

纳税人权益保护办公室

2022 年年度报告

Oregon Department of Revenue

2023 年 2 月 15 日





土地承认

我们在此承认那些将俄勒冈州视作其世代相传领地的部落和族群，包括：伯恩斯派尤特人部落，库斯、下翁普夸和西乌斯劳部落联盟，翁普夸印第安人考溪族群，大隆德部落联盟，西利茨部落联盟，沃姆斯普林斯部落联盟，尤马蒂拉印第安人保留地部落联盟，科奎尔印第安人部落，以及克拉玛斯人部落；我们尊重土地、植物、动物以及这片土地（我们现在称之为俄勒冈州）的原住民之间的持续关系。我们承认与这片土地紧密连结的九个联邦承认部落的持续主权，感谢他们继续教导我们如何在这片土地上和谐共处，我们将继续致力于与九个联邦承认部落进行以政府间关系为基础的合作。

目录

04 纳税人权益倡导者声明

05 办公室简介

06 纳税人问询和个案

08 纳税人权益保护工作亮点

10 主要成就

12 建议

15 个案研究

16 总结



纳税人权益倡导者声明

根据《俄勒冈州修订法规》第 305.802 条之规定，本人特此提交 2022 日历年度的《俄勒冈州纳税人权益保护办公室双年度报告》。根据要求，这些报告必须包含以下内容：纳税人投诉的描述，为解决这些投诉所采取的行动，纳税人对税务局服务质量的评价，阻碍公平和公正征税的障碍，以及给政策制定者的税务制度改进建议。以下这份报告中包含这些内容。为满足在奇数年进行申报的要求，这份首期报告仅涵盖一年的资料，但后续的报告将采集两年的资料。

俄勒冈州纳税人权益保护办公室 (Oregon Taxpayer Advocate Office) 是根据第 3373 号众议院法案 (HB 3373) 设立的，职责涵盖：协助纳税人获得信息，对投诉进行评估，识别公平服务的障碍，为无法通过正常管道解决问题的纳税人提供加急服务，在政策制定中代表纳税人的利益，以及《俄勒冈州修订法规》第 305.800 条所列的其他目的。在设立该办公室时，俄勒冈州效仿了美国国税局和其他许多州的做法，其官方的纳税人权益倡导者实践最早可追溯到 1979 年。第 3373 号众议院法案借鉴了这一历史和最佳实践，创建了一系列方法，以使该办公室能够向民众保证其独立性，审查个人和系统性纳税人问题，建立绩效指标，并为该办公室投入充足资源。本报告展示了纳税人权益保护办公室在其运作中体现这些最佳实践的许多方法。

纳税人权益保护办公室在 2022 年日历年度处理响应了 687 件问询，其中 66 件被升级为个案，并追加分配了资源以期找出解决方案。在这些个案中，25% 导致了对流程进行改革，以防止日后出现类似问题。这一服务水平高度符合该办公室目前解决问题和代表纳税人进行倡导的能力。“个人税务”和“退税状况”被认为是存在系统性问题的领域，须具体开展变革倡导。此外，该办公室所开展活动的信息来源还包括面向小型企业和社区团体开展外联活动，并同时与众多经济发展组织建立伙伴关系，这些组织服务于美国印第安人群体（如经济发展和社区服务部族群）、低收入工薪家庭（如俄勒冈州 MFS-CASH）以及农村社区（如福特家庭基金会）。

通过这些伙伴关系、纳税人问询数据和类似来源中汲取经验，纳税人权益保护办公室也识别出了有待改进的领域。其中一些领域正在持续开展改进工作，比如退税伪造索赔流程和邮件退回程序。另外也有一些领域尚待采取行动，比如本报告“建议”部分中所述的问题。我们希望能够通过开展倡导工作，持续提升征税的公平性、透明度以及效率。



谨上

Codi Trudell, 俄勒冈州纳税人权益倡导者

办公室简介

纳税人权益保护办公室是根据 2021 年俄勒冈州议会的第 3373 号众议院法案设立的，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未设立纳税人权益保护办公室的州之一；没有集中化资源可向纳税人提供机会利用税务局（DOR）资源，以解决无法通过标准管道处理的问题。根据第 3373 号众议院法案，此办公室旨在“直接协助纳税人……以确保纳税人及其代表人了解并利用可用于解决与税务程序相关的问题的政策、流程以及程序……由该部门管理”。

