

# 纳税人维权办公室

## 2023 年年度报告

俄勒冈州税务局

2024 年2月



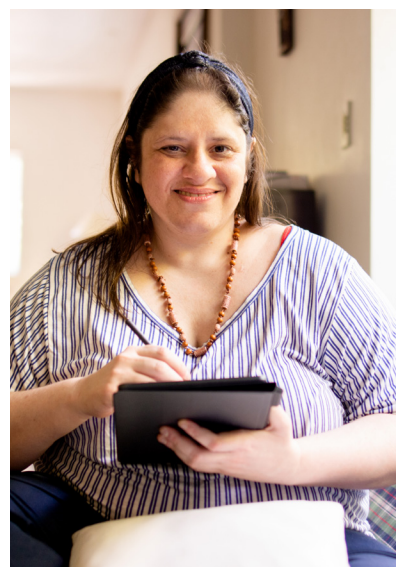


## 土地认同

我们要感谢许多将俄勒冈州称为其祖先领土的部落和帮伙，包括Burns Paiute、Coos的联盟部落、Umpqua 和Siuslaw 下部分、Umpqua 印第安人的Cow Creek 帮伙、Grand Ronde的联盟部落、Siletz 的联盟部落、Warm Springs 的联盟部落、Umatilla 印第安人自然保护区的联盟部落、Coquill印第安人部落和 Klamath 部落；并尊重这个我们现在称为俄勒冈州的土地、植物、动物和土著人民之间持续存在的关系。我们认同与这个地方有联系的九个联邦认同的部落的持续主权，并感谢他们继续教导我们如何可以共存，我们将继续努力在政府对政府的基础上与九个联邦认同的部落交流。

# 内容

- 04 纳税人维权声明
- 05 办公室的描述
- 06 纳税人查询及个案
- 08 纳税人维权重点
- 10 DOR 成就
- 12 建议的更新
- 15 个案探究
- 16 结论



# 纳税人维权声明

作为ORS 305.802要求的两年期报告之间的桥梁，我提交了俄勒冈州纳税人维权办公室 2023日历年的奇数年报告。与两年期报告类似，奇数年报告包括纳税人投诉的描述、为解决这些投诉而采取的行动、纳税人对税务局服务质量的评估、公平公正征税的障碍，以及向政策制定者提出改进税收制度的建议。奇数年报告还提出了之前两年期报告中的问题和建议，旨在向公众通报纳税人维权办公室一直的流程改进努力的最新情况。

俄勒冈州纳税人维权办公室由 HB 3373设立，旨在援助纳税人获取信息、评估投诉、识别公平服务的障碍、为问题未能通过正常渠道解决的纳税人提供快捷服务，并在政策制定中代表纳税人的利益等，是ORS 305.800 中所列出的其中目的。在设立此办公室时，俄勒冈州效仿了IRS（国税局）和许多其他州的榜样，这些州的官方纳税人维权的历史可追溯至 1979 年。HB 3373借鉴了这段历史和最佳做法，通过多种方式让该办公室向公众保证其独立性，审查个人和系统纳税人问题，建立绩效指标，并为办公室提供足够的资源。本报告展示了纳税人维权办公室在其运营中反映这些最佳做法的许多方式。

纳税人维权办公室在 2023 年共受理1187 项询问，其中261 项被提升为案件，并分配了额外资源来寻求解决方案。49% 的情况需要正常流程之外的干预，有时包括更改流程以防止将来出现类似问题。这种服务水平与该办公室目前解决问题和代表纳税人倡导的能力非常吻合。退款、个人税务问题和债务/收账被确认为有系统性问题的范围、需要具体倡导的改变。向小型企业和社区团体开展外展活动，并与服务于美洲印第安人群体（例如，经济发展和社区服务部落集群）、低收入工作家庭（例如，MFS-CASH俄勒冈州）和农村社区（例如，Ford 家庭基金）也报告为该办公室的活动。

去年，我们还追踪了为实施 2022 年纳税人维权办公室年度报告中提出的建议所做的持续努力。在一些地方已经采取了重大措施，例如呼叫中心的服务质量和向纳税人提供的退款信息。其他建议进展有限。进入 2024 年，我们希望通过我们的倡导努力继续提高税收的公平性、透明度和效率。



尊重地提交，  
Codi Trudell, 纳税人维权者

# 办公室的描述

纳税人维权办公室是根据 2021 年俄勒冈州立法机关众议院第 3373 条法案设立的，该法案于 2022 年 1 月 1 日生效。在该法案通过之前，俄勒冈州是少数几个州之一没有纳税人维权办公室的；没有集中资源为纳税人提供联系税务局（DOR）的途径来解决无法通过标准渠道解决的问题。根据 HB 3373，此办公室的目的是“直接援助纳税人…确保纳税人及其代表明白并利用可用于解决税务计划相关问题的政策、流程和程序…由该部门管理。”

ORS 305.800-803 描述了纳税人维权的角色和职责。其主要职能是援助纳税人获取信息、评估投诉、识别公平服务的障碍、为无法通过正常渠道解决问题的纳税人提供快捷服务以及在政策制定中代表纳税人的利益。为了保持问责制和透明度，纳税人维权每两年要向俄勒冈州立法议会报告一次。

已用尽正常流程但无法获得舒缓的纳税人可以联系纳税人维权办公室以解决其问题，然后工作人员可以与纳税人一起解决问题、提供信息或加快 DOR 的服务。通过跟踪这些个案的重复模式，纳税人维权办公室还确定了 DOR 流程和程序中的系统性问题，并提出解决方案来设法解决这些问题。在此办公室成立之前，复杂的案件和倡导的改变都是临时处理的，没有正式追踪。因此，纳税人维权办公室作为一个集中联络点，负责识别、援助和报告 DOR 可以在内部解决的系统性问题，减少对合规的障碍并增强对 DOR 对纳税人的责任。

由于这种集中的角色，纳税人维权办公室通常还充当社区组织的资源和合作伙伴，特别是为弱势群体与经济发展或税务服务相关的。

纳税人维权具有法定权力，由局长任命，隶属于税务部。这确保了纳税人维权保持独立，保护该职位的工作并建立其权威。从 DOR 的角度来看，这些代表纳税人所做的努力是有利的，因为可以提高自愿纳税申报的合规性并增加对系统的信任。

# 纳税人查询及个案

当纳税人联系纳税人维权办公室寻求援助时，他们的询问会记录在机密数据库中，以确保我们的数据得到准确追踪，同时保护查询者的隐私及其请求的性质。2023 年，我们处理了 1187 起询问，几乎是上一年 687 起询问的两倍。虽然有些纳税人通过电话或电邮联系我们，但大多数查询都是通过纳税人维权网页上的表格。此表格要求提供纳税人的姓名、相关帐号或信函号码以及问题的概要；这大大加快了研究和回应过程。该表格在 2023 年使用量的增加，帮助我们即使在查询量增加的情况下也能保持高水平的服务。

收到查询后会按主题进行分类，最常见的类型为退款状态、个人税和债务/讨债；这可能表明可能存在需要调查的相关系统性问题。不太常见的查询类型（或办公室权限之外的查询，例如国税局投诉）最好根据具体情况进行处理。

TAO 职工研究每个查询并尝试出解决。2023 年，超过一半（51%）的查询只需将纳税人引导至适当的税务部门或资源即可得到解决。同样，15% 的查询是通过直接回答纳税人的问题便得到解决的。大约 11% 的查询无法得到解决，不是是因为纳税人联系了错误的部门，就是因为纳税人从未回复 TAO 的讯息。其余 22% 的查询是因为财务困难、加快的时限或侵犯纳税人权利等其他复杂情况而升级为案件。

2023 年总共立案调查 261 起案件，而 2022 年为 66 起。其中 40 起涉及困难情况。案件被分配额外的资源和研究，通常涉及直接与税务局内适当单位的沟通以调查和解决问题。案件平均需要 4 天才能结案。即使案件数量较多，这也比 2022 年 6 天的中位数有所改善，并且完全符合纳税人维权办公室为自己设定的 14 天目标。结案后，纳税人维权会记录该案件是否需要在通常的 DOR 程序之外采取行动。此类行动或程序变更已在 133 个案例中实施。我们还尝试对每一个案的根本原因进行分类。除了一般性查询之外，我们发现 2023 年大多数（57%）纳税人的个案都是由于 DOR 的不及时回应而造成的。程序设计（9%）和客户服务问题（6%）是下一个最常见的根本原因。该部门继续与 TAO 保持合作伙伴关系；不需要纳税人援助令来迫使该机构对纳税人的个案采取行动。

来自我们客户的评价.....

“我的客户对结果非常满意。这是我第一次来到你们的办公室，你们友好和乐于助人的态度给我留下了深刻的印象。”

“维权办公室在一周内完成了我几个月来未能完成的工作。谢谢!”



# 纳税人维权重点

## 重点 #1：第一份立法纳税人维权报告

根据 ORS 305.802，第一份两年期纳税人维权报告在税务局内发布，并于 2023 年 2 月提交给俄勒冈州立法机构。纳税人维权还将该报告提交给众议院收入委员会。该报告总结了纳税人维权办公室第一年的运作，强调了主要成功，并概述了改善税务局的服务和保护纳税人权利的几项建议。该报告被翻译成西班牙语、越南语、俄语、广东话和普通话，并发布到俄勒冈州纳税人维权网页上。

## 重点 #2：免费税务援助资源

俄勒冈州纳税人维权办公室与俄勒冈州公众服务部和非营利组织 MFS CASH Oregon 合作，于 2023 年 1 月创建了俄勒冈州免费报税援助咨询中心（VITA 和 AARP 税务援助网站）的交互式地图。每个中心的位置、营业时间，以及服务都包括在内，以帮助低收入纳税人特别是在 2023 年报税季获得免费报税援助。此地图已添加到俄勒冈州 DOR 网站的现有电子申报页面，该页面之前曾有免费税务援助信息。11 月，纳税人维权办公室与通讯和个人所得税部门合作，创建了一个单独的“获得报税免费援助”网页，其中包含交互式地图和其他免费报税资源。截至 2023 年 12 月，已有超过 97,000 人查看了免费税务援助地图。





### 重点 #3: 外展和伙伴关系

纳税人维权在Customer Experience Center of Excellence Group (卓越客户体验中心团队)和Letter Project Steering Committee (信函项目指导委员会)的每月内部会议上代表纳税人的利益。纳税人维权办公室还派代表参加了Tax Court (税务法院)的定期会议、Oregon DHS Self-Sufficiency Program (俄勒冈州DHS自给自足计划)、Economic Development and Community Services State-Tribal Cluster Meetings (经济发展和社区服务州部落集群会议)、Poverty Relief Task Force (扶贫工作组)、HB 4117 Implementation group (HB 4117 实施小组)和Oregon Kids Credit communications meetings (俄勒冈州儿童税收抵免通讯会议)。纳税人维权还在 2023 年进行了多次演示和小组讨论。在 PTAC Managers Meeting (PTAC 经理会议)和 PIT Unit Staff Meeting (PIT 部门职工会议)上进行了描述纳税人维权办公室所扮演角色的演讲。其他参与活动包括Oregon State Bar Association (俄勒冈州律师协会)、Salem Tax Practitioners (塞勒姆税务从业者)、Western States Association of Tax Administrators Conference (西部各州税务管理人员协会会议)和 Federation of Tax Administrators Compliance Conference (税务管理人员合规会议联合会)。



# DOR 成就

## #1。和解要约程序

在 2022 年在多次纳税人的查询后，纳税人维权办公室向收款部门提供了有关和解要约程序的反馈。程序的改进已经在进行中，包括创建“主动和解要约”，而这些改进可能导致 2023 年与和解要约相关的纳税人查询减少 50%。收款部门继续评估和改进这一程序，应用了公平视角，确保申请人支付公平份额，而不会惩罚已证明无力支付的纳税人。因此，DOR 计划实施变革，为和解要约程序增加灵活性，帮助解决收款成本可能超过预期收回金额的账户问题。更新后的程序将于 2024 年 1 月生效。

