

# АДВОКАТСКАЯ КОНТОРА НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

## 2023 ГОДОВОЙ ОТЧЁТ

Коди Труделл, Адвокат Налогоплательщиков  
Департамент Доходов штата Орегон





## Признание Земли

Мы хотели бы выразить признательность многим племенам и группам, которые называют Орегон своей исконной территорией, в том числе Burns Paiute, Confederated Tribes of Coos, Lower Umpqua and Siuslaw, Cow Creek Band of Umpqua Indians, Confederated Tribes of Grand Ronde, Confederated Tribes of Siletz, Confederated Tribes of Warm Springs, Confederated Tribes of the Umatilla Indian Reservation, Coquille Indian Tribe, и Klamath Tribes; и уважать продолжающиеся отношения между землей, растениями, животными и людьми, коренными жителями этого места, которое мы теперь называем Орегоном. Мы признаём сохраняющийся суверенитет девяти признанных на федеральном уровне племён, связанных с этим местом, и благодарим их за то, что они продолжают учить нас тому, как мы все можем быть здесь вместе, и мы продолжаем стремиться работать на межправительственной основе с девятью федерально признанными племенами..

# СОДЕРЖАНИЕ

04 Заявление Адвоката

06 Описание Офиса

07 Запросы и Дела Налогоплательщиков

09 Основные Моменты Работы по защите  
Интересов Налогоплательщиков

11 DOR Достижения

13 Обновления Рекомендаций

17 Тематические Исследования

18 Заключение



# ЗАЯВЛЕНИЕ АДВОКАТА НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

В качестве связующего звена между двухгодичными отчётами, требуемыми ORS 305.802, я представляю отчёт Управления по защите Прав Налогоплательщиков штата Орегон за 2023 год. Как и двухгодичные отчёты, отчёты за нечётный год включают описания жалоб налогоплательщиков, действий, предпринятых для разрешения этих жалоб, оценки налогоплательщиками качества услуг Департамента Доходов, препятствий на пути справедливого и равноправного сбора налогов, а также рекомендации политикам по совершенствованию налоговой системы. В отчётах за нечётные годы также рассматриваются проблемы и рекомендации из предыдущего двухгодичного отчёта, что служит для информирования общественности о текущих усилиях Управления по защите Интересов Налогоплательщиков по улучшению процессов.

Офис Защиты Налогоплательщиков штата Орегон был создан в соответствии с HB 3373 для оказания помощи налогоплательщикам в получении информации, оценке жалоб, выявлении препятствий на пути к справедливому обслуживанию, предоставлении оперативных услуг налогоплательщикам, чьи проблемы не решаются обычными способами, а также представлении интересов налогоплательщиков при выработке политики, среди прочего целей, перечисленных в ORS 305.800. При создании этого офиса Орегон последовал примеру IRS и многих других штатов, официальные защитники интересов налогоплательщиков которых уходят корнями еще в 1979 год. HB 3373 опирался на эту историю и передовой опыт, создавая способы, с помощью которых офис будет убеждать общественность в своей независимости, рассмотрение как индивидуальных, так и системных проблем налогоплательщиков, определение показателей эффективности и выделение достаточных ресурсов офису. Этот отчёт демонстрирует многие способы, с помощью которых Офис по защите Интересов Налогоплательщиков отражает эти передовые практики в своей деятельности.

В 2023 году Управление по защите Интересов Налогоплательщиков направило 1187 запросов, из которых 261 было отнесено к категории дел, и выделило дополнительные ресурсы для поиска решений. Вмешательство, выходящее за рамки обычного процесса, требовалось в 49% случаев, иногда включая изменения процесса для предотвращения подобных проблем в будущем. Этот уровень обслуживания хорошо согласуется с текущими возможностями офиса решать проблемы и защищать интересы налогоплательщиков. Возвраты, проблемы с личными налогами и долги/взыскания были определены как области с системными проблемами, требующими конкретной пропаганды изменений. Информационные мероприятия для малого бизнеса и общественных групп наряду с партнёрством с организациями экономического развития, обслуживающими группы американских индейцев (например, Племенной Кластер Экономического Развития и Общественных Услуг), работающие семьи с низкими доходами (например, MFS-CASH Oregon) и сельские сообщества (например, Фонд Семьи Фордов) также информируют о деятельности офиса.

