

Отдел службы защиты прав

Двухгодичный отчет за 2025 год

Коди Труделл, Начальник отдела службы защиты прав налогоплательщиков,
Департамент доходов штата Орегон
Февраль 2025 г.





Признание права коренных народов на земли

Мы хотели бы выразить признательность многочисленным племенам и группам, которые называют Орегон своей исконной территорией, включая Бернс-пайютов, объединенные племена Кус, Лоуэр-Ампква и Сайусло, группу Кау-Крик племени индейцев ампква, объединенные племена Гранд-Ронд, объединенные племена Силец, объединенные племена Уорм-Спрингс, объединенные племена индейской резервации Уматилла, индейское племя Кокиль и племя кламатов; и хотели бы отдать должное сохраняющимся отношениям между землей, растениями, животными и коренными жителями этого места, которое мы теперь называем Орегоном. Мы признаем сохранение суверенитета девяти племен, признанным на федеральном уровне, которые связаны с этим местом, и благодарим их за то, что они продолжают учить нас, как мы все можем жить здесь вместе, а также продолжаем стремиться работать на межправительственной основе с девятью племенами, которые признаны на федеральном уровне.

СОДЕРЖАНИЕ

04 Заявление начальника отдела

05 Описание работы отдела

06 Запросы и дела налогоплательщиков

09 Основные аспекты работы службы

11 Достижения Департамента доходов

13 Рекомендации за предыдущий
двухгодичный период

16 Рекомендации, указанные в 2025 г.

18 Исследование конкретных случаев

19 Заключение



ЗАЯВЛЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА СЛУЖБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

В соответствии с ORS 305.802 я представляю двухгодичный отчет Отдела службы защиты прав налогоплательщиков штата Орегон (Oregon Taxpayer Advocate Office Biennial Report) за 2023-2024 календарные годы. Эти отчеты должны включать описания жалоб налогоплательщиков, действий, предпринятых для разрешения этих жалоб, оценку качества обслуживания Департамента доходов налогоплательщиками, обстоятельств, препятствующих справедливому и равноправному сбору налогов, а также рекомендации высшим должностным лицам по совершенствованию налоговой системы. Этот двухгодичный отчет за 2025 год является первым, включающим данные за два полных года, поскольку отчет за 2023 год охватывал только первый год работы отдела.

Отдел службы защиты прав налогоплательщиков штата Орегон был создан в соответствии с Законопроектом 3373 (HB 3373) для оказания помощи налогоплательщикам в получении информации, оценке жалоб, выявлении препятствий для справедливого обслуживания, предоставлении оперативных услуг налогоплательщикам, проблемы которых не решаются обычными способами, и представлении интересов налогоплательщиков при разработке политики, включая другие цели, перечисленные в ORS 305.800. Создавая этот отдел, штат Орегон последовал примеру Налогового управления и многих других штатов, официальные службы защиты прав налогоплательщиков которых были основаны еще в 1979 году. HB 3373 опирался на эту историю и передовой опыт, создавая способы, с помощью которых отдел смог бы убедить общественность в своей независимости, рассматривая как индивидуальные, так и системные проблемы налогоплательщиков, устанавливая показатели эффективности и выделяя отделу достаточные ресурсы. В настоящем отчете показаны многие способы, с помощью которых Отдел службы защиты прав налогоплательщиков применяет эти передовые методы в своей деятельности.

Отдел службы защиты прав налогоплательщиков обработал 1188 запросов в 2023 году и 994 в 2024 году, что в общей сложности составило 2182 запроса, полученных в течение двухлетнего периода. Из них 503 были переведены в разряд дел и были выделены дополнительные ресурсы для их расследования и разрешения. В 55% случаев требовалось вмешательство, выходящее за рамки обычного процесса, что иногда приводило к рекомендациям по внесению изменений для предотвращения подобных проблем в будущем. Такой уровень обслуживания хорошо согласуется с текущими возможностями отдела по разрешению проблем и защите интересов налогоплательщиков. Возврат денежных средств, вопросы налогообложения физических лиц и взыскания долгов/денежных сборов были определены как области с системными проблемами, требующие особой разъяснительной работы по внесению изменений; в более чем половине этих случаев несвоевременные ответы Департамента доходов были основной причиной, которая привела к подаче первоначального запроса. Деятельность отдела также включает мероприятия по взаимодействию с малым бизнесом, а также партнерские отношения с организациями экономического развития, которые обслуживают американских индейцев (например, Economic Development & Community Services Tribal Cluster) и работающие семьи с низким доходом (например, MFS-CASH Oregon).

Мы также отслеживали усилия по внедрению рекомендаций, изложенных в двухгодичном отчете Отдела службы защиты прав налогоплательщиков за 2023 год. Были предприняты важные шаги в некоторых областях, таких как качество обслуживания колл-центров и предоставление информации налогоплательщикам о возврате денежных средств. Относительно внедрения других рекомендаций был достигнут ограниченный прогресс, и мы разработали новые рекомендации на основе потребностей, которые мы наблюдали в течение 2023 и 2024 годов.

Используя опыт и информацию, собранные за два года, мы надеемся продолжить повышать уровень справедливости, прозрачности и эффективности сбора налогов в Орегоне.



С уважением,

Коди Труделл, Начальник отдела службы защиты прав
налогоплательщиков

ОПИСАНИЕ РАБОТЫ ОТДЕЛА

Отдел службы защиты прав налогоплательщиков был создан в соответствии с Законопроектом 3373 Законодательного собрания штата Орегон 2021 года, который вступил в силу 1 января 2022 года. До принятия этого законопроекта Орегон был одним из немногих штатов, в которых не было отдела службы защиты прав налогоплательщиков; отсутствовал центральный ресурс, предоставляющий налогоплательщикам доступ к Департаменту доходов (Department of Revenue или DOR) для решения вопросов, которые невозможно было решить стандартным способом. Согласно HB 3373, целью этого отдела является «оказание непосредственной помощи налогоплательщикам... чтобы гарантировать, что налогоплательщики и их представители понимают и используют политику, процессы и процедуры, доступные для решения проблем, связанных с налоговыми программами... которыми руководит департамент».

В стандарте ORS 305.800-803 описаны роль и обязанности Начальника отдела службы защиты прав налогоплательщиков. Его основными функциями являются помощь налогоплательщикам в получении информации, оценка жалоб, выявление обстоятельств, которые препятствуют справедливому обслуживанию, предоставление оперативных услуг налогоплательщикам, проблемы которых не решаются обычными способами, и представление интересов налогоплательщиков при разработке политики. Для обеспечения подотчетности и прозрачности Отдел службы защиты прав налогоплательщиков должен отчитываться перед Законодательным собранием штата Орегон каждые два года.

Налогоплательщики, которые использовали все обычные варианты и не могут получить помощь, имеют возможность обратиться в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков со своими индивидуальными проблемами, и тогда сотрудники могут работать с налогоплательщиками для решения проблем, предоставления информации или ускорения обслуживания в Департаменте доходов по мере необходимости. Отслеживая повторяющиеся закономерности в этих случаях, Отдел службы защиты прав налогоплательщиков также выявляет системные проблемы в процессах и процедурах Департамента доходов и предоставляет рекомендации для их устранения. До создания этого отдела сложные дела и разъяснительная работа по внесению изменений рассматривались на разовой основе без официального отслеживания. