

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Zuzeneko Zergak

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko
Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren
Atala

2021eko Errenta eta Ondarearen kanpaina 2022ko
apirilaren 4tik ekainaren 30era bitartean egin da.

Bigarren urtez, errenta kanpaina egiteko,
zirriborroak jarri dira eskura, aitorpena egiaztatzeko
eta, hala badagokio, aurkezteko.

Gainera, aurten, aurrez aurreko arreta ezarri da
errenta-aitorpena aurkeztean, eta gogobetetze-
maila handia izan da. Kanal horrek bat egiten du
web bidez (gehienek erabiltzen dutena), app bidez
eta telefono bidez aurkeztutakoekin.

2022ko abenduaren 31ra arte, 621.911 errenta-
aitorpen aurkeztu dira guztira, eta horietatik
410.104 itzuli beharrekoak izan dira, 190.915 sartu
beharrekoak eta 20.892 zero emaitzarekin.
Ondareari dagokionez, 7.896 aitorpen aurkeztu
dira guztira.

Errentaren itzulketen kudeaketa arinak, aurreko
urteetan bezala, zergadunek gehien baloratzen
duten puntuetako bat izaten jarraitzen du.

2021eko errenta kanpainan itzulketen kudeaketan
egindako berrikuspen- eta kontrol-jarduketek
3.225.175 € aurrezteka ekarri dute.

Sozietateen gaineko eta Ez-egoiliarren
Errentaren gaineko zergen eta Konturako
Ordainketen Atala.

Uztailaren 1etik 26ra bitartean, 2021. urteko
ekitaldiko sozietateen gaineko zerga aurkezteko
kanpaina egin da, eta 35.208 aitorpen aurkeztu dira
orotara, honelaxe banakatuta ageri direnak hain
zuzen ere: 3.591 aitorpen "itzultzekoak" (180 milioi

Tributos Directos

Sección del Impuesto sobre la Renta de las
Personas Físicas e Impuesto sobre el
Patrimonio.

La campaña de Renta y Patrimonio 2021 se ha
desarrollado entre el 4 de abril al 30 de junio de
2022.

Por segundo año, la campaña de Renta se ha
llevado a cabo a través de la puesta a disposición
de borradores para la comprobación, y en su caso
presentación, de la declaración.

Además, este año se ha implementado, con un alto
grado de satisfacción, la atención presencial en la
presentación de la declaración de Renta; canal que
se suma a los ya existentes de presentación vía
web (mayoritario), vía app y vía telefónica.

Hasta el 31 de diciembre de 2022 se han
presentado un total de 621.911 declaraciones de
Renta, de las cuales 410.104 han sido a devolver,
190.915 a ingresar y 20.892 con resultado cero. En
lo referente a Patrimonio, se han presentado un
total de 7.896 declaraciones.

La ágil gestión de las devoluciones del Renta sigue
siendo, como en años anteriores, uno de los puntos
más valorados por las personas contribuyentes.

Las actuaciones de revisión y control realizadas en
la gestión de las devoluciones durante la campaña
de Renta 2021 han supuesto un ahorro de
3.225.175 €.

Sección de Impuestos sobre Sociedades y
sobre la Renta de No Residentes y Pagos a
Cuenta.

Durante el plazo comprendido entre los días 1 y 26
de julio se ha desarrollado la campaña de
presentación del Impuesto sobre Sociedades
correspondiente al ejercicio 2021, habiéndose
presentado 35.208 declaraciones, que se desglosan



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

euro guztira), 14.935 "sartzekoak" (381,5 milioi euro guztira) eta, azkenik, 16.682 "zerora sartzekoak".

Sozietateen gaineko Zergari dagozkion itzultze-eskariak egiteko dagoen epe motz hori betetze aldera, lehendabizi eskariak tresna informatikoekin baliozkotu dira eta, gero, eskuz kontrolatu; hori, aipatu prozesuaren aurreko hilabeteetan. Hala, 2022. urteko irailean eta abenduan 3.614 itzultze egin dira (guztira 173 milioi euroko zenbatekoan). Dena den, bigarren edo hirugarren mailako berrikuspen-prozedurak egitea aurreikusi da, aurkeztutako itzultze-eskari guztiak aztertzeo (bigarren mailakoetan Foru Ogasunak dauzkan datuak eskuz alderatzen dira, eta hirugarren mailakoetan zergapekoei dokumentazioa eskatuta betiere).

Ez-Egoiliarren Errentaren gaineko Zergari dagozkion itzulketa eskaerei dagokienez, 2022. urtean zehar 381 behin-behineko likidazio egin dira eta 2.105.334,34 euro itzuli dira.

Ez-aurkezleak kontrolatzeko jarduketei dagokienez, 2022. urtean guztira 2.083 errekerimendu igorri dira sozietateen gaineko zergaren autoliquidazioa aurkezteko.

Agirien zein aitorten edo autoliquidazioen aurkezpenen inguruan egindako errekerimenduak oinarri izanik, 2022. urtean zehar 341 likidazio proposamen egin dira, Sozietateen gaineko Zerga dela-eta, bai eta 528 likidazio proposamen, hiri higiezinaren alokairu edo azpialokairuaren ondoriozko errenta edo etekinen atzikipenei dagokienez, eta 1.072 likidazio proposamen ere, lana, jarduera profesionala, nekazaritza eta abeltzaintza jarduera eta sariak tarteko eskuratutako etekinen atzikipenei dagokienez.

de la siguiente manera: 3.591 corresponden a las de "a devolver" con un importe de 180 millones de euros, 14.935 a las de "a ingresar" con un importe de 381,5 millones de euros y finalmente 16.682 han correspondido a las de "ingreso a cero".

Con el objeto de cumplir con el reducido plazo existente para efectuar las peticiones de devolución correspondientes al Impuesto sobre Sociedades, se ha efectuado un proceso informático primario de validaciones y un control manual de las solicitudes de devolución durante los meses previos al citado proceso. Así, en los meses de setiembre y diciembre de 2022 se han realizado 3.614 devoluciones por un importe de 173 millones de euros. No obstante, está previsto efectuar procedimientos de revisión secundarios (que exigen el contraste manual de los datos que ya dispone la Hacienda Foral o terciarios a través de requerimientos de documentación a los obligados tributarios-), que supongan el examen de la totalidad de las solicitudes de devolución presentadas.

En relación a las solicitudes de devolución correspondientes al Impuesto sobre la Renta de No Residentes, durante el año 2022 se han practicado 381 liquidaciones provisionales con un importe a devolver de 2.105.334,34 euros.

Por lo que se refiere a las actuaciones de control de no presentadores/as, durante el año 2022 se han emitido un total de 2.083 requerimientos de presentación de autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades.

Sobre la base de los requerimientos efectuados, tanto de documentación como de presentación de declaraciones o autoliquidaciones, se han efectuado, durante el año 2022, 341 propuestas de liquidación por el concepto de Impuesto sobre Sociedades, 528 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rentas o rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos y 1.072 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rendimientos de trabajo, de



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Laneko atxikipenen aitorpenen eta autolikidazioen kudeaketari dagokionez, Atalak eginiko jarduketan artean, ondoko hauek izan dira: 673 behin-behineko likidazio egin dira lan pertsonaleko etekinen gaineko atxikipenen kontzeptuagatik, guztira 2,74 milioi euro, eta 412 behin-behineko likidazio, hiri higiezinaren alokairu edo azpi-alokairuetatik sortutako atxikipenetan, guztira 263 mila euro.

Azkenik, telefonoz egindako kontsultei dagokionez, 2022ean ere Ataleko langileek kontsulta ugari argitu dituzte, Ez-Egoiliarren Errentaren gaineko Zergaren nahiz Sozietateen gaineko Zergaren ordainketaren konplexutasunagatik eta atxikipenei eta konturako ordainketei buruzko araudiagatik ere, baita Sozietateen gaineko Zergaren autolikidazioa burutzeko laguntza-programaren inguruan jasotako deiengatik; izan ere, Atalak hartzen ditu dei mota horiek, behar den espezializazioa dela-eta.

Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.

2022ko ekitaldian oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren bidez lortutako bilketa 75.964.784,47 eurokoa izan da, 2021eko bilketa (salbuespenezkoa izan zena) baino txikiagoa, baina aurreko ekitaldietako bilketa baino handiagoa.

2022. urtean aurkeztutako espediente kopurua 27.209 izan da, 2021ekoaren antzeko kopurua. Beraz, iaz ikusitako goranzko joera finkatu dela ageri da.

Antzekoa da, halaber, 2022an egindako likidazioen kopurua, aurrekoarekin alderatuta (4.424), eta ebatzitako errekurtsioena (178). Berrikusitako

actividades profesionales, de actividades agrícolas y ganaderas y premios.

En cuanto a la gestión de las declaraciones y autoliquidaciones de retenciones de trabajo, entre otras actuaciones realizadas por la Sección, se han practicado 673 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos de trabajo personal con un importe de 2,74 millones de euros y 412 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos con un importe de 263 mil euros.

Por último, en cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección durante 2022, se ha mantenido en niveles muy altos debido a la complejidad de la tributación tanto del Impuesto sobre Sociedades como del Impuesto sobre la Renta de No Residentes y la normativa relativa a las retenciones y pagos a cuenta, aspectos gestionados por la Sección, así como por las llamadas recibidas en relación al programa de ayuda para la confección de la autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades, al ser, además, la Sección quien atiende este tipo de llamadas dada la especialización requerida.

Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

La recaudación obtenida por el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones durante el ejercicio 2022 ha sido de 75.964.784,47 euros, inferior a la recaudación de 2021, que fue excepcional, pero superior a la recaudación de ejercicios anteriores.

El número de expedientes presentados en el año 2022 ha sido 27.209, similar a la cifra de 2021, lo que refleja la consolidación de la tendencia al alza detectada el pasado año.

También resulta similar la cifra de liquidaciones practicadas en el año 2022 respecto al anterior, 4.424, y de recursos resueltos, 178. En cuanto al



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

espedienteen kopuruari dagokionez, kopurua 39.837ra igo da.

Aurreko urteetan moduan, nabarmentzekoa da espediente kopuru handiagoa eta haien konplexutasuna, Euskal Zuzenbide Zibilar buruzko 5/2015 Legean sartutako foru erakunde berrien ondorioz.

2022. urtean, aurkezpen telematikoa sendotu da SIGNO bidez -notariotzen plataforma teknologikoa-: 650, 651 eta 653 ereduak aurkezteko aukera ematen du, eredu anitzeko espedienteak barne.

Zeharkako Zergak

Zeharkako Zergen Administrazioa osatzen duten atal desberdinek egindako jarduketa nagusien azterketari dagokionez, honako alderdi hauek aipa ditzakegu:

Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atala.

2022. urteko ekitaldian zehar garatu diren urteko ereduak (390, 391) dagozkien 2021eko ekitaldiko itzulketen kanpaina orokorraren barruan, 168.626.179,07 euroko 4.115 itzulketa eskatu dira. Horietatik 3.801 itzultzeko likidatu dira, 162.584.164,19 eurotan.

170 itzulketari ezezkoa eman zaio (guztira 2.717.187,91 euro).

34 itzulketa-eskabide erabakitzeke geratu dira, hain zuzen ere administrazio-organismoek egiaztatu behar dituztelako, edo zergadunek beraiei eskaturiko frogagiriak ekarri behar dituztelako.

303 ereduari dagokionez, 2022ko ekitaldian 6.535 itzulketa eskatu dira, guztira 730.978.701,49 euro, eta 5.991 likidazio egin dira, guztira itzultzeko 679.538.263,20 euroko zenbatekoa eman dutenak.

número de expedientes revisados, la cifra ha aumentado hasta 39.837.

Como en años anteriores, es destacable el mayor número de expedientes y su complejidad a consecuencia de las nuevas instituciones forales introducidas en la Ley 5/2015 de Derecho Civil Vasco.

En 2022 se ha consolidado la presentación telemática a través de SIGNO, la plataforma tecnológica de las notarías, que permite la presentación de los modelos 650, 651 y 653, incluidos expedientes multimodelo.

Tributos Indirectos

Entrando en el análisis de las principales actuaciones llevadas a cabo por las distintas Secciones que integran el Servicio de Tributos Indirectos, podemos señalar los siguientes extremos:

Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Dentro de la campaña general de devoluciones del ejercicio 2021 correspondientes a los modelos anuales (390, 391) y que se ha desarrollado durante el año 2022 se han solicitado 4.115 devoluciones por un importe de 168.626.179,07 euros, de las cuales se han liquidado a devolver 3.801 por importe de 162.584.164,19 euros.

Se han denegado 170 devoluciones por un importe de 2.717.187,91 euros.

Quedan pendientes 34 solicitudes de devolución, que se encuentran, bien en fase de comprobación por parte de los órganos administrativos, o bien pendientes de aportación de documentos justificativos que han sido solicitados a los contribuyentes.

En cuanto al modelo 303, durante el ejercicio 2022 se han solicitado 6.535 devoluciones por un importe de 730.978.701,49 euros, y se han practicado 5.991 liquidaciones por un importe a devolver de 679.538.263,20 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

34 itzulketari ezezkoa eman zaie, eta 1.136.480,65 euro egiten dute.

Itzultzeko 484 eskaera bideratzeke daude (48.949.739,44 euro egiten dute) administrazio organoek konprobatzeke dituztelako edo bestela zergadunei eskatu zaizkien justifikazio agiriak eskaintzeke daudelako.

Hileko Itzulketen Erregistroari dagokionez, 1.212 zergadun daude erroldatuta.

Azkenik, erakunde-taldeen 353 ereduari dagokionez, 2022ko ekitaldiari dagozkion 324 espediente izapidetu dira. Egindako likidazioen emaitza diru itzuli beharra izan da, 79.579.498,44 kopuruan. 78 itzulketa-eskari ebatzi gabe egon dira, 6.816.267,77 euroko zenbatekoarekin.

2022. urteko ekitaldi berean, 5.799 agindei egin dira, BEZaren zergadunen oinarria handitu da eta, beraz, bildutako zenbatekoa ere bai. Aldi berean, zergadun ugariren zergaren inguruabarrak argitu egin dira. Likidazioei dagokienez, 15.099 egin dira, eta 23.026 autoliquidazio berrikusi dira 2022an. Ebatzitako errekurtsoen kopurua 1.140 izan da.

Zigorrei dagokienez, 223 zigor jarri dira 462.126,59 euroengatik.

Bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko 919 eskari ebatzi dira, eta 17.073.634,84 euro egin dute.

Informazioa Berehala Hornitzeko (IBH) sistema 2018ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean; Balio Erantsiaren gaineko Zergaren erregistro liburuak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa izatea dakar horrek, zenbait zergadunen kasuan. 2022ko ekitaldian guztira 86.975.876 faktura jaso dira, guztira 1.779 aurkezlerenak.

Se han denegado 34 devoluciones por un importe de 1.136.480,65 euros.

Quedan pendientes 484 solicitudes de devolución por un importe de 48.949.739,44 euros, que se encuentran, bien en fase de comprobación por parte de los órganos administrativos, o bien pendientes de aportación de documentos justificativos que han sido solicitados a los contribuyentes.

En cuanto al RDM, hay censados 1.212 contribuyentes.

Por último, respecto del modelo 353, referente a los Grupos de entidades, se han tramitado 324 expedientes correspondientes al ejercicio 2022, practicando liquidaciones con resultado a devolver por importe de 79.579.498,44 euros quedando pendientes 78 solicitudes de devolución por un importe de 6.816.267,77 euros.

Durante ese mismo ejercicio 2022 se han practicado 5.799 requerimientos. A consecuencia de los mismos, se ha aumentado la base de contribuyentes por IVA, y consecuentemente el importe recaudado, a la vez que se han aclarado las circunstancias tributarias de otra multiplicidad de contribuyentes. En cuanto a las liquidaciones, se han practicado 15.099 y se han revisado 23.026 autoliquidaciones en 2022. El número de recursos resueltos ha sido de 1.140.

En cuanto a las sanciones, se han impuesto 223 sanciones por un importe de 462.126,59 euros.

Se han resuelto 919 solicitudes de devolución de ingresos indebidos por un importe de 17.073.634,84 euros.

