

# СЛУЖБА КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

ГОДОВОЙ ОТЧЕТ ЗА 2023 ГОД

Департамент налогов и сборов штата Орегон

15 февраля 2023 года





## Признание права коренных народов на территорию

Мы хотим выразить уважение многочисленным племенам и сообществам, называющим Орегон своей исконной территорией, в том числе племени бёрнс-пайютов, конфедерации племён кус, нижних амפקва и саюсло, сообществу индейцев амפקва Коу-Крик, конфедерации племен резервации Гранд-Ронд, конфедерации племен резервации Силец, конфедерации племен резервации Уорм-Спрингс, конфедерации племен резервации индейцев Юматилла, племени индейцев коквиль и племенам кламатов; а также выразить уважение многовековому симбиозу земель, растений, животных и людей, для которых территория, которую мы теперь называем Орегоном, является коренной. Мы признаем неизменный суверенитет девяти признанных на федеральном уровне племен, связанных с этой территорией, и выражаем им благодарность за неустанную демонстрацию того, как мы можем проживать на этой земле все вместе. Также продолжаем усилия по взаимодействию с этими девятью признанными на федеральном уровне племенами в виде сотрудничества на межправительственной основе.

# СОДЕРЖАНИЕ

- 04 Заявление консультанта по поддержке налогоплательщиков
- 05 Основные сведения о Службе поддержки
- 06 Обращения и дела налогоплательщиков
- 08 Основные этапы работы Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков
- 10 Достигнутые результаты
- 13 Рекомендации
- 17 Конкретные примеры
- 18 Заключение





# ЗАЯВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАНТА ПО ПОДДЕРЖКЕ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

В соответствии с положением ORS 305.802 я предоставляю двухгодичный отчет Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков штата Орегон за 2022 календарный год. Такой отчет должен включать в себя описание жалоб налогоплательщиков, действия, предпринятые для устранения этих жалоб, оценки налогоплательщиками качества услуг Департамента налогов и сборов, факторы, препятствующие справедливому и равноправному сбору налогов, а также рекомендации по совершенствованию налоговой системы для разработчиков норм и правил. Нижеследующий отчет содержит перечисленную информацию, при этом, хотя в будущих отчетах будут аккумулироваться данные за два года, в настоящем первоначальном отчете содержатся данные лишь за один год (для выполнения требования о предоставлении отчетов в нечетные годы).

Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков штата Орегон была учреждена законопроектом HB 3373 в следующих целях: содействие налогоплательщикам в получении информации, оценка жалоб, выявление препятствий для справедливого обслуживания, оперативное обслуживание налогоплательщиков, которым не удается решить свои вопросы в стандартном порядке, а также представление интересов налогоплательщиков при разработке норм и правил (помимо других целей, перечисленных в положении ORS 305.800). Создавая данную Службу, штат Орегон последовал примеру Налогового управления США (IRS) и многих других штатов, где первые официальные службы консультативной поддержки для налогоплательщиков начали появляться еще в 1979 году. Этот опыт и наработки были учтены в законопроекте HB 3373 посредством разработки методов, при помощи которых Служба будет подтверждать общественности свою независимость, а также путем анализа как эпизодических, так и системных проблем налогоплательщиков, установления показателей эффективности и выделения на работу службы достаточного количества средств. Многие способы, при помощи которых упомянутые наработки применяются в работе Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков, отражены в настоящем отчете.

За 2022 календарный год Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков обработала 687 обращений, из которых 66 были повышены до категории дел и потребовали выделения дополнительных ресурсов для поиска решений. В 25% этих дел результатом стало изменение процедур, которое может предотвратить аналогичные проблемы в будущем. Такой уровень обслуживания соответствует текущим возможностям Службы по решению проблем и защите интересов налогоплательщиков от их имени. Системные проблемы, требующие работы по продвижению конкретных изменений, были выявлены в двух областях, — «личный подоходный налог» и «статус возврата». Также источниками данных для деятельности Службы являются информационные мероприятия для субъектов малого бизнеса и различных сообществ и сотрудничество с организациями по повышению благосостояния, обслуживающими такие группы населения, как американские индейцы (например, Кластер по повышению благосостояния и социальному обслуживанию для представителей племен), семьи трудящихся с низким доходом (например, программа MFS-CASH Oregon) и сельских жителей (например, Ford Family Foundation).

На основании данных из указанных программ сотрудничества, обращений налогоплательщиков и аналогичных источников Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков также выделила ряд областей для оптимизации. По некоторым вопросам, таким как процедуры работы с требованиями по поводу фальсификации чеков на возврат средств и с вернувшимися почтовыми отправлениями, улучшения внедряются постоянно. Другие, о которых говорится в разделе «Рекомендации» настоящего отчета, пока ожидают своей очереди. Надеемся, что благодаря консультативной поддержке с нашей стороны мы и дальше сможем повышать уровень равноправия, прозрачности и эффективности в отношении сбора налогов.

С уважением,

Коди Труделл, консультант по поддержке налогоплательщиков штата Орегон

# ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ

Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков была учреждена законопроектом 3373 от 2021 года Законодательного собрания штата Орегон, вступившим в силу 1 января 2022 года. До принятия этого законопроекта Орегон был одним из немногих штатов без Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков; в штате не было централизованной структуры, которая содействовала бы взаимодействию налогоплательщиков с Департаментом налогов и сборов (DOR) в целях решения вопросов, которые не удалось решить в стандартном порядке. Согласно законопроекту HB 3373 целью Службы является «непосредственная помощь налогоплательщикам... в целях обеспечения понимания и применения налогоплательщиками и их представителями действующих политик, процессов и процедур для решения проблем, связанных с налоговыми программами... реализуемыми департаментом».

Функции и обязанности консультанта по поддержке налогоплательщиков описаны в положениях ORS 305.800–803. Основные функции консультантов — это содействие налогоплательщикам в получении информации, оценка жалоб, выявление препятствий в справедливом обслуживании, оперативное обслуживание налогоплательщиков, которым не удастся решить свои вопросы в стандартном порядке, также представление интересов налогоплательщиков при разработке норм и правил. Для обеспечения подотчетности и прозрачности консультант по поддержке налогоплательщиков обязан каждые два года предоставлять отчет Законодательному собранию штата Орегон.

Обратиться со своими трудностями в Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков могут налогоплательщики, которые исчерпали обычные способы, но не смогли получить помощь. Специалисты Службы могут помочь им в решении проблемы, предоставить информацию или при необходимости способствовать взаимодействию с департаментом DOR. В ходе работы с этими проблемами Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков также выявляет повторяющиеся затруднения и таким образом выявляет системные проблемы в процессах и процедурах Департамента DOR и рекомендует способы их решения. До создания Службы работа по урегулированию сложных случаев и продвижению изменений велась ситуативно, без формального контроля. Поэтому Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков выполняет роль централизованного контактного центра по выявлению системных проблем, которые Департамент DOR способен решать на внутреннем уровне, а также по содействию в решении таких проблем и уведомлению о них — все это способствует соблюдению правовых требований и повышает подотчетность перед налогоплательщиками в структурах DOR.

В силу своей централизующей функции Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков также обычно выполняет роль источника ресурсов и партнера по совместным проектам для общественных организаций, особенно для тех, которые работают в области повышения благосостояния или налогового обслуживания уязвимых категорий населения.

Консультант по поддержке налогоплательщиков имеет полномочия, предоставляемые по закону, и назначается решением директора, а его рабочее место находится в Департаменте налогов и сборов. Это обеспечивает сохранение независимости консультанта, защиту его деятельности на этой должности и установление его полномочий. Для Департамента DOR такая деятельность, осуществляемая в интересах налогоплательщиков, выгодна тем, что она способствует добровольной уплате налогов и повышает доверие к системе.

# ОБРАЩЕНИЯ И ДЕЛА НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

Когда налогоплательщик обращается за помощью в Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков, его обращение регистрируется в базе данных для обеспечения точного и эффективного отслеживания данных, предоставленных Службе. В целях обеспечения конфиденциальности заявителей и содержания их обращений доступ к этой базе данных есть только у сотрудников Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков. В 2022 году Служба обработала более 687 обращений, что соответствует как ожидаемой частоте обращений, так и возможностям Службы по решению проблем налогоплательщиков. Большинство обращений было получено по телефону, электронной почте или через форму на сайте Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков. По обычной почте или посредством личного обращения было подано менее 1% обращений. После получения обращения распределяются по темам, при этом самые распространенные темы — это личный подоходный налог и статус возврата средств; это может указывать на то, что в этих областях присутствуют системные проблемы, требующие анализа ситуации. Обращения по менее распространенным темам (или не входящим в компетенцию Службы, например жалобы на Налоговое управление США) эффективнее рассматривать на индивидуальной основе.

После получения исходного обращения сотрудники Службы изучают проблему и предпринимают действия для ее решения. В 2022 году для половины (50%) всех обращений решение заключалось в простом перенаправлении налогоплательщика в соответствующее подразделение или к соответствующему источнику информации Департамента налогов и сборов. Аналогичным образом, примерно четверть (22%) обращений была урегулирована на уровне Службы посредством прямого ответа на вопрос налогоплательщика. Около 18% обращений не удалось урегулировать, потому что налогоплательщик обратился в неправильное ведомство, либо потому что налогоплательщик не ответил на сообщения Службы.

Оставшиеся 10% обращений были повышены до категории дел по причине дополнительных осложняющих факторов, таких как затруднительное финансовое положение, срочность или нарушения прав налогоплательщиков. В 2022 году на основании обращений было заведено 66 дел. Для рассмотрения дел выделяются дополнительные ресурсы и проводятся дополнительные исследования, которые часто включают в себя непосредственное обращение в соответствующие подразделения Департамента налогов и сборов с целью изучения и урегулирования возникающих проблем. Медианное время урегулирования обращения не превышает одного дня, однако для решения таких сложных случаев чаще всего требовалось около 6 дней (медианное значение). Этот срок не превышает 14-дневный срок, установленный Службой консультативной поддержки для налогоплательщиков в качестве целевого показателя. После закрытия дела консультант по поддержке налогоплательщиков фиксирует, стало ли результатом урегулирования дела такое изменение процедур Департамента DOR, которое могло бы предотвратить аналогичные проблемы в будущем. В 2022 году процедуры было изменены по результатам 11 дел. Законопроект HB 3373 предоставляет консультанту право выпускать «распоряжения о содействии налогоплательщику», чтобы заставить учреждение принять меры в отношении конкретного налогоплательщика. Поскольку все вопросы решались на уровне дела, дальнейшая эскалация не требовалась, и, соответственно, никаких распоряжений о содействии налогоплательщикам выдано не было.

## Что говорят наши клиенты...

«Мы оба заполняем декларации и платим налоги более 50 лет. Мы чувствуем, как внимательно вы занимаетесь всеми вопросами, которые мы обсуждали по телефону, и изменениями нашего статуса в Департаменте DOR, и глубоко признательны за это».

«Я очень рад, что в Орегоне, наконец, появилась эта Служба, потому что она исключительно полезна».





# ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

## Этап № 1. Открытие Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков

Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков открылась 3 января 2022 года. В ней начали работать консультант по поддержке налогоплательщиков, государственный представитель, говорящий на двух языках, для предоставления налогоплательщикам специализированного обслуживания и рекомендаций, а также аналитик-исследователь для создания и администрирования базы данных обращений налогоплательщиков, выполнения углубленного анализа сложных случаев, а также выявления проблем в политиках и процедурах и разработки решений для их устранения. На сайте Департамента DOR появилась дополнительная страница консультанта по поддержке налогоплательщиков для расширения возможностей по взаимодействию с населением, а также была создана внутренняя система управления взаимодействием с клиентами (CRM) для управления взаимодействием Службы и клиентов и отслеживания показателей.

## Этап № 2. Обновление документации о правах налогоплательщика

В 1989 году Законодательным собранием штата Орегон был принят «Билль о правах налогоплательщика» штата Орегон (ORS 305.860-900), и Департамент налогов и сборов опубликовал брошюру с описанием этих прав. Эта брошюра не была переработана для использования в электронном виде, и документ в цифровом формате был невразумительным и неудобным для чтения. В марте 2022 года в онлайн-формы и библиотеку публикаций Департамента DOR по поручению Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков была добавлена обновленная и переработанная версия этого документа под названием «Ваши права как налогоплательщика». На сайт Департамента DOR также была добавлена веб-версия документа, на которую ведет ссылка со страницы Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков. Веб-версия и цифровая версия документа были переведены на китайский (кантонский и мандаринский диалекты), русский, испанский и вьетнамский языки, и эти переводы были опубликованы вместе с версиями на английском языке.





### Этап № 3. Информационная деятельность и партнерские программы

Для привлечения внимания общественности к работе Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков в первый год ее работы выпускались пресс-релизы, а также были проведены телевизионное интервью и два радиоинтервью (одно из них на испанском языке). Информационная работа в Интернете велась в Twitter, а также при помощи электронной почты и информационных рассылок. Департамент социального обеспечения штата Орегон (DHS) совместно со Службой консультативной поддержки для налогоплательщиков провел вебинар на испанском языке, посвященный налоговым льготам по налогу на трудовой доход. Еще один вебинар совместно со Службой провела член конгресса Бонамичи — на нем были даны рекомендации по оценке налоговых ресурсов. Аналогичная информация была предоставлена Сомалийско-Американскому совету штата Орегон в ходе очной встречи. На семинаре Института социокультурного многообразия в сфере бизнеса сотрудники Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков совместно с рядом юридических клиник предоставили более специализированные рекомендации. Одну из ключевых ролей в выполнении задач Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков также играет сотрудничество с общественными организациями. Сотрудники Службы приняли участие в заседаниях Коллегии адвокатов штата Орегон (OSBAR), Общества сертифицированных общественных бухгалтеров штата Орегон (OSCPA), Законодательного комитета по социальному обеспечению индейского населения, а также Кластера повышения благосостояния и социального обслуживания для представителей племен. В Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков обращаются за информацией, сотрудничеством и правовой защитой объединения, которые оказывают содействие при оформлении налоговой документации и занимаются продвижением налоговых реформ (например, Metropolitan Family Services, Ford Family Foundation).



# ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

## № 1. Инициативы по стратегическому планированию

Перед запуском Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков учреждение приняло стратегический план на 2022–2027 годы, куда вошло 13 основных целей. Две из этих целей — переход на современные колл-центры и телефонные системы, а также повышение качества переписки — Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков выбрала в качестве приоритетных и значительно продвинулась в их достижении.

В 2021 году Законодательное собрание штата Орегон поручило Департаменту DOR разработать план по модернизации и улучшению качества работы его клиентских колл-центров. Департамент нанял консультанта по оптимизации работы колл-центров, задачей которого стала разработка комплексной стратегии обслуживания клиентов для улучшения общего взаимодействия с ними. В заключительном отчете консультанта содержались рекомендации по повышению качества обслуживания клиентов, а также стратегия/план действий по внедрению. В процессе сбора информации консультантом принимала участие и Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков, представлявшая обратную связь на основании обращений клиентов и их отзывов, имевшихся у Службы. Для выполнения содержащихся в докладе рекомендаций учреждение ввело должность директора по работе с клиентами и в полной мере приступило к работе по разработке и внедрению стратегий для достижения цели по переходу на современные колл-центры и телефонные системы. Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков будет и далее участвовать в этой работе, поскольку это одна из наиболее важных стратегий по повышению качества обслуживания клиентов.

Для упрощения чтения и восприятия налогоплательщиками информации из писем и уведомлений Департамент DOR создал проектную группу по анализу и переработке почти 500 различных шаблонов писем. Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков также принимает участие в этом проекте и дает рекомендации со стороны налогоплательщиков. Реализация проекта будет поэтапной, а его полное завершение ожидается в 2027 году. Данная деятельность будет способствовать повышению четкости и упорядоченности взаимодействия с налогоплательщиками. В частности, возможность получения писем и уведомлений на нескольких языках позволит улучшить обслуживание тех групп населения штата Орегон, качество обеспечения которых услугами и ресурсами было и остается недостаточным.



## № 2. Фальсификация чеков на возврат средств

Службой консультативной поддержки для налогоплательщиков было заведено несколько дел с целью расследования вопросов, связанных с чеками на возврат средств, которые предположительно были обналичены по поддельным подписям. Если налогоплательщик утверждает, что его чек на возврат средств был обналичен по поддельной подписи, Департамент налогов и сборов направляет ему формы, которые необходимо заполнить для подачи заявления о фальсификации подписи в Казначейство штата Орегон. Согласно действующим правилам сначала банк должен вернуть похищенные средства в Департамент DOR, и лишь затем можно будет выпустить чек повторно.