《俄勒冈州修订法规》第 305.800-803 条描述了纳税人权益倡导者的职责和责任。他们的主要职能包括：协助纳税人获得信息，对投诉进行评估，识别公平服务的障碍，为无法通过正常管道解决问题的纳税人提供加急服务，以及在政策制定中代表纳税人的利益。为确保有效问责和公开透明，纳税人权益倡导者须每两年向俄勒冈州立法议会进行一次报告。

如果纳税人已用尽正常流程，但仍无法获得救济，则纳税人可与纳税人权益保护办公室联络，提出其个人问题，然后工作人员可与纳税人进行合作，以解决问题，提供信息，或酌情提供税务局加急服务。通过追踪这些个案的重复模式，纳税人权益保护办公室还能识别出税务局流程和程序中的系统性问题，并提出关于处理这些问题的解决方案建议。在该办公室设立之前，复杂个案和变革倡导是以临时的形式予以处理的，不进行正式的追踪。因此，纳税人权益保护办公室充当一个集中化的联络点，负责识别、协助和报告税务局可在内部解决的系统性问题，减少依法报税的障碍，增强税务局内部对纳税人的问责。

由于其这一集中化的作用，纳税人权益保护办公室通常还会充当社区组织的资源和协作伙伴，特别是那些与弱势群体的经济发展或税务服务相关的组织。

纳税人权益倡导者拥有法定职权，其由局长进行任命，并驻点在税务局内。这确保纳税人权益倡导者能够保持独立，保护该职位的工作，并确立其职权。从税务局的角度来看，代表纳税人开展的这些工作是有益的，因为这些工作可促进纳税人自愿依法报税，增强纳税人对系统的信任。

纳税人问询和个案

当纳税人联络纳税人权益保护办公室寻求协助时，纳税人的问询会被记录在一个数据库中，以确保该办公室的数据得到准确、有效的追踪。该数据库仅可由纳税人权益保护办公室的工作人员进行访问，这旨在对问询者及其请求的性质予以保密。该办公室在 2022 年处理响应了 687 件问询，这高度符合预期的问询频率以及该办公室解决纳税人问题的能力。大多数问询是通过电话、电子邮件或纳税人权益保护网页上的表格收到的。只有不到 1% 的问询是通过邮件或当面联络的方式收到的。收到问询后，将会按主题分类，其中个人税务和退税状况是最常见的类型；这可能表示存在需要予以调查的相关系统性问题。较不常见的问询类型（或超出该办公室职权范围的问询，如国税局投诉）则更适合采取具体个案具体分析的方式。

在收到初步问询后，该办公室的工作人员将会研究其中的问题并尝试予以解决。在 2022 年，有一半（50%）的问询的解决方式是通过将纳税人引导至适当的税务局科室或资源。同样，大约有四分之一（22%）的问询的解决方式是通过由纳税人权益保护办公室直接解答纳税人的问题。大约有 18% 的问询未能得到解决，原因不是因为纳税人联络了不正确的州政府部门，就是因为纳税人从未响应纳税人权益保护办公室的沟通。

其余 10% 的问询则由于额外的复杂情况而被升级为个案，比如财务困难、加急时限或侵犯纳税人权利。在 2022 年，共有 66 件个案是从问询立案的。个案会被追加分配资源和研究，通常涉及与税务局内部的适当科室直接沟通，以调查和解决问题。对于问询，解决时长的中位数为不到一天，但对于这些更为复杂的个案，结案时长的中位数为 6 天。这短于纳税人权益保护办公室为其自己设定目标，即 14 天。结案后，纳税人权益倡导者将会记录该个案是否导致税务局对流程进行改革，以防止日后出现类似问题。在 2022 年，有 11 件个案导致了进行流程改革。第 3373 号众议院法案允许纳税人权益倡导者发布“纳税人援助令”，以敦促该机构对个人纳税人的个案采取行动。由于所有事项都在个案层面得到了解决，无需予以进一步升级，因此未曾发出任何纳税人援助令。

来自我们客户的评价...

