

VĂN PHÒNG LUẬT SƯ CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ

BÁO CÁO NĂM 2022

Sở thuế tiểu bang Oregon

Ngày 15 tháng 02 năm 2023





Công nhận đất đai

Chúng tôi muốn ghi nhận nhiều bộ lạc và bộ tộc xem Oregon là lãnh thổ tổ tiên của họ, bao gồm Burns Paiute, bộ lạc liên minh Coos, Lower Umpqua và Siuslaw, bộ tộc da đỏ Cow Creek, bộ lạc liên minh Grand Ronde, bộ lạc liên minh Siletz, các bộ lạc liên minh Warm Springs, các bộ lạc liên minh khu bảo tồn người da đỏ Umatilla, bộ lạc da đỏ Coquille và các bộ lạc Klamath; và tôn vinh mối quan hệ hiện đang có giữa đất đai, thực vật, động vật và con người bản địa ở nơi này mà ngày nay chúng ta gọi là Oregon. Chúng tôi công nhận chủ quyền liên tục của chín bộ lạc được liên bang công nhận có quan hệ với nơi này và cảm ơn họ đã tiếp tục dạy chúng tôi cách tất cả chúng ta có thể cùng nhau sống chung và chúng tôi tiếp tục cố gắng làm việc trên cơ sở chính phủ với chính phủ với chín bộ lạc được liên bang công nhận.

NỘI DUNG

04 Báo cáo của Luật sư của người nộp thuế

05 Miêu tả văn phòng

06 Các câu hỏi và vụ việc của người nộp thuế

08 Những điểm nổi bật của Luật sư của người nộp thuế

10 Thành tựu

12 Khuyến nghị

15 Nghiên cứu trường hợp

16 Kết luận



BÁO CÁO CỦA LUẬT SƯ CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ

Theo ORS 305.802, tôi gửi Báo cáo hai năm một lần của Văn phòng Luật sư của người nộp thuế bang Oregon cho năm 2022. Các báo cáo này yêu cầu bao gồm các miêu tả về các khiếu nại của người nộp thuế, các hành động thực hiện giải quyết các khiếu nại đó, đánh giá của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ của Sở Thuế, các rào cản đối với việc thu thuế công bằng và hợp lý, và các khuyến nghị cho các nhà hoạch định chính sách cải thiện hệ thống thuế. Báo cáo sau đây bao gồm các yếu tố này và mặc dù các báo cáo trong tương lai sẽ thu thập dữ liệu của hai năm, nhưng báo cáo đầu tiên này chỉ bao gồm dữ liệu của một năm đáp ứng yêu cầu nộp vào các năm lẻ.

Văn phòng Luật sư của người nộp thuế bang Oregon được thành lập theo HB 3373 nhằm hỗ trợ người nộp thuế thu thập thông tin, đánh giá khiếu nại, xác định các rào cản đối với dịch vụ công bằng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho người nộp thuế có vấn đề không được giải quyết thông qua các kênh thông thường và đại diện cho quyền lợi của người nộp thuế trong việc hoạch định chính sách, trong số các mục đích khác được liệt kê trong ORS 305.800. Khi thành lập văn phòng này, bang Oregon đã noi gương IRS và nhiều tiểu bang khác có những luật sư chính thức của người nộp thuế có nguồn gốc từ năm 1979. HB 3373 đã dựa trên lịch sử này và các phương pháp hay nhất bằng cách tạo ra các cách mà văn phòng cam kết với công chúng về tính độc lập của mình, kiểm tra các vấn đề của người nộp thuế cá nhân và hệ thống, thiết lập các chỉ số thi hành và dành đủ nguồn lực cho văn phòng. Báo cáo này cho thấy nhiều cách mà Văn phòng Luật sư của người nộp thuế phản ánh những thực tiễn tốt nhất trong hoạt động của mình.

Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đã trả lời 687 câu hỏi trong năm 2022, trong số này có 66 câu hỏi được nâng lên thành các vụ việc và phân chia tới các nguồn lực bổ sung để tìm giải pháp. Trong số những vụ việc đó, 25% dẫn đến thay đổi quy trình có thể ngăn chặn các sự cố tương tự trong tương lai. Mức độ dịch vụ này phù hợp tốt với năng lực hiện tại của văn phòng khi giải quyết các vấn đề và biện hộ thay mặt cho người nộp thuế. “Thuế cá nhân” và “tình trạng hoàn thuế” được xác định là các lĩnh vực có các vấn đề mang tính hệ thống cần khuyến nghị thay đổi cụ thể. Các sự kiện tiếp cận các doanh nghiệp nhỏ và các nhóm cộng đồng cùng với quan hệ đối tác với các tổ chức phát triển kinh tế phục vụ các nhóm người Mỹ da đỏ (ví dụ: Nhóm bộ lạc phát triển kinh tế & dịch vụ cộng đồng), các gia đình lao động có thu nhập thấp (ví dụ: MFS-CASH Oregon) và các cộng đồng nông thôn (ví dụ: Ford Family Foundation) cũng được thông báo các hoạt động của văn phòng này.

Kết quả từ các quan hệ đối tác, dữ liệu câu hỏi của người nộp thuế và các nguồn tương tự này, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế cũng đã xác định các lĩnh vực cần cải thiện. Một số, chẳng hạn như quy trình khiếu nại hoàn thuế giả mạo và thủ tục gửi thư bị trả lại, đang được nỗ lực cải tiến liên tục. Những vấn đề khác, nêu trong phần Đề xuất của báo cáo này, vẫn còn tồn đọng. Chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục cải thiện tính công bằng, minh bạch và hiệu quả của việc thu thuế thông qua các nỗ lực biện hộ của mình.



Trân trọng,
Codi Trudell, Luật sư của người nộp thuế bang Oregon

MIÊU TẢ VĂN PHÒNG

La Văn phòng Luật sư của người nộp thuế được thành lập theo Đạo luật Hạ viện 3373 của Cơ quan Lập pháp bang Oregon năm 2021, có hiệu lực vào ngày 1 tháng 1 năm 2022. Trước khi đạo luật này được thông qua, bang Oregon là một trong số ít tiểu bang không có văn phòng luật sư của người nộp thuế; không có tài nguyên trung tâm nào cung cấp cho người nộp thuế tiếp cận Sở Thuế (DOR) để giải quyết các vấn đề không thể xử lý thông qua các kênh tiêu chuẩn. Theo HB 3373, mục đích của văn phòng này là “trực tiếp hỗ trợ người nộp thuế... bảo đảm người nộp thuế và đại diện của họ hiểu và sử dụng các chính sách, quy trình và thủ tục có sẵn giải quyết các vấn đề liên quan đến các chương trình thuế... do sở thuế quản lý.”

ORS 305.800-803 miêu tả vai trò và trách nhiệm của Luật sư của người nộp thuế. Các chức năng chính của các luật sư là hỗ trợ người nộp thuế thu thập thông tin, đánh giá khiếu nại, xác định các rào cản đối với dịch vụ công bằng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho người nộp thuế có vấn đề không được giải quyết thông qua các kênh thông thường và đại diện cho quyền lợi của người nộp thuế trong việc hoạch định chính sách. Để duy trì trách nhiệm giải trình và tính minh bạch, Luật sư của người nộp thuế phải báo cáo với Hội đồng Lập pháp Oregon hai năm một lần.

Người nộp thuế đã sử dụng hết các quy trình thông thường nhưng không thể nhận được hỗ trợ có thể liên lạc với Văn phòng Luật sư của người nộp thuế về các vấn đề cá nhân của họ, và sau đó nhân viên có thể làm việc với người nộp thuế giải quyết vấn đề, cung cấp thông tin hoặc thúc đẩy dịch vụ thích hợp của DOR. Bằng cách theo dõi các hình mẫu đã xảy ra trong những trường hợp này, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế cũng xác định các vấn đề mang tính hệ thống trong các quy trình và thủ tục của DOR và đề xuất các giải pháp giải quyết. Trước khi thành lập văn phòng này, các trường hợp phức tạp và biện hộ thay đổi đã được giải quyết trên cơ sở đặc biệt mà không có theo dõi chính thức. Do đó, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đóng vai trò là đầu mối liên lạc tập trung xác định, hỗ trợ và báo cáo các vấn đề mang tính hệ thống mà DOR có thể giải quyết nội bộ, giảm bớt các rào cản đối với việc tuân thủ và tăng trách nhiệm giải trình của DOR đối với người nộp thuế.

Do vai trò tập trung này, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế cũng thường đóng vai trò là nguồn lực và đối tác hợp tác cho các tổ chức cộng đồng, đặc biệt là những tổ chức liên quan đến phát triển kinh tế hoặc dịch vụ thuế cho các nhóm dân cư dễ bị tổn thương.

Luật sư của người nộp thuế có thẩm quyền theo luật định, do giám đốc chỉ định, và nằm trong Sở Thuế. Điều này đảm bảo Luật sư của người nộp thuế duy trì tính độc lập, bảo vệ vị trí công việc và thiết lập thẩm quyền của mình. Từ quan điểm của DOR, những nỗ lực thay mặt người nộp thuế này có lợi ở chỗ họ có thể cải thiện việc tuân thủ tự nguyện trong việc khai thuế và tăng niềm tin vào hệ thống.

CÁC CÂU HỎI VÀ VỤ VIỆC CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ

Khi người nộp thuế liên lạc với Văn phòng Luật sư của người nộp thuế để tìm kiếm sự hỗ trợ, câu hỏi của họ sẽ được ghi vào cơ sở dữ liệu bảo đảm dữ liệu của văn phòng được theo dõi chính xác và hiệu quả. Cơ sở dữ liệu này chỉ được nhân viên của Văn phòng Luật sư của người nộp thuế truy cập nhằm bảo vệ tính bảo mật của những người đưa ra câu hỏi và bản chất các câu hỏi của họ. Văn phòng đã trả lời 687 câu hỏi trong năm 2022, điều này phù hợp với cả tần suất câu hỏi dự kiến và khả năng văn phòng giải quyết các vấn đề của người nộp thuế. Hầu hết các câu hỏi được nhận qua điện thoại, email hoặc mẫu trên trang mạng Luật sư của người nộp thuế. Các câu hỏi qua thư hoặc liên lạc trực tiếp chỉ chiếm ít hơn 1%. Các câu hỏi được phân loại theo chủ đề khi nhận, với thuế cá nhân và trạng thái hoàn thuế là phổ biến nhất; điều này có thể chỉ ra rằng có thể có các vấn đề hệ thống liên quan cần điều tra. Các loại câu hỏi ít phổ biến hơn (hoặc những loại nằm ngoài phạm vi hoạt động của văn phòng, như khiếu nại của IRS) sẽ được phục vụ tốt hơn trong từng trường hợp cụ thể.

Sau khi nhận được câu hỏi ban đầu, nhân viên Văn phòng Luật sư của người nộp thuế (TAO) nghiên cứu vấn đề và cố gắng giải quyết. Trong năm 2022, một nửa (50%) câu hỏi đã được giải quyết đơn giản bằng cách hướng người nộp thuế đến đơn vị hoặc nguồn lực thích hợp của Sở Thuế. Tương tự, khoảng một phần tư (22%) câu hỏi đã được chính TAO giải quyết bằng cách trả lời trực tiếp câu hỏi của người nộp thuế. Khoảng 18% các câu hỏi không thể giải quyết vì người nộp thuế đã liên lạc với cơ quan chính quyền tiểu bang không đúng chức năng hoặc người nộp thuế chưa bao giờ trả lời các liên lạc của TAO.

10% câu hỏi còn lại được nâng lên thành các vụ việc do có thêm sự phức tạp như khó khăn tài chính, thời gian gấp rút hoặc vi phạm quyền của người nộp thuế. Tổng cộng, 66 vụ việc đã được mở hồ sơ từ các câu hỏi trong năm 2022. Các vụ việc được phân chia tới các nguồn lực và nghiên cứu bổ sung, thường liên quan đến việc liên lạc trực tiếp với (các) đơn vị thích hợp trong Sở Thuế điều tra và giải quyết các vấn đề. Trong khi thời gian trung bình giải quyết một câu hỏi là ít hơn một ngày, những vụ việc này phức tạp hơn mất trung bình 6 ngày để kết thúc. Thời gian này nằm trong khoảng thời gian mục tiêu là 14 ngày mà Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đặt ra cho chính họ. Sau khi đóng một vụ việc, Luật sư của người nộp thuế ghi lại liệu trường hợp đó có dẫn đến thay đổi đối với các quy trình của DOR để có thể ngăn ngừa các vấn đề tương tự trong tương lai hay không. Mười một vụ việc dẫn đến thay đổi quy trình trong năm 2022. HB 3373 cho phép luật sư của người nộp thuế ban hành “lệnh hỗ trợ người nộp thuế” buộc cơ quan thuế hành động trong vụ việc của cá nhân người nộp thuế. Vì tất cả các vấn đề đã được giải quyết ở cấp độ vụ việc nên không cần nâng cấp thêm và do đó, không ban hành lệnh hỗ trợ người nộp thuế nào.

Khách hàng của chúng tôi nói gì...

“Cả hai chúng tôi đều đã khai thuế và nộp tiền thuế hơn 50 năm. Sự quan tâm của luật sư đối với tất cả các vấn đề mà chúng tôi thảo luận qua điện thoại VÀ cập nhật về trạng thái của chúng tôi với DOR được đánh giá cao và ghi nhận.”

“Tôi thực sự vui mừng vì cuối cùng bang Oregon đã thành lập văn phòng này vì điều này cực kỳ có ích.”



NHỮNG ĐIỂM NỔI BẬT CỦA LUẬT SƯ CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ

Điểm nổi bật #1: Mở Văn phòng Luật sư của người nộp thuế

Văn phòng Luật sư của người nộp thuế được mở vào ngày 3 tháng 1 năm 2022 có Luật sư của người Người nộp thuế, một đại diện dịch vụ công song ngữ cung cấp dịch vụ và hướng dẫn chuyên môn cho người nộp thuế, và nhà phân tích nghiên cứu tạo lập và quản lý cơ sở dữ liệu về các câu hỏi của người nộp thuế, cung cấp phân tích sâu hơn về các trường hợp phức tạp, và xác định các vấn đề chính sách hoặc thủ tục và tạo ra các giải pháp giải quyết chúng. Một trang mạng dành cho Luật sư của người nộp thuế đã được bổ sung vào trang mạng DOR cung cấp truy cập nâng cao cho công chúng và hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) nội bộ được tạo để quản lý các tương tác của văn phòng với khách hàng và theo dõi các số liệu.

Điểm nổi bật #2: Cập nhật tài liệu về quyền của người nộp thuế

“Đạo luật quyền của người nộp thuế” bang Oregon (ORS 305.860-900) được cơ quan lập pháp tiểu bang thông qua đầu tiên vào năm 1989, và tập sách nhỏ được Sở Thuế xuất bản miêu tả các quyền đó. Tập sách nhỏ này chưa được thiết kế lại để truy cập bằng máy tính và tài liệu này khó hiểu và khó đọc ở định dạng kỹ thuật số. Vào tháng 3 năm 2022, một phiên bản cập nhật và thiết kế lại của tài liệu này có tựa đề “Quyền của người nộp thuế” đã bổ sung vào thư viện ấn phẩm và mẫu trực tuyến của DOR theo hướng dẫn của Luật sư của người nộp thuế. Một phiên bản trang mạng cũng được bổ sung vào trang mạng của DOR và được liên kết từ trang mạng Luật sư của người nộp thuế. Cả trang mạng và tài liệu kỹ thuật số đều được dịch sang tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt và những tài liệu này đã được xuất bản cùng với các phiên bản tiếng Anh.



Điểm nổi bật #3: Tiếp cận và Quan hệ đối tác

Các thông cáo báo chí, một cuộc phỏng vấn trên truyền hình và hai cuộc phỏng vấn trên đài phát thanh (một bằng tiếng Tây Ban Nha) đã được sử dụng nhằm thu hút công chúng tham gia vào sứ mệnh của Văn phòng Luật sư của người nộp thuế trong năm đầu tiên thành lập. Các chiến dịch tiếp cận trực tuyến đã được thực hiện thông qua Twitter, email và bản tin. Thông tin về tín dụng Thuế thu nhập nhận được đã được cung cấp trong hội thảo trực tuyến bằng tiếng Tây Ban Nha do DHS của bang Oregon chủ trì hợp tác với Văn phòng Luật sư của người nộp thuế và hướng dẫn truy cập các tài liệu thuế được cung cấp trong một hội thảo trực tuyến khác do Dân biểu Bonamici tổ chức. Thông tin tương tự được cung cấp trực tiếp cho Hội đồng người Mỹ gốc Somali của bang Oregon và Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đã hợp tác với các phòng thực hành luật đưa ra lời khuyên cụ thể hơn trong hội thảo tại một sự kiện của Viện Đa dạng Doanh nghiệp. Quan hệ đối tác cộng đồng cũng là chìa khóa cho sứ mệnh của Văn phòng Luật sư của người nộp thuế. Nhân viên đã tham gia các cuộc họp của OSBAR, OSCPA, Ủy ban Lập pháp về Dịch vụ của Người da đỏ, và Nhóm Bộ lạc Phát triển Kinh tế & Dịch vụ Cộng đồng. Các nhóm tham gia hỗ trợ khai thuế và vận động cải cách thuế (ví dụ: Metropolitan Family Services, Ford Family Foundation) sử dụng Văn phòng Luật sư của người nộp thuế làm nguồn thông tin, cộng tác và vận động.



THÀNH TỰU

#1. Sáng kiến lập kế hoạch chiến lược

Trước khi khai trương Văn phòng Luật sư của người nộp thuế, cơ quan thuế đã thông qua một kế hoạch chiến lược cho giai đoạn 2022-2027 bao gồm 13 mục tiêu chính. Hai trong số các mục tiêu này--nâng cấp lên hệ thống điện thoại và trung tâm cuộc gọi hiện đại và cải thiện chất lượng thư từ--được Văn phòng Luật sư của người nộp thuế công nhận là những ưu tiên mà cơ quan thuế đã có những bước tiến lớn hoàn thành.

Năm 2021, Cơ quan Lập pháp bang Oregon đã chỉ dẫn DOR xây dựng kế hoạch hiện đại hóa và nâng cao các trung tâm hỗ trợ khách hàng của mình. Văn phòng đã thuê một chuyên gia tư vấn cải thiện trung tâm cuộc gọi để phát triển một chiến lược trải nghiệm khách hàng toàn diện nhằm cải thiện mức độ tương tác của khách hàng nói chung. Báo cáo cuối cùng của chuyên gia tư vấn đưa ra các khuyến nghị cải thiện trải nghiệm của khách hàng và bao gồm chiến lược/lộ trình thực hiện. Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đã tham gia vào nghiên cứu của nhà tư vấn, cung cấp phản hồi từ các câu hỏi và trải nghiệm của khách hàng được báo cáo cho văn phòng. Để thực hiện các khuyến nghị của báo cáo, cơ quan thuế đã thành lập Giám đốc Trải nghiệm Khách hàng và bắt đầu nỗ lực toàn diện để xác định và thực hiện các chiến lược nhằm đáp ứng mục tiêu nâng cấp lên hệ thống điện thoại và trung tâm cuộc gọi hiện đại. Văn phòng Luật sư của người nộp thuế sẽ tiếp tục là một phần của những nỗ lực này, vì đây là một trong những chiến lược quan trọng nhất nhằm cải thiện dịch vụ khách hàng.

Để lập các thư và thông báo cho người nộp thuế dễ đọc và dễ hiểu hơn, DOR đã thành lập một nhóm dự án xem xét và sửa đổi gần 500 thư khác nhau. Văn phòng Luật sư của người nộp thuế là một phần của dự án và đưa ra các khuyến nghị thay mặt cho người nộp thuế. Dự án sẽ được hoàn thành theo từng giai đoạn với dự kiến hoàn thành toàn bộ vào năm 2027. Những nỗ lực này cải thiện sự rõ ràng và tạo ra thông tin liên lạc nhất quán hơn với người nộp thuế, bao gồm cung cấp thư và thông báo bằng nhiều ngôn ngữ nhằm phục vụ tốt hơn cho các cộng đồng có nguồn lực hạn chế và từ lâu đến nay không được phục vụ đầy đủ ở bang Oregon.

#2. Giả mạo séc hoàn thuế

LaVán phòng Luật sư của người nộp thuế đã mở một số vụ việc điều tra các vấn đề liên quan đến séc hoàn thuế được cho là đã chuyển đổi thành tiền mặt bằng chữ ký giả mạo. Khi người nộp thuế cáo buộc rằng séc hoàn thuế của họ đã được đổi thành tiền mặt do giả mạo, Sở Thuế sẽ gửi cho họ các mẫu phải được hoàn thành để mở khiếu nại giả mạo với Kho bạc Tiểu bang Oregon. Chính sách hiện tại quy định rằng ngân hàng phải trả lại số tiền bị đánh cắp cho DOR trước khi phát hành lại séc.

Trong nỗ lực tránh gây khó khăn cho người nộp thuế và phù hợp với chính sách của các cơ quan khác ở bang Oregon, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đã khuyến nghị thay đổi thủ tục DOR để chủ động phát hành lại séc trong nhiều trường hợp giả mạo. Việc hợp tác với cơ quan thuế nhằm hệ thống hóa thay đổi chính sách đang diễn ra. Luật sư của người nộp thuế cũng đang giám sát các cải tiến quy trình như cho phép người nộp thuế tự in và gửi các mẫu được chọn cũng như đảm bảo liên lạc theo dõi kịp thời với người nộp thuế đang thực hiện quy trình này.

#3. Thư bị trả lại

Trong năm 2021, khoảng 4% trong số hơn 5 triệu thư tín do Sở Thuế gửi cho người nộp thuế không gửi được bị trả lại do địa chỉ chưa được cập nhật hoặc địa chỉ không chính xác. DOR hiện có các thủ tục hạn chế xử lý lại thư bị trả lại, dẫn đến chi phí phát sinh từ việc gửi thư nhiều lần đến các địa chỉ sai đã biết, chậm trễ trong việc thu thuế và giảm khả năng tuân thủ. Người nộp thuế có thể mất cơ hội kháng cáo, bị phạt cộng dồn hoặc bị chuyển nợ sang truy thu do DOR liên lạc không kịp thời.

Văn phòng Luật sư của người nộp thuế đã nghiên cứu và sẽ đưa ra các khuyến nghị cho lãnh đạo cải thiện việc xử lý thư bị trả lại, bao gồm sử dụng cơ sở hạ tầng công nghệ hiện có để ngừng gửi thư đến các địa chỉ sai đã biết và chú trọng hơn vào việc cập nhật địa chỉ của người nộp thuế khi thư bị trả lại. Nếu được triển khai, những đề xuất này dự kiến sẽ tiết kiệm cho DOR khoảng \$500,000 chi phí gửi thư trực tiếp hàng năm bên cạnh các chi phí phụ liên quan đến quy trình thu nợ và tiền lãi trả cho các khoản hoàn thuế. Những thay đổi từ khuyến nghị cũng kỳ vọng sẽ cải thiện dịch vụ của người nộp thuế và sự tuân thủ tự nguyện thông qua việc liên lạc kịp thời hơn.

#4. Đề nghị giải quyết

Căn cứ theo ORS 305.155 và OAR 150-305-0090, người nộp thuế được phép gửi “Đề nghị giải quyết” tới DOR nhằm cố gắng giải quyết nợ thuế, bao gồm tiền lãi và tiền phạt. Quá trình này từ lâu là một nguồn lực tích cực khuyến khích người nộp thuế giải quyết nợ và tái nhập vào hệ thống thuế. Tuy nhiên, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế thông qua phản hồi của người nộp thuế biết rằng quy trình này là gánh nặng quá mức đối với một số người nộp thuế do tính phức tạp và chính xác của thông tin phải cung cấp, đặc biệt đối với các cá nhân có thu nhập thấp.

Phản hồi này quen thuộc với bộ phận phụ trách quy trình và họ đã tiến hành tốt việc đánh giá cải tiến quy trình đối với quy trình Đề nghị giải quyết. Là một phần của đánh giá đó, bộ phận này đã thiết kế một giải pháp mới có tên là “Đề nghị Giải quyết Chủ động” nhằm tạo ra một cách khác để người nộp thuế giải quyết khoản nợ của họ. Theo giải pháp này, khi người nộp thuế đáp ứng các tiêu chí nhất định, bộ phận này sẽ chủ động liên lạc với người nộp thuế và đưa ra đề nghị giải quyết ít hơn số tiền họ nợ (dựa trên khả năng thanh toán và khả năng thu nợ của người nộp thuế). Bước chủ động này giải quyết các tình huống mà người nộp thuế có thể không biết về quy trình Đề nghị giải quyết tồn tại, họ gặp rào cản ngôn ngữ khi hoàn thành đơn Đề nghị giải quyết, hoặc có lẽ không đủ khả năng để một luật sư đại diện cho họ trong lĩnh vực này. Văn phòng Luật sư của người nộp thuế hoan nghênh nỗ lực đổi mới và có tư duy tiến bộ này nhằm phá vỡ các rào cản đối với các nhóm dân số dễ bị tổn thương và khuyến khích tiếp tục phát triển và thực hiện.

KHUYẾN NGHỊ

Vấn đề #1:

Việc chậm hoàn thuế làm tăng số lượng câu hỏi của người nộp thuế và sự thất vọng cá nhân. Ngoài ra, khi người nộp thuế gọi điện hoặc gửi câu hỏi trực tuyến, họ được thông báo rằng câu hỏi của họ "đang được xử lý", khiến họ phải có thêm câu hỏi do thông tin không rõ ràng.

Văn phòng Luật sư của người nộp thuế xác nhận rằng hầu hết các khoản hoàn thuế đều được giải quyết nhanh chóng và trong một số trường hợp, sự chậm trễ là không thể tránh khỏi. Nhưng có những bước mà cơ quan thuế có thể thực hiện giảm bớt sự bối rối và lo lắng của khách hàng để họ có thể điều chỉnh tài chính của mình cho phù hợp.

Khuyến nghị #1:

Đánh giá quy trình phản hồi giải quyết tiền hoàn thuế và cung cấp cho người nộp thuế thông tin cụ thể hơn cũng như đáp ứng các mốc thời gian nhanh hơn.

Vấn đề #2:

Sau khi liên lạc với văn phòng thông qua các kênh thông thường, khách hàng thường vẫn có câu hỏi chưa được giải đáp hoặc nhận được phản hồi chậm.

Các câu hỏi gửi đến Văn phòng Luật sư của người nộp thuế thường xảy ra nhất vì khách hàng cảm thấy thời gian họ chờ đợi câu trả lời quá lâu hoặc câu trả lời họ nhận được không thỏa đáng.

Khuyến nghị #2:

Cơ quan thuế nên sắp xếp các câu hỏi vào các danh mục mà nhân viên được trang bị các kỹ năng và thông tin để luôn sẵn sàng hỗ trợ. Nhân viên nên được đào tạo chéo và làm việc theo nhóm nhằm thu thập kiến thức và củng cố khả năng trả lời các câu hỏi của khách hàng. Các cơ hội đào tạo mới nên phát triển nhằm bảo đảm trải nghiệm của khách hàng nhất quán trong toàn bộ cơ quan thuế và cung cấp cho nhân viên các tài nguyên giúp trao quyền cho họ trong việc ra quyết định và các mối quan hệ dịch vụ khách hàng.

Vấn đề #3:

Luật thuế tài sản phức tạp dẫn đến việc tốn thời gian cho một câu hỏi.

Các câu hỏi liên quan đến thuế tài sản gửi đến Văn phòng Luật sư của người nộp thuế là không thường xuyên, nhưng khi xem xét và trả lời thì chúng thường mất nhiều thời gian nhất. Hệ thống dành cho người nộp thuế khiếu nại các vấn đề về thuế tài sản đang hoạt động tốt và Văn phòng Luật sư của người nộp thuế tin tưởng rằng các mối quan tâm của người nộp thuế được xử lý đúng cách thông qua các kênh thông thường. Thông thường, các câu hỏi của người nộp thuế xảy ra từ sự nhầm lẫn về giá trị được thẩm định. Với việc cử tri thông qua Dự luật 50 vào năm 1997, mỗi tài sản được chỉ định một giá trị thẩm định bằng 90 phần trăm giá trị của tài sản năm 1995-96. Vào thời điểm đó, giá trị này thường thấp hơn đáng kể so với giá trị thị trường. Nếu giá trị thẩm định của tài sản thấp hơn giá trị thị trường, các quan chức quận có thể tăng giá trị thẩm định lên tới 3 phần trăm một năm. Đó thường là nguồn gốc của vấn đề mà người nộp thuế cho là “sự gia tăng bí ẩn” trên hóa đơn thuế tài sản. Bởi vì giá trị thẩm định thường thấp hơn rất nhiều so với giá trị thị trường nên giá trị thẩm định vẫn có thể tăng lên ngay cả khi giá trị thị trường đã giảm, chẳng hạn như trong cuộc suy thoái kinh tế vừa qua.

Khuyến nghị #3:

Luật thuế tài sản của bang Oregon, cho đến khi được thay đổi, sẽ vẫn còn phức tạp. Các chuyên gia thuế và cơ quan quản lý nên thận trọng tìm kiếm các phương pháp, cải tiến và giải pháp giúp người nộp thuế hiểu rõ các luật này. s.

Vấn đề #4:

Không có hỗ trợ thuế miễn phí dành cho doanh nghiệp nhỏ.

DOR có đội ngũ nhân viên và nguồn lực xuất sắc hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ giải quyết các câu hỏi về khai thuế cụ thể, nhưng họ không thể giúp hướng dẫn nhiều vấn đề phức tạp xảy ra đối với các doanh nghiệp nhỏ hoặc tự mình tiếp cận nhóm số đông đảo này. Các chương trình khai thuế miễn phí có cho các cá nhân nhưng rất khó, nếu không muốn nói là không thể tìm thấy cho chủ doanh nghiệp nhỏ.

Khuyến nghị #4:

DOR và các cơ quan quản lý khác nên tìm kiếm và xác định các giải pháp có ý nghĩa cung cấp hỗ trợ về thuế cho các chủ doanh nghiệp nhỏ, có thể bao gồm các cơ hội tài trợ cho việc đào tạo dành riêng cho doanh nghiệp nhỏ, khai thuế và tiếp cận hỗ trợ pháp lý.

Vấn đề #5:

Các đại diện của người nộp thuế hiện dựa vào khách hàng thông báo các vấn đề không tuân thủ, chẳng hạn như thông báo thu thuế. Họ tin rằng điều này thường dẫn đến sự nâng cấp sự việc một cách không cần thiết và tốn kém do việc thông tin những vấn đề này từ người nộp thuế đến đại diện của họ bị bỏ sót hoặc không kịp thời.

Nhiều đại diện người nộp thuế tin rằng việc nhận thông tin trực tiếp cho phép họ liên lạc với Sở Thuế và giúp khách hàng của họ cũng như giảm thời gian và nỗ lực của Sở Thuế đối với những vấn đề như vậy.

Khuyến nghị #5:

Sở Thuế nên tìm cơ hội để gửi thư của Sở và thông báo thu thuế đến người nộp thuế và đại diện của họ, đồng thời thông báo cho đại diện rằng họ có thể xem tài liệu của khách hàng trên mạng thuế trực tuyến.

Vấn đề #6:

Biểu mẫu được người nộp thuế sử dụng để chỉ định ủy quyền người đại diện (150-800-005 "Ủy quyền thông tin thuế và Giấy ủy quyền đại diện") gây nhầm lẫn cho người nộp thuế và tạo ra lỗi xử lý.

Hiện tại, có hai ô trên mẫu có thể được đánh dấu, "Ủy quyền thông tin thuế" và "Giấy ủy quyền đại diện." Người nộp thuế thường không chắc chắn nên đánh dấu vào ô nào hay chọn cả hai. Mẫu này cũng thiếu lựa chọn yêu cầu gửi bản sao thông báo cho người đại diện được ủy quyền. Những thiếu sót này dẫn đến các vấn đề về quyền của người nộp thuế liên quan đến việc nhân viên DOR bỏ qua Giấy ủy quyền.

Khuyến nghị #6:

Mẫu này hiện đang được thiết kế lại và những thay đổi cụ thể sau đây sẽ được xem xét nhằm tránh những vấn đề này và đơn giản hóa trải nghiệm của người nộp thuế:

- Loại bỏ các phần trùng lặp và đơn giản hóa ngôn ngữ kỹ thuật trong phiên bản dự thảo hiện tại, với trọng tâm cụ thể là loại bỏ sự phức tạp và khả năng mắc lỗi của cả người nộp thuế và nhân viên DOR. Mẫu Kho bạc Michigan 151 đóng vai trò là một mô hình tốt cho phép xác định rõ thẩm quyền trong khi tránh xung đột xử lý.
- Bổ sung thêm một ô đánh dấu có chủ đích "Đánh dấu nếu bản sao thông báo và thông tin liên lạc được gửi"; các lựa chọn tương tự có trong nhiều mẫu của các tiểu bang khác cũng như mẫu IRS tương ứng.
- Về lâu dài, lên kế hoạch tạo hai mẫu riêng biệt cho Giấy ủy quyền và Ủy quyền thông tin thuế như một phần của bản cập nhật tiếp theo để phù hợp với thông lệ của IRS và giảm sự nhầm lẫn cũng như lỗi xử lý.

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Trong một hệ thống thuế vốn đã phức tạp và rắc rối, những người nộp thuế phải trải qua những trải nghiệm khó khăn trong cuộc sống, chẳng hạn như mất việc làm hoặc các vấn đề sức khỏe, có thể cảm thấy bất lực. Văn Phòng Luật sư của người nộp thuế hoạt động như một đầu mối liên lạc thân thiện chào đón mọi người bằng cách giao tiếp giữa người với người và dành thời gian lắng nghe. Người nộp thuế thường chia sẻ rằng họ “không biết bắt đầu từ đâu” hoặc “bối rối và xấu hổ”. Bằng cách liên lạc với TAO, người nộp thuế nhận được nguồn tài liệu dùng làm việc với cơ quan thuế giảm bớt những lo ngại và giải quyết các khoản nợ. Một người nộp thuế thấy mình không thể trả tiền thuê nhà trước kỳ nghỉ lễ. Bằng cách làm việc với Sở Thuế giải thích tình hình, Văn phòng Luật sư của người nộp thuế có thể tìm ra một giải pháp làm hài lòng tất cả các bên trong thời gian nghỉ lễ.

Một số vấn đề phức tạp và bất thường, và Văn phòng Luật sư của người nộp thuế được trang bị các kỹ năng và nguồn lực nhằm cam kết tìm ra câu trả lời. Có trường hợp của một người nộp thuế biết rằng khách hàng đang nợ \$6000, nhưng khách hàng cần tiền để thay thế một máy nước nóng và những lần liên lạc trước đây của khách hàng với DOR không thể xác định được vấn đề. Sau khi người nộp thuế liên lạc với Văn phòng Luật sư của người nộp thuế, nhân viên bắt đầu làm việc xem xét các giao dịch và hồ sơ và nói chuyện với nhiều nhân viên trong đơn vị thuế. Phát hiện ra một lỗi hệ thống hiếm gặp đã khiến tiền không được chuyển vào tài khoản của người nộp thuế. Vấn đề đã được giải quyết và người nộp thuế nhanh chóng nhận được \$6000 của mình.

KẾT LUẬN

Việc thông qua Đạo luật Hạ viện 3373 là khởi đầu của công việc quan trọng trong việc thành lập Văn phòng Luật sư của người nộp thuế ở tiểu bang Oregon. Năm khai trương của chương trình đã nâng cao các dịch vụ cho người nộp thuế và tạo cơ hội cho DOR chủ động kết nối với người nộp thuế và hình thành quan hệ đối tác hợp tác với các tổ chức dựa vào cộng đồng. Người nộp thuế đã có tiếng nói với cơ quan thuế thông qua những nỗ lực này và DOR đã nhận thấy những thay đổi được kỳ vọng làm tăng tính công bằng của hệ thống và sự tuân thủ tự nguyện.