Для избавления налогоплательщиков от неудобств и соблюдения правил других учреждений штата Орегон Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков рекомендовала изменить процедуру Департамента DOR так, чтобы во многих случаях фальсификации подписи можно было повторно выпустить чек, не дожидаясь действий другого учреждения. В настоящее время сотрудничество с учреждением для закрепления изменений в правовых нормах продолжается. Также Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков осуществляет надзор за внедрением процедурных изменений, например представлением налогоплательщикам возможности распечатывать и отправлять отдельные формы самостоятельно, а также выполнением своевременного контрольного взаимодействия с налогоплательщиками, осуществляющими эту процедуру.

## № 3. Возврат почтовых отправлений

В 2021 году примерно 4% из более чем 5 миллионов почтовых отправлений, отправленных налогоплательщикам Департаментом налогов и сборов, были возвращены недоставленными из-за устаревшего или ошибочного по иной причине адреса. Процедур повторной обработки вернувшихся почтовых отправлений, которые в настоящее время применяются Департаментом DOR, недостаточно, что влечет за собой расходы на повторное отправление корреспонденции по адресам, уже известным как ошибочные, а также задержки в сборе налогов и ухудшение соблюдения законодательства. Из-за несвоевременного уведомления со стороны Департамента DOR налогоплательщик может упустить возможность обжалования решений, столкнуться с накоплением штрафов или передачей долга для взыскания.

Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков провела анализ и предоставила руководству рекомендации по оптимизации процедуры обработки вернувшихся почтовых отправлений, в том числе по использованию существующей технологической инфраструктуры для прекращения отправки отправлений по адресам, уже известным как ошибочные, и уделению большего внимания обновлению адресов налогоплательщиков после возврата отправлений. Планируется, что выполнение этих рекомендаций обеспечит экономию на прямых почтовых расходах на сумму около 500 000 долл. США в год, а также позволит сэкономить на дополнительных расходах, связанных с процедурой взыскания задолженности и с выплатой процентов на суммы возврата. Также ожидается, что за счет более своевременной коммуникации рекомендованные изменения обеспечат повышение качества обслуживания налогоплательщиков и уровня добровольного соблюдения законодательства.

## № 4. Предложения по урегулированию споров

В соответствии с положениями ORS 305.155 и OAR 150-305-0090 в рамках действий по погашению налоговой задолженности (с учетом процентов и штрафов) налогоплательщик вправе подать в Департамент DOR предложение по урегулированию спора. Этот процесс уже давно служит положительным стимулом, побуждающим налогоплательщиков урегулировать вопросы с задолженностью и вновь становиться полноправными участниками налоговой системы. Однако из отзывов налогоплательщиков Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков выяснила, что для некоторых должников эта процедура является чрезмерно обременительной из-за высоких требований к составу, количеству и точности информации, которую необходимо предоставить; особенно это сложно для лиц с низким доходом.

Сотрудники подразделения, к ведению которого относится процедура подачи предложения по урегулированию спора, знают о таких отзывах и уже начали анализ улучшений для этой процедуры. В рамках этого анализа подразделение разработало новую концепцию под названием «Упреждающие предложения по урегулированию споров», которая обеспечит налогоплательщикам еще один способ погашения задолженности. Согласно этой концепции в случае соответствия налогоплательщика определенным критериям подразделение первым свяжется с ним и сделает предложение по урегулированию спора на сумму, которая будет меньше его задолженности (исходя из платежеспособности налогоплательщика и вероятности оплаты). Этот упреждающий шаг позволяет учесть ситуации, когда налогоплательщик может не знать о таком варианте, как предложение по урегулированию спора, когда заполнить заявление для предложения по урегулированию спора ему мешает языковой барьер или когда у него может не быть средств на оплату специалиста, который представлял бы его в этой ситуации. Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков приветствует эти новаторские, дальновидные действия по устранению затруднений для уязвимых групп населения и содействует их дальнейшему развитию и внедрению.



# РЕКОМЕНДАЦИИ

## Проблема № 1:

Задержки при возврате средств увеличивают количество обращений от налогоплательщиков и их неудовлетворенность. Кроме того, когда налогоплательщик звонит или отправляет обращение через Интернет, ему отвечают, что его возврат «обрабатывается» — это приводит к появлению дополнительных обращений из-за отсутствия ясности.

Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков отмечает, что в большинстве случаев возврат средств осуществляется оперативно и что в некоторых ситуациях задержки неизбежны. Но существует ряд действий, которые учреждение может предпринять для уменьшения непонимания и беспокойства со стороны клиентов, чтобы дать им возможность скорректировать свои финансовые обстоятельства с учетом ситуации.