El 1 de enero de 2018 entró en vigor el Suministro Inmediato de Información (SII) consistente en la llevanza de los Libros registro del Impuesto sobre el Valor Añadido a través de la Sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia para determinados obligados tributarios. En el ejercicio 2022 se han recibido un total de 86.975.876 facturas de un máximo de 1.779 presentadores.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Zerbitzuen prestazioei eta ondasunen urruneko salmentei aplikatu beharreko araubide berezi berriei dagokienez (2021eko ekitaldian jarri ziren indarrean), 2022ko ekitaldian 369 ereduaren 220 autoliquidazio aurkeztu dira. Ikuspuntu informatikotik, abian jarri da autoliquidazioak ZAEAr web zerbitzuen bidez transmititzeko prozesua, eta geroagoko garapenak amaitu gabe daude identifikazio-herrialdeko zein kontsumo-herrialdeetako kudeaketako jarduketaren transmisioarekin lotuta (aurkezpen-errekerimenduak, informazio-errekerimenduak, etab.).

Ondare Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Atala.

2022. urtean, sortutako espedienteen kopuruari dagokionez, 2021eko joerari eutsi zaio, baina pixka bat igo da zerga-bilketa.

2022ko ekitaldian, 54.221 autoliquidazio aurkeztu dira, 72.770.440,70 euroan guztira.

Liquidazio-bulegoetan 15.483 euro 2022an, 27.822.799,56 euroko zenbatekoarekin.

2.313.224 euroko 1.515 likidazio egin dira Bilboko bulego nagusian.

Liquidazio-bulegoetan 321 euro 2022an, 608.333,57 euroko zenbatekoarekin.

997 errekerimendu egin dira.

142 errekurso ebatzi dira.

Azkenik, adierazi beharra dago bidegabeko diru-sarreraren 281 itzulketa egin direla.

En relación con los nuevos regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios y ventas a distancia de bienes, que entraron en vigor en el ejercicio 2021 se han presentado, durante el ejercicio 2022, 220 autoliquidaciones del modelo 369. Desde el punto de vista informático, se ha puesto en marcha la transmisión de las autoliquidaciones a la AEAT vía servicios web, estando pendiente de ultimar ulteriores desarrollos en relación con la transmisión de actuaciones de gestión tanto del país de identificación como de los países de consumo (requerimientos de presentación, requerimientos de información, etc).

Sección del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Durante el año 2022 se ha mantenido la tendencia de 2021 en cuanto a número de expedientes generados aunque aumenta ligeramente la recaudación.

Durante el ejercicio 2022 se han presentado en la sección 54.221 autoliquidaciones, por importe de 72.770.440,70 euros.

En las Oficinas Liquidadoras 15.483 en 2022 por un importe de 27.822.799,56 euros.

Se han practicado 1.515 liquidaciones, por un importe de 2.313.224 euros en la oficina central de Bilbao.

En las OOLL, las liquidaciones en 2022 han sido 321, por un importe de 608.333,57 euros.

Se han efectuado 997 requerimientos.

El número de recursos resueltos asciende a 142

Por último, señalar que se han realizado 281 devoluciones de ingresos indebidos.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Fabrikazioaren gaineko Zerga Berezien eta Ingurumeneko Zergen Atala.

Honako hauek dira aipatutako Atalak 2022an kudeaturiko zergak:

A.- Fabrikazioaren gaineko zerga bereziak.

1. Alkoholen eta edari alkoholdunen gaineko zerga bereziak.
 - a) Garagardoaren gaineko Zerga.
 - b) Ardoaren eta Edari Hartzituen gaineko Zerga.
 - c) Bitarteko Produktuen gaineko Zerga.
 - d) Alkoholen eta Edari Deribatuen gaineko Zerga.
2. Hidrokarburoen gaineko Zerga.
3. Tabakoaren Lanen gaineko Zerga Berezia.

B.- Elektrizitatearen gaineko zerga berezia

C.- Ikatzen gaineko zerga berezia.

D.- Ingurumeneko zergak.

- Energia Elektriakoaren Ekoizpenaren Balioaren gaineko Zerga.

- Berotegi-efektuko Gas Fluoratuen gaineko Zerga.

Egun gutxi gorabehera 1.288 establezimendu daude zentsatuta Zerga Berezien erregistroan eta 286 establezimendu Zenbait Hidrokarburoen Txikizkako Salmentaren gaineko Zergari dagokionez. Nabarmenezkoa da 2013ko urtarrilaren 1etik, hidrokarburo batzuen txikizkako salmentaren gaineko zerga indargabetua dagoela.

Sección de Impuestos Especiales de Fabricación e Impuestos Medioambientales

Los Impuestos gestionados por dicha Sección durante el 2022 han sido los siguientes:

A.- Impuestos Especiales de Fabricación

1. Impuestos especiales sobre el alcohol y las bebidas alcohólicas:
 - a) El Impuesto sobre la Cerveza.
 - b) El Impuesto sobre el Vino y Bebidas Fermentadas.
 - c) Impuesto sobre los Productos Intermedios.
 - d) Impuesto sobre Alcohol y Bebidas Derivadas.
2. El Impuesto sobre Hidrocarburos.
3. El Impuestos Especial sobre las Labores del Tabaco.

B.- Impuesto especial sobre la Electricidad

C.- Impuesto especial sobre el Carbón.

D.- Impuestos medioambientales

- Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica.

- Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero.

A día de hoy se encuentran censados aproximadamente 1.288 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales y 286 establecimientos en relación con el Impuesto sobre Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos, que si bien está derogado como tal desde el 1 de enero de 2013 se sigue manteniendo el Censo de



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria
Hala ere, gasolio profesionala kontrolatzearen ondorioetarako, Txikizkako Establezimenduen Erroldari eutsi zaio.	Establecimientos minorista a efectos de control del gasóleo profesional.	
Berotegi-efektuko gas fluordunei dagokionez, 2022. urtean zergaren funtzionamendua aldatu da, eta errolda 22 establezimendutara murriztu da.	En relación a los Gases Fluorados de Efecto Invernadero, durante el año 2022 se ha modificado el funcionamiento del impuesto, reduciéndose el censo a 22 establecimientos.	
Zerga horren bidez 1.698.401,24 euro bildu dira.	La recaudación respecto a este impuesto ha sido de 1.698.401,24 euros.	
Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere, hidrokarburoen gaineko zerga bereziari (1.371.233.701,81 euro gutxi gorabehera) eta tabakoaren lanen gaineko zerga bereziari (149.908.943,26 euro) dagokionez.	Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial sobre hidrocarburos (1.371.233.701,81 euros aproximadamente), y al impuesto especial sobre las labores del tabaco (149.908.943,26 euros).	
Gasolio profesionalari dagokionez, 2022ko ekitaldian 29.507 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hiruhileko bakoitzeko), eta horien emaitza 4.345.500,19 euro itzuli beharra izan da. Gasolio profesionala hilero itzultzen hasi da apiriletik aurrera.	En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2022, 29.507 liquidaciones (una por vehículo y trimestre) con un resultado a devolver de 4.345.500,19 euros. Las devoluciones de gasóleo profesional han pasado a ser mensuales a partir del mes de abril.	
Nekazaritzako gasolioari dagokionez, 272 likidazio egin dira, 192.474,04 euroko zenbatekoa.	En lo que respecta al gasóleo agrícola, se han practicado 272 liquidaciones por un importe de 192.474,04 euros.	
2022. urtean, atalak erakunde laguntzaileei ordaindu die produktu energetiko jakin batzuen prezioan aparteko eta aldi baterako hobaria, Ukrainako gerraren ondorioen aurka borrokatzeko laguntzen esparruan Estatuan hartutako neurriak aplikatzearen ondorioz.	Durante el año 2022 la sección se ha encargado de pagar a las entidades colaboradoras la bonificación extraordinaria y temporal en el precio de determinados productos energéticos, derivada de la aplicación de las medidas adoptadas en el Estado en el marco de las ayudas para luchar contra los efectos de la guerra en Ucrania.	
JBZB Atala, ibilgailuen bigarren eskualdaketa, Aseguru Primen gaineko Zerga eta Jokoaren gaineko Zerga Tasa.	Sección de IEDMT, Segunda transmisión de vehículos, Impuesto sobre las Primas de Seguro y Tasa Fiscal sobre el Juego.	
Egun gutxi gorabehera 1.299 establezimendu daude zentsatuta Zerga Berezien erregistroan eta 307 establezimendu Zenbait Hidrokarburoren Txikizkako Salmentaren gaineko Zergari dagokionez. Nabarmenezkoa da 2013ko	A día de hoy se encuentran censados aproximadamente 1.299 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales y 307 establecimientos en relación con el Impuesto sobre Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos,	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

urtarrilaren 1etik, hidrokarburo batzuen txikizkako salmentaren gaineko zerga indargabetua dagoela. Hala ere, gasolio profesionala kontrolatzearen ondorioetarako, Txikizkako Establezimenduen Erroldari eutsi zaio.