“我们两人的报税和缴税经历分别都已超过 50 年。你们认真倾听我们在电话中讨论的所有事项，密切关注我们在税务局的状况更新，对此我们深表感谢和认可。”

“我真的很高兴俄勒冈州终于设立了这个办公室，因为这对我极有帮助。”



纳税人权益保护工作亮点

亮点 1：开设纳税人权益保护办公室

纳税人权益保护办公室于 2022 年 1 月 3 日开设，配备有一名纳税人权益倡导者，一名双语公共服务代表人，负责为纳税人提供专业服务和指导，以及一名研究分析员，负责创建和管理纳税人问询数据库，对复杂个案进行深入分析，识别政策或程序上的问题，并制定解决方案以解决这些问题。税务局网站上增设了纳税人权益保护的网页，以增强民众的可及性，并创建了一个内部客户关系管理 (CRM) 系统，以管理该办公室与客户的互动，并对相关指标进行追踪。

亮点 2：更新纳税人权利文档

俄勒冈州的《纳税人权利法案》（《俄勒冈州修订法规》第 305.860-900 条）最初于 1989 年由州议会通过，并由税务局出版了一本介绍这些权利的宣传册。这本宣传册并未针对计算机访问而进行重新设计，而且该文文件的数字格式令人感到混淆，难以阅读。2022 年 3 月，在纳税人权益倡导者的指导下，该文档的更新和重新设计版本《您作为纳税人的权利》被增加至税务局的在线表格和出版物数据库中。此外还在税务局网站上增加了一个网页版本，并在纳税人权益保护网页上设置了连结。网页和数字文文件都均已翻译有粤语、国语、俄语、西班牙语和越南语版本，这些文档与英语版本一同发布。。



亮点 3：外联和伙伴关系

在设立的首年，已通过多场新闻发布、一次电视采访和两次电台采访（其中一次为西班牙语）来帮助民众了解纳税人权益保护办公室的宗旨。通过 Twitter、电子邮件和时事通讯宣传活动进行了在线外联。在由俄勒冈州国土安全部与纳税人权益保护办公室合作举办的一场西班牙语网络研讨会上，提供了有关收入所得税抵免的信息，并在国会议员伯纳米奇（Bonamici）主持的另一场网络研讨会上，提供了关于获取税务资源的指导。类似的信息还被当面提供给俄勒冈州索马里裔美国人委员会。在商业多元化研究所活动中的一场研讨会上，纳税人权益保护办公室与法律诊所合作，提供了更具体的建议。社区伙伴关系也是纳税人权益保护办公室实现其宗旨的关键所在。工作人员参加了 OSBAR、OSCPA、印第安人服务立法委员会以及经济发展和社区服务部落群的会议。从事报税协助和税务改革倡导的团体（例如，大都会家庭服务中心，福特家庭基金会）将纳税人权益保护办公室作为一项信息、合作和倡导的资源。



主要成就

成就 1：战略规划倡议

在开设纳税人权益保护办公室之前，该机构通过了 2022-2027 年战略计划，其中包括十三个主要目标。其中的两个目标（即升级为现代化呼叫中心和电话系统，以及提高通信质量）已被纳税人权益保护办公室确认为优先事项，该机构在实现这些目标方面已取得了重大进展。

2021 年，俄勒冈州议会指示税务局制定一项计划，对其客户呼叫中心进行现代化升级和加强。该部门聘请了一位呼叫中心改进顾问，以通过制定一项全面的客户体验战略，改善整体的客户参与度。顾问的最终报告提供了关于客户体验的改善建议，并纳入了实施的战略/路线图。纳税人权益保护办公室参与了顾问的研究，利用客户问询和报告给该办公室的客户体验评价，提供了相关的回馈意见。为了执行报告中提供的建议，该机构设立了一名客户体验主管，并已全面开始开展工作以识别并实施战略，从而实现其升级为现代化呼叫中心和电话系统的目标。纳税人权益保护办公室将继续积极参与这些工作，因为这是改善客户服务的其中一项最关键战略。

为了使面向纳税人的信件和通知更易于阅读和理解，税务局成立了一个项目小组，负责审查和修改近 500 封不同的信件。纳税人权益保护办公室是该项目的参与者，并代表纳税人提出相关建议。该项目将分阶段完成，预计将于 2027 年全面完成。这些工作将提升与纳税人间的沟通的明确度和一致性，包括提供多种语言版本的信件和通知，以更好地服务于俄勒冈州历史上和目前获得服务和资源不足的社区。

成就 2：退税支票伪造

纳税人权益保护办公室已对多件个案予以立案，以调查与据称用伪造签名兑现退税支票有关的问题。当纳税人声称其退税支票因伪造而被兑现时，税务局会向纳税人邮寄必须填写的表格，以便向俄勒冈州财政部提起伪造事件的索赔。现有的政策规定，银行必须在重新签发支票之前，将遭窃的资金退还给税务局。

为了避免给纳税人造成困难，并与其他俄勒冈州政府机构的政策保持一致，纳税人权益保护办公室已建议修改税务局的程序，在多数伪造个案中预先重新签发支票。目前正在与该机构进行合作，以使政策改革实现制度化。纳税人权益倡导者也在监督流程的改进，比如允许纳税人自行打印和提交特定的表格，以及确保及时与办理此流程的纳税人进行后续联络。

成就 3：邮件退回

2021 年，在税务局寄给纳税人的 500 多万件邮件中，约有 4% 因地址未更新或不正确而无法投递并被退回。税务局目前用于重新处理退回邮件的程序有限，导致因向已知的无效地址重复寄送邮件而产生费用，征税工作受到延误，依法报税程度降低。纳税人可能会因为税务局未及时进行沟通而失去上诉机会，积累罚款，债务被转给催收程序。

纳税人权益保护办公室已就如何改善退回邮件处理程序进行研究，并将向领导层提出相关建议，包括利用现有的技术基础设施，停止向已知的无效地址邮寄邮件，并在邮件被退回时更加注重更新纳税人的地址。如果这些建议得到实施，预计每年将为税务局节省约 50 万美元的直接邮寄费用，此外还将节省与催收流程和支付退税利息相关的间接费用。这些建议的改革也有望通过更及时的沟通来改善纳税人服务和自愿依法报税。

成就 4：和解提议

根据《俄勒冈州修订法规》第 305.155 条以及《俄勒冈州行政法规》第 150-305-0090 条，允许纳税人向税务局提交“和解提议”，以试图解决税务债务，包括利息和罚款。该流程长期以来一直是鼓励纳税人解决债务和重新融入税务系统的一项积极资源。然而，纳税人权益保护办公室通过纳税人的回馈了解到，由于必须提供的信息的复杂性和准确性，该流程对某些债务人来说是不合理的负担，特别是对于低收入个人来说。

和解提议流程的负责部门经常收到这种回馈，他们已经在对该流程进行流程改进审查。在审查过程中，该部门设计了一个名为“主动式和解提议”的新概念，为纳税人解决其债务创造了另一种方式。根据这一概念，当一个纳税人符合特定的标准时，该部门将主动与纳税人联络，并提出一个低于其欠款的和解提议（基于纳税人的偿付能力和债务催收的可能性）。这种主动式措施解决的情况包括：纳税人很可能不清楚和解提议流程的存在，纳税人在完成和解提议申请方面有语言障碍，或纳税人可能没有能力聘请执业者代表其处理相关事项。这项创新性、前瞻性的工作旨在为弱势群体打破障碍，纳税人权益保护办公室对其表示赞赏，并鼓励继续予以发展和实施。

建议

问题 1:

退税延迟增加了纳税人的问询和个人的挫败感。此外，当纳税人致电或提交在线问询时，被告知其退税“正在处理中”，由于答复缺乏明确性，导致产生更多的问询。

纳税人权益保护办公室承认，大多数退税是及时提供的，但在某些情况下，延迟是不可避免的。但该机构可以采取一些措施来减少客户的困惑和顾虑，以便客户能够相应地调整自己的财务状况。

建议 1:

评估报税流程以提供退税，并给予纳税人更具体的信息，更快满足时限要求。

问题 2:

客户在通过正常管道与该机构联络后，经常仍有问题未得到答复，或答复出现延迟的情况。

在向纳税人权益保护办公室提出问询的原因中，最常见的原因是客户认为其等待答复的时间过长，或者其得到的答复不充分。

建议 2:

该机构应将问询分配到适当的类别，以便能够由具有相关技能和信息的工作人员来提供协助。工作人员应接受交叉培训，进行跨团队工作，以便获得相关知识，加强其回答客户问题的能力。此外还应开发新的培训机会，以确保全机构范围客户体验的一致性，并为工作人员提供资源，以赋能其决策能力和客户服务关系。

问题 3:

复杂的房产税法导致问询十分耗时。

在向纳税人权益保护办公室提出的问询中，与房产税有关的问询并不频繁，但这些问询往往需要花费最多的时间来审查和回答。纳税人对其房产税事项进行上诉的系统运行良好。纳税人权益保护办公室有信心，纳税人的关切能够通过正常管道得到妥善处理。最常见的情况是，纳税人的问询产生自其对于评估价值的困惑。随着 1997 年选民批准通过第 50 号议案，每处房产的评估价值相当于该房产 1995-96 年价值的 90%。在当时，这一价值普遍显著低于市场价值。如果一处房产的评估价值低于其市场价值，县政府官员可每年将其评估价值最多提高 3%。这往往是纳税人发现房产税账单上有“莫名增加”的来源。由于评估值往往大幅低于市场价值，即使市场价值有所下降，评估值仍然可能上升，例如在上次经济衰退中。

建议 3:

俄勒冈州的房产税法律在予以修改之前，将仍然是复杂的。税务专业人员和主管机构应保持警惕，找出能够协助纳税人理解这些法律的方法、改进和解决方案。

问题 4:

免费的小型企业所得税协助并不容易获得。

税务局具备出色的工作人员和资源，可协助小型企业解决特定的报税问题，但他们无法帮助小型企业处理许多复杂的税务问题，也无法独自接触这一庞大的群体。个人可以找到免费的报税计划，但对于小型企业主来说却很难甚至不可能找到。

建议 4:

税务局和其他主管机构应找出并确定有意义的解决方案，为小型企业主提供税务协助，具体可能包括资助专门面向小型企业的培训、报税和法律援助可及性。

问题 5:

目前，纳税人代表人有赖于他们的客户向他们告知关于非依法报税的事项，如催收通知。他们认为，由于遗漏或未及时将这些事项从纳税人传达给其代表人，往往会导致不必要且代价高昂的问题升级。

许多纳税人代表人认为，直接收到信息将使他们能够与税务局沟通，并能更有效地帮助他们的客户，并减少税务局在此类事项上耗费的时间和精力。

建议 5:

税务局应寻求机会向纳税人及其代表人寄送税务局的信函和催收通知，并向代表人告知他们可在“Revenue Online（在线营收）”上查看客户材料。

问题 6:

纳税人用于指定授权代表人的表格（150-800-005“税务信息授权书和代表权委托书”）给纳税人带来困惑，并造成处理错误。

目前，该表格上有两个方框可以勾选，即“税务信息授权书”和“代表权委托书”。纳税人经常不确定应该勾选哪个方框，从而同时选择这两个方框。该表格还缺少一个要求将通知副本寄送给授权代表人的选项。这些缺陷导致了与税务局员工绕过委托书有关的纳税人权利问题。 =

建议 6:

该表格目前正在重新设计，为防止这些问题，并简化纳税人体验，应考虑作出以下具体修改：

- 删去重复的部分，简化目前草案版本中的技术语言，特别注重消除复杂性，避免纳税人和税务局员工的出错机会。密执安州财政部第 151 号表格便是一个很好的模板，该表格允许指定授权，同时避免处理冲突。
- 增加一个勾选方框，大意是：“勾选是否需要寄送通知和沟通的副本”；在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，制定计划在下次进行更新时，为委托书和税务信息授权书分开创建两个表格，以便与国税局的做法保持一致，并减少困惑和处理错误。

个案研究

在一个已经很复杂的税务系统中，如果纳税人遭受困难生活经历，如失业或健康问题，纳税人会感到十分无助。纳税人权益保护办公室充当着一个友好的联络点，为纳税人提供面对面的沟通和耐心的倾听。纳税人经常分享称，他们“只是不知道从哪里开始”或“感到尴尬和羞愧”。通过与纳税人权益保护办公室联络，纳税人能够获得一项与该机构合作的资源，以缓解顾虑和解决债务问题。一名纳税人发现自己无法在节日季到来前支付租金。通过与税务局合作，对情况进行解释说明，纳税人权益保护办公室顺利在节日季到来前找到了一个让各方都满意的解决方案。

有些事项具有复杂性和罕见性，而纳税人权益保护办公室具备相关技能和资源，致力于找出问题的答案。在一件个案中，一名纳税人知道自己被拖欠 6000 美元的款项，该纳税人需要这笔钱来更换热水器，在纳税人之前与税务局进行的接触中，并未能够识别出存在的问题。在纳税人向纳税人权益保护办公室求助后，工作人员开始着手审查交易和纪录，并与多个科室的工作人员进行沟通。结果发现，一个罕见的系统错误导致这笔钱未能被存入纳税人的账户。这一事项得到了解决，纳税人很快便收到了其的 6000 美元。

总结

众议院第 3373 号法案的通过，标志着在俄勒冈州设立纳税人权益保护办公室这项重要工作的开始。在设立的首年，该计划已强化了向纳税人提供的服务，为税务局创造机会主动与纳税人建立链接，并与社区组织形成了协作式伙伴关系。通过这些工作，纳税人在该机构中获得了话语权，此外，税务局已经看到了一些变化，这些变化预计将提升系统的公平性，促进自愿依法报税。

