



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2017ko Emaitzak

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharra
Tratu atsegin eta errespetuzkoa ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,65		BEZ zerbitzuaren arlo ezberdinen inguruko asebetetzea neurtzeko urteroko inkesta burutu da. Zerbitzuaren balorazio orokorra 7,87 izan da. Asebetetze orokorraren batez bestekoa 8,73 izan da.
Informazio argia, zehatza eta zabala ematea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	8,90		
Datuak isilpean gordetzen direla bermatzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,50		
Zergadunari berak aukeratutako hizkuntza ematea arreta, asebetetze maila ona lortzeko.	7	9,67		
Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituen eskaintzea, asebetetze maila ona lortzeko.	7	8,20		
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	39,27 egun		Erantzuteko legeko epea 180 egunekoa da.
Web gune BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	4	--	5 kontsulta berri sartu dira. BEZ zergari dagokion Web gune informazioan atal berri bat jarri da. Bertan, BIH sistema berriari buruz informazio zabala aurkitu daiteke.
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien % 90 artatzea.	% 90	% 95	--	22.837 dei jaso dira.
Zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.	4 komunikazio	4 komunikazio	--	Komunikazioak 3.970 enpresari berri egin zaizkie.
15 lanegun baino lehen erantzutea (legeko epea 30 lanegun) idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunen % 90ari.	% 90	% 100		2017an zehar 9 kexa aurkeztu dira. Erantzuteko batez besteko epea 7,45 lanegunekoa izan da.
AITORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharra
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen % 85.	% 85	% 90,03		Itzultzeko legeko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen % 75.	% 75	% 75,55		Itzultzeko legeko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketa.	< 1 hilabete	18,83 egun		Ebazteko legeko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	24,16 egun		Ebazteko legeko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekursoak.	< 1 hilabete	21,00 egun		Ebazteko legeko epea 3 hilabetekoa da.



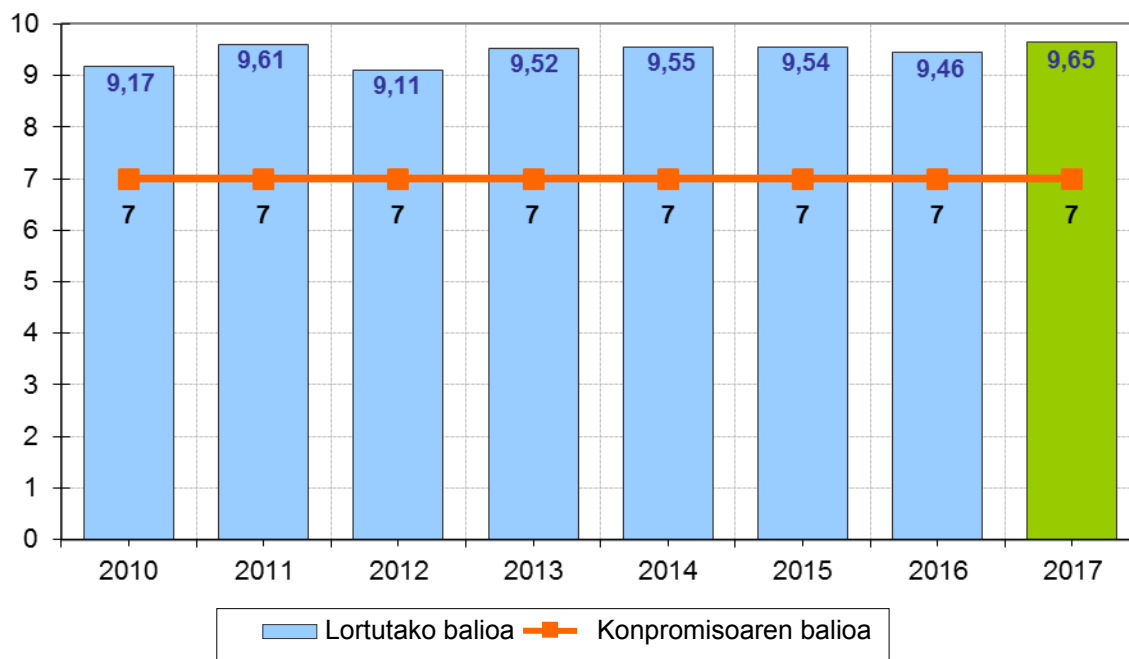
GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Jasotako tratuaeren atsegintasun eta errespetuari buruzko asebetetze maila

