



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2016ko Emaitzak

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Tratu atsegina eta errespetuzkoa ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,46		BEZ zerbitzuaren arlo ezberdinen inguruko asebetetzea neurtzeko urteroko inkesta burutu da.
Informazio argia, zehatza eta zabala ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,27		
Datuak isilpean gordetzen direla bermatzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,85		
Zergadunari berak aukeratutako hizkuntzan ematea arreta, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,85		
Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituen eskaintzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	8,95		
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	39,39 Egun		Erantzuteko legezko epea 180 egunekoa da.
Web guneke BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	4	--	3 kontsulta berri sartu dira.
Aitorpen ereduak, inprimakiak, berriak eta arau aldaketak web gunean argitaratzea, eta harpidedunei komunikatzea gehienez 3 egunetan ofizialki argitaratzen direnetik aurrera.	3 egun	2 egun	--	
Kanal telematikoen erabilpena sustatzea	-----	% 4,39		Aitorpenak telematikoki egiteko betebeharra duten zergadun gehienek dagoeneko horrela egiten dute. 2016an 201.243 aitorpen egin dira telematikoki.
Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.	4 komunikazio	4 komunikazio	--	Komunikazioak 4.120 enpresari berri egin zaizkie.
20 lanegun baino lehen erantzutea (legezko epea 30 lanegun) idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen %90ari.	90%	%100		2016an zehar 12 kexa aurkeztu dira. Erantzuteko batez besteko epea 7,08 lanegunekoa izan da.
AITORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen %85.	%85	% 80,30		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen %75.	%75	% 75,11		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorpen aldaketa.	< 1 hilabete	14,42 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
40 egunetan ebaztea, batez beste, salbuespenak onartu eta emateko eskaera.	40 egun	15,50 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	27,33 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekurtsioak.	< 1 hilabete	25,66 egun		Ebazteko legezko epea 3 hilabetekoa da.



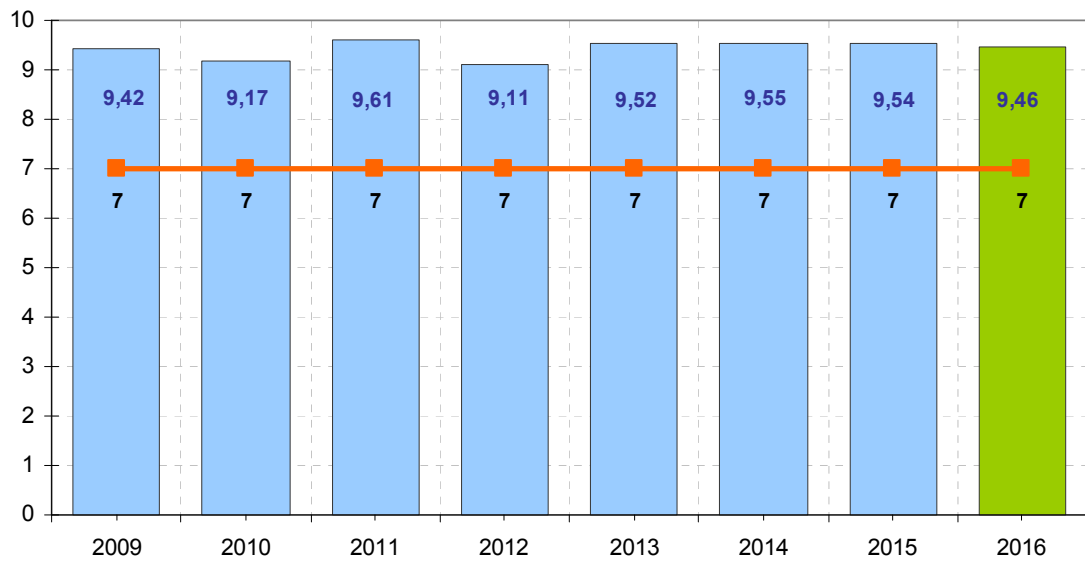
GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Jasotako tratuaren atsegintasun eta errespetuari buruzko asebetetze maila

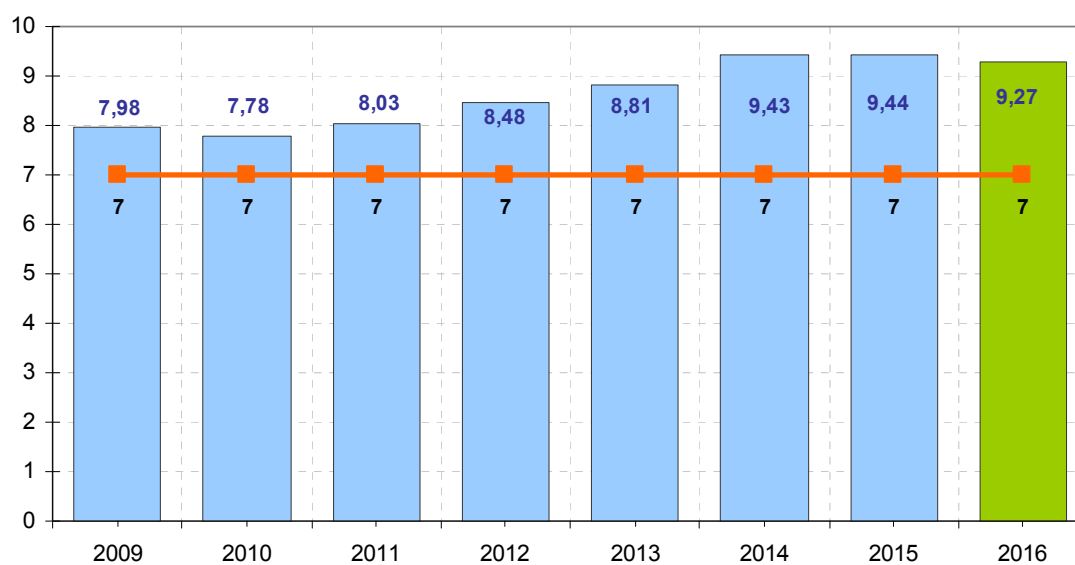
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



2. grafikoa:

Jasotako informazioaren argitasun, zehaztasun eta zabaltasunari buruzko asebetetze maila

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

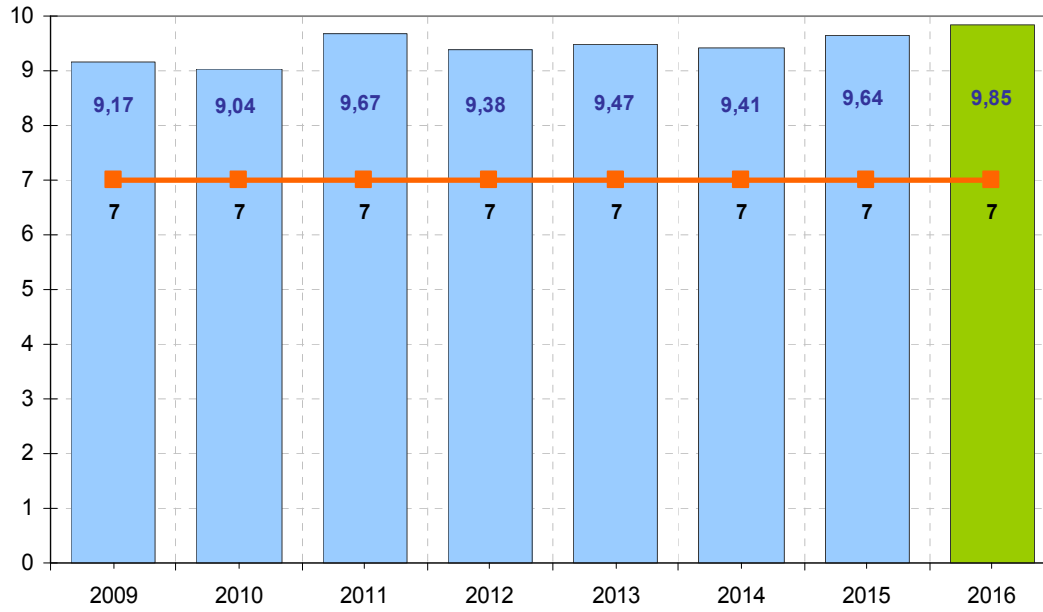




3. grafikoa:

Emandako datuen isilpekotasunaren bermeari buruzko asebetetze maila

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

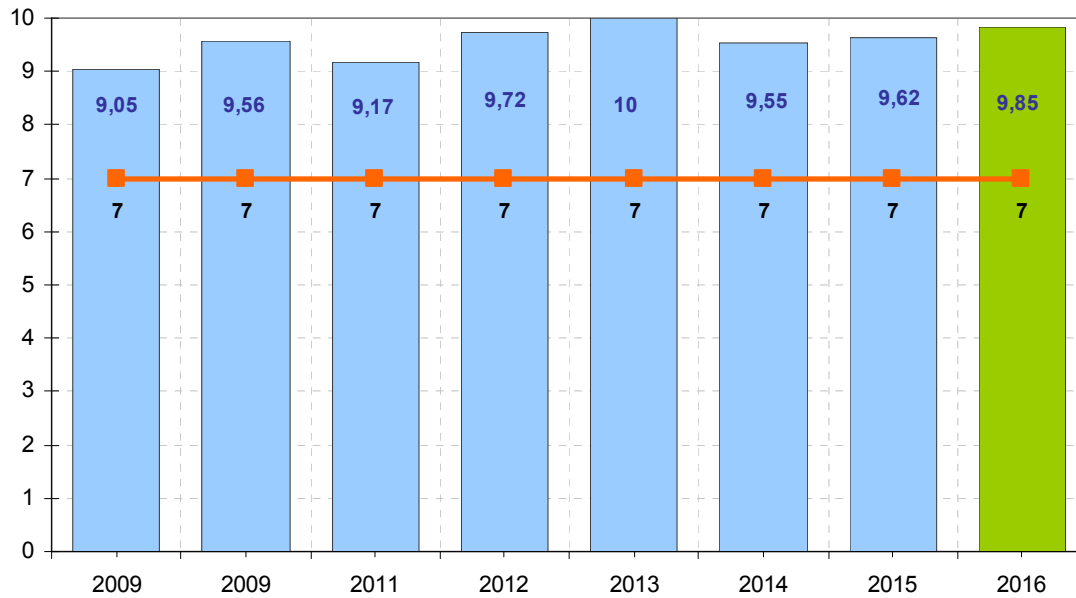




4. grafikoa:

Zergadunak aukeratutako hizkuntzan arreta emateari buruzko asebetetze maila

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

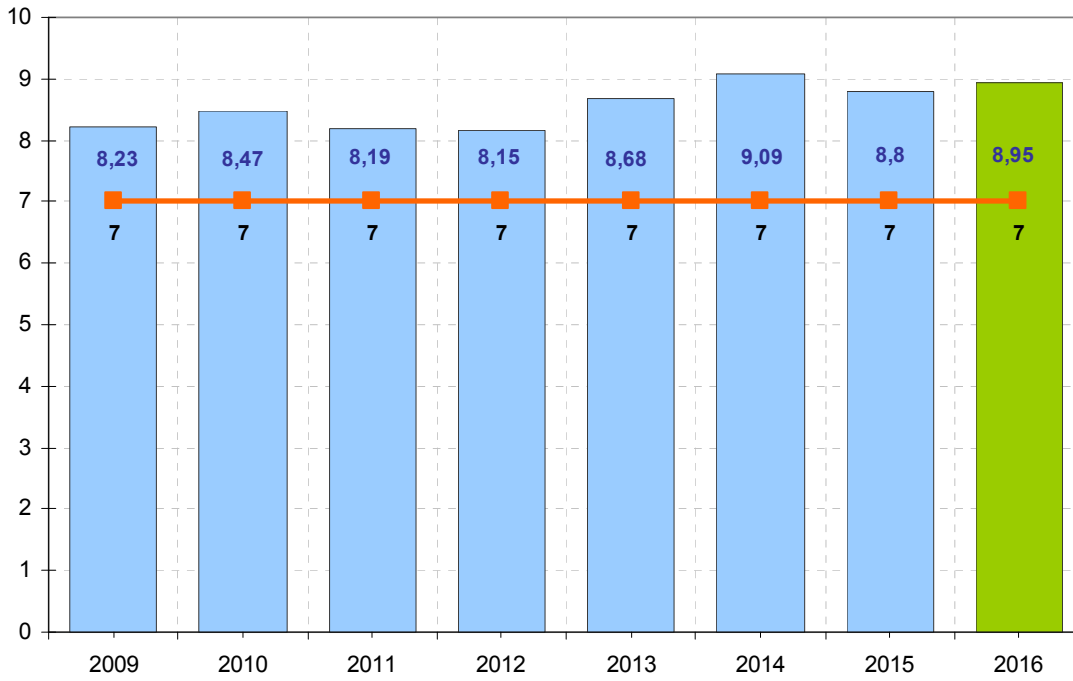




5. grafikoa:

Telefono arretari buruzko asebetetze maila

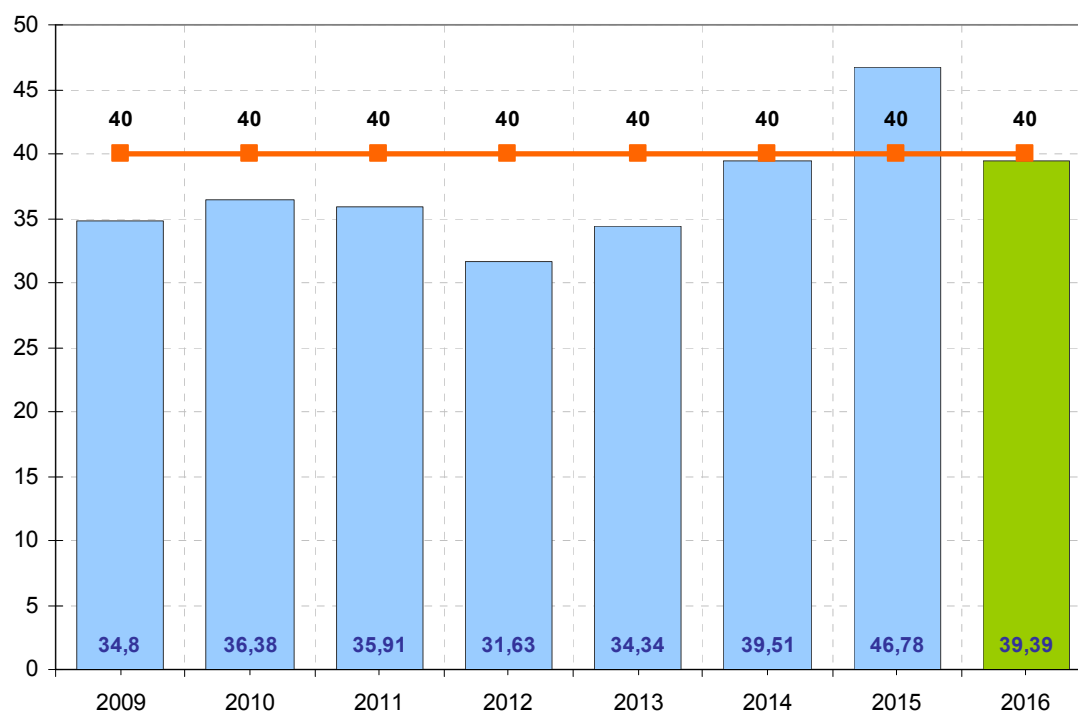
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



6. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea

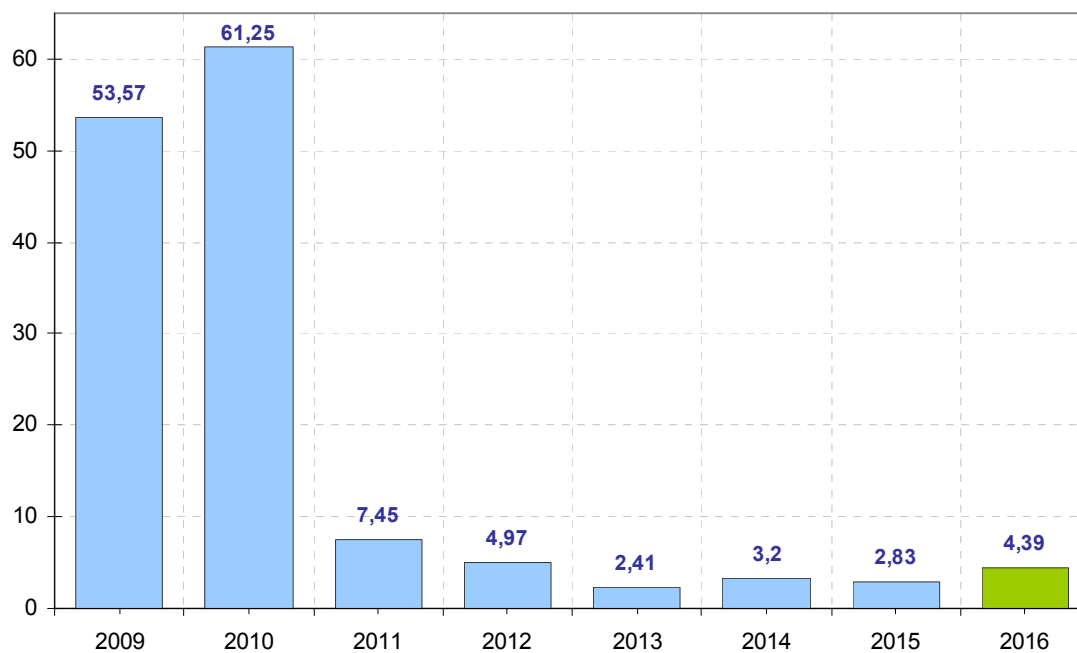
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

Kanal telematikoaren erabilpen mailaren hazkundera (aurreko urtearekiko)

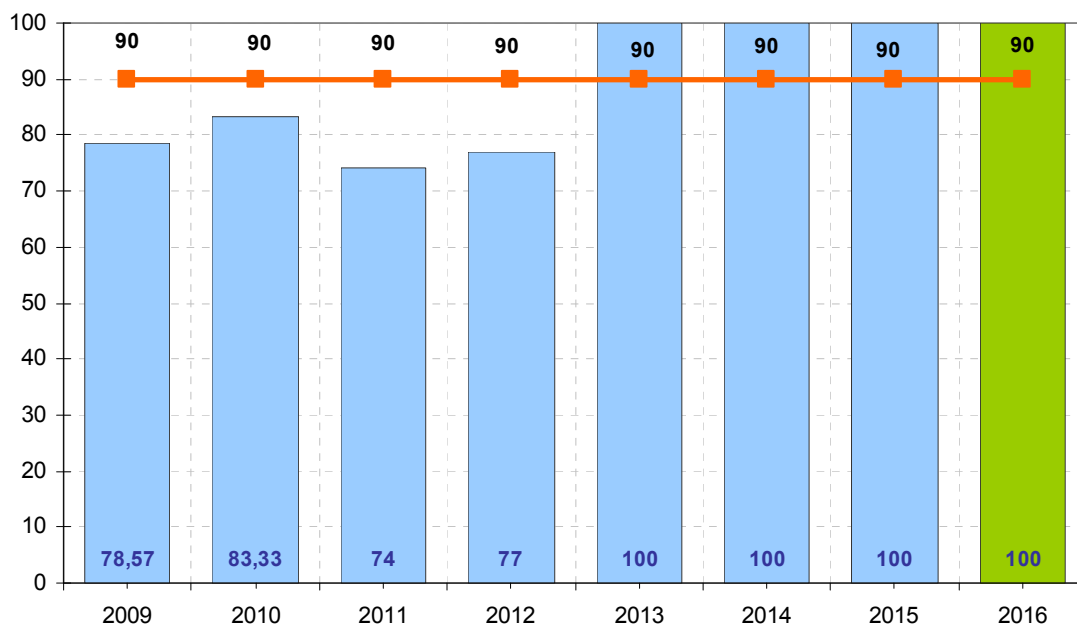
Neurketa unitatea: ehunekoa.