## Рекомендации № 1:

Выполнить оценку процедуры возврата с точки зрения таких аспектов, как обеспечение возврата средств, предоставление налогоплательщикам более конкретной информации и ускорение сроков.

---

## Проблема № 2:

При обращении клиентов в учреждение в стандартном порядке их вопросы часто остаются без ответа или ответ предоставляется с задержкой.

Чаще всего клиенты обращаются в Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков, потому что им кажется, что они слишком долго ждут ответа или что ответ некорректен.

## Рекомендации № 2:

Учреждению следует распределять обращения по категориям таким образом, чтобы ими сразу могли заняться сотрудники, обладающие необходимыми навыками и информацией. Сотрудники должны пройти перекрестное обучение и практику в разных подразделениях, чтобы приобрести знания и укрепить свои навыки предоставления ответов на вопросы клиентов. Необходимо разработать новые варианты обучения для обеспечения согласованного обслуживания клиентов на уровне всего учреждения, а также для предоставления сотрудникам инструментов, повышающих возможности их взаимодействия в области принятия решений и обслуживания клиентов.

## Проблема № 3:

Сложное законодательство в сфере налога на недвижимость приводит к высоким затратам времени при обращениях.

Обращения, связанные с налогом на недвижимость, в Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков поступают редко, но часто их рассмотрение и предоставление ответа занимает больше всего времени. Система обжалования налогоплательщиками вопросов, связанных с налогом на недвижимость, работает хорошо, и Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков уверена, что при обращении в стандартном порядке проблемы налогоплательщиков рассматриваются надлежащим образом. Чаще всего у налогоплательщиков возникают вопросы из-за путаницы в связи с оценочной стоимостью. После принятия в 1997 году одобренного избирателями Законопроекта 50 для каждого объекта недвижимости была установлена оценочная стоимость, составляющая 90 процентов от стоимости объекта недвижимости в 1995–1996 годах. В то время эта стоимость часто была значительно ниже рыночной стоимости. Если оценочная стоимость объекта недвижимости ниже его рыночной стоимости, должностные лица округа вправе повышать оценочную стоимость на сумму до 3 процентов в год. Часто это становится причиной того, что налогоплательщики воспринимают как «загадочное увеличение» налога на имущество. Поскольку оценочная стоимость часто намного ниже рыночной, она может возрастать даже при снижении рыночной стоимости (например, как во время недавнего спада в экономике).

## Рекомендации № 3:

До изменения законодательства штата Орегон по налогу на недвижимость оно будет оставаться сложным для понимания. Специалистам по налогообложению и руководящим органам следует неустанно искать способы, решения и возможности для оптимизации с целью содействия налогоплательщикам в понимании положений данного законодательства.

---

## Проблема № 4:

Отсутствие доступной бесплатной поддержки в сфере налогообложения для представителей малого бизнеса.

У Департамента DOR есть отличные специалисты и ресурсы для помощи представителям малого бизнеса в отдельных вопросах, связанных с подачей налоговых деклараций, но они не в состоянии сориентировать представителей малого бизнеса во многих сложных вопросах или охватить эту многочисленную группу населения самостоятельно. Для физических лиц существуют бесплатные программы заполнения налоговых деклараций, но найти такие программы для представителей малого бизнеса затруднительно (или невозможно).

## Рекомендации № 4:

Департаменту DOR и другим руководящим органам следует работать над поиском и нахождением содержательных решений по предоставлению налоговой поддержки владельцам малого бизнеса (такая поддержка может включать в себя грантовые возможности для финансирования обучения представителей малого бизнеса, расчета налогов и доступа к юридической помощи).

## Проблема № 5:

В настоящее время в вопросах информирования о несоблюдении законодательства, например посредством уведомлений о взыскании задолженности, представители налогоплательщиков зависят от своих клиентов. Представители считают, что зачастую это приводит к ненужному и затратному усугублению проблем из-за неуведомления или несвоевременного уведомления их об этих проблемах налогоплательщиками.

По мнению многих представителей налогоплательщиков, получение информации напрямую даст им возможность взаимодействовать с Департаментом и помогать своим клиентам, а также сокращать временные затраты и трудозатраты Департамента на решение этих вопросов.

## Рекомендации № 5:

Департаменту следует искать возможности по отправке своих писем и уведомлений о взыскании задолженности налогоплательщикам и их представителям, а также по информированию представителей о том, что они могут изучать материалы клиентов на портале Revenue Online.

---

## Проблема № 6:

Форма, которую налогоплательщики используют для назначения уполномоченных представителей (150-800-005 «Разрешение на доступ к налоговым данным и доверенность на представительство»), вводит налогоплательщиков в замешательство и вызывает ошибки при обработке.

В настоящее время в форме есть два поля, которые можно отметить галочкой: «Разрешение на доступ к налоговым данным» и «Доверенность на представительство». Часто налогоплательщики не уверены, какое поле им надо отметить, и выбирают оба. В форме также не предусмотрена возможность указать, что необходимо направлять экземпляры уведомлений уполномоченным представителям. Эти недостатки приводят к проблемам в области соблюдения прав налогоплательщиков в связи с тем, что сотрудники Департамента DOR не принимают во внимание доверенности.

## Рекомендации № 6:

В настоящее время выполняется переработка формы, и для предотвращения этих проблем и упрощения процесса ее заполнения налогоплательщиками необходимо рассмотреть следующие конкретные изменения:

- В текущей предварительной версии исключить повторяющиеся разделы и упростить специализированную терминологию, при этом особое внимание следует уделить устранению сложностей и возможностей совершения ошибок со стороны как налогоплательщиков, так и сотрудников Департамента DOR. Хороший пример документа, где устанавливаются полномочия и приняты меры для предотвращения проблем при обработке, — Форма 151 Казначейства штата Мичиган.
- Добавить поле для галочки следующего содержания «Отметьте, если необходимо направлять экземпляры уведомлений и сообщений»; аналогичные пункты присутствуют в формах многих других штатов, а также в соответствующих формах Налогового управления США.
- Запланировать создание в перспективе (в ходе следующего обновления документации) двух отдельных форм для предоставления доверенности и разрешения на доступ к налоговым данным (для соблюдения практик Налогового управления США и для снижения путаницы и количества ошибок при обработке).



# КОНКРЕТНЫЕ ПРИМЕРЫ

В условиях и без того сложной и запутанной налоговой системы налогоплательщики, столкнувшиеся с жизненными трудностями, например потерей работы или проблемами со здоровьем, могут ощущать себя беспомощными. Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков выступает в качестве комфортного контактного пункта, где у сотрудников есть возможность лично пообщаться с клиентами и время, чтобы их выслушать. Налогоплательщики часто рассказывают, что «просто не знали, с чего начать» или что им «неловко и стыдно». Обратившись в Службу консультативной поддержки, налогоплательщик получает помощь по взаимодействию с учреждением с целью облегчения затруднений и решения вопросов с долгами. Один налогоплательщик не смог внести арендную плату до праздников. Во время работы над этим случаем совместно с Департаментом Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков смогла найти решение, удовлетворяющее все стороны, и успеть до праздников.

Встречаются сложные и нестандартные вопросы, и Служба консультативной поддержки для налогоплательщиков обладает навыками и ресурсами, необходимыми для выполнения необходимой работы по поиску решений. Один из случаев произошел с налогоплательщиком, который знал, что ему причитается 6000 долларов, и ему нужны были деньги для замены водонагревателя, при этом во время предыдущих обращений в Департамент DOR проблему выявить не удалось. После того как налогоплательщик обратился в Службу консультативной поддержки для налогоплательщиков, сотрудники занялись изучением транзакций и зафиксированных данных, а также пообщались с несколькими сотрудниками соответствующего подразделения. Было обнаружено, что деньги не были отправлены на счет налогоплательщика из-за редкой ошибки в системе. Вопрос был решен, и налогоплательщик быстро получил свои 6000 долларов.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Принятие законопроекта № 3373 стало началом важной работы по созданию в штате Орегон Службы консультативной поддержки для налогоплательщиков. В первый год программы были расширены услуги для налогоплательщиков и созданы возможности по опережающему взаимодействию Департамента DOR с налогоплательщиками и установлению партнерских отношений с общественными организациями. Благодаря этим усилиям налогоплательщики получили возможность быть услышанными учреждением, и в Департаменте DOR произошли изменения, которые, как ожидается, приведут к повышению уровня равноправия в системе и добровольного соблюдения законов.