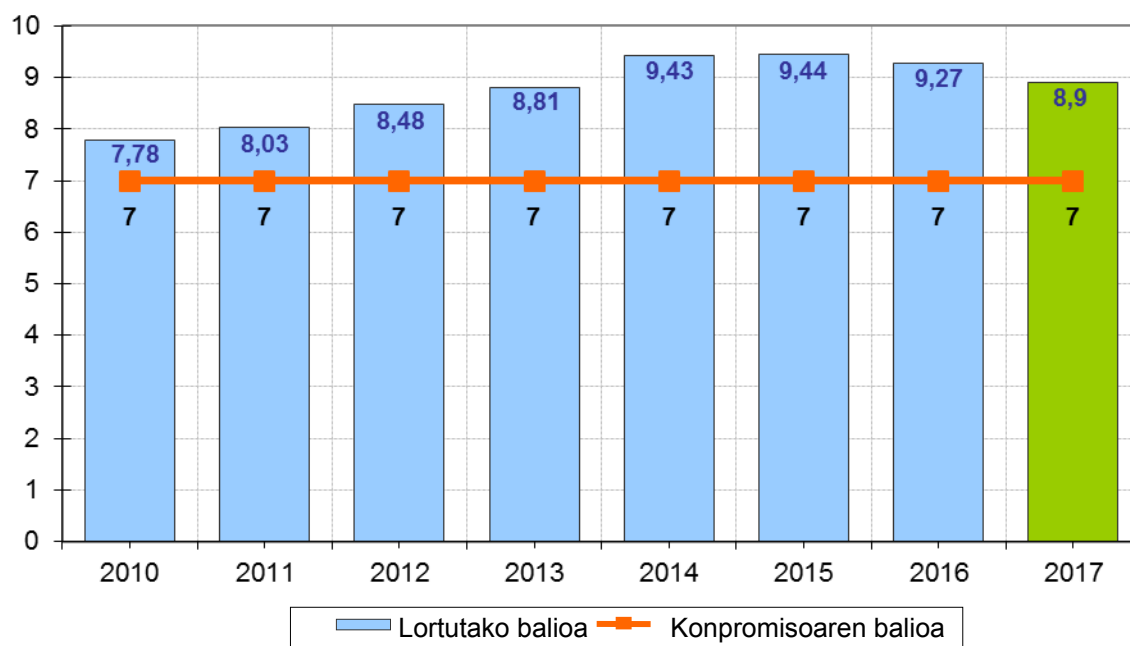
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



2. grafikoa:

Jasotako informazioaren argitasun, zehaztasun eta zabaltasunari buruzko asebetetze maila

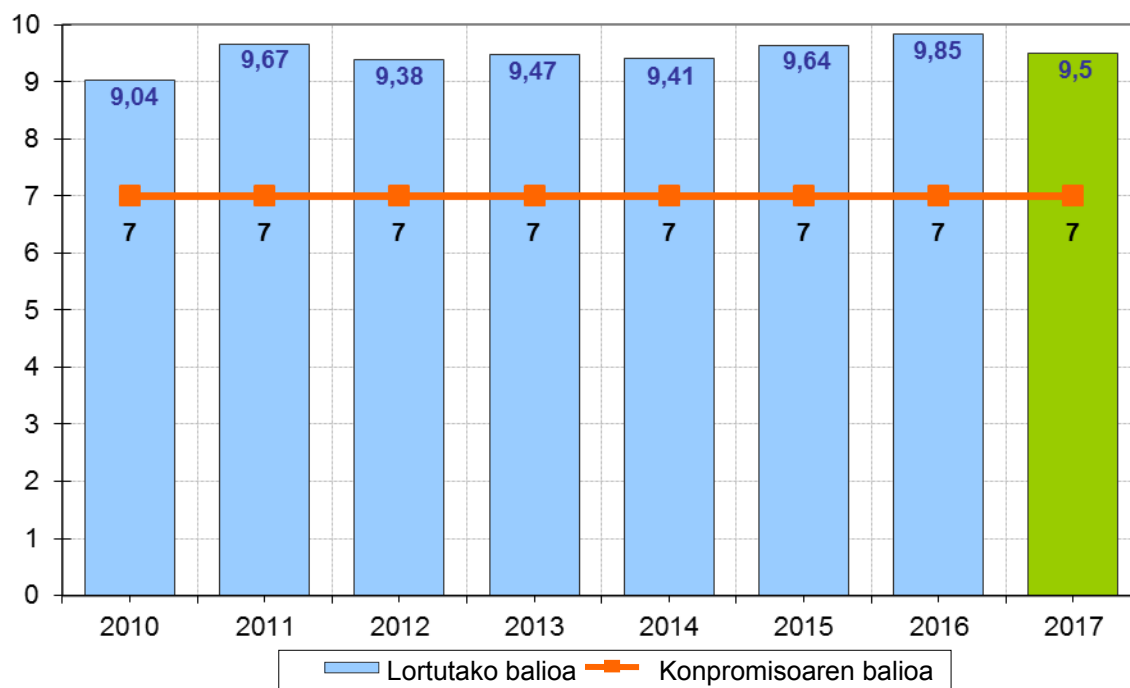
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