8. grafikoa:

Epearen barruan erantzundako kexa eta iradokizun kopurua

Neurketa unitatea: ehunekoa.

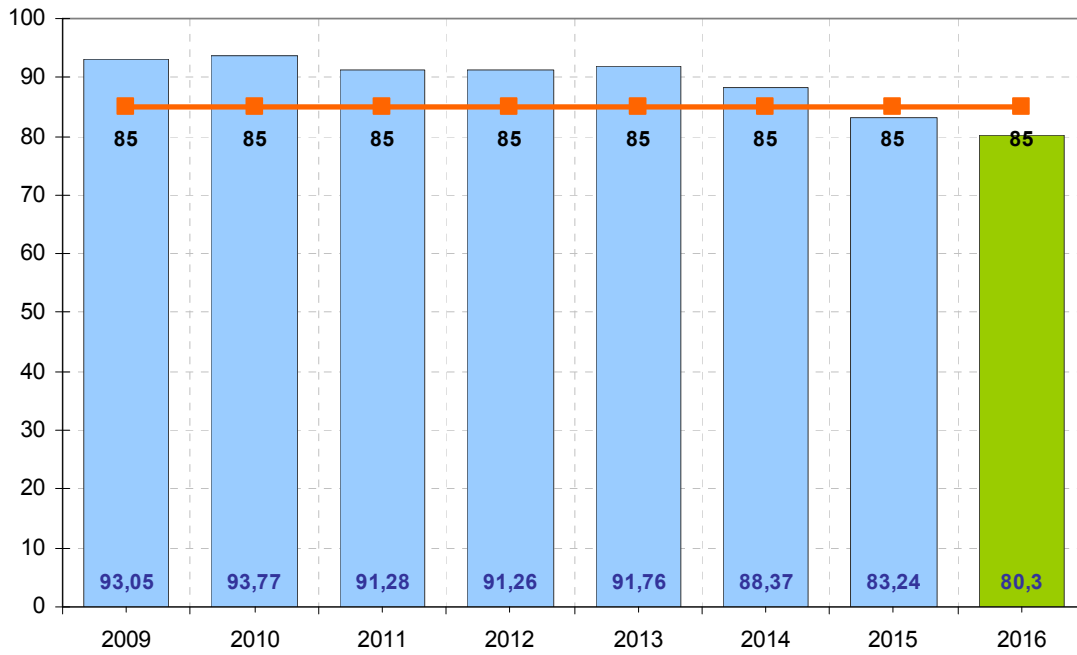




9. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

Neurketa unitatea: ehunekoa.

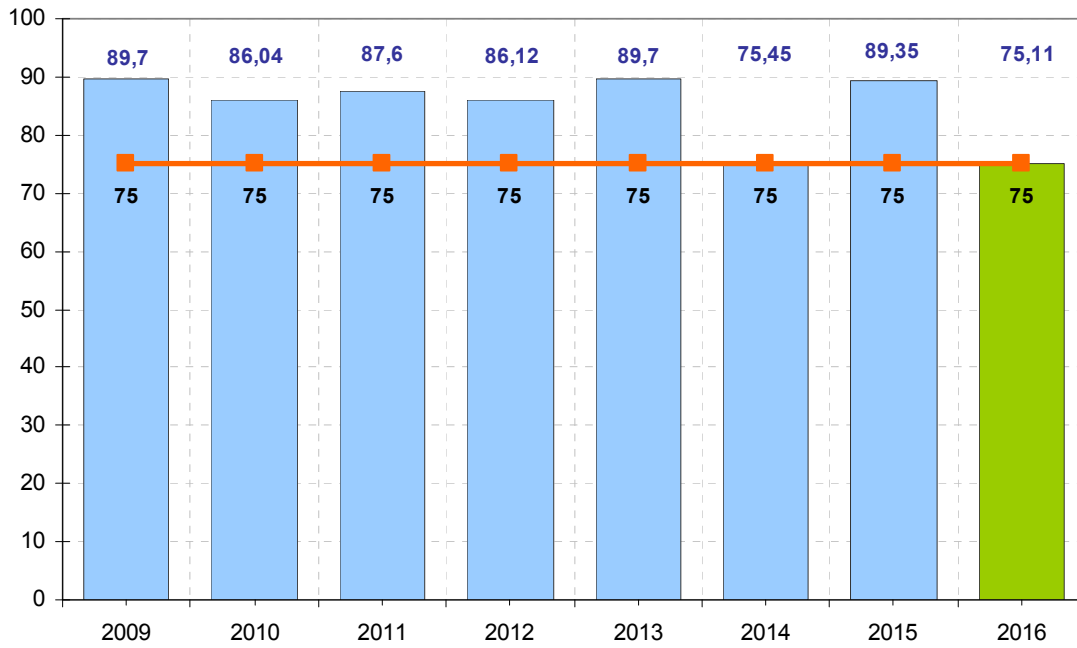




10. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

Neurketa unitatea: ehunekoa.

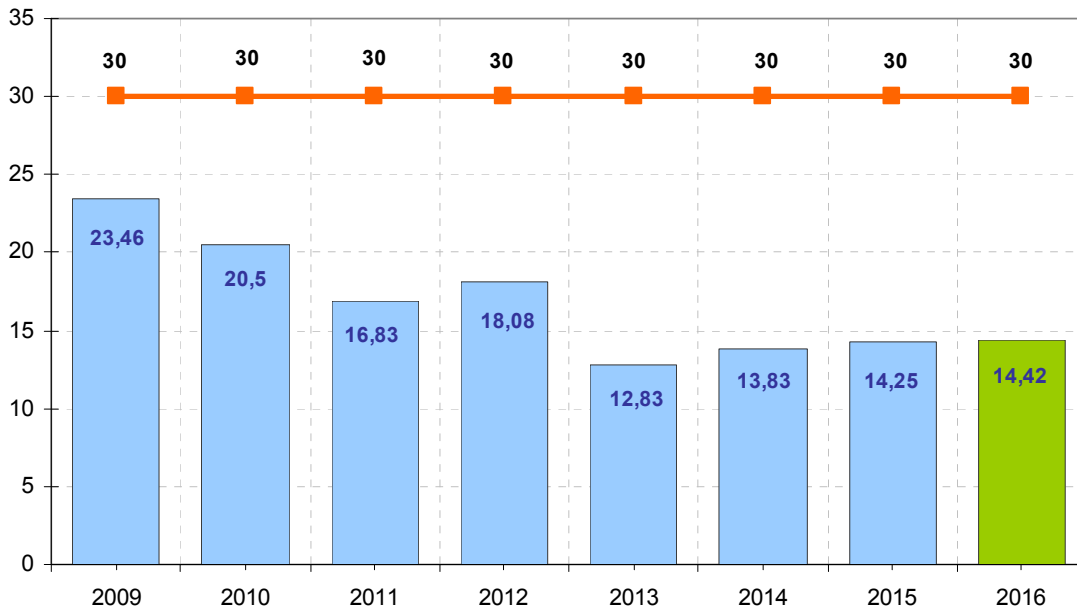




11. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batzbesteko epea

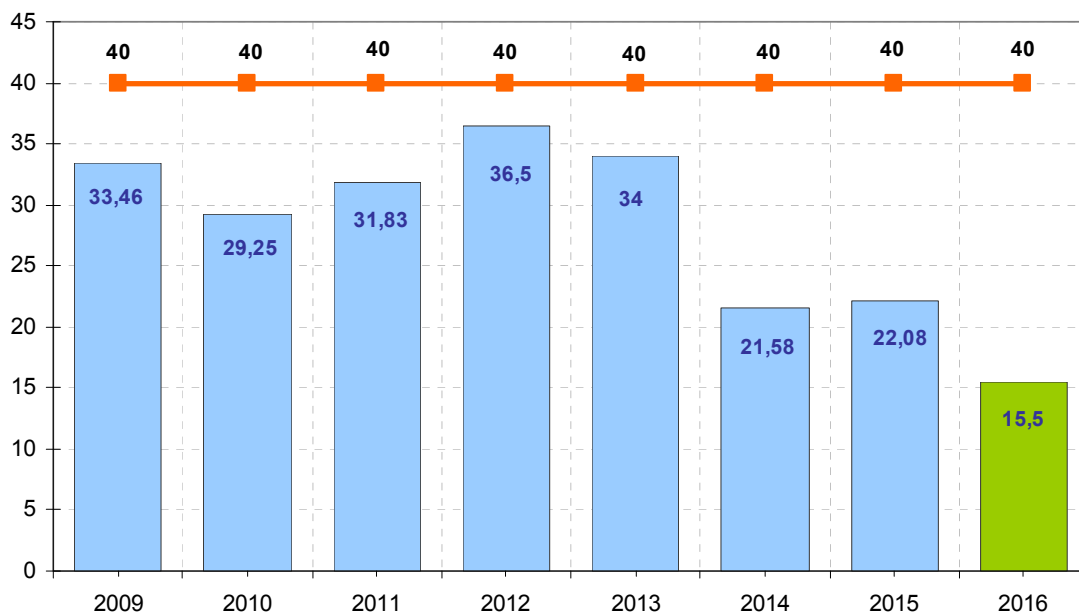
Neurketa unitatea: egunak.



12. grafikoa:

Salbuespenak onartu eta emateko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

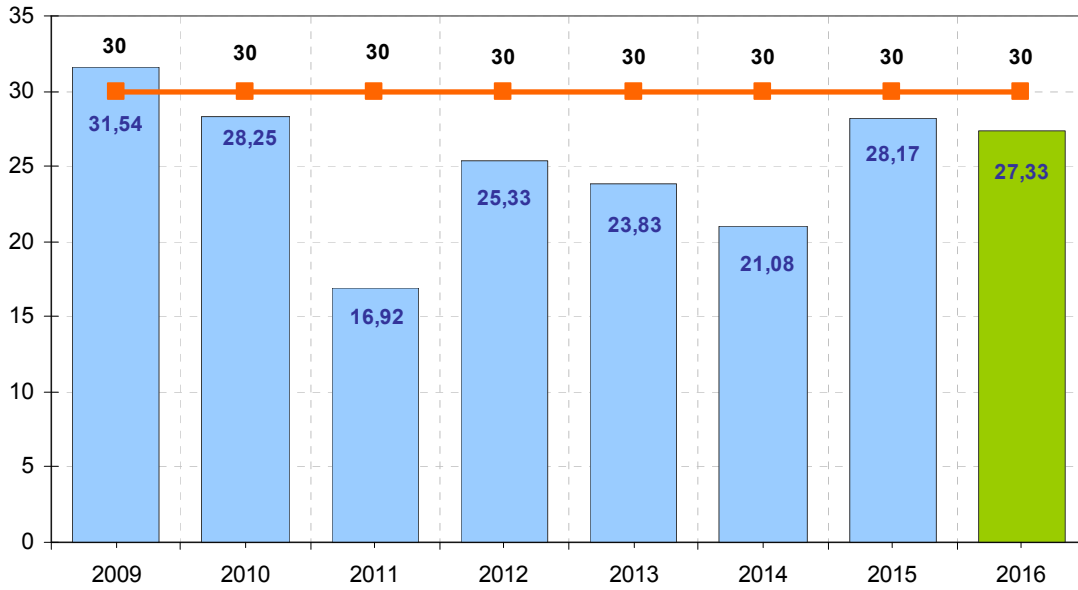




13. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.



14. grafikoa:

Berraztertze errekurtsioak ebazteko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

