

納稅人權益保護辦公室

2022 年年度報告

俄勒岡州稅務局

2023 年 2 月 15 日





土地承認

我們在此承認那些將俄勒岡州視作其世代相傳領地的部落和族群，包括：伯恩斯派尤特人部落，庫斯、下翁普夸和西烏斯勞部落聯盟，翁普夸印第安人考溪族群，大隆德部落聯盟，西利茨部落聯盟，沃姆斯普林斯部落聯盟，尤馬蒂拉印第安人保留地部落聯盟，科奎爾印第安人部落，以及克拉瑪斯人部落；我們尊重土地、植物、動物以及這片土地（我們現在稱之為俄勒岡州）的原住民之間的持續關係。我們承認與這片土地緊密連結的九個聯邦承認部落的持續主權，感謝他們繼續教導我們如何在這片土地上和諧共處，我們將繼續致力於與九個聯邦承認部落進行以政府間關係為基礎的合作。

目錄

04 納稅人權益倡導者聲明

05 辦公室簡介

06 納稅人問詢和個案

08 納稅人權益保護工作亮點

10 主要成就

12 建議

15 個案研究

16 總結



納稅人權益倡導者聲明

根據《俄勒岡州修訂法規》第 305.802 條之規定，本人特此提交 2022 日曆年度的《俄勒岡州納稅人權益保護辦公室雙年報告》。根據要求，這些報告必須包含以下內容：納稅人投訴的描述，為解決這些投訴所採取的行動，納稅人對稅務局服務品質的評價，阻礙公平和公正徵稅的障礙，以及給政策制定者的稅務制度改進建議。以下這份報告中包含這些內容。為滿足在奇數年進行申報的要求，這份首期報告僅涵蓋一年的資料，但後續的報告將採集兩年的資料。

俄勒岡州納稅人權益保護辦公室 (Oregon Taxpayer Advocate Office) 是根據第 3373 號眾議院法案 (HB 3373) 設立的，職責涵蓋：協助納稅人獲得資訊，對投訴進行評估，識別公平服務的障礙，為無法透過正常管道解決問題的納稅人提供加急服務，在政策制定中代表納稅人的利益，以及《俄勒岡州修訂法規》第 305.800 條所列的其他目的。在設立該辦公室時，俄勒岡州效仿了美國國稅局和其他許多州的做法，其官方的納稅人權益倡導者實踐最早可追溯到 1979 年。第 3373 號眾議院法案借鑒了這一歷史和最佳實踐，創建了一系列方法，以使該辦公室能夠向民眾保證其獨立性，審查個人和系統性納稅人問題，建立績效指標，並為該辦公室投入充足資源。本報告展示了納稅人權益保護辦公室在其運作中體現這些最佳實踐的許多方法。

納稅人權益保護辦公室在 2022 年日曆年度處理回應了 687 件問詢，其中 66 件被升級為個案，並追加分配了資源以期找出解決方案。在這些個案中，25% 導致了對流程進行改革，以防止日後出現類似問題。這一服務水準高度符合該辦公室目前解決問題和代表納稅人進行宣導的能力。「個人稅務」和「退稅狀況」被認為是存在系統性問題的領域，須具體開展變革宣導。此外，該辦公室所開展活動的資訊來源還包括面向小型企業和社區團體開展外聯活動，並同時與眾多經濟發展組織建立夥伴關係，這些組織服務於美國印第安人群體（如經濟發展和社區服務部落群）、低收入工薪家庭（如俄勒岡州 MFS-CASH）以及農村社區（如福特家庭基金會）。

透過從這些夥伴關係、納稅人問詢資料和類似來源中汲取經驗，納稅人權益保護辦公室也識別出了有待改進的領域。其中一些領域正在持續開展改進工作，比如退稅偽造索賠流程和郵件退回程序。另外也有一些領域尚待採取行動，比如本報告「建議」部分中所述的問題。我們希望能夠透過開展宣導工作，持續提升徵稅的公平性、透明度以及效率。



