

納稅人維權辦公室

2023 年年度報告

俄勒岡州稅務局

2024 年2月





土地認同

我們要感謝許多將俄勒岡州稱為其祖先領土的部落和幫夥，包括Burns Paiute、Coos的聯盟部落、Umpqua 和Siuslaw 下部分、Umpqua 印第安人的Cow Creek 幫夥、Grand Ronde的聯盟部落、Siletz 的聯盟部落、Warm Springs 的聯盟部落、Umatilla 印第安人自然保護區的聯盟部落、Coquill印第安人部落和 Klamath 部落；並尊重這個我們現在稱為俄勒岡州的土地、植物、動物和土著人民之間持續存在的關係。我們認同與這個地方有聯繫的九個聯邦認同的部落的持續主權，並感謝他們繼續教導我們如何可以共存，我們將繼續努力在政府對政府的基礎上與九個聯邦認同的部落交流。

內容

04 納稅人維權聲明

05 辦公室的描述

06 納稅人查詢及個案

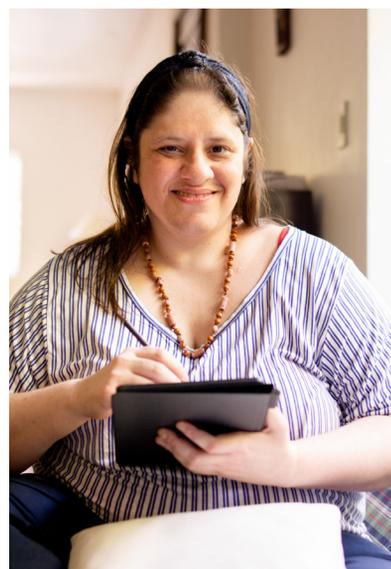
08 納稅人維權重點

10 DOR 成就

12 建議的更新

15 個案探究

16 結論



納稅人維權聲明

作為ORS 305.802要求的兩年期報告之間的橋樑，我提交了俄勒岡州納稅人維權辦公室 2023日曆年的奇數年報告。與兩年期報告類似，奇數年報告包括納稅人投訴的描述、為解決這些投訴而採取的行動、納稅人對稅務局服務質量的評估、公平公正徵稅的障礙，以及向政策制定者提出改進稅收制度的建議。奇數年報告還提出了之前兩年期報告中的問題和建議，旨在向公眾通報納稅人維權辦公室一直的流程改進努力的最新情況。

俄勒岡州納稅人維權辦公室由 HB 3373設立，旨在援助納稅人獲取資訊、評估投訴、識別公平服務的障礙、為問題未能通過正常管道解決的納稅人提供快捷服務，並在政策制定中代表納稅人的利益等，是ORS 305.800 中所列出的其中目的。在設立此辦公室時，俄勒岡州效仿了IRS（國稅局）和許多其他州的榜樣，這些州的官方納稅人維權的歷史可追溯至 1979 年。HB 3373借鑒了這段歷史和最佳做法，通過多種方式讓該辦公室向公眾保證其獨立性，審查個人和系統納稅人問題，建立績效指標，並為辦公室提供足夠的資源。本報告展示了納稅人維權辦公室在其運營中反映這些最佳做法的許多方式。

納稅人維權辦公室在 2023 年共受理1187 項詢問，其中261 項被提升為案件，並分配了額外資源來尋求解決方案。49% 的情況需要正常流程之外的干預，有時包括更改流程以防止將來出現類似問題。這種服務水準與該辦公室目前解決問題和代表納稅人宣導的能力非常吻合。退款、個人稅務問題和債務/收賬被確認為有系統性問題的範圍、需要具體倡導的改變。向小型企業和社區團體開展外展活動，並與服務於美洲印第安人群體（例如，經濟發展和社區服務部落集群）、低收入工作家庭（例如，MFS-CASH俄勒岡州）和農村社區（例如，Ford 家庭基金）也報告為該辦公室的活動。

去年，我們還追蹤了為實施 2022 年納稅人維權辦公室年度報告中提出的建議所做的持續努力。在一些地方已經採取了重大措施，例如呼叫中心的服務質量和向納稅人提供的退款資訊。其他建議進展有限。進入 2024 年，我們希望通過我們的宣導努力繼續提高稅收的公平性、透明度和效率。



尊重地提交，
Codi Trudell, 納稅人維權者

辦公室的描述

納稅人維權辦公室是根據 2021 年俄勒岡州立法機關眾議院第 3373 條法案設立的，該法案於 2022 年 1 月 1 日生效。在該法案通過之前，俄勒岡州是少數幾個州之一沒有納稅人維權辦公室的；沒有集中資源為納稅人提供聯繫稅務局（DOR）的途徑來解決無法通過標準渠道解決的問題。根據 HB 3373，此辦公室的目的是“直接援助納稅人…確保納稅人及其代表明白並利用可用於解決稅務計劃相關問題的政策、流程和程序…由該部門管理。”

ORS 305.800-803 描述了納稅人維權的角色和職責。其主要職能是援助納稅人獲取資訊、評估投訴、識別公平服務的障礙、為無法通過正常管道解決問題的納稅人提供快捷服務以及在政策制定中代表納稅人的利益。為了保持問責制和透明度，納稅人維權每兩年要向俄勒岡州立法議會報告一次。

已用盡正常流程但無法獲得舒緩的納稅人可以聯繫納稅人維權辦公室以解決其問題，然後工作人員可以與納稅人一起解決問題、提供信息或加快 DOR 的服務。通過跟蹤這些個案的重複模式，納稅人維權辦公室還確定了 DOR 流程和程式中的系統性問題，並提出解決方案來設法解決這些問題。在此辦公室成立之前，複雜的案件和倡導的改變都是臨時處理的，沒有正式的回溯。因此，納稅人維權辦公室作為一個集中聯絡點，負責識別、援助和報告 DOR 可以在內部解決的系統性問題，減少對合規的障礙並增強 DOR 對納稅人的責任。

由於這種集中的角色，納稅人維權辦公室通常還充當社區組織的資源和合作夥伴，特別是為弱勢群體與經濟發展或稅務服務相關的。

納稅人維權具有法定權力，由局長任命，隸屬於稅務部。這確保了納稅人維權保持獨立，保護該職位的工作並建立其權威。從 DOR 的角度來看，這些代表納稅人所做的努力是有利的，因為可以提高自願納稅申報的合規性並增加對系統的信心。

納稅人查詢及個案

當納稅人聯繫納稅人維權辦公室尋求援助時，他們的詢問會記錄在機密資料庫中，以確保我們的數據得到準確追蹤，同時保護查詢者的隱私及其請求的性質。2023 年，我們處理了 1187 起詢問，幾乎是上一年 687 起詢問的兩倍。雖然有些納稅人通過電話或電郵聯繫我們，但大多數查詢都是通過納稅人維權網頁上的表格。此表格要求提供納稅人的姓名、相關帳號或信函號碼以及問題的概要；這大大加快了研究和回應過程。該表格在 2023 年使用量的增加，幫助我們即使在查詢量增加的情況下也能保持高水平的服務。

收到查詢後會按主題進行分類，最常見的類型為退款狀態、個人稅和債務/討債；這可能表明可能存在需要調查的相關系統性問題。不太常見的查詢類型（或辦公室許可權之外的查詢，例如國稅局投訴）最好根據具體情況進行處理。

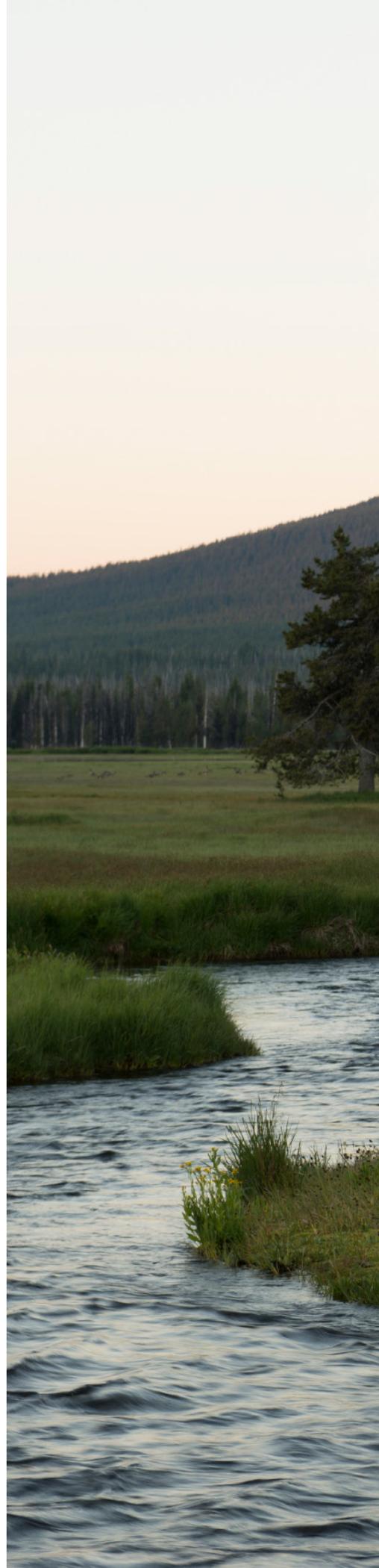
TAO 職工研究每個查詢並嘗試出解決。2023 年，超過一半（51%）的查詢只需將納稅人引導至適當的稅務部門或資源即可得到解決。同樣，15% 的查詢是通過直接回答納稅人的問題便得到解決的。大約 11% 的查詢無法得到解決，不是因為納稅人聯繫了錯誤的部門，就是因為納稅人從未回復 TAO 的訊息。其餘 22% 的查詢是因為財務困難、加快的時限或侵犯納稅人權利等其他複雜情況而升級為案件。

2023 年總共立案調查 261 起案件，而 2022 年為 66 起。其中 40 起涉及困難情況。案件被分配額外的資源和研究，通常涉及直接與稅務局內適當單位的溝通以調查和解決問題。案件平均需要 4 天才能結案。即使案件數量較多，這也比 2022 年 6 天的中位數有所改善，並且完全符合納稅人維權辦公室為自己設定的 14 天目標。結案後，納稅人維權會記錄該案件是否需要在通常的 DOR 程式之外採取行動。此類行動或程序變更已在 133 個案例中實施。我們還嘗試對每一個案的根本原因進行分類。除了一般性查詢之外，我們發現 2023 年大多數（57%）納稅人的個案都是由於 DOR 的不及時回應而造成的。程序設計（9%）和客戶服務問題（6%）是下一個最常見的根本原因。該部門繼續與 TAO 保持合作夥伴關係；不需要納稅人援助令來迫使該機構對納稅人的個案採取行動。

來自我們客戶的評價.....

“我的客戶對結果非常滿意。這是我第一次來到你們的辦公室，你們友好和樂於助人的態度給我留下了深刻的印象。”

“維權辦公室在一周內完成了我幾個月來未能完成的工作。謝謝!”



納稅人維權重點

重點 #1：第一份立法納稅人維權報告

根據 ORS 305.802，第一份兩年期納稅人維權報告在稅務局內發佈，並於 2023 年 2 月提交給俄勒岡州立法機構。納稅人維權還將該報告提交給眾議院收入委員會。該報告總結了納稅人維權辦公室第一年的運作，強調了主要成功，並概述了改善稅務局的服務和保護納稅人權利的幾項建議。該報告被翻譯成西班牙語、越南語、俄語、廣東話和普通話，併發佈到俄勒岡州納稅人維權網頁上。

重點 #2：免費稅務援助資源

俄勒岡州納稅人維權辦公室與俄勒岡州公眾服務部和非營利組織 MFS CASH Oregon 合作，於 2023 年 1 月創建了俄勒岡州免費報稅援助諮詢中心（VITA 和 AARP 稅務援助網站）的互動式地圖。每個中心的位置、營業時間，以及服務都包括在內，以幫助低收入納稅人特別是在 2023 年報稅季獲得免費報稅援助。此地圖已添加到俄勒岡州 DOR 網站的現有電子申報頁面，該頁面之前曾有免費稅務援助資訊。11 月，納稅人維權辦公室與通訊和個人所得稅部門合作，創建了一個單獨的“獲得報稅免費援助”網頁，其中包含互動式地圖和其他免費報稅資源。截至 2023 年 12 月，已有超過 97,000 人查看了免費稅務援助地圖。



重點 #3: 外展和夥伴關係

納稅人維權在Customer Experience Center of Excellence Group (卓越客戶體驗中心團隊)和Letter Project Steering Committee (信函項目指導委員會)的每月內部會議上代表納稅人的利益。納稅人維權辦公室還派代表參加了Tax Court (稅務法院)的定期會議、Oregon DHS Self-Sufficiency Program (俄勒岡州DHS自給自足計劃)、Economic Development and Community Services State-Tribal Cluster Meetings (經濟發展和社區服務州部落集群會議)、Poverty Relief Task Force (扶貧工作組)、HB 4117 Implementation group (HB 4117 實施小組)和Oregon Kids Credit communications meetings (俄勒岡州兒童扣抵免通訊會議)。納稅人維權還在 2023 年進行了多次演示和小組討論。在 PTAC Managers Meeting (PTAC 經理會議)和 PIT Unit Staff Meeting (PIT 部門職工會議)上進行了描述納稅人維權辦公室所扮演角色的演講。其他參與活動包括Oregon State Bar Association (俄勒岡州律師協會)、Salem Tax Practitioners (塞勒姆稅務從業者)、Western States Association of Tax Administrators Conference (西部各州稅務管理人員協會會議)和 Federation of Tax Administrators Compliance Conference (稅務管理人員合規會議聯合會)。