3. grafikoa:

Emandako datuen isilpekotasunaren bermeari buruzko asebetetze maila

Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.

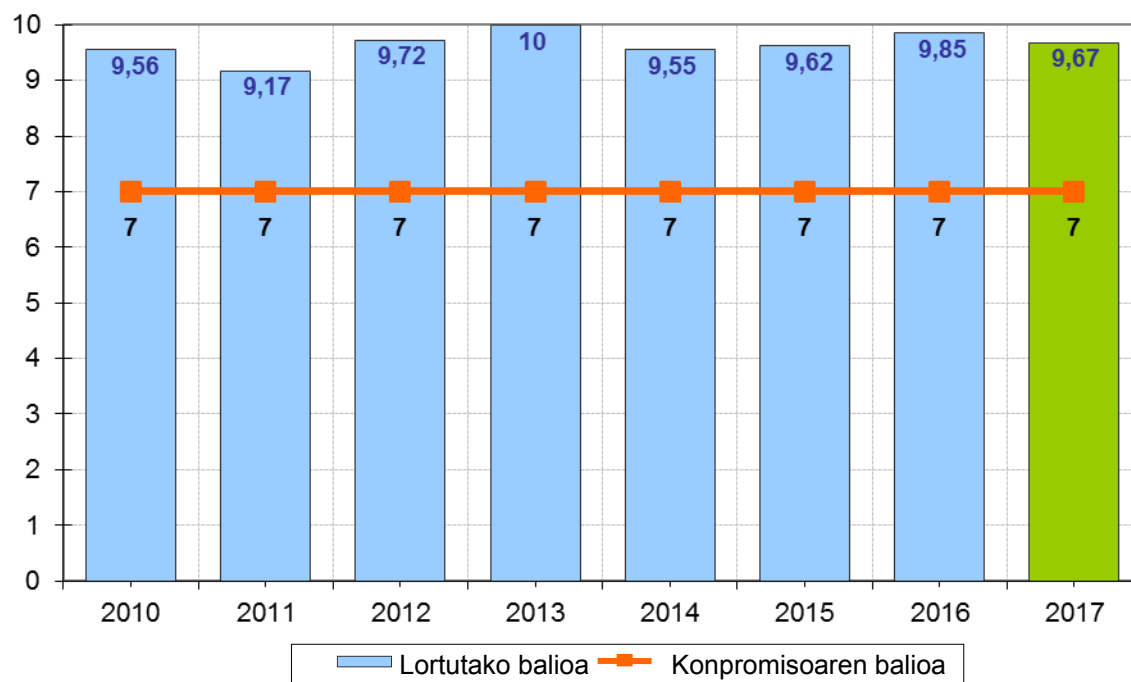




4. grafikoa:

Zergadunak aukeratutako hizkuntzan arreta emateari buruzko asebetetze maila

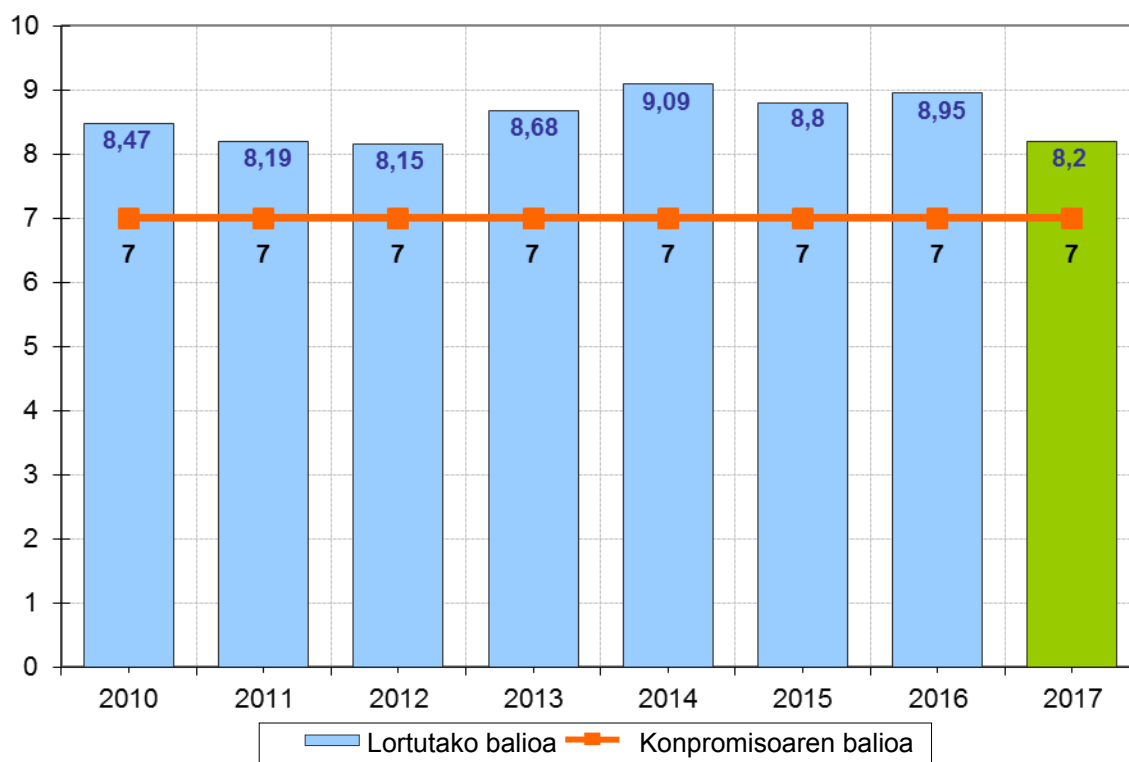
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



5. grafikoa:

Telefono arretari buruzko asebetetze maila

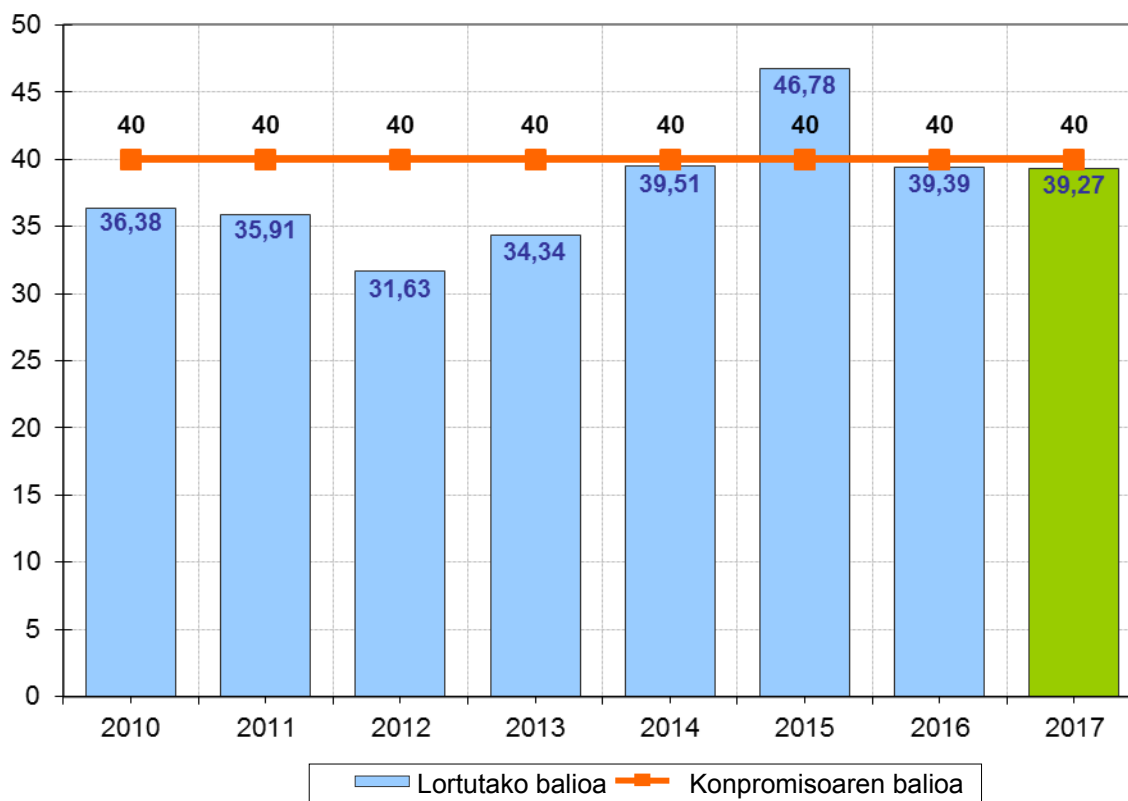
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



6. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea

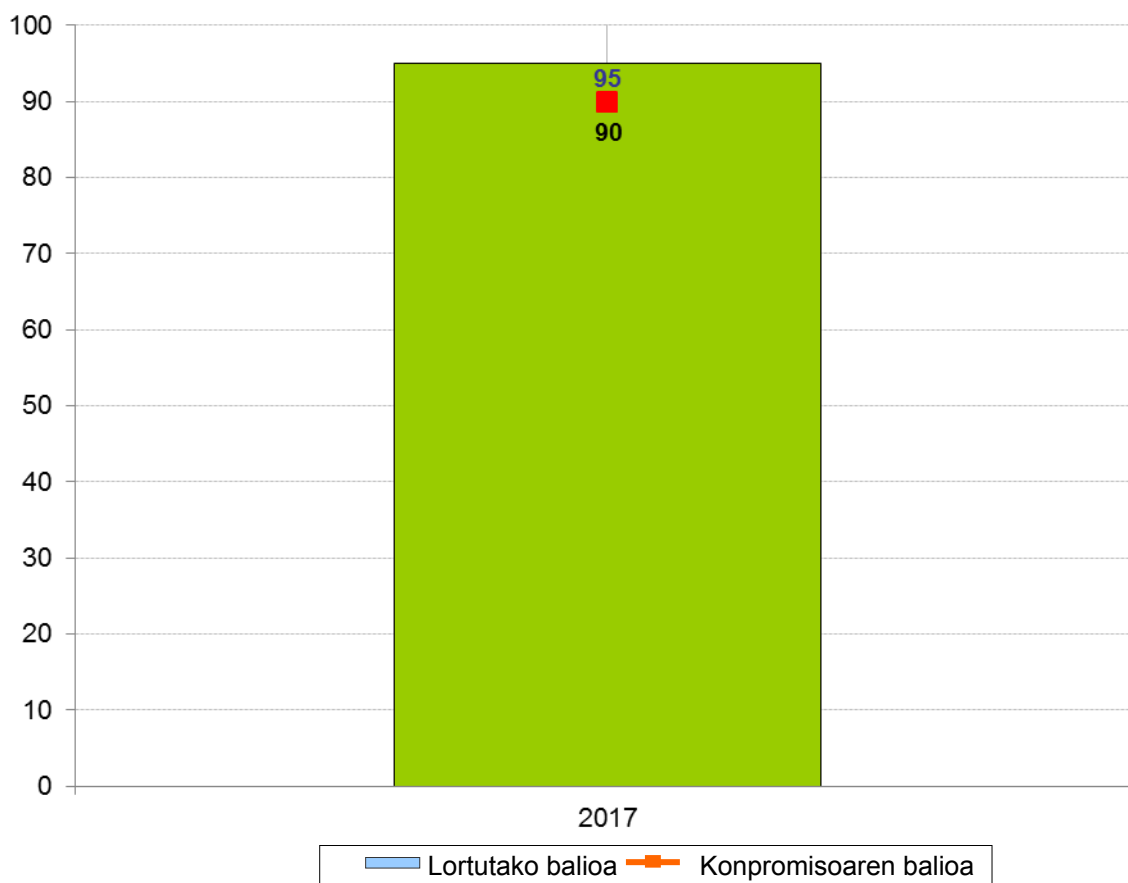
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