Berotegi-efektuko gas fluordunei dagokionez, betebeharden errolda bat dago, 180 establezimendurekin.

Zerga horren bidez 1.211.610,82 euro bildu dira.

Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere, hidrokarburoen gaineko zerga bereziari (1.462.175.734,11 euro gutxi gorabehera) eta tabakoaren lanen gaineko zerga bereziari (135.538.838,45 euro) dagokionez.

Gasolio profesionalari dagokionez, 2021eko ekitaldian 11.651 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hiruhileko bakoitzeko), eta emaitza 2.875.291,00 euro itzuli beharra izan da.

Nekazaritzako gasolioari dagokionez, COVID-19aren krisiaren ondorioz, atzeratu egin zen 2019ko kanpainako eskabideen aurkezpena, eta 2020an ez zen itzulketarik egin. Hortaz, 2021ean itzuli ziren 2019ko eta 2020ko kanpainetako zenbatekoak.

2021ean funtzionalitate berriak garatu dira SILICIEri dagokionez. SILICIE sistema zerga berezien xedeko produktuen kontabilitatea eramateko betebeharra betetzeko gaituta dago, eta, hala badagokio, hura lortzeko erabilitako lehengaiak ere bai, Bizkaiko Foru Aldundiaren Egoitza Elektronikoen eta kontabilitate-idazpenen hornidura elektronikoen bidez, eta nahitaezkoa da 2020ko urtarrilaren 1etik aurrera zergadun jakin batzuentzat.

que si bien está derogado como tal desde el 1 de enero de 2013 se sigue manteniendo el Censo de Establecimientos minorista a efectos de control del gasóleo profesional.

En relación a los Gases Fluorados de Efecto Invernadero existe un Censo de obligados, con 180 establecimientos.

La recaudación respecto a este impuesto ha sido de 1.211.610,82 euros.

Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial sobre hidrocarburos (1.462.175.734,11 euros aproximadamente), y al impuesto especial sobre las labores del tabaco (135.538.838,45 euros).

En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2021, 11.651 liquidaciones (una por vehículo y trimestre) con un resultado a devolver de 2.875.291,00 euros.

En lo que respecta al gasóleo agrícola, debido a la crisis de la COVID-19, se retrasó la presentación de solicitudes de la campaña 2019, y durante el año 2020 no se habían practicado devoluciones, por lo que en el año 2021 se devolvieron los importes correspondientes a la campaña 2019 y 2020.

Durante el año 2021 se han desarrollado nuevas funcionalidades en relación con el SILICIE, sistema habilitado para el cumplimiento de la obligación de llevanza de la contabilidad de los productos objeto de los Impuestos Especiales, y en su caso, las materias primas empleadas en su obtención, a través de la Sede Electrónica De la Diputación Foral de Bizkaia, mediante el suministro electrónico de los asientos contables, obligatorio desde el 1 de enero de 2020 para determinados contribuyentes.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

JBZB Atala, ibilgailuen bigarren eskualdaketa, Aseguru Primen gaineko Zerga eta Jokoaren gaineko Zerga Tasa.

Hiru taldetan bana daitezke Atal honi agindutako egitekoak:

- a) Jokoaren gaineko Zerga tasarekin, Eusko Jaurlaritzaren Tasaren Errekarguarekin, Jokoaren Jardueren gaineko Zergarekin eta Bingoaren gaineko Zergarekin lotutakoak.

Hauexek dagozkio arlo horretan:

- “B” eta “C” motako jolas-makinen zentsua eta ustiapen baimenak kudeatzea, zentsu hori aldian-aldian eguneratuz Eusko Jaurlaritzaren Jokoaren Zuzendaritzako Erregistroarekin dagoen konexio informatikoaren bidez.
- Aitorpenen eta likidazioen ikuskapena eta egiaztatzea, eta dagozkion zerga-likidazioak egitea 043-M, 043-G, 043-E, 048 eta 043-J ereduetan hain zuzen ere, makina, bingo eta apustu eta jolas-jardueren dagozkienak, urteko eta urte anitzeko jardueren kasuetan (online jolasak).
- Jokoaren sektorean, COVID-19aren eraginak jarraitzen du. Horregatik, Eusko Jaurlaritzak 2020an eta 2021ean baimenak etetearekin lotuta hartutako neurriak luzatu ditu 2022. urteko ekitaldi osoan. Horren guztiaren ondorioz, joko-makinei dagokien tributazioa 2020ko 4. hiruhilekorako ezarritako baldintza berei eutsi zaie: hiru hilean behin autolikidatu behar da hiruhilekoaren ondorengo hilean, baimena alta emanda egon den hiruhilekoko egunen arabera hainbanatutako kuota kalkulatu.

Sección de IEDMT, Segunda transmisión de vehículos, Impuesto sobre las Primas de Seguro y Tasa Fiscal sobre el Juego.

Las funciones encomendadas a esta Sección pueden distribuirse en tres grupos:

- a) Las relacionadas con la Tasa Fiscal sobre el Juego y el Recargo de la Tasa del Gobierno Vasco, Impuesto sobre Actividades del Juego y el Impuesto sobre el Bingo.

En esta materia le corresponde:

- La gestión del censo de máquinas recreativas tipo “B” y “C” permisos de explotación mediante la actualización periódica del mismo a través de la conexión informática existente con el Registro de la Dirección de Juego del Gobierno Vasco.
- La revisión, comprobación de las declaraciones-liquidaciones y la práctica de las correspondientes liquidaciones tributarias en los supuestos que proceda de los modelos 043-M, 043-G, 043-E, 048 y 043-J, relativos a máquinas, Bingo y apuestas y Actividades de Juego en los supuestos de actividades anuales y plurianuales (juego on-line).
- En el sector del juego continúa el impacto de la COVID-19, por ello el Gobierno Vasco ha prorrogado durante todo el ejercicio 2022 las medidas adoptadas en el 2020 y 2021 en relación con la suspensión de permisos. Como consecuencia la tributación correspondiente a las máquinas de juego, se ha mantenido en las mismas condiciones que se establecieron para el 4º trimestre del 2020: obligación de autoliquidar trimestralmente en el mes posterior al trimestre, con el cálculo de la cuota prorrateada por días del trimestre que el permiso ha estado de alta.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarreren eskabideak izapidetzea. - Herritarrentzako arreta, telefonoz edo erakusmahian. - Zorizko jokoekin lotutako uneko jarduketak egitea hala nola ausazko konbinazioa, zozketak, txartelak, etab. Aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak izan dira 2022ko ekitaldian zehar, eta 27.079.289,15 euro izan dira. b) Ibilgailuekin lotutako eskumen hauek ditu Atalak: - Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziaren kudeaketa. - Bizkaiko Lurralde Historikoan helbideraturiko titularren ibilgailuen zentsua kudeatzea. - Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren kudeaketa erabilitako ibilgailuak erostegatik. 565, 576, 620, 621, 06 eta 568. ereduak aitortpenak-likidazioak berrikustea eta egiaztatzea eta zerga likidazioak egitea hala egitea bidezkoa denean. - Salbuespen, zergari lotuta ez egote edo zerga-oinarria murriztearen inguruko eskaerak izapidetzea, 05 ereduak. - Zergadunek aurkezturiko berraztertze errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarrerek itzultzeko eskabideak izapidetzea.	- La resolución de los recursos de reposición y la tramitación de las solicitudes de ingresos indebidos. - La atención al público, telefónica o en mostrador. - La realización de actuaciones puntuales relacionadas con los juegos de azar tales como combinaciones aleatorias, rifas, boletos, etc. Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones practicadas, durante el ejercicio 2022, han sido 44.306 por un importe de 27.079.289,15 euros. b) Relacionadas con los Vehículos, son competencias de la Sección: - La gestión del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte. - La gestión del censo de vehículos cuyos titulares están domiciliados en el Territorio Histórico de Bizkaia- - La gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados. - La revisión y comprobación de las declaraciones-liquidaciones de los modelos 565, 576, 620, 621, 06 y 568 y la práctica de las correspondientes liquidaciones tributarias en los casos que proceda. - La tramitación de solicitudes de exención, no sujeción y reducción de base imponible, modelo 05. - La resolución de los recursos de reposición que se planteen por los contribuyentes y la tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos.	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

2022. urtean, zergadunei laguntzen jarraitu dugu vehiculos@bizkaia.eus postontziaren bidez, 620, 576,05 eta 06 ereduak dagozkienak.

Durante el 2022 continúa la asistencia al contribuyente en la confección a través del buzón vehiculos@bizkaia.eus de los modelos 620, 576,05 y 06.

2022an, ordainketa-pasabidearen bidez ordaintzeko aukera eman da 621 eta 576 ereduak aurkezpen telematikoa, eta partikularrei aurkezteko aukera eman zaie.

En el 2022 se ha posibilitado el pago a través de la pasarela de pagos en la presentación telemática de los modelos 621 y 576, facilitando su a presentación a particulares.

Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia dela-eta aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak 28.651 izan dira 2022ko ekitaldian, eta 13.036.718,71 € egiten dute.

Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones realizadas por el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, durante el ejercicio 2022, han sido 28.651 por un importe de 13.036.718,71 €.

Ondare Eskualdaketen gaineko Zergari dagokionez, ibilgailu erabiliak erosteagatik 28.114 izan dira aurkeztutako autoliquidazioak eta 2.088.164,80 euroko zenbatekoarekin egindako likidazioak.

En cuanto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados, han sido 28.114 las autoliquidaciones presentadas y las liquidaciones practicadas por un importe 2.088.164,80 euros.

c) Hauexek dira Aseguru Primen gaineko Zergaren inguruko eskumenak:

- Aseguru Primen gaineko Zergaren kudeaketaren ardatza aurkezturiko aitortpen-likidazioak jasotzea, berrikustea eta egiaztatzea, 430 eta 480. ereduak, eta bidezkoak diren agindeak eta zerga likidazioak egitea.
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarreraren inguruan aurkeztutako eskaerak izapidetzea.
- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo erakusmahaietan.

2022. urteko ekitaldian, 1.843 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 61.310.074,44 euro egiten dute.

c) Las competencias en relación con el Impuesto sobre Primas de Seguro son las siguientes:

- La gestión tributaria del Impuesto sobre Primas de Seguros, se centra en la recepción, revisión y comprobación de las declaraciones-liquidaciones presentadas, modelos 430 y 480, practicando los requerimientos y liquidaciones tributarias que procedan.
- La resolución de los recursos de reposición y la tramitación de las solicitudes de ingresos indebidos presentados.
- La atención al público, telefónica o en mostrador.

Durante el ejercicio 2022 se han presentado 1.843 autoliquidaciones por un importe de 61.310.074,44 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

d) Zergei buruzko eskumenak:

Bizkaian, zerga horren lehenengo aurkezpena 2022ko uztailan egin zen. Ekitaldi honetan, 211 autolikidazio aurkeztu dira, 3.202.097,97 euroko zenbatekoa.

Zerga-kudeaketa, zergadunaren profilaren arabera

Zergadunaren profilaren arabera Zerga Kudeaketako Zerbitzua 2020. urteko urtarrilean sortu zen, hain zuzen ere beste urrats bat egiteko zergapekoen tratamenduaren eta zergadunen tipologiaen arteko bateragarritasunean, zerga bakoitzaren ikuspegitik eta ikuspegi integraletik betiere, zergadunen tipologiai sektorializatuz horretarako. Hala, bada, egun batean Enpresa Jarduerak Egiaztatze Atala, Aurrez aurreko Egiaztapenen Unitatea eta Zergadun Handien Zerga Kontrolerako Unitatea sortu zirenean hasitako bidea zerbitzu berri honetan integratzearekin amaitzen da.

Zergadunaren profilaren arabera Zerga Kudeaketako Zerbitzu hori izango da, halaber, tokiko zergak kudeatzeko arduraduna, Tokiko Tributuen Atal bakar baten bitartez.

Jarduera Ekonomikoak Egiaztatze Atala

Jarduera Ekonomikoak Egiaztatze Atalak, Jarduera ekonomikoaren errendimenduak dituzten PFEZaren aitortzea aurkezten duten pertsona fisikoei buruzko gaien buruzko telefono bidezko arretarako funtzioez gain, mota horretako zergadunak PFEZn eta BEZean behar bezala aurkezten direla egiaztatzen du.

Nabarmendu beharreko datu bat hau da: jarduera ekonomikoa eduki arren errenta aitortzea aurkeztu

d) Las competencias en relación con el Impuesto:

La primera presentación de este Impuesto en Bizkaia se realizó en julio del 2022. Durante este ejercicio, se han presentado 211 autoliquidaciones por un importe de 3.202.097,97 euros.

Gestión Tributaria por perfil del contribuyente

El Servicio de Gestión Tributaria por Perfil del Contribuyente se crea en enero de 2020, con objeto de dar un paso más en la compatibilización entre el tratamiento de los obligados tributarios desde la óptica de cada uno de los impuestos a los que se encuentran sujetos, con su tratamiento desde un punto de vista integral, sectorizando las distintas tipologías de contribuyentes. De esta manera, el camino que ya se inició, en su momento, con la creación de la Sección de Comprobación de Actividades Empresariales, de la Unidad de Comprobaciones Presenciales y de la Unidad de Control Tributario de Grandes Contribuyentes, finaliza ahora con su integración en este nuevo servicio.

Este Servicio de Gestión Tributaria por Perfil del Contribuyente también será el responsable de la gestión de los tributos locales, a través de una única Sección de Tributos Locales.

Sección de Comprobación de las Actividades Económicas

La Sección de Comprobación de las Actividades Económicas, además de las funciones de atención telefónica respecto a las cuestiones relativas a las personas físicas que presentan declaración de IRPF con rendimientos de actividad económica, se dedica a comprobar la correcta presentación de este tipo de contribuyentes tanto en IRPF como en IVA.

Un dato a resaltar es el de los requerimientos realizados a contribuyentes que teniendo actividad



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

ez duten zergadunei egindako errekerimenduak. 2022. urtean 1.055 errekerimendu egin zaizkie 2020ko eta 2021eko ekitaldietako aitorpena aurkeztu ez zuten zergadunei -aitorpena aurkeztu beharra bazuten ere-. Gainera, 1.868 errekerimendu egin zaizkie 140 eredu (Eragiketa Ekonomikoen Erregistro Liburua) aurkeztu ez dutenei, baita 2020ko eta 2021eko ekitaldietakoei ere.

Telefono bidezko kontsultei dagokienez, ataleko langileek 982 dei ebatzi dituzte 2022an. PFEZari buruzkoak eta 3.523 Eragiketa Ekonomikoen Erregistro Liburuari buruzkoak.

Tokiko Zergen Atala

Ekonomia-jardueren gaineko zergari dagokionez, hauek egin dira, besteak beste: zergaren matrikula eta erroldak; bidezko bajak eta itzulketak (103) eta ordainagiriak (6.622) eta ordaindu beharreko likidazioak (814) egitea eta jakinaraztea; ekonomia-jardueren zerga ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, IAGC transakzioaren bidez; bereziki, eragiketen bolumenari buruzko informazioa eta ekonomia-jardueren gaineko zerga ordaindu behar ez duten sozietateen (1649) errekerimenduei buruzko informazioa ematea; ekonomia-jardueren gaineko zerga ordaindu behar ez duten sozietateak 848 izan ziren ezarritako epean aurkeztu ez zutenak; zergen arloko arau-haustea egin dituzten zergapekoen zehapen-proposamen eta -ebazpenak (68 erabaki) jakinaraztea, aitorpenak epe barruan ez aurkezteagatik edo egindako errekerimenduei jaramonik ez egiteagatik.

Ondasun Higiezinaren gaineko Zergari dagokionez, kudeaketa lanak egin dira, eta horien artean nabarmentzekoak dira kobratze-zerrendak egitea, ordaindu beharreko ordainagiriak eta likidazioak jaulkitzea, eta zergadunek jarritako errekurtsuak ebaztea.

Azkenik, Foru Aldundiko gainerako sailen zerga-sarreraren likidazioa ere kudeatu da, baita jarritako errekurtsuen ebazpena ere.

económica, no han presentado la correspondiente declaración de renta. A lo largo del año 2022 se han efectuado 1.055 requerimientos a contribuyentes que no presentaron, debiendo hacerlo, la declaración relativa a los ejercicios 2020 y 2021. Además se han emitido 1.868 requerimientos a no presentadores del Modelo 140 (Libro Registro de Operaciones Económicas), también de los ejercicios 2020 y 2021.

En cuanto a las consultas telefónicas, se han resuelto por el personal de la Sección en 2022 982 llamadas relativas a IRPF y 3.523 relativas al Libro Registro de Operaciones Económicas.

Sección de Tributos Locales

Se han llevado a cabo, en relación con el IAE, tareas tales como: elaborar la matrícula y padrones del impuesto; efectuar las bajas y devoluciones procedentes (103) y practicar y notificar los correspondientes recibos (6.622) y liquidaciones a ingresar (814); actualizar, mediante la transacción IAGC, el censo de obligados al pago del IAE, particularmente, la información relativa al volumen de operaciones y a las vinculaciones societarias de los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (1649) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (68 acuerdos) a cuantos obligados tributarios han incurrido en infracciones tributarias, por no presentar en plazo las declaraciones o desatender los requerimientos practicados.

Respecto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se han realizado tareas de gestión entre las que cabe destacar la elaboración de las listas cobratorias, la emisión de recibos y liquidaciones a ingresar, y la resolución de recursos interpuestos por los y las contribuyentes.

Finalmente, también se ha gestionado la liquidación de los ingresos tributarios de los demás Departamentos de la Diputación Foral, así como la resolución de los recursos interpuestos.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Ekonomia-jardueren gaineko zergari dagokionez, hauek egin dira, besteak beste: zergaren matrikula eta erroldak; bidezko bajak eta itzulketak (103) eta ordainagiriak (6.622) eta ordaindu beharreko likidazioak (814) egitea eta jakinaraztea; ekonomia-jardueren zerga ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, EJZko subjektu pasiboen eragiketa-bolumenari eta sozietate-loturei buruzko informazioa; ekonomia-jardueren gaineko zerga ordaindu behar ez dutenen errolda eguneratzea; eta 848 ereduia epe barruan aurkeztu ez dutenei errekerimenduak egitea (1.649); zergen arloko arau-hausteak egin dituzten zergapekoen zehapen-proposamen eta -ebazpenak (68 erabaki) jakinaraztea, aitorpenak epe barruan ez aurkezteagatik edo egindako errekerimenduei jaramonik ez egiteagatik.

Ondasun Higiezinaren gaineko Zergari dagokionez, kudeaketa lanak egin dira, eta horien artean nabarmentzekoak dira kobratze-zerrendak egitea, ordaindu beharreko ordainagiriak eta likidazioak jaulkitzea, eta zergadunek jarritako errekurtsioak ebaztea.

Azkenik, Foru Aldundiko gainerako sailen zerga-sarreraren likidazioa ere kudeatu da, baita jarritako errekurtsioen ebazpena ere.

ZILZ

Zergadunarentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzuak 2022ko kudeaketa balantzea aurkeztu du.

Covid 19ak sortutako mundu mailako 2020ko pandemiak izugarri aldatu ditu jendeari arreta emateko modua eta bideak, eta Zerbitzu honek erantzun azkarra eman behar izan du, lehen inoiz bizi ez genuen egoera batera egokitzeko, Bizkaiko herritarrei laguntza-zerbitzuak ematen dizkiegun moduan.

Se han llevado a cabo, en relación con el IAE, tareas tales como: elaborar la matrícula y padrones del impuesto; efectuar las bajas y devoluciones procedentes (103) y practicar y notificar los correspondientes recibos (6.622) y liquidaciones a ingresar (814); actualizar, mediante la transacción IAGC, el censo de obligados al pago del IAE, particularmente, la información relativa al volumen de operaciones y a las vinculaciones societarias de los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (1.649) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (68 acuerdos) a cuantos obligados tributarios han incurrido en infracciones tributarias, por no presentar en plazo las declaraciones o desatender los requerimientos practicados.

Respecto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se han realizado tareas de gestión entre las que cabe destacar la elaboración de las listas cobratorias, la emisión de recibos y liquidaciones a ingresar, y la resolución de recursos interpuestos por los y las contribuyentes.

Finalmente, también se ha gestionado la liquidación de los ingresos tributarios de los demás Departamentos de la Diputación Foral, así como la resolución de los recursos interpuestos.

SIAC

El Servicio de Información y Asistencia a las personas contribuyentes presenta el balance de gestión del 2022.

La pandemia mundial surgida por la Covid 19 del año 2020 modificó de forma drástica la forma y los canales de atención al público, y obligó a reaccionar y a dar una respuesta rápida por parte de este Servicio para adaptarse a una situación nunca antes vivida en la manera en que prestamos servicios asistenciales a la ciudadanía de Bizkaia.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Besteak beste, telefono-kanala indartu egin da pertsonen laguntzeko kanal nagusi gisa, eta, bestalde, aurretiko hitzordua ezarri da zerbitzu mota guztietan. Izan ere, pandemiaren ondorioz, aurrez aurreko kanaleko zerbitzuak murriztean, aurrez aurreko arretarako aukera eskaintzen da izapide askotarako, baina betiere aurretiko hitzorduen bidez.

100/2021 Foru Dekretua indarrera sartzearen eta aplikatzearen eragina ere aipatu behar dugu. Haren helburu nagusia da teknika eta bitarteko informatikoen eta telematikoen erabilera sustatzea Zerga Administrazioaren eta zergadunen arteko harremanetan.

Horrek guztiak agertoki berria ekarri du herritarrei arreta eta laguntza emateko moduan.

1. Hobetzeko ekintzak 2022.

Hauek dira zerbitzu honek 2022. urtean egingo dituen hobetzeko ekintza nabarmenenak:

1.1. Jakintzaren kudeaketa:

Jakintzaren kudeaketa etengabe hobetzea lanerako gure euskarri nagusi bihurtu da. 2022n, Gure Gidak (profesionalentzako eta erabiltzaileentzako informazio-dukien sorkuntza eta edizioa eta zerga-laguntzako zerbitzuen programa eta komunikazio- eta tutorizazio-zerbitzuak) honako zeregin hauek egin ditugu:

- Guztira, 5.204 ezagutza-artikulu eta 57 web-orri sortu eta eguneratu ditugu.
- Sarbide kopuru handia lortzen jarraitzen dugu; zehazki, 1.248.865 sarbide lortu ditugu Gure Gida-ra 2022an, baita laguntzarako gidetara ere, guztira 1.408.693 bisita.

Entre otras consecuencias, se ha producido un refuerzo muy importante del canal telefónico como canal estrella de asistencia a las personas y por otra parte, se ha realizado una implantación total para todo tipo de servicios de la cita previa, ya que por efecto de la mencionada pandemia al reducirse los servicios en el canal presencial se ofrece la posibilidad de atención presencial para numerosos trámites, pero siempre bajo cita previa.

También debemos mencionar el efecto del producido por la entrada en vigor y aplicación del Decreto Foral 100/2021, cuyo objetivo prioritario es el fomento de la utilización de técnicas y medios informáticos y telemáticos en las relaciones entre la Administración Tributaria y las y los contribuyentes.

Todo esto ha generado un escenario nuevo en la forma en la que atendemos y asistimos a la ciudadanía.

1. Acciones de mejora 2022.

Las acciones de mejora más destacables de este Servicio durante el año 2022 son las siguientes:

1.1. Gestión del Conocimiento:

La mejora continua en la gestión del conocimiento se ha convertido en uno de nuestros pilares de trabajo principales. En 2022 Gure Gida (programa de servicios de creación y edición de contenidos de información y asistencia tributaria para profesionales y personas usuarias, y servicios de comunicación y tutorización) ha abordado las siguientes tareas:

- Hemos creado y actualizado un total de 5.204 artículos de conocimiento y 57 páginas web.
- Seguimos logrando un alto volumen de accesos; concretamente hemos logrado 1.248.865 accesos a Gure Gida en 2022, y a las guías de ayuda un total de 1.408.693 visitas.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza	02. Ogasuna	932.123 Zerga Kudeaketa
05. Hacienda y Finanzas	02. Hacienda	932.123 Gestión Tributaria

1.2. Arreta telefonikoa

- Telefono-kanala erabat indartzea, herritarrei arreta emateko kanal nagusi bihurtuta.

1.3. Jendaurreko arreta zerbitzuak.

- Aurrez aurreko arreta osoa aurretiazko hitzorduaren bidez.
- Laguntzaile kanala izapide berrietara indartzea; neurri horrek aurretiko hitzordua optimizatzen eta osasun-egoera bereziaren ondoriozko arreta beharren inpaktua minimizatzen laguntzen du.
- Telefono bidezko kanala lehentasuna da herritarrentzako erreferentziazko laguntza-kanala Zerga Administrazioarekiko harremanetan.
- Gehikuntza esponentziala zergadunari izapideak egiten laguntzeko tresna informatiko eta elektronikoaren ezagutza eta erabilera.

2. Kudeaketa helburuak 2022

- 2.1. Aurrez aurreko arreta
- 2.2. Telefono bidezko arreta
- 2.3. Arreta telematikoa
- 2.4. Kexak eta proposamenak
- 2.5. Erregistro eta jakinarazpenak

1.2. Atención telefónica:

- Refuerzo absoluto del canal telefónico convirtiéndose en el canal estrella en la atención ciudadana.

1.3. Servicios de atención al público:

- Atención presencial íntegra mediante cita previa.
- Refuerzo del canal Laguntzaile a nuevos trámites, medida que ayuda a optimizar la cita previa y a minimizar el impacto de las necesidades de atención derivadas de la especial situación sanitaria.
- Primacía del canal telefónico como el canal asistencial de referencia para la ciudadanía en las relaciones con la Administración Tributaria.
- Incremento exponencial en el conocimiento y uso de herramientas informáticas y electrónicas de apoyo para la asistencia al contribuyente en la realización de trámites.

2. Objetivos de gestión 2022

- 2.1. Atención presencial
- 2.2. Atención telefónica
- 2.3. Atención telemática
- 2.4. Quejas y sugerencias
- 2.5. Registro y Notificaciones



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

2.1. Aurrez aurreko arreta Bilbon:

Aurrez aurreko arreta Bilbon bi laguntza ataletan bereizten da:

Alde batetik, izapideen atalak leihatila bakar gisa funtzionatzen du erregistro, jakinarazpen zerbitzuetarako, ziurtagiriak eta ordainagiriak emateko, EGB, etab.

Bestetik, konplexu atala, zerga kudeaketako zenbait atalen arreta moduluak integratzen dituen (Errenta, Sozietateak, Oinordetzak eta Dohaintzak, erroldak, IFZ, Katastroa, Eskualdaketak, BEZa...), zerga anitzeko profila duten pertsona-talde batekin batera ZILZari atxikiak, zerga kudeaketa 5 atal babesten dituen; eta administrazio elektronikoa laguntzeko modulu espezializatu bat. Zerga bilketako Zuzendariordetzako zerbitzuak ere atal honetan jaso dira.

2.1.1. Izapidetze atala Bilbo

Izapideen urteko helburua da 12 minutu baino gutxiagoko tartean artatutako pertsonen ehunekoa % 80 baino gehiagokoa izatea.

Hona hemen 2022ko emaitzak:

2022. urtean hartutako pertsona guztiak: 18.332 pertsona; 2021ean baino % 33 gehiago (izapideen arloan 13.801 pertsonari eman zitzaizen zerbitzua). Igoera hori, neurri batean, 2021eko errenta kanpainak herritarrei aurrez aurre arreta emateko aukera eskaini dielako gertatu da, hura aurkezteko beharrezkoak diren izapideak egiteko. Aurreko kanpainan, berriz, arretaren gaineko estrategia, funtsean, telefono bidezko laguntza edo laguntza telematikoa eskaintzean oinarritu zen.

2.1. Atención presencial en Bilbao:

La atención presencial en Bilbao se divide en dos áreas de asistencia diferenciada:

Por una parte, el área de trámites que funciona como ventanilla única para los servicios de registro, notificaciones, emisión de certificados y cartas de pago, VMA, entre otros.

Por otra parte, el área de complejas en la que se integran diversos módulos de atención de las distintas áreas de gestión tributaria (Renta, Sociedades, Sucesiones y Donaciones, Censos, NIF, Catastro, Transmisiones, IVA,...) junto con un equipo de personas que poseen un perfil polivalente multipuesto adscritos al SIAC, que apoya a 5 áreas de gestión tributaria; y un módulo especializado para la asistencia en administración electrónica. También se integran en esta área servicios de la Subdirección de Recaudación.

2.1.1. Área de trámites Bilbao

El objetivo anual de trámites es que el porcentaje de personas atendidas en menos de 12 minutos sea superior al 80%.

Los resultados en 2022 han sido los siguientes:

Total de personas atendidas durante el 2022: 18.332 personas, una cifra superior en un 33% con respecto a la del año 2021 (se atendieron en el área de trámites a 13.801 personas). Este aumento se debe en parte a que la campaña de la Renta 2021 ha ofrecido a la ciudadanía la posibilidad de ser atendida presencialmente para realizar los trámites necesarios para su presentación, y en cambio en la campaña anterior, la estrategia de atención se centró fundamentalmente en ofrecer asistencia telefónica y/o telemática.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Bestalde, eta kontuan hartuz ziurtagiriak emateko operatiboak duen garrantzia zehatza, bolumena nabarmena delako, 2022an izan duen bilakaera aztertuko dugu:

2022an guztira emandako ziurtagiriak 2.707.760 izan dira; 2021an 2.197.069 izan ziren. Hortaz, % 23ko igoera ikusten dugu.

Urteko helburuari dagokionez (aurrez aurre emandako ziurtagiriaren ehunekoa emandako guztien %35 baino gutxiago izatea), nabarmendu behar da bete egin dela, ehunekoa %3,2koa izan baita.

Por otra parte, y teniendo en cuenta el peso específico, tan destacado por su volumen, de la operativa de emisión de certificados, analizamos su comportamiento en 2022:

El total de certificados expedidos durante 2022 ascendió a 2.707.760, frente a los 2.197.069 del 2021; observamos por tanto un incremento del 23%.

En relación al objetivo anual (que el porcentaje de certificados expedidos presencialmente sea inferior al 35% del total de expedidos), cabe señalar que se ha cumplido ya que el porcentaje ha sido del 3,2%.

2.1.2. Konplexuen atala Bilbo

2022an 75.800 pertsonari eman zaie arreta. 2021. urtean 54.142 pertsona izan ziren, neurri batean, esan bezala, errentaren kanpainan aurrez aurreko arreta indartu delako.

Hona hemen 2022ko emaitzak:

Urteko helburuari dagokionez (eragiketa konplexuen arloan 15 minutu baino gutxiagoko tartean arreta jaso duten pertsonen ehunekoa %80tik gorakoa izatea), esan behar da bete egin dela, 15 minutu baino gutxiagoan arreta eman zaiolako publikoaren %87,5i.

2.1.2. Área de complejas Bilbao

El número de personas atendidas en 2022 ha sido de 75.800 frente a las 54.142 del año 2021, en parte debido tal y como ya se ha mencionado, al refuerzo de la atención presencial en la campaña de la Renta.

Los resultados en 2022 han sido los siguientes:

En relación al objetivo anual (que el porcentaje de personas atendidas en menos de 15 minutos en el patio de operaciones complejas sea superior al 80%), se debe indicar que se ha cumplido, ya que se ha atendido al 87,5% del público en menos de 15 minutos.

2.1.3. Bulego deszentralizatueta bertan emandako arreta.

Zerbitzuak lurralde mailako 9 bulegotan ematen ditugu; Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia eta Portugalete udalerrietan daude.

Oinordetza eta Dohaintzen eta Ondare Eskualdaketen zerbitzuak Erregistroko

2.1.3. Atención al público en oficinas descentralizadas

Prestamos servicios en 9 oficinas territoriales desplegadas en los municipios de Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia y Portugalete.

Salvo los servicios de Sucesiones y Donaciones, y Transmisiones Patrimoniales,



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

likidazio bulegoetatik ematen dira Getxo, Basauri eta Balmaseda kasuetan salbu (Foru Ogasunak lankidetzaz hitzarmena du horiekin); gainerako zerbitzuak Bilboko bulego nagusian bezala ematen dira.

Honako hau da balantzea:

2022. urtean 69.275 pertsona artatu dira bulego deszentralizatueta.

Urteko helburuari dagokionez (bulego deszentralizatueta 15 minutu baino gutxiagoan artatutako pertsonen ehunekoa % 90etik gorakoa izatea, itxaronaldien kudeatzailea badago), esan behar da helburua lortu egin dela ehunekoa %92,93 izan baita.