В течение прошлого года мы также отслеживали текущие усилия по реализации рекомендаций, выдвинутых в годовом отчёте Управления по защите интересов налогоплательщиков за 2022. В некоторых областях были предприняты важные шаги, такие как качество обслуживания колл-центров и информация о возмещении, предоставляемая налогоплательщикам. По другим рекомендациям прогресс был ограниченным. В преддверии 2024 года мы надеемся продолжить повышать справедливость, прозрачность и эффективность сбора налогов посредством наших пропагандистских усилий.



Представлено с уважением,

Коди Труделл, Адвокат Налогоплательщиков штата Орегон

# ОПИСАНИЕ ОФИСА

Офис по защите прав налогоплательщиков был создан в соответствии с законопроектом 3373 Законодательного собрания штата Орегон 2021, который вступил в силу 1 января 2022 года. До принятия этого законопроекта Орегон был одним из немногих штатов, в которых не было Офиса по защите интересов налогоплательщиков; не было центрального ресурса, предоставляющего налогоплательщикам доступ к Министерству Доходов (DOR) для решения проблем, которые невозможно было решить по стандартным каналам. Согласно HB 3373, целью этого офиса является “непосредственная помощь налогоплательщикам... в обеспечении того, чтобы налогоплательщики и их представители понимали и использовали политику, процессы и процедуры, доступные для решения проблем, связанных с налоговыми программами... администрируемыми департаментом”.

ORS 305.800-803 описывает роль и обязанности Адвоката Налогоплательщиков. Их основные функции заключаются в оказании помощи налогоплательщикам в получении информации, оценке жалоб, выявлении препятствий на пути справедливого обслуживания, обеспечении оперативного обслуживания налогоплательщиков, чьи проблемы не решаются обычными каналами, и представлении интересов налогоплательщиков при выработке политики. В целях обеспечения подотчётности и прозрачности Адвокат Налогоплательщиков должен отчитываться перед Законодательным Собранием штата Орегон каждые два года.

Налогоплательщики, которые исчерпали обычные процедуры, но не могут получить помощь, могут обратиться в Отдел защиты налогоплательщиков со своими индивидуальными проблемами, и сотрудники могут затем работать с налогоплательщиками для решения проблем, предоставления информации или ускорения обслуживания DOR, если это необходимо. Отслеживая повторяющиеся закономерности в этих случаях, Офис по защите интересов налогоплательщиков также выявляет системные проблемы в процессах и процедурах DOR и рекомендует решения для их устранения. До создания этого офиса сложные дела и пропаганда изменений рассматривались на разовой основе без официального отслеживания. Таким образом, Офис по защите налогоплательщиков служит централизованным контактным лицом для выявления, оказания помощи и сообщения о системных проблемах, которые DOR может решать внутри DOR, уменьшая препятствия для соблюдения требований и повышая подотчётность перед налогоплательщиками в DOR.

Благодаря такой централизованной роли Офис по защите интересов налогоплательщиков также обычно выступает в качестве ресурса и партнера по сотрудничеству для общественных организаций, особенно тех, которые связаны с экономическим развитием или налоговыми услугами для уязвимых групп населения.

Адвокат Налогоплательщиков имеет установленные законом полномочия, назначается директором и работает в Министерстве Доходов. Это гарантирует, что Адвокат Налогоплательщиков останется независимым, защитит работу своей должности и укрепит свои полномочия. С точки зрения DOR, эти усилия со стороны налогоплательщиков выгодны, поскольку они могут улучшить добровольное соблюдение налоговых деклараций и повысить доверие к системе.

# ЗАПРОСЫ И ДЕЛА НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

Когда налогоплательщик обращается за помощью в Адвокатскую Службу Налогоплательщиков, его запрос регистрируется в конфиденциальной базе данных, чтобы обеспечить точное отслеживание наших данных, сохраняя при этом конфиденциальность запрашивающих и характер их запросов. В 2023 году мы отправили 1187 запросов, что почти вдвое больше, чем 687 запросов, сделанных в предыдущем году. Хотя некоторые налогоплательщики связались с нами по телефону или электронной почте, большинство запросов поступило через форму на веб-странице Адвоката Налогоплательщиков. В этой форме запрашиваются имена налогоплательщиков, соответствующие номера счетов или писем, а также краткое описание их проблемы; это существенно ускоряет процесс исследования и реагирования. Более широкое использование формы в 2023 году помогло нам поддерживать высокий уровень обслуживания даже при большем объёме запросов.

Запросы классифицируются по темам при получении, причём наиболее распространенными типами являются статус возврата, личный налог и задолженность/сборы; это может указывать на то, что могут возникнуть сопутствующие системные проблемы, требующие расследования. Менее распространенные типы запросов (или те, которые выходят за рамки компетенции офиса, например, жалобы IRS) лучше рассматривать в каждом конкретном случае.

Сотрудники ТАО изучают каждый запрос и пытаются его решить. Более половины (51%) запросов в 2023 году были решены путём простого направления налогоплательщика в соответствующее подразделение или ресурс Департамента Доходов. Аналогичным образом, 15% запросов были решены путем прямого ответа на вопрос налогоплательщика. Около 11% запросов не удалось разрешить либо потому, что налогоплательщик обратился не в тот отдел, либо потому, что налогоплательщик не ответил на сообщения ТАО. Остальные 22% запросов были переведены в категорию дел из-за дополнительных сложностей, таких как финансовые трудности, сжатые сроки или нарушения прав налогоплательщиков.

Всего в 2023 году по дознаниям было открыто 261 дело по сравнению с 66 делами в 2022 году. В 40 из них содержался компонент затруднений. Дела выделяются дополнительные ресурсы и исследования, часто предполагающие прямое общение с соответствующими подразделениями Департамента Доходов для расследования и решения проблем. На закрытие дел уходило в среднем 4 дня. Даже с учётом более высокой нагрузки это улучшение по сравнению с медианным показателем в 6 дней в 2022 году и вполне в пределах 14-дневной цели, которую поставила перед собой Офис Защиты Налогоплательщиков. После закрытия дела Адвокат Налогоплательщиков фиксирует, требовало ли дело действий, выходящих за рамки обычных процессов DOR. Такие действия или изменения процессов были реализованы в 133 случаях. Мы также пытаемся классифицировать первопричину каждого случая. Помимо общих запросов, в 2023 году мы обнаружили, что большинство (57%) дел налогоплательщиков было связано с несвоевременными ответами DOR. Следующими по распространённости выявленными причинами были дизайн процессов (9%) и проблемы обслуживания клиентов (6%). Департамент продолжает сотрудничать с ТАО; не требовалось никаких приказов о помощи налогоплательщикам, чтобы заставить агентство действовать по делу налогоплательщика.

## Что говорят наши клиенты...

“Мой клиент остался очень доволен результатом. Это был мой первый опыт работы в вашем офисе, и я был очень впечатлён вашим дружелюбным и отзывчивым отношением.”

“Адвокатская контора за неделю сделала то, что мне не удавалось сделать месяцами. Спасибо!”





# ОСНОВНЫЕ МОМЕНТЫ РАБОТЫ ПО ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

## **Основной Момент #1: Первый Отчёт Законодательного Органа по защите Интересов Налогоплательщиков**

В соответствии с ORS 305.802 первый двухгодичный отчёт Защитника Налогоплательщиков был опубликован в Министерстве Доходов и представлен законодательному собранию штата Орегон в Феврале 2023 года. Адвокат Налогоплательщика также представил отчёт Комитету по Доходам Палаты Представителей. В отчёте подведены итоги первого года работы Офиса по защите Интересов Налогоплательщиков, отмечены ключевые успехи и изложены несколько рекомендаций по улучшению услуг DOR и защите прав налогоплательщиков. Отчёт был переведён на Испанский, Вьетнамский, Русский, Кантонский и Мандаринский диалекты и размещён на веб-странице Адвоката Налогоплательщиков штата Орегон.

## **Основной Момент #2: Бесплатные Ресурсы по Налоговой Помощи**

В сотрудничестве с Департаментом Социальных Служб штата Орегон и некоммерческой организацией MFS CASH Oregon в Январе 2023 года Офис Защиты Налогоплательщиков штата Орегон создал интерактивную карту бесплатных клиник по оказанию помощи в подготовке налоговых деклараций в Орегоне (сайты VITA и AARP Tax-Aide). Местоположение, часы работы, и услуги каждого сайта были включены, чтобы помочь налогоплательщикам с низкими доходами, в частности, получить доступ к бесплатной помощи при подготовке налогов к сезону подачи деклараций 2023 года. Эта карта была добавлена на существующую страницу Электронной Подачи документов на веб-сайте Департамента DOR штата Орегон, где ранее размещалась бесплатная справочная информация по налогам. В Ноябре Офис по защите Интересов Налогоплательщиков совместно с Отделами Связи и Подоходного Налога создал отдельную веб-страницу “Получить бесплатную помощь в подаче налоговой декларации” с интерактивной картой и другими бесплатными ресурсами для подачи деклараций. По состоянию на Декабрь 2023 года карту бесплатной налоговой помощи просмотрели более 97,000 человек.



### **Основной Момент #3: Информационно-просветительская Деятельность и Партнёрство**

Адвокат Налогоплательщиков представлял интересы налогоплательщиков на ежемесячных Внутренних Собраниях Группы Центра Передового Опыта по Работе с Клиентами и Руководящего Комитета Проекта по Переписке. Офис по защите Прав Налогоплательщиков также был представлен на регулярных заседаниях Налогового суда, Программы Самообеспечения DHS штата Орегон, Совещаний Кластера Штатов и Племян по Экономическому Развитию и Общественным Услугам, Целевой Группы по Борьбе с Бедностью, Группы Реализации НВ 4117 и Встреч по Связям с Общественностью Oregon Kids Credit. В 2023 году Адвокат Налогоплательщиков также провёл несколько презентаций и выступлений на Дискуссионных Форумах. Презентации, описывающие роль Офиса Адвокатов Налогоплательщиков, были представлены на Совещаниях Руководителей РТАС и Собрании Сотрудников Подразделения РИТ. Другие мероприятия включали Ассоциацию Адвокатов штата Орегон, Практикующих Специалистов по Налогообложению Сэйлема, Конференцию Ассоциации Налоговых Администраторов Западных Штатов и Конференцию Федерации Налоговых Администраторов по Соблюдению Требований.



# DOR

# ДОСТИЖЕНИЯ

## #1. Процесс Предложения Урегулирования

После нескольких запросов налогоплательщиков в 2022 году Управление по защите интересов налогоплательщиков предоставило отделу по сбору платежей обратную связь относительно процесса предложения урегулирования. Усовершенствования процессов уже велись, включая создание “Проактивных Предложений по Урегулированию”, и эти улучшения, вероятно, способствовали 50%-ному снижению количества запросов налогоплательщиков, связанных с предложениями по урегулированию, в 2023 году. Подразделение по сбору платежей продолжало оценивать и совершенствовать этот процесс, применяя объектив справедливости, чтобы гарантировать, что заявители платят свою справедливую долю, не наказывая налогоплательщиков, продемонстрировавших неспособность платить. В результате DOR планирует внести изменения, которые добавят больше гибкости в процесс предложений по урегулированию, помогая решать проблемы, в которых затраты на взыскание могут превысить сумму, ожидаемую к возмещению. Обновлённый процесс вступит в силу в Январе 2024 года.

## #2. Запуск Центра Передового Опыта Клиентов (СхСОЕ)

Для достижения одной из целей стратегического планирования агентства на 2022–2027 годы — перехода на современные колл-центры и телефонные системы — в 2023 году агентство успешно запустило Центр Передового Опыта для Клиентов (СхСОЕ). Он призван возглавить усилия агентства по модернизации и совершенствованию колл-центры агентства и улучшение качества обслуживания клиентов. Эта новая структура работает с Группой Управления Центром Передового Опыта (в которой участвует Адвокат Налогоплательщиков) для принятия решений и разработки рекомендаций, которые в конечном итоге приведут к созданию чёткого и удобного обслуживания клиентов. В следующем разделе обновленные рекомендации по вопросам #1 и #2 демонстрируют действия и постоянные цели, которые подчёркивают важность этой работы для улучшения опыта налогоплательщиков и их способности соблюдать требования.

### **#3. Расширенные Услуги Перевода и Информационная Деятельность**

В рамках постоянных усилий по расширению охвата и эффективности информационной деятельности команда по связям с Общественностью DOR централизовала и упростила процедуру запроса перевода информационных материалов на более чем 16 различных языков. Эти усилия также ориентированы на внешний мир: новые инструменты для работы со СМИ на веб-сайте DOR позволяют представителям общественности распечатывать информационные материалы и запрашивать дополнительные переводы для своей организации. Эти наборы инструментов относятся к нескольким налоговым льготам и ресурсам, в первую очередь к новому Детскому Кредиту штата Орегон. Личная разъяснительная работа также увенчалась успехом: программа окружной ярмарки охватывала до 500 человек в день с информацией о новых налоговых льготах за сверхурочную работу в сельском хозяйстве.

# ОБНОВЛЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ

## Проблема #1:

Задержки с возвратом средств увеличивают запросы налогоплательщиков и личное разочарование. Более того, когда налогоплательщик звонит или отправляет онлайн-запрос, ему сообщают, что его возврат “в процессе”, что вызывает дополнительные запросы из-за отсутствия ясности.

**Рекомендации 2022:** Оцените процесс возврата, чтобы обеспечить возмещение и предоставить налогоплательщикам более конкретную информацию и быстрее соблюсти сроки.

**Обновление 2023:** Центр Передового Опыта по Работе с клиентами совместно с программой Подоходного Налога разработал три “шага” возврата, которые могут повысить ясность и обеспечить более удобные сроки для налогоплательщиков, ожидающих возмещения. Эти описания были включены в предложенный измененный язык для инструмента Где Мой Возврат Revenue Online. Также создается информационное видео о процессе возврата средств.

---

## Проблема #2:

После обращения в агентство по обычным каналам у клиентов часто остаются вопросы без ответа или ответы возникают с задержкой.

**Рекомендации 2022:** Агентству следует распределить запросы по категориям, в которых легко доступен персонал, обладающий навыками и информацией для оказания помощи. Сотрудники должны пройти перекрёстное обучение и работать в разных командах, чтобы получать знания и укреплять свои способности отвечать на вопросы клиентов. Необходимо разработать новые возможности обучения, чтобы обеспечить единообразие обслуживания клиентов во всем агентстве и предоставить сотрудникам ресурсы, которые расширят возможности их принятия решений и отношений с клиентами

**Обновление 2023:** Центр Передового Опыта Клиентов прилагает усилия по модернизации работы колл-центра Департамента Доходов с целью улучшения качества обслуживания клиентов. В Ноябре был завершён анализ кадровых потребностей колл-центра, в котором были показаны прогнозируемые потребности в персонале и выявлены недостатки, которые привели к высокому уровню отказов от вызовов и низкому уровню обслуживания. Для обеспечения более высокого уровня обслуживания и повышения прозрачности были расширены как онлайн-ресурсы, так и ресурсы колл-центра. DOR разбил процесс возврата на три этапа и предоставил эту информацию налогоплательщикам на сайте Revenue Online, а также был запущен чат-бот, способный отвечать на десятки вопросов, чтобы предоставить налогоплательщикам круглосуточный инструмент самопомощи. Был создан план резкого увеличения количества звонков, который активируется, когда время ожидания звонка превышает 15 минут, и уже началось обучение волонтеров в ожидании резкого увеличения количества звонков, ожидаемого в Марте 2024 года. Наконец, в долгосрочной перспективе DOR сотрудничает с центральной государственной администрацией. Значительно усовершенствовать технологии контакт-центров не только для Департамента Доходов, но и для всего штата. Эта новая система значительно расширит возможности самообслуживания, аналитику и эффективность колл-центра, а также решение проблем при первом обращении.

---

## Проблема #3:

Сложные законы о налоге на имущество приводят к тому, что расследования отнимают много времени.

**Рекомендации 2022:** Закон штата Орегон о налоге на недвижимость, пока он не будет изменён, будет оставаться сложным. Специалисты по налогам и руководящие органы должны сохранять бдительность и искать методы, улучшения и решения, которые помогут налогоплательщикам понять эти законы.

**Обновление 2023:** Группа по Управлению Доходами обсуждает возможные инструменты, которые помогут объяснить налогоплательщикам систему налога на имущество.

---

## Проблема #4:

Бесплатная налоговая помощь малому бизнесу не всегда доступна.

**Рекомендации 2022:** DOR и другие руководящие органы должны искать и определять значимые решения для предоставления владельцам малого бизнеса налоговой помощи, которая может включать в себя возможности предоставления грантов для финансирования специального обучения малого бизнеса, подготовки налогов и доступа к юридической помощи.

**Обновление 2023:** Начиная с первого квартала 2023 года в рамках программы Удержания Налогов и Заработной Платы начали проводиться ежеквартальные обучающие мероприятия, как виртуальные, так и очные, для работодателей штата Орегон. Эти тренинги доступны для предприятий любого размера, независимо от того, являются ли они новым работодателем или просто имеют новых сотрудников, занимающихся налогами, связанными с занятостью. Программа Удержания Налогов и Заработной Платы также сотрудничает с командой по связям с Общественностью DOR для создания видеороликов, доступных в интернете. Первые две темы видео рассказывают о том, как получить BIN и как отправить изменение контактного лица по налогу на заработную плату.

---

## Проблема #5:

Представители налогоплательщиков в настоящее время полагаются на своих клиентов, чтобы информировать их о вопросах несоблюдения требований, например, уведомления о взыскании задолженности. Они полагают, что это часто приводит к ненужной и дорогостоящей эскалации проблем из-за пропуска или несвоевременной передачи этих вопросов от налогоплательщиков их представителям.

**Рекомендации 2022:** Департамент должен изыскивать возможности для отправки корреспонденции Департамента и уведомлений о сборах налогоплательщикам и их представителям.

**Обновление 2023:** Были предприняты совместные усилия по определению того, какие письма будут опубликованы на Revenue Online, а какие нет, включая документирование того, почему то или иное письмо не будет опубликовано. SQR 11221 отправлен в отдел ИТ и ожидает завершения.

---

## Проблема #6:

Форма, используемая налогоплательщиками для назначения уполномоченных представителей (150-800-005 “Разрешение на Получение Налоговой Информации и Доверенность на Представительство”), вызывает путаницу у налогоплательщиков и приводит к ошибкам при обработке.

**Рекомендации 2022:** Форма в настоящее время перерабатывается, и следует рассмотреть следующие конкретные изменения, чтобы предотвратить эти проблемы и упростить работу налогоплательщиков:

- Устраните повторяющиеся разделы и упростите технический язык из текущей черновой версии, уделив особое внимание устранению сложности и возможности ошибок как со стороны налогоплательщиков, так и со стороны сотрудников DOR. Форма 151 Казначейства штата Мичиган служит хорошей моделью, позволяющей указать полномочия и избежать конфликтов при обработке.
- Добавьте флажок “Проверять, отправляются ли копии уведомлений и сообщений”; аналогичные варианты существуют во многих формах других штатов, а также в соответствующих формах IRS.

- В долгосрочной перспективе планируйте создать две отдельные Формы для Доверенности и Разрешения на Получение Налоговой Информации в рамках следующего обновления, чтобы соответствовать практике IRS и уменьшить путаницу и ошибки при обработке.

**Обновление 2023:** Отзывы по форме были запрошены у сотрудников DOR и внешних партнёров. В соответствии с рекомендациями ТАО форма была разделена на две формы: одну для разрешения на получение информации и другую для разрешения представлять налогоплательщика. Кроме того, язык в обеих формах был упрощён в соответствии с рекомендациями ТАО. Ожидается, что обе формы будут завершены в начале 2024 года, после чего будет проведено обучение сотрудников DOR и после этого они будут доступны общественности.



# ТЕМАТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Сложные налоговые правила могут привести к недопониманию, но обучение налогоплательщиков помогает им достичь лучших результатов даже без прямого вмешательства Адвокатов Налогоплательщиков. В одном из таких случаев налогоплательщик запросил единовременное освобождение от уплаты штрафов по налогу на наследство, описанных в Разделе 6 правила “Отказ от Дискреционных Штрафов”, но запрос был рассмотрен и отклонён в соответствии с Разделом 5. Полагая, что это было ошибкой с точки зрения со стороны Департамента Доходов и нарушения прав налогоплательщика, налогоплательщик обратился за помощью в Офис по защите Интересов Налогоплательщиков. Благодаря общению с менеджером программы налогоплательщик был проинформирован о том, что штрафы по налогу на наследство не подлежат освобождению в соответствии с Разделом 6, поэтому вместо этого его запрос был рассмотрен в соответствии с Разделом 5. После этого налогоплательщик смог лучше сосредоточить свои усилия, отметив, что помощь была “полезной, чтобы указать, как мы можем улучшить вероятность успешной апелляции”.

В других случаях простое обеспечение контроля качества — это всё, что необходимо для создания положительного клиентского опыта. Один налогоплательщик обратился в Адвокатскую Службу Налогоплательщиков из-за проблем с имуществом его родителей, включая штрафы и неудачный опыт общения с налоговым специалистом. ТАО проинформировало соответствующее подразделение и запросило обратный звонок для налогоплательщика. Сотрудники DOR ещё раз просмотрели отчёт и обнаружили, что некоторые элементы были упущены из виду. Они связались с налогоплательщиком и нашли время, чтобы объяснить ситуацию, ответить на вопросы и решить проблемы налогоплательщика. После потери близкого члена семьи этот налогоплательщик обнаружил, что дополнительная забота и помощь абсолютно необходимы, чтобы облегчить трудный эмоциональный путь.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Работа Офиса по защите интересов налогоплательщиков расширилась на второй год своей работы, рассматривая ещё больше индивидуальных запросов налогоплательщиков и выявляя дополнительные препятствия на пути к справедливому и качественному обслуживанию. Департамент Доходов в более широком смысле стал более полно участвовать в миссии и целях Адвоката по вопросам налогоплательщиков, работая над реализацией рекомендуемых решений и более информированно передавая проблемы Адвокату. Мы рассчитываем на расширение сотрудничества внутри DOR, а также с общественными партнёрскими организациями и продолжаем представлять интересы налогоплательщиков для повышения справедливости системы.