謹上

Codi Trudell, 俄勒岡州納稅人權益倡導者

辦公室簡介

納稅人權益保護辦公室是根據 2021 年俄勒岡州議會的第 3373 號眾議院法案設立的，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未設立納稅人權益保護辦公室的州之一；沒有集中化資源可向納稅人提供機會利用稅務局（DOR）資源，以解決無法透過標準管道處理的問題。根據第 3373 號眾議院法案，此辦公室旨在「直接協助納稅人……以確保納稅人及其代表人瞭解並利用可用於解決與稅務程序相關的問題的政策、流程以及程序……由該部門管理」。

《俄勒岡州修訂法規》第 305.800-803 條描述了納稅人權益倡導者的職責和責任。他們的主要職能包括：協助納稅人獲得資訊，對投訴進行評估，識別公平服務的障礙，為無法透過正常管道解決問題的納稅人提供加急服務，以及在政策制定中代表納稅人的利益。為確保有效問責和公開透明，納稅人權益倡導者須每兩年向俄勒岡州立法議會進行一次報告。

如果納稅人已用盡正常流程，但仍無法獲得救濟，則納稅人可與納稅人權益保護辦公室聯絡，提出其個人問題，然後工作人員可與納稅人進行合作，以解決問題，提供資訊，或酌情提供稅務局加急服務。透過追蹤這些個案的重複模式，納稅人權益保護辦公室還能識別出稅務局流程和程序中的系統性問題，並提出關於處理這些問題的解決方案建議。在該辦公室設立之前，複雜個案和變革宣導是以臨時的形式予以處理的，不進行正式的追蹤。因此，納稅人權益保護辦公室充當一個集中化的聯絡點，負責識別、協助和報告稅務局可在內部解決的系統性問題，減少依法報稅的障礙，增強稅務局內部對納稅人的問責。

由於其這一集中化的作用，納稅人權益保護辦公室通常還會充當社區組織的資源和協作夥伴，特別是那些與弱勢群體的經濟發展或稅務服務相關的組織。

納稅人權益倡導者擁有法定職權，其由局長進行任命，並駐點在稅務局內。這確保納稅人權益倡導者能夠保持獨立，保護該職位的工作，並確立其職權。從稅務局的角度來看，代表納稅人開展的這些工作是有益的，因為這些工作可促進納稅人自願依法報稅，增強納稅人對系統的信任。

納稅人問詢和個案

當納稅人聯絡納稅人權益保護辦公室尋求協助時，納稅人的問詢會被記錄在一個資料庫中，以確保該辦公室的資料得到準確、有效的追蹤。該資料庫僅可由納稅人權益保護辦公室的工作人員進行訪問，這旨在對問詢者及其請求的性質予以保密。該辦公室在 2022 年處理回應了 687 件問詢，這高度符合預期的問詢頻率以及該辦公室解決納稅人問題的能力。大多數問詢是透過電話、電子郵件或納稅人權益保護網頁上的表格收到的。只有不到 1% 的問詢是透過郵件或當面聯絡的方式收到的。收到問詢後，將會按主題分類，其中個人稅務和退稅狀況是最常見的類型；這可能表示存在需要予以調查的相關系統性問題。較不常見的問詢類型（或超出該辦公室職權範圍的問詢，如國稅局投訴）則更適合採取具體個案具體分析的方式。

在收到初步問詢後，該辦公室的工作人員將會研究其中的問題並嘗試予以解決。在 2022 年，有一半（50%）的問詢的解決方式是透過將納稅人引導至適當的稅務局科室或資源。同樣，大約有四分之一（22%）的問詢的解決方式是透過由納稅人權益保護辦公室直接解答納稅人的問題。大約有 18% 的問詢未能得到解決，原因不是因為納稅人聯絡了不正確的州政府部門，就是因為納稅人從未回應納稅人權益保護辦公室的溝通。

其餘 10% 的問詢則由於額外的複雜情況而被升級為個案，比如財務困難、加急時限或侵犯納稅人權利。在 2022 年，共有 66 件個案是從問詢立案的。個案會被追加分配資源和研究，通常涉及與稅務局內部的適當科室直接溝通，以調查和解決問題。對於問詢，解決時長的中位數為不到一天，但對於這些更為複雜的個案，結案時長的中位數為 6 天。這短於納稅人權益保護辦公室為其自己設定目標，即 14 天。結案後，納稅人權益倡導者將會記錄該個案是否導致稅務局對流程進行改革，以防止日後出現類似問題。在 2022 年，有 11 件個案導致了進行流程改革。第 3373 號眾議院法案允許納稅人權益倡導者發佈「納稅人援助令」，以敦促該機構對個人納稅人的個案採取行動。由於所有事項都在個案層面得到了解決，無需予以進一步升級，因此未曾發出任何納稅人援助令。

來自我們客戶的評價...

「我們兩人的報稅和繳稅經歷分別都已超過 50 年。你們認真傾聽我們在電話中討論的所有事項，密切關注我們在稅務局的狀況更新，對此我們深表感謝和認可。」

「我真的很高興俄勒岡州終於設立了這個辦公室，因為這對我極有幫助。」



納稅人權益保護工作亮點

亮點 1：開設納稅人權益保護辦公室

納稅人權益保護辦公室於 2022 年 1 月 3 日開設，配備有一名納稅人權益倡導者，一名雙語公共服務代表人，負責為納稅人提供專業服務和指導，以及一名研究分析員，負責創建和管理納稅人問詢資料庫，對複雜個案進行深入分析，識別政策或程序上的問題，並制定解決方案以解決這些問題。稅務局網站上增設了納稅人權益保護的網頁，以增強民眾的可及性，並創建了一個內部客戶關係管理 (CRM) 系統，以管理該辦公室與客戶的互動，並對相關指標進行追蹤。

亮點 2：更新納稅人權利文檔

俄勒岡州的《納稅人權利法案》（《俄勒岡州修訂法規》第 305.860-900 條）最初於 1989 年由州議會通過，並由稅務局出版了一本介紹這些權利的宣傳冊。這本宣傳冊並未針對電腦訪問而進行重新設計，而且該文檔的數位格式令人感到混淆，難以閱讀。2022 年 3 月，在納稅人權益倡導者的指導下，該文檔的更新和重新設計版本《您作為納稅人的權利》被增加至稅務局的線上表格和出版物資料庫中。此外還在稅務局網站上增加了一個網頁版本，並在納稅人權益保護網頁上設置了連結。網頁和數字文檔都均已翻譯有粵語、國語、俄語、西班牙語和越南語版本，這些文檔與英語版本一同發佈。



亮點 3：外聯和夥伴關係

在設立的首年，已透過多場新聞發佈、一次電視採訪和兩次電臺採訪（其中一次為西班牙語）來幫助民眾瞭解納稅人權益保護辦公室的宗旨。透過 Twitter、電子郵件和時事通訊宣傳活動進行了線上外聯。在由俄勒岡州國土安全部與納稅人權益保護辦公室合作舉辦的一場西班牙語網路研討會上，提供了有關收入所得稅抵免的資訊，並在國會議員伯納米奇（Bonamici）主持的另一場網路研討會上，提供了關於獲取稅務資源的指導。類似的資訊還被當面提供給俄勒岡州索馬里裔美國人委員會。在商業多元化研究所活動中的一場研討會上，納稅人權益保護辦公室與法律診所合作，提供了更具體的建議。社區夥伴關係也是納稅人權益保護辦公室實現其宗旨的關鍵所在。工作人員參加了 OSBAR、OSCPA、印第安人服務立法委員會以及經濟發展和社區服務部落群的會議。從事報稅協助和稅務改革宣導的團體（例如，大都會家庭服務中心，福特家庭基金會）將納稅人權益保護辦公室作為一項資訊、合作和宣導的資源。



主要成就

成就 1：戰略規劃倡議

在開設納稅人權益保護辦公室之前，該機構通過了 2022-2027 年戰略計畫，其中包括十三個主要目標。其中的兩個目標（即升級為現代化呼叫中心和電話系統，以及提高通信品質）已被納稅人權益保護辦公室確認為優先事項，該機構在實現這些目標方面已取得了重大進展。

2021 年，俄勒岡州議會指示稅務局制定一項計畫，對其客戶呼叫中心進行現代化升級和加強。該部門聘請了一位呼叫中心改進顧問，以透過制定一項全面的客戶體驗戰略，改善整體的客戶參與度。顧問的最終報告提供了關於客戶體驗的改善建議，並納入了實施的戰略/路線圖。納稅人權益保護辦公室參與了顧問的研究，利用客戶問詢和報告給該辦公室的客戶體驗評價，提供了相關的回饋意見。為了執行報告中提供的建議，該機構設立了一名客戶體驗主管，並已全面開始開展工作以識別並實施戰略，從而實現其升級為現代化呼叫中心和電話系統的目標。納稅人權益保護辦公室將繼續積極參與這些工作，因為這是改善客戶服務的其中一項最關鍵戰略。

為了使面向納稅人的信件和通知更易於閱讀和理解，稅務局成立了一個專案小組，負責審查和修改近 500 封不同的信件。納稅人權益保護辦公室是該專案的參與者，並代表納稅人提出相關建議。該專案將分階段完成，預計將於 2027 年全面完成。這些工作將提升與納稅人間的溝通的明確度和一致性，包括提供多種語言版本的信件和通知，以更好地服務於俄勒岡州歷史上和目前獲得服務和資源不足的社區。

成就 2：退稅支票偽造

納稅人權益保護辦公室已對多件個案予以立案，以調查與據稱用偽造簽名兌現退稅支票有關的問題。當納稅人聲稱其退稅支票因偽造而被兌現時，稅務局會向納稅人郵寄必須填寫的表格，以便向俄勒岡州財政部提起偽造事件的索賠。現有的政策規定，銀行必須在重新簽發支票之前，將遭竊的資金退回給稅務局。

為了避免給納稅人造成困難，並與其他俄勒岡州政府機構的政策保持一致，納稅人權益保護辦公室已建議修改稅務局的程序，在多數偽造個案中預先重新簽發支票。目前正在與該機構進行合作，以使政策改革實現制度化。納稅人權益倡導者也在監督流程的改進，比如允許納稅人自行列印和提交特定的表格，以及確保及時與辦理此流程的納稅人進行後續聯絡。

成就 3：郵件退回

2021 年，在稅務局寄給納稅人的 500 多萬件郵件中，約有 4% 因地址未更新或不正確而無法投遞並被退回。稅務局目前用於重新處理退回郵件的程序有限，導致因向已知的無效地址重複寄送郵件而產生費用，徵稅工作受到延誤，依法報稅程度降低。納稅人可能會因為稅務局未及時進行溝通而失去上訴機會，積累罰款，債務被轉給催收程序。

納稅人權益保護辦公室已就如何改善退回郵件處理程序進行研究，並將向領導層提出相關建議，包括利用現有的技術基礎設施，停止向已知的無效地址郵寄郵件，並在郵件被退回時更加注重更新納稅人的地址。如果這些建議得到實施，預計每年將為稅務局節省約 50 萬美元的直接郵寄費用，此外還將節省與催收流程和支付退稅利息相關的間接費用。這些建議的改革也有望透過更及時的溝通來改善納稅人服務和自願依法報稅。

成就 4：和解提議

根據《俄勒岡州修訂法規》第 305.155 條以及《俄勒岡州行政法規》第 150-305-0090 條，允許納稅人向稅務局提交「和解提議」，以試圖解決稅務債務，包括利息和罰款。該流程長期以來一直是鼓勵納稅人解決債務和重新融入稅務系統的一項積極資源。然而，納稅人權益保護辦公室透過納稅人的回饋瞭解到，由於必須提供的資訊的複雜性和準確性，該流程對某些債務人來說是不合理的負擔，特別是對於低收入個人來說。

和解提議流程的負責部門經常收到這種回饋，他們已經在對該流程進行流程改進審查。在審查過程中，該部門設計了一個名為「主動式和解提議」的新概念，為納稅人解決其債務創造了另一種方式。根據這一概念，當一個納稅人符合特定的標準時，該部門將主動與納稅人聯絡，並提出一個低於其欠款的和解提議（基於納稅人的償付能力和債務催收的可能性）。這種主動式措施解決的情況包括：納稅人很可能不清楚和解提議流程的存在，納稅人在完成和解提議申請方面有語言障礙，或納稅人可能沒有能力聘請執業者代表其處理相關事項。這項創新性、前瞻性的工作旨在為弱勢群體打破障礙，納稅人權益保護辦公室對其表示讚賞，並鼓勵繼續予以發展和實施。

建議

問題 1:

退稅延遲增加了納稅人的問詢和個人的挫敗感。此外，當納稅人致電或提交線上問詢時，被告知其退稅「正在處理中」，由於答覆缺乏明確性，導致產生更多的問詢。

納稅人權益保護辦公室承認，大多數退稅是及時提供的，但在某些情況下，延遲是不可避免的。但該機構可以採取一些措施來減少客戶的困惑和顧慮，以便客戶能夠相應地調整自己的財務狀況。

建議 1:

評估報稅流程以提供退稅，並給予納稅人更具體的資訊，更快滿足時限要求。

問題 2:

客戶在透過正常管道與該機構聯絡後，經常仍有問題未得到答覆，或答覆出現延遲的情況。

在向納稅人權益保護辦公室提出問詢的原因中，最常見的原因是客戶認為其等待答覆的時間過長，或者其得到的答覆不充分。

建議 2:

該機構應將問詢分配到適當的類別，以便能夠由具有相關技能和資訊的工作人員來提供協助。工作人員應接受交叉培訓，進行跨團隊工作，以便獲得相關知識，加強其回答客戶問題的能力。此外還應開發新的培訓機會，以確保全機構範圍客戶體驗的一致性，並為工作人員提供資源，以賦能其決策能力和客戶服務關係。

問題 3:

複雜的房產稅法導致問詢十分耗時。

在向納稅人權益保護辦公室提出的問詢中，與房產稅有關的問詢並不頻繁，但這些問詢往往需要花費最多的時間來審查和回答。納稅人對其房產稅事項進行上訴的系統運行良好。納稅人權益保護辦公室有信心，納稅人的關切能夠透過正常管道得到妥善處理。最常見的情況是，納稅人的問詢產生自其對於評估價值的困惑。隨著 1997 年選民批准通過第 50 號議案，每處房產的評估價值相當於該房產 1995-96 年價值的 90%。在當時，這一價值普遍顯著低於市場價值。如果一處房產的評估價值低於其市場價值，縣政府官員可每年將其評估價值最多提高 3%。這往往是納稅人發現房產稅帳單上有「莫名增加」的來源。由於評估值往往大幅低於市場價值，即使市場價值有所下降，評估值仍然可能上升，例如在上次經濟衰退中。

建議 3:

俄勒岡州的房產稅法律在予以修改之前，將仍然是複雜的。稅務專業人員和主管機構應保持警惕，找出能夠協助納稅人理解這些法律的方法、改進和解決方案。

問題 4:

免費的小型企業稅務協助並不容易獲得。

稅務局具備出色的工作人員和資源，可協助小型企業解決特定的報稅問題，但他們無法幫助小型企業處理許多複雜的稅務問題，也無法獨自接觸這一龐大的群體。個人可以找到免費的報稅計畫，但對於小型企業主來說卻很難甚至不可能找到。

建議 4:

稅務局和其他主管機構應找出並確定有意義的解決方案，為小型企業主提供稅務協助，具體可能包括資助專門面向小型企業的培訓、報稅和法律援助可及性。

問題 5:

目前，納稅人代表人有賴於他們的客戶向他們告知關於非依法報稅的事項，如催收通知。他們認為，由於遺漏或未及時將這些事項從納稅人傳達給其代表人，往往會導致不必要且代價高昂的問題升級。

許多納稅人代表人認為，直接收到資訊將使他們能夠與稅務局溝通，並能更有效地幫助他們的客戶，並減少稅務局在此類事項上耗費的時間和精力。

建議 5:

稅務局應尋求機會向納稅人及其代表人寄送稅務局的信函和催收通知，並向代表人告知他們可在「Revenue Online（線上營收）」上查看客戶材料。

問題 6:

納稅人用於指定授權代表人的表格（150-800-005「稅務資訊授權書和代表權委託書」）給納稅人帶來困惑，並造成處理錯誤。

目前，該表格上有兩個方框可以勾選，即「稅務資訊授權書」和「代表權委託書」。納稅人經常不確定應該勾選哪個方框，從而同時選擇這兩個方框。該表格還缺少一個要求將通知副本寄送給授權代表人的選項。這些缺陷導致了與稅務局員工繞過委託書有關的納稅人權利問題。

建議 6:

該表格目前正在進行重新設計，為防止這些問題，並簡化納稅人體驗，應考慮作出以下具體修改：

- 刪去重複的部分，簡化目前草案版本中的技術語言，特別注重消除複雜性，避免納稅人和稅務局員工的出錯機會。密西根州財政部第 151 號表格便是一個很好的範本，該表格允許指定授權，同時避免處理衝突。
- 增加一個勾選方框，大意是：「勾選是否需要寄送通知和溝通的副本」；在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，制定計畫在下一次進行更新時，為委託書和稅務資訊授權書分開創建兩個表格，以便與國稅局的做法保持一致，並減少困惑和處理錯誤。

個案研究

在一個已經很複雜的稅務系統中，如果納稅人遭受困難生活經歷，如失業或健康問題，納稅人會感到十分無助。納稅人權益保護辦公室充當著一個友好的聯絡點，為納稅人提供面對面的溝通和耐心的傾聽。納稅人經常分享稱，他們「只是不知道從哪裡開始」或「感到尷尬和羞愧」。透過與納稅人權益保護辦公室聯絡，納稅人能夠獲得一項與該機構合作的資源，以緩解顧慮和解決債務問題。一名納稅人發現自己無法在節日季到來前支付租金。透過與稅務局合作，對情況進行解釋說明，納稅人權益保護辦公室順利在節日季到來前找到了一個讓各方都滿意的解決方案。

有些事項具有複雜性和罕見性，而納稅人權益保護辦公室具備相關技能和資源，致力於找出問題的答案。在一件個案中，一名納稅人知道自己被拖欠 6000 美元的款項，該納稅人需要這筆錢來更換熱水器，在納稅人之前與稅務局進行的接觸中，並未能夠識別出存在的問題。在納稅人向納稅人權益保護辦公室求助後，工作人員開始著手審查交易和紀錄，並與多個科室的工作人員進行溝通。結果發現，一個罕見的系統錯誤導致這筆錢未能被存入納稅人的帳戶。這一事項得到了解決，納稅人很快便收到了其的 6000 美元。

總結

眾議院第 3373 號法案的通過，標誌著在俄勒岡州設立納稅人權益保護辦公室這項重要工作的開始。在設立的首年，該計畫已強化了向納稅人提供的服務，為稅務局創造機會主動與納稅人建立連結，並與社區組織形成了協作式夥伴關係。透過這些工作，納稅人在該機構中獲得了話語權，此外，稅務局已經看到了一些變化，這些變化預計將提升系統的公平性，促進自願依法報稅。