2. 2. Telefono bidezko arreta

Lehen ere esan dugunez, telefono bidezko kanala kanala izarra bihurtu da zergadunei laguntza eskaintzeko. 2022. urtean, guztira 974.223 dei jaso dira. Datu horiek esan nahi du jaitsiera handia izan dela 2021. urtearekin alderatuta (urte horretan 1.521.967 dei jaso genituen). Izan ere, aurreko errentaren kanpainan aurreko kanpainan baino dei gutxiago jaso ditugu, eta aurreko kanpainan datu horrek izugarri egin zuen gora.

Urteko helburuari dagokionez (Call Centerreko zerbitzu-maila % 80 izatea), 2022. urte honetan % 84ko zerbitzu-maila izan dugu. Hortaz, helburu hori bete dela ondoriozta dezakegu.

2.3. Arreta telematikoa.

Laguntza postontzia. Beste helburu bat ere gauditu dugu, posta elektronikoko bidez jasotako mezuen % 85 hiru egun baino gutxiagoan erantzutea (zerga arloko informazio eta aholkularitzari buruzkoak): mezu elektronikoaren % 90,2 erantzun dugu epe hori bete baino lehen.

que menos en Getxo, Basauri y Balmaseda, se ofrecen desde las oficinas liquidadoras de Registro (con las cuales Hacienda Foral tiene un convenio de colaboración), el resto de los servicios ofrecidos son prácticamente los mismos que en la central de Bilbao.

El balance es el siguiente:

El número de personas atendidas en las oficinas descentralizadas en el 2022 ha sido de 69.275.

En relación al objetivo anual (que el porcentaje de personas atendidas en menos de 15 minutos en oficinas descentralizadas donde haya gestor de colas sea superior al 90%), se debe indicar que se ha alcanzado porque el porcentaje ha sido del 92,93%.

2.2. Atención telefónica.

Tal y como comentábamos anteriormente, el canal telefónico se ha convertido en el canal estrella para ofrecer asistencia a las personas contribuyentes. En 2022 se han registrado un total de 974.223 llamadas recibidas. Este dato supone un descenso importante con respecto a 2021 (año en que recibimos 1.521.967 llamadas), debido a que en la campaña de la renta pasada hemos recibido menos llamadas que en la anterior en la cual se disparó dicho dato.

En relación al objetivo anual (que el nivel de servicio en el Call Center alcance un 80%), cabe indicar que este año 2022 hemos tenido un nivel de servicio del 84%, así que podemos concluir que dicho objetivo se ha cumplido.

2.3. Atención telemática

Buzón Laguntza. Otro de los objetivos marcados, el de responder al 85% de los correos electrónicos recibidos (con consultas de información y asistencia tributaria) en menos de 3 días también ha sido superado con un resultado del 90,2%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza	02. Ogasuna	932.123 Zerga Kudeaketa
05. Hacienda y Finanzas	02. Hacienda	932.123 Gestión Tributaria

Zehazki, ZILZn guztira 13.453 kontsultari eman zaie erantzuna, zergen gaineko informazioari eta laguntzari buruzkoak.

En concreto, desde el SIAC se han atendido un total de 13.453 consultas de información y asistencia tributaria.

Egindako jakinarazpen elektronikoen kopuruari dagokionez, 118.926 jakinarazpen egin dira 2022n. 2020n 129.827 jakinarazpen egin ziren.

En lo que al número de notificaciones electrónicas realizadas se refiere, en 2022 se han practicado 118.926.

2.4. Kexak eta iradokizunak

2.4. Quejas y sugerencias

Aurten, jasotako kexa eta iradokizunen kopurua, guztira, 556koa izan da; 2021en 1808 izan zen; horrek esan nahi du beherakada oso handia dela, errentaren kanpainan lortutako datu onak direla eta (2021ean jasotakoaren herena baino gutxiago jaso dugu).

Durante este año, el número total de quejas y sugerencias que se han recibido ha sido de 576, frente a las 1808 del año 2021, lo que supone un descenso muy importante por los buenos datos conseguidos en la campaña de la renta (hemos recibido menos de la tercera parte de lo recibido el año 2021).

Hona hemen 2022ko emaitzak:

Los resultados de 2022 han sido los siguientes:

Urteko helburuari dagokionez: (kexa eta iradokizunen % 100i erantzuna ematea) nabarmendu behar da aurtengo datuen arabera ezarritako helburua erabat bete dela (% 100).

En relación al objetivo anual: (que el 100% de las quejas y sugerencias recibidas sean contestadas) cabe señalar que los datos de este año reflejan una plena satisfacción del objetivo fijado (100%).

Urteko helburuari dagokionez (kexa eta iradokizunen ehunekoa [lehen mailakoa, erantzutea eskusiboki ZILZri dagokionean] 12 egun edo gutxiagoan erantzundakoak % 85etik gorakoa izatea), helburu hori bete dela adierazi behar da, jasotako kexen % 94,2 epe horretan erantzun baitira.

Sobre el objetivo anual (que el porcentaje de quejas y sugerencias de primer nivel cuya contestación depende del SIAC exclusivamente, contestadas en 12 o menos días sea superior al 85%), se debe indicar que sí se ha cumplido este objetivo, ya que el 94,2% de las quejas recibidas se han respondido en dicho plazo.

Hurrengo urteko helburuari dagokionez: (kexa eta iradokizunen ehunekoa [bigarren mailakoa, erantzuteko atalen laguntza behar denean] 21 egun edo gutxiagoan erantzundakoa % 85etik gorakoa izatea), adierazi behar da helburu hori ez dela bete, oso gutxi bada ere. Izan ere, jasotako % 84,4ari aipatutako epean erantzun zaio, eta, beraz, ez da ezarritako % 85era iritsi.

En relación al siguiente objetivo anual: (que el porcentaje de quejas y sugerencias de segundo nivel, para cuya contestación es necesario recabar la asistencia de las secciones, contestadas en 21 o menos días sea superior al 85%), se debe señalar que este objetivo no se ha cumplido por muy poco, ya que el 84,4% de lo recibido se ha respondido en el plazo mencionado y por tanto no se ha llegado a ese 85% establecido.

2022. urtean, lehen mailako kexarik ohikoenak hauek izan dira:

En el año 2022, las quejas más habituales en el primer nivel son las referidas a:



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

- PFEZ aurkeztea
- Itxaroteko denborak
- Aurretiko hitzordua
- Derrigortasun telematikoa

Eta bigarren mailako ohikoenak hau da:

- PFEZ

2.5. Erregistroa eta Jakinarazpenak

Erregistroaren kudeaketa integralari dagokionez, sailean aurkeztutako edo jasotako dokumentu ororen sailkapena, zaintza, kontrola eta banaketa eta komunikazio eta jakinarazpenak kudeatzeari eta sail arteko komunikazio zerbitzuari dagokionez, 2022an jardueraren adierazle nagusiek datu hauek islatu dituzte:

- Zerga-ereduak ez diren sarreraren bolumena*: Bilboko erregistroko sarrerak 279.512 (141.552 paperean eta 137.960 Interneten). * Alde handia dago aurreko urteetako datuekin konparatuta. Izan ere, orain arte eman dugun datuak era guztietako sarrerak jasotzen zituen, eta 2022ko memoria honetan adierazi duguna zerga-ereduak ez diren sarrerei buruzkoa da soilik.

Jakinarazpenen datuak:

- Bidalketak, guztira: 2.356.963
 - Jaso-agiriarekin: 234.184
 - Jaso-agiririk gabe: 1.259.091
 - Bidalketa telematikoak: 863.417

- Presentación IRPF
- Tiempos de espera
- Cita previa
- Obligatoriedad telemática

Y la más habitual en el segundo nivel es:

- IRPF

2.5. Registro y Notificaciones

Respecto a la gestión integral del registro, clasificación, custodia, control, distribución de todo documento presentado o recibido en el departamento y respecto a la gestión de comunicaciones y notificaciones y el servicio interdepartamental de comunicaciones los indicadores principales de actividad durante 2022 presentan los siguientes datos:

- Volumen de entradas no modelos tributarios*: Entradas en registro de Bilbao 279.512 (141.552 en papel y 137.960 por Internet). *Se puede apreciar una gran diferencia con respecto a datos de años anteriores, ya que el dato que hemos dado hasta ahora recogía todo tipo de entradas y el que señalamos en esta memoria 2022 hace referencia exclusivamente a entradas que no sean modelos tributarios).

Datos de Notificaciones:

- Envíos totales: 2.356.963
 - Con acuse: 234.184
 - Sin acuse: 1.259.091
 - Envíos telemáticos: 863.417