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

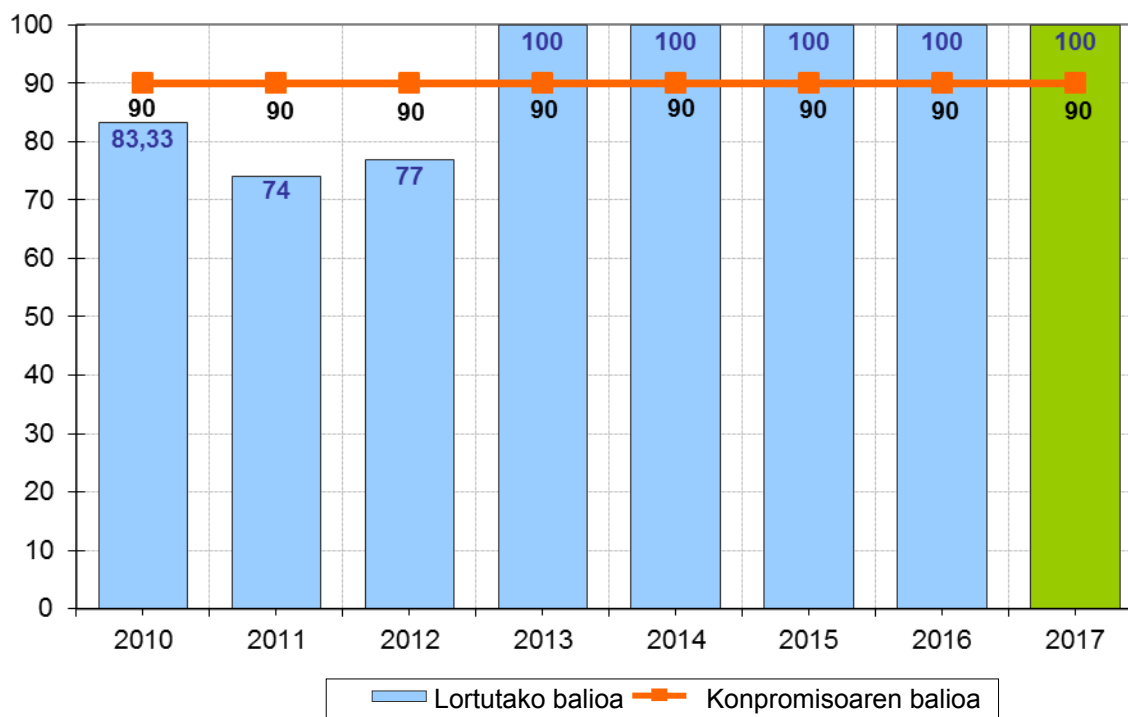
Neurketa unitatea: ehunekoa.



8. grafikoa:

Epearen barruan erantzundako kexa eta iradokizun kopurua

Neurketa unitatea: ehunekoa.

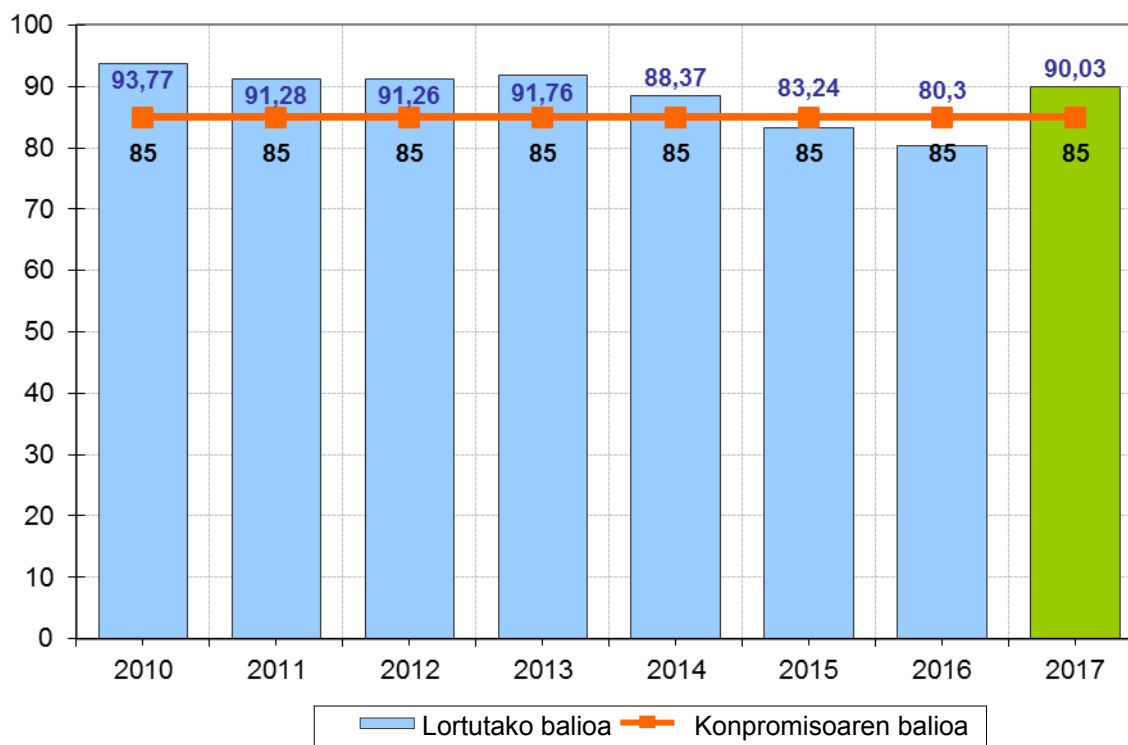




9. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

Neurketa unitatea: ehunekoa.

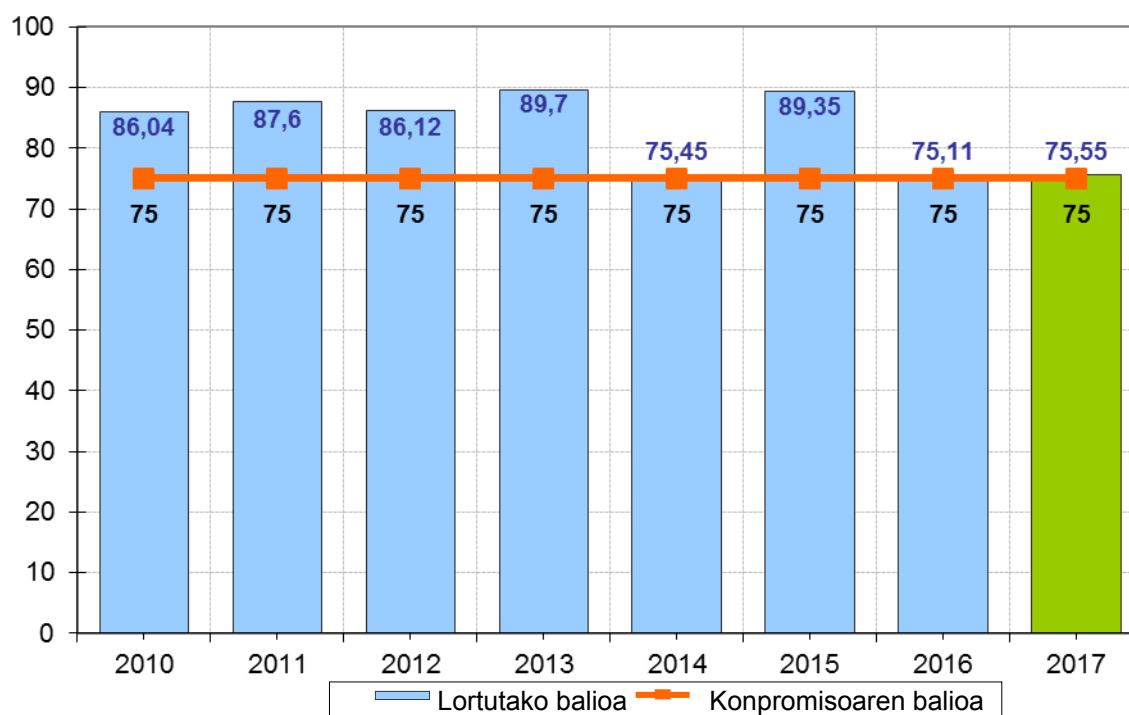




10. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila

Neurketa unitatea: ehunekoa.

