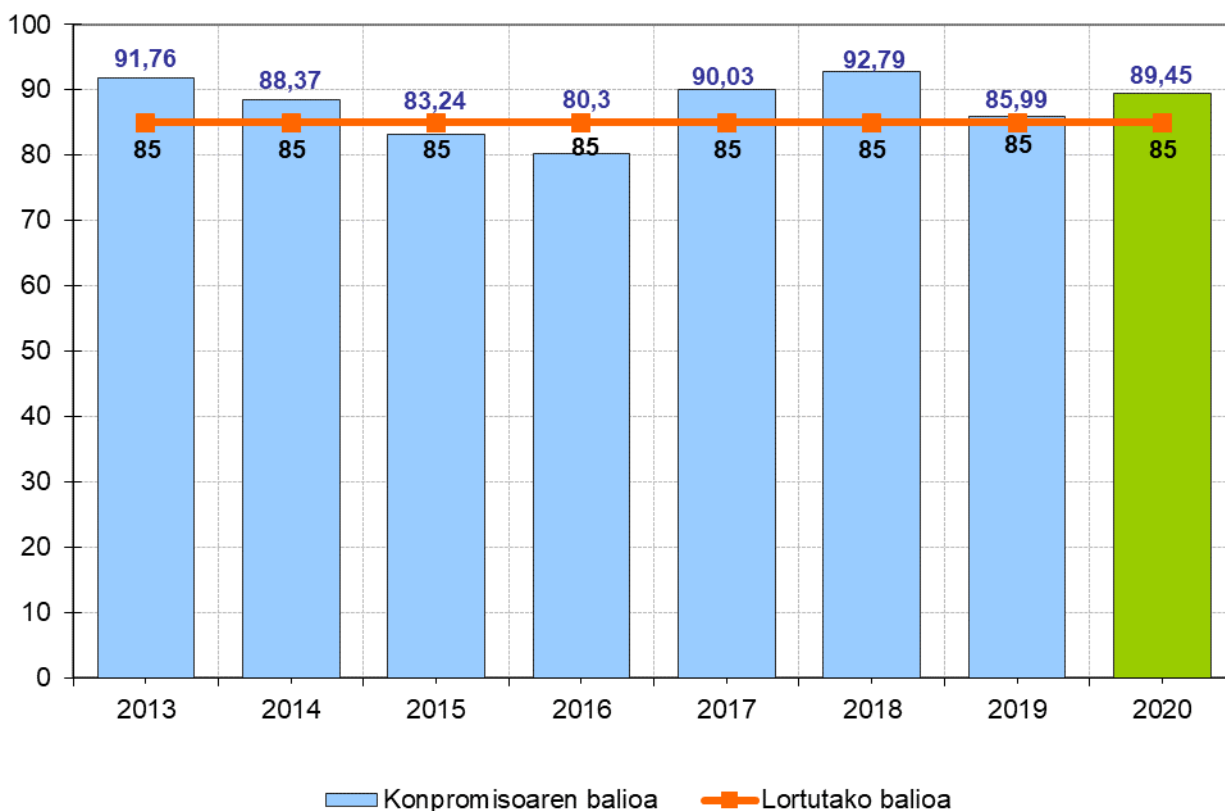
Neurketa unitatea: ehunekoa.



9. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila.

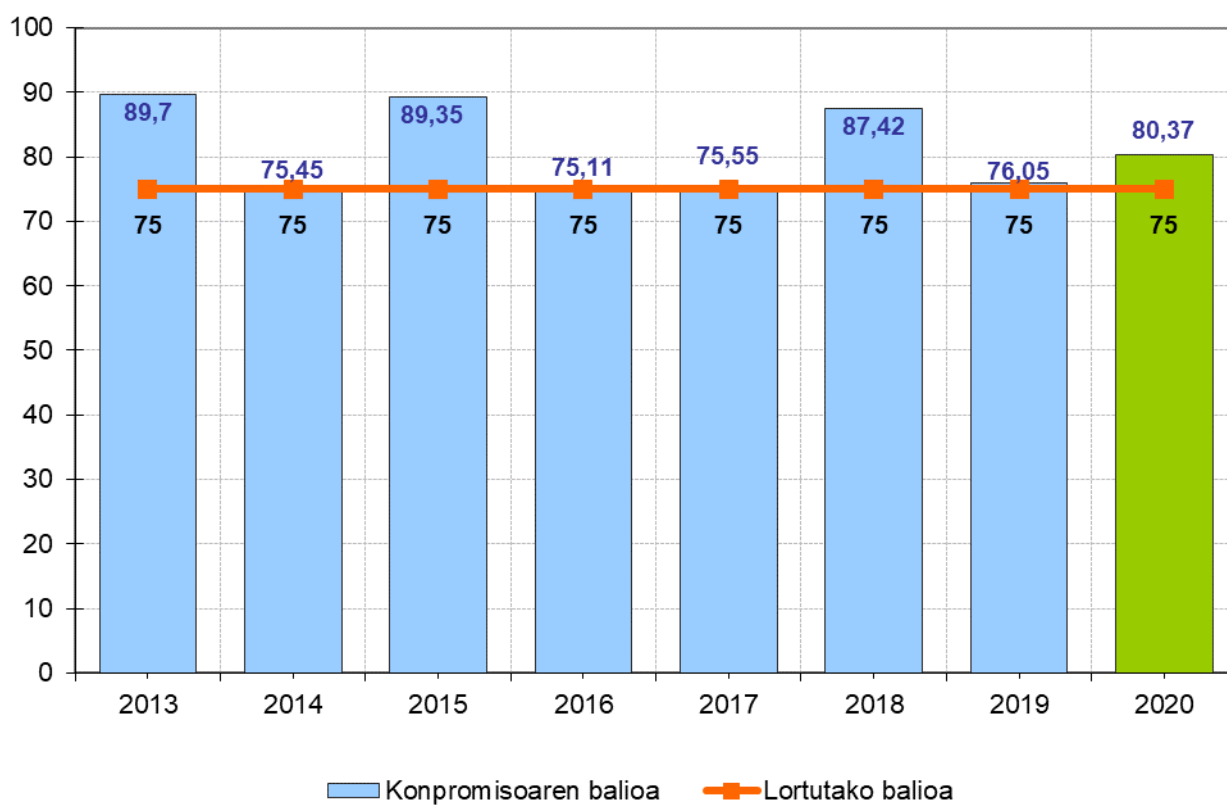
Neurketa unitatea: ehunekoa.



10. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila.

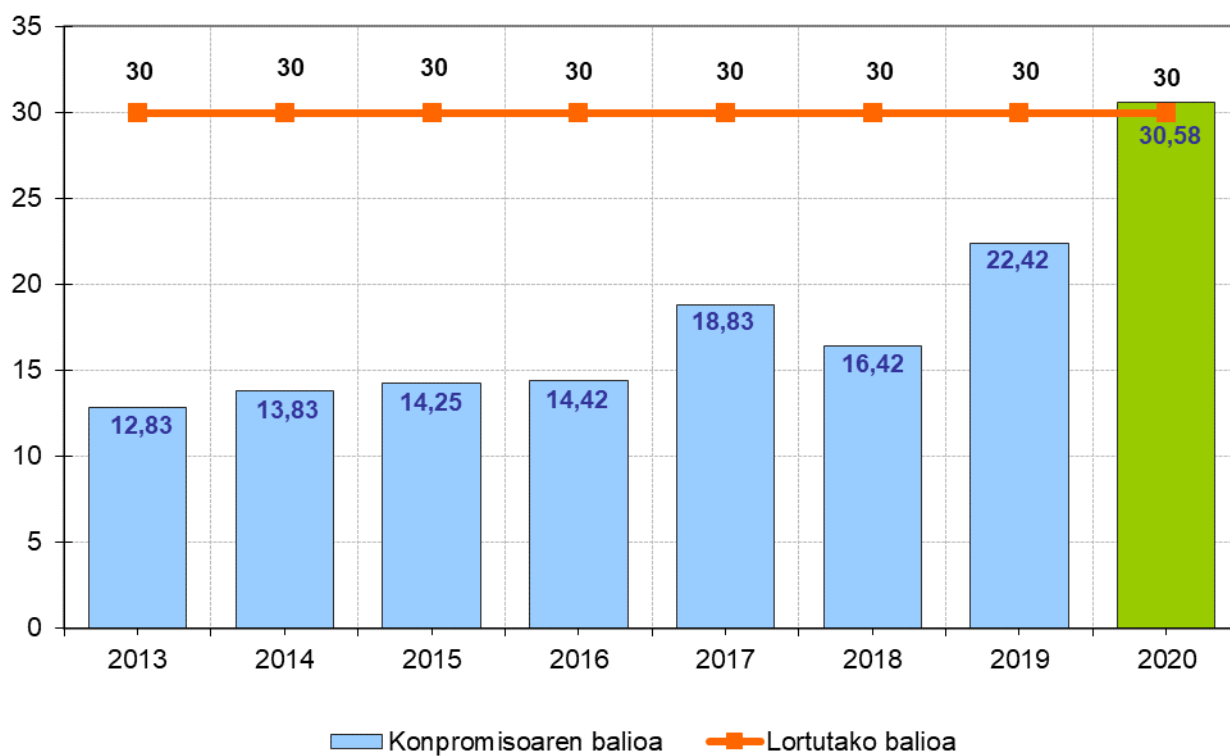
Neurketa unitatea: ehunekoa.



11. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batazbesteko epea.

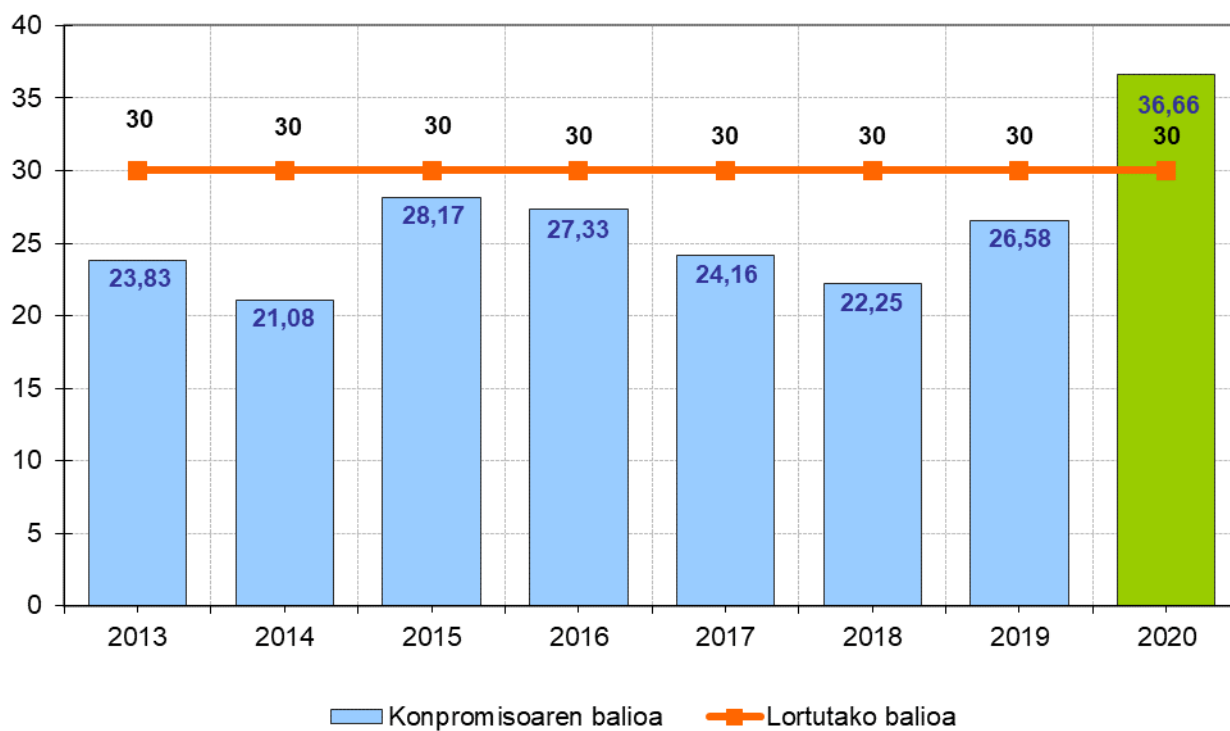
Neurketa unitatea: egunak.



12. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea.

Neurketa unitatea: egunak.



13. grafikoa:

Berraztertze errekurtsioak ebazteko batazbesteko epea.

Neurketa unitatea: egunak.

