



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2021eko Emaitzak

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoa- ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	39,89 egun		Aurten 271 kontsulta jaso dira. Erantzuteko legezko epea 180 egunekoa da.
Web guneko BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	0 eguneratze	--	Webgunearen eguneratzea: <ul style="list-style-type: none"> • BIH, Brexit, ... atalen eguneratzea. • Merkataritza elektronikoaren atal berria.
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien % 90 artatzea.	% 90	% 93,62		24.598 dei artatu dira.
Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.	4 komunikazio	4 komunikazio	--	Komunikazioak 3.480 enpresari berri egin zaizkie.
Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen % 90ari 15 lanegun baino lehen erantzutea (legezko epea 30 lanegun).	% 90	% 100		2021ean zehar 5 kexa aurkeztu dira. Erantzuteko batez besteko epea 8 lanegunekoa izan da.
AITORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoa- ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen % 85.	% 85	% 91,17		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen % 75.	% 75	% 75,15		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketa.	< 1 hilabete	21,75 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	24,83 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekursoak.	< 1 hilabete	27,75 egun		Ebazteko legezko epea 3 hilabetekoa da.

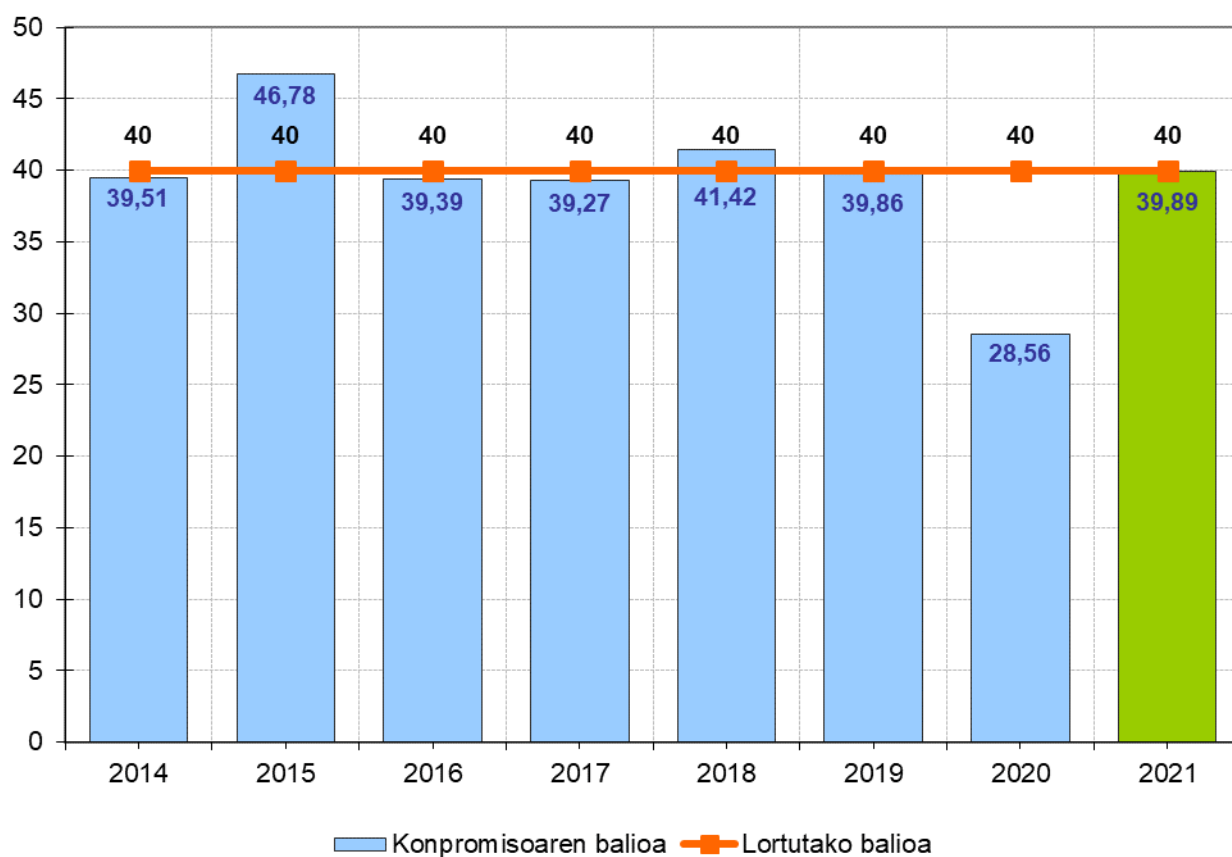
GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea

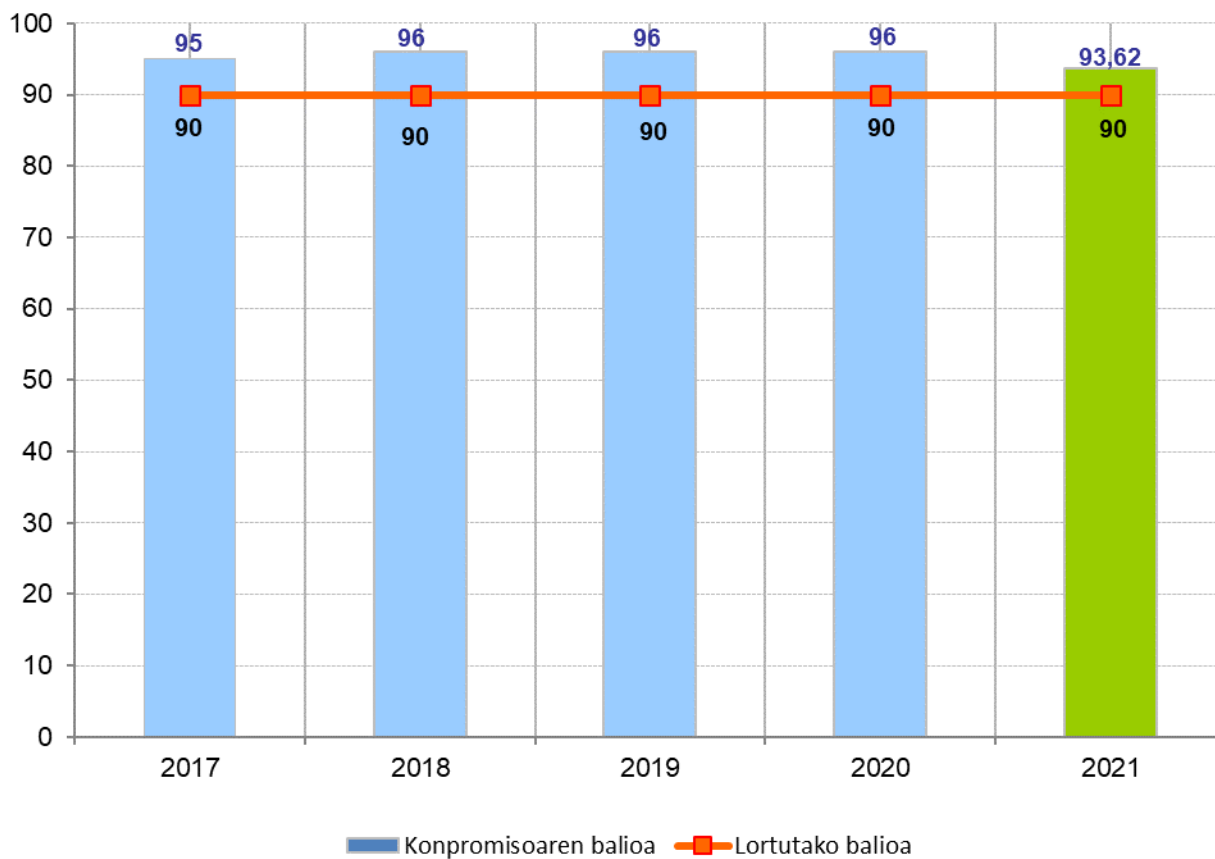
Neurketa unitatea: egunak.