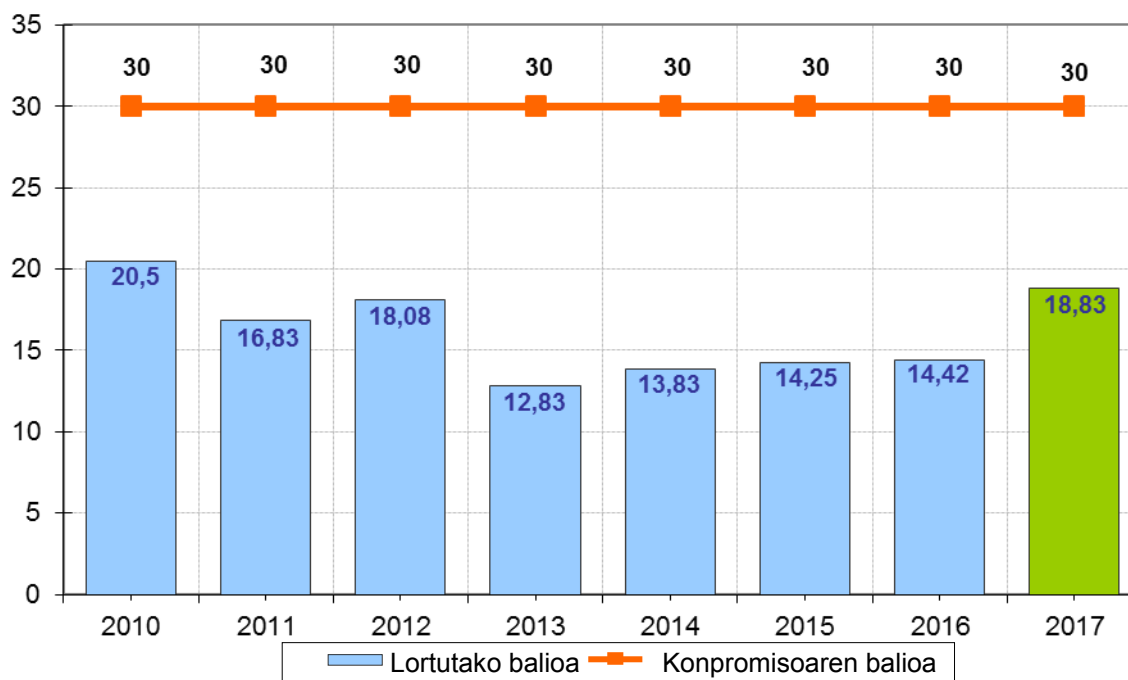




11. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batzbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

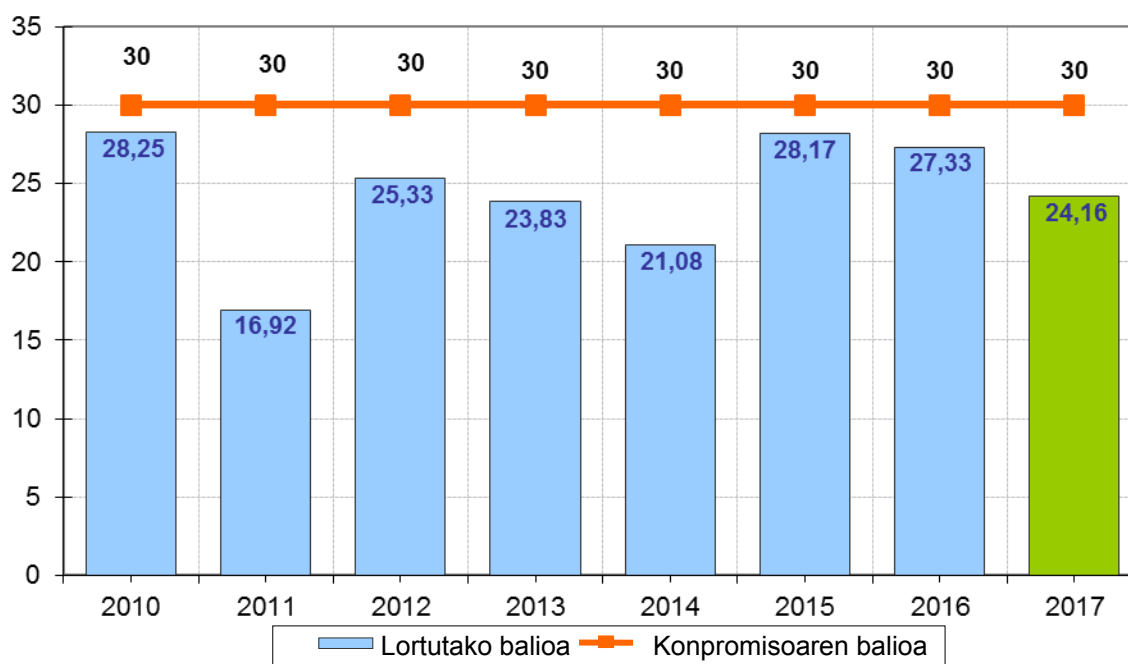




12. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.



13. grafikoa:

Berraztertze errekurtsuak ebazteko batazbesteko epea

Neurketa unitatea: egunak.