## #2。卓越客户体验中心（CxCOE）启动

为了实现该机构 2022-2027 年策略规划其中之一的目标 - 升级到现代化的呼叫中心和电话系统 - 该机构于 2023 年成功启动了卓越客户体验中心（CxCOE）。旨在领导该机构努力实现现代化并增强该机构的客户呼叫中心和改善客户经验，此新结构与 Center of Excellence Governance Group（卓越治理中心团队）（纳税人维权参与其中）合作以做决策并制定建议，最终为客户带来清晰和轻松的体验。在下一部分，问题 #1 和问题 #2 的更新建议展示了行动和持续的目标，强调了这项工作对于改善纳税人体验及其合规能力的重要性。

### #3。增强翻译服务和外展

作为扩大外展范围和其有效性的持续努力的一部分，DOR 通讯团队集中并简化了将外展的资料翻译成 16+ 不同语言的要求程序。这些努力也是面向外的：DOR 网站上的新媒体外展工具包允许公众打印外展资料并为其组织要求额外的翻译。这些工具包涉及多种税务优惠和资源，最特别的是新的俄勒冈州儿童税收抵免。面对面的外展工作也取得了成功，县博览会计划每天向多达 500 人传达有关新的农业加班税收抵免的信息。

# 建议的更新

## 问题 #1:

退款延迟会增加纳税人的查询和个人困扰。此外，当纳税人致电或提交在线查询时，他们被告知他们的纳税申报表“正在处理中”，由于缺乏明确性，促使有更多的查询。

**2022 年建议:** 评估退款流程以提供退款并给纳税人更具体的信息以便更快速地准时处理。

**2023 年更新:** 卓越客户体验中心与个人所得税计划合作制定了三个退款“步骤”，可以提高透明度，并为等待退款的纳税人提供更好的时间表。这些描述已纳入 Revenue Online（在线税务）的“我的退款在哪里”工具的拟议调整语言中。有关退款流程的信息视频也正在制作中。

---

## 问题 #2:

通过正常渠道联系机构后，客户通常仍有问题未得到解答或回复被延迟。

**2022年建议:** 该机构应将查询分类并分配到可用和具备援助技能和资讯的职工。职工应接受交叉培训和跨团队的工作，以获取知识并增强回答客户问题的能力。应开发新的培训机会，以确保整个机构的客户体验保持一致，并为职工提供有助于他们决策和客户服务关系的资源。

**2023 年更新:** 卓越客户体验中心正在努力实现把税务局的呼叫中心的运作现代化，以改善客户体验。在11月，完成了对呼叫中心职工配置需求的分析，显示了预计的人员配置需求，并强调所短缺的以导致呼叫中止率高和服务水平低的问题。为确保服务水平的提高和透明度的改善，在线和呼叫中心资源都得到了扩展。DOR 将退款流程分为三个步骤，并在 Revenue Online 上提供这些信息于纳税人，并推出了能够回答数十个问题的聊天机器人，为纳税人提供 24/7 的自助工具。已制定了一项激增计划，当呼叫等待时间超过 15 分钟时就会启动，而志愿者培训已经开始，以应对预计 2024 年 3 月出现的呼叫激增。最后，从长远来看，DOR 已与中央州立管理部门合作，显著增强联络中心技术，不仅为税务局，而且为整个州。这个新系统将极大地增强自助服务选项、呼叫中心分析和效率以及首次呼叫决议。

## 问题 #3:

复杂的房产税法导致查询耗时。

**2022 年建议：** 俄勒冈州房产税法在修改之前仍将很复杂。税务专业人士和管理机构应保持警惕，寻找方法、改进和解决方案以援助纳税人理解这些法律。

**2023年更新：** 税务领导团队正在讨论可能的工具，以帮助向纳税人解释房产税制度。

---

## 问题 #4:

免费的小企业税务援助并不容易获得。

**2022 年建议：** DOR 和其他管理机构应寻求并确认有意义的解决方案，为小企业主提供税务援助，其中可能包括资助小特定企业培训、报税准备和获得法律援助的赠款机会。

**2023 年更新：** 从 2023 年第一季度开始，预扣税和工资计划开始为俄勒冈州雇主举办季度培训活动，包括网上培训和现场培训。这些培训适用于各种规模的企业，无论他们是新雇主还是只是有处理就业相关税收的新职工。预扣税和工资计划还与 DOR 的通讯团队合作开发在线视频。前两个视频主题包括如何获取 BIN 以及如何提交工资税联系人的改变。