DOR 成就

#1. 和解要約程式

在 2022 年在多次納稅人的查詢后，納稅人維權辦公室向收款部門提供了有關和解要約程序的反饋。程序的改進已經在進行中，包括創建“主動和解要約”，而這些改進可能導致 2023 年與和解要約相關的納稅人查詢減少 50%。收款部門繼續評估和改進這一程式，應用了公平視角，確保申請人支付公平份額，而不會懲罰已證明無力支付的納稅人。因此，DOR 計劃實施變革，為和解要約程式增加靈活性，幫助解決收款成本可能超過預期收回金額的賬戶問題。更新后的程式將於 2024 年 1 月生效。

#2. 卓越客戶體驗中心 (CxCOE) 啟動

為了實現該機構 2022-2027 年策略規劃其中之一的目標 - 升級到現代化的呼叫中心和電話系統 - 該機構於 2023 年成功啟動了卓越客戶體驗中心 (CxCOE)。旨在領導該機構努力實現現代化並增強該機構的客戶呼叫中心和改善客戶經驗，此新結構與 Center of Excellence Governance Group (卓越治理中心團隊) (納稅人維權參與其中) 合作以做決策並制定建議，最終為客戶帶來清晰和輕鬆的體驗。在下一部分，問題 #1 和問題 #2 的更新建議展示了行動和持續的目標，強調了這項工作對於改善納稅人體驗及其合規能力的重要性。

#3。增強翻譯服務和外展

作為擴大外展範圍和其有效性的持續努力的一部分，DOR 通訊團隊集中並簡化了將外展的資料翻譯成 16+ 不同語言的要求程式。這些努力也是面向外的：DOR 網站上的新媒體外展工具包允許公眾列印外展資料併為其組織要求額外的翻譯。這些工具包涉及多種稅務優惠和資源，最特別的是新的俄勒岡州兒童稅收抵免。面對面的外展工作也取得了成功，縣博覽會計劃每天向多達 500 人傳達有關新的農業加班稅收抵免的資訊。

建議的更新

問題 #1:

退款延遲會增加納稅人的查詢和個人困擾。此外，當納稅人致電或提交在線查詢時，他們被告知他們的納稅申報表“正在處理中”，由於缺乏明確性，促使有更多的查詢。

2022 年建議: 評估退款流程以提供退款並給納稅人更具體的資訊以便更快速地準時處理。

2023 年更新: 卓越客戶體驗中心與個人所得稅計劃合作制定了三個退款“步驟”，可以提高透明度，並為等待退款的納稅人提供更好的時程表。這些描述已納入 Revenue Online（在線稅務）的“我的退款在哪裡”工具的擬議調整語言中。有關退款流程的信息視頻也正在製作中。

問題 #2:

通過正常管道聯繫機構后，客戶通常仍有問題未得到解答或回復被延遲。

2022年建議: 該機構應將查詢分類並分配到可用和具備援助技能和資訊的職工。職工應接受交叉培訓和跨團隊的工作，以獲取知識並增強回答客戶問題的能力。應開發新的培訓機會，以確保整個機構的客戶體驗保持一致，並為職工提供有助於他們決策和客戶服務關係的資源。

2023 年更新: 卓越客戶體驗中心正在努力實現把稅務局的呼叫中心的運作現代化，以改善客戶體驗。在11月，完成了對呼叫中心職工配置需求的分析，顯示了預計的人員配置需求，並強調所短缺的以導致呼叫中止率高和服務水準低的問題。為確保服務水準的提高和透明度的改善，在線和呼叫中心資源都得到了擴展。DOR 將退款流程分為三個步驟，並在 Revenue Online 上提供這些資訊於納稅人，並推出了能夠回答數十個問題的聊天機器人，為納稅人提供 24/7 的自助工具。已制定了一項激增計劃，當呼叫等待時間超過 15 分鐘時就會啟動，而志願者培訓已經開始，以應對預計 2024 年 3 月出現的呼叫激增。最後，從長遠來看，DOR 已與中央州立管理部門合作，顯著增強聯絡中心技術，不僅為稅務局，而且為整個州。這個新系統將極大地增強自助服務選項、呼叫中心分析和效率以及首次呼叫決議。

問題 #3:

複雜的房產稅法導致查詢耗時。

2022 年建議： 俄勒岡州房產稅法在修改之前仍將很複雜。稅務專業人士和管理機構應保持警惕，尋找方法、改進和解決方案以援助納稅人理解這些法律。

2023年更新： 稅務領導團隊正在討論可能的工具，以說明向納稅人解釋房產稅制度。

問題 #4:

免費的小企業稅務援助並不容易獲得。

2022 年建議： DOR 和其他管理機構應尋求並確認有意義的解決方案，為小企業主提供稅務援助，其中可能包括資助小特定企業培訓、報稅準備和獲得法律援助的贈款機會。

2023 年更新： 從 2023 年第一季度開始，預扣稅和工資計劃開始為俄勒岡州僱主舉辦季度培訓活動，包括網上培訓和現場培訓。這些培訓適用於各種規模的企業，無論他們是新僱主還是只是有處理就業相關稅收的新職工。預扣稅和工資計劃還與 DOR 的通訊團隊合作開發在線視頻。前兩個視頻主題包括如何獲取 BIN 以及如何提交工資稅聯繫人的改變。

問題 #5:

納稅人代表目前依靠其客戶通知他們不合規事項，例如收賬通知。他們認為，由於納稅人錯過或不及時地將這些事項傳達給其代表，這通常會導致問題不必要且代價高昂的升級。

2022 年建議： 該部門應尋找機會向納稅人及其代表發送部門信件和收賬通知。

2023 年更新： 已共同努力確定哪些信件將在 Revenue Online 上發佈，哪些信件不會，包括記錄為什麼有特定的信件不會發佈。SQR 11221 已提交給 IT 並正在等待完成。

問題 #6:

納稅人用以指定授權代表的表格（150-800-005 “稅務資訊授權和代表授權書”）會給納稅人帶來困惑並造成處理錯誤。

2022 年建議：目前正在重新設計該表格，應考慮進行以下具體的更改，以防止這些問題並簡化納稅人的體驗：

- 從目前草案的版本中減除重複的部分並簡化術語，特別關注消除複雜性及從納稅人和 DOR 員工的出錯機會。密歇根州財政部 151 表格是一個很好的模型，可以在規定許可權的同時避免處理衝突。
- 加一個選項框，大概意思為“檢查是否要發送通知和通訊的副本”；許多其他州的表格以及相應的國稅局表格中也有類似的選項。
- 從長遠來看，計劃在下一次更新中創建兩份單獨的授權書和稅務資訊授權表格，以符合國稅局的做法並減少混亂和處理錯誤。

2023 年更新：已徵求 DOR 職工和對外的合作夥伴對表格的反饋。根據 TAO 的建議，該表格已分為兩種表格，一種用於授權以接收信息，另一種用於授權代表納稅人。此外，兩種形式的語言均按照 TAO 的建議進行了簡化。這兩種表格預計將於 2024 年初完成，隨後將對 DOR 職工進行培訓並會向公眾提供。

個案探究

複雜的稅收規則可能會導致溝通有誤差，但即使沒有納稅人維權的直接干預，教導納稅人也可以幫助他們取得更好的結果。有一個這樣的個案，納稅人根據“酌情罰款豁免”規則第 6 條中描述的遺產稅罰款請求一次性罰款豁免，但該請求是根據第 5 條予以考慮並被拒絕。納稅人認為這是稅務局犯的一個錯誤和侵犯了納稅人的權利，聯繫了納稅人維權辦公室尋求協助。通過與專案經理的溝通，納稅人被告知遺產稅罰款不符合第 6 條規定的豁免資格，因此他們的請求將根據第 5 條予以考慮。這樣，納稅人就能夠更好地集中精力，並指出協助“有助於指出我們如何能提高上訴成功的可能性”。

在其他的個案，只需確保質量跟進就足以創造正面的客戶體驗。一名納稅人因其父母的遺產問題（包括罰款和與稅務專業人士有不好的經歷）聯繫了納稅人維權辦公室。TAO 就通知有關單位並要求給納稅人回電話。DOR 工作人員再次查看了該帳戶，發現一些元素被忽略了。他們聯繫納稅人，並花時間解釋情況、回答問題並解決納稅人的擔憂。在失去了一位親密的家庭成員後，這位納稅人覺得額外的照顧和說明非常重要，讓艱難的情感旅程變得比較容易。

結論

納稅人維權辦公室的工作在運作的第二年一直在擴大，設法解決了更多個人納稅人的查詢，並確認了對公平和優質服務的其他障礙。更廣泛的稅務局對納稅人維權的使命和目的更充分地參與，努力實施建議的解決方案，並以更知情的方式將納稅人的問題上報給納稅人維權。我們期待加強 DOR 內部以及與社區合作夥伴組織的合作，並繼續代表納稅人的利益，以增加系統公平性。

OREGON COUNTS ON US