2. grafikoa:

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

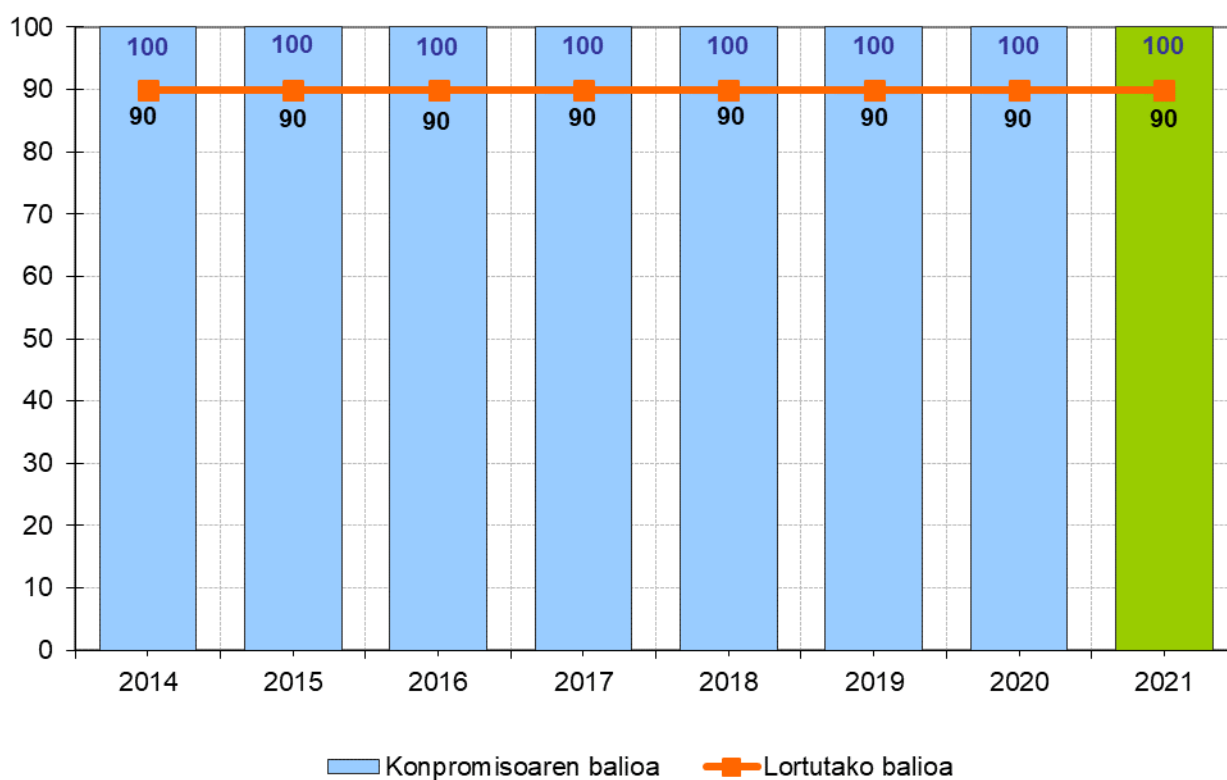
Neurketa unitatea: ehunekoa.



3. grafikoa:

Epearen barruan erantzundako kexa eta iradokizun kopurua

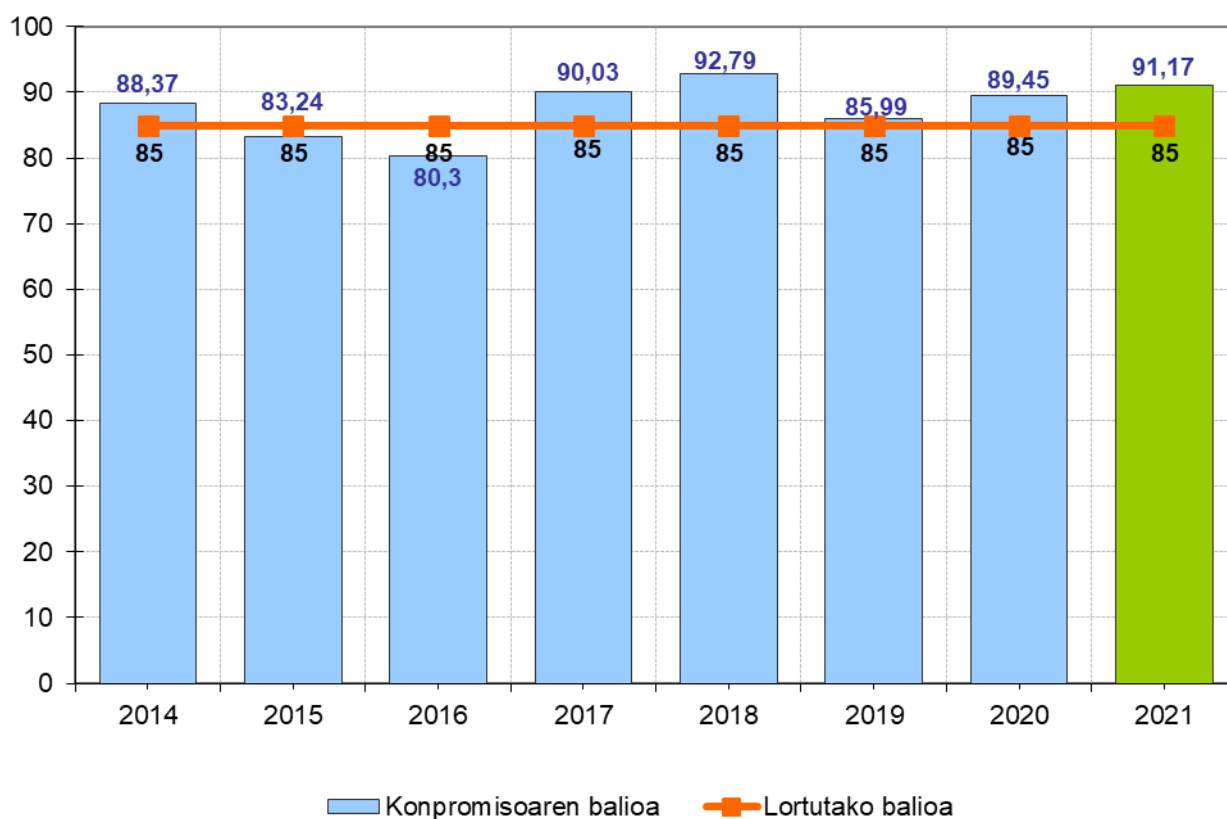
Neurketa unitatea: ehunekoa.



4. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

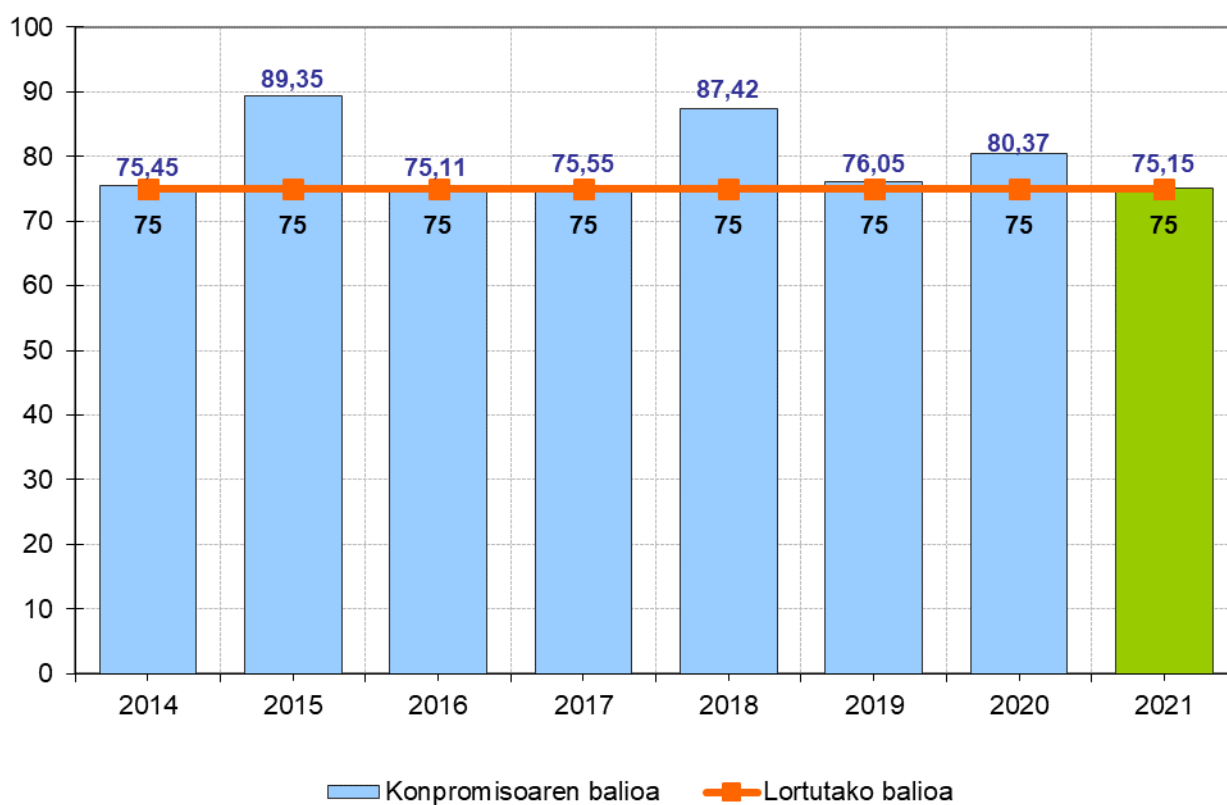
Neurketa unitatea: ehunekoa.



5. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

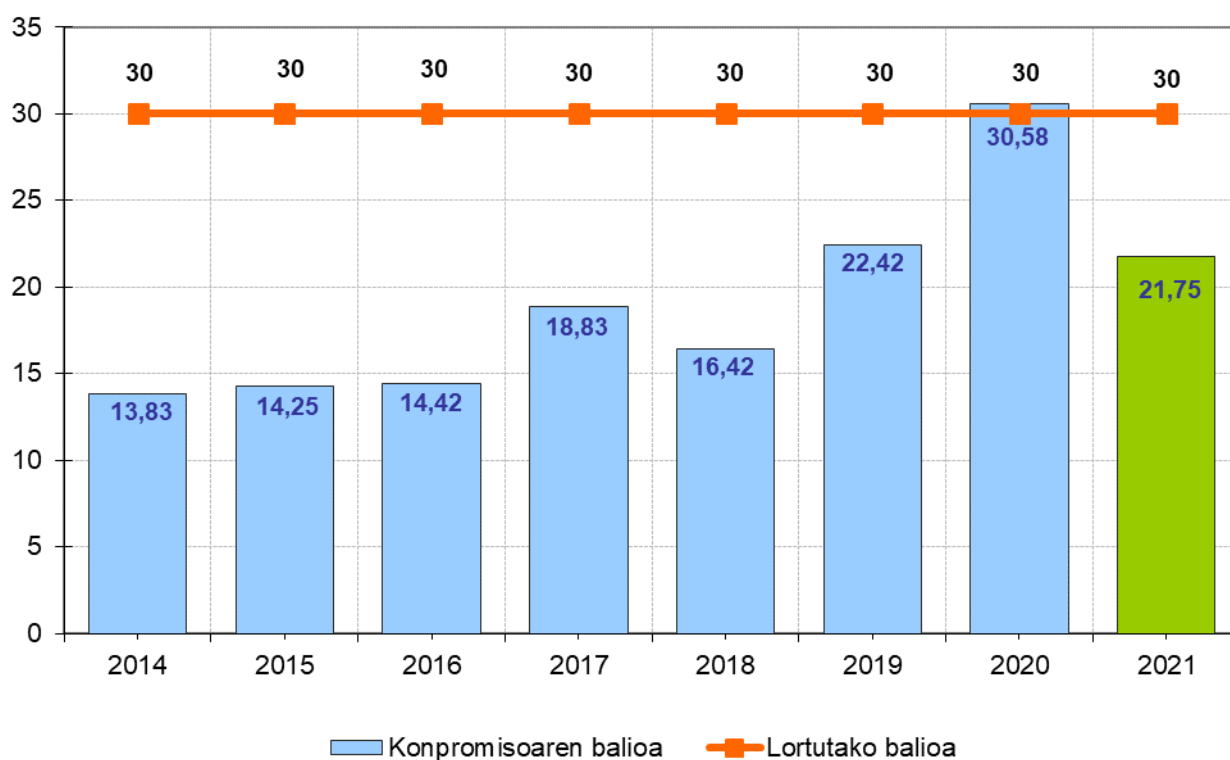
Neurketa unitatea: ehunekoa.



6. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batzbesteko epea

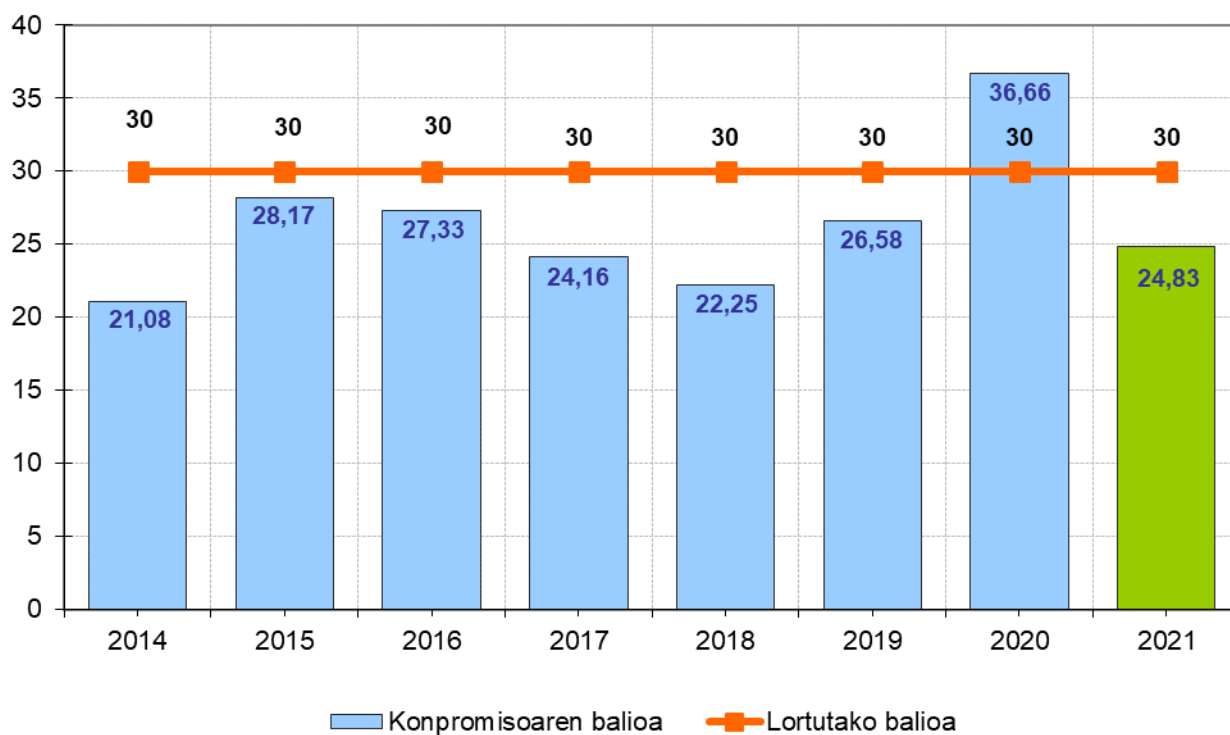
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.



8. grafikoa:

Berraztertze errekurtsioak ebazteko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