---

## 问题 #5:

纳税人代表目前依靠其客户通知他们不合规事项，例如收账通知。他们认为，由于纳税人错过或不及时地将这些事项传达给其代表，这通常会导致问题不必要且代价高昂的升级。

**2022 年建议：** 该部门应寻找机会向纳税人及其代表发送部门信件和收账通知。

**2023 年更新：** 已共同努力确定哪些信件将在 Revenue Online 上发布，哪些信件不会，包括记录为什么有特定的信件不会发布。SQR 11221 已提交给 IT 并正在等待完成。

## 问题 #6:

纳税人用以指定授权代表的表格（150-800-005 “税务信息授权和代表授权书”）会给纳税人带来困惑并造成处理错误。

**2022 年建议：**目前正在重新设计该表格，应考虑进行以下具体的更改，以防止这些问题并简化纳税人的体验：

- 从目前草案的版本中减除重复的部分并简化术语，特别关注消除复杂性及从纳税人和 DOR 员工的出错机会。密歇根州财政部 151 表格是一个很好的模型，可以在规定权限的同时避免处理冲突。
- 加一个选项框，大概意思为“检查是否要发送通知和通讯的副本”；许多其他州的表格以及相应的国税局表格中也有类似的选项。
- 从长远来看，计划在下一次更新中创建两份单独的授权书和税务信息授权表格，以符合国税局的做法并减少混乱和处理错误。

**2023 年更新：**已征求 DOR 职工和对外的合作伙伴对表格的反馈。根据 TAO 的建议，该表格已分为两种表格，一种用于授权以接收信息，另一种用于授权代表纳税人。此外，两种形式的语言均按照 TAO 的建议进行了简化。这两种表格预计将于 2024 年初完成，随后将对 DOR 职工进行培训并会向公众提供。

# 个案探究

复杂的税收规则可能会导致沟通有误差，但即使没有纳税人维权的直接干预，教导纳税人也可以帮助他们取得更好的结果。有一个这样的个案，纳税人根据“酌情罚款豁免”规则第 6 条中描述的遗产税罚款请求一次性罚款豁免，但该请求是根据第 5 条予以考虑并被拒绝。纳税人认为这是税务局犯的一个错误和侵犯了纳税人的权利，联系了纳税人维权办公室寻求协助。通过与项目经理的沟通，纳税人被告知遗产税罚款不符合第 6 条规定的豁免资格，因此他们的请求将根据第 5 条予以考虑。这样，纳税人就能够更好地集中精力，并指出协助“有助于指出我们如何能提高上诉成功的可能性”。

在其他的个案，只需确保质量跟进就足以创造正面的客户体验。一名纳税人因其父母的遗产问题（包括罚款和与税务专业人士有不好的经历）联系了纳税人维权办公室。TAO 就通知有关单位并要求给纳税人回电话。DOR 工作人员再次查看了该账户，发现一些元素被忽略了。他们联系纳税人，并花时间解释情况、回答问题并解决纳税人的担忧。在失去了一位亲密的家庭成员后，这位纳税人觉得额外的照顾和帮助非常重要，让艰难的情感旅程变得比较容易。

# 结论

纳税人维权办公室的工作在运作的第二年一直在扩大，设法解决了更多个人纳税人的查询，并确认了对公平和优质服务的其他障碍。更广泛的税务局对纳税人维权的使命和目的更充分地参与，努力实施建议的解决方案，并以更知情的方式将纳税人的问题上报给纳税人维权。我们期待加强 DOR 内部以及与社区合作伙伴组织的合作，并继续代表纳税人的利益，以增加系统公平性。



# OREGON COUNTS ON US

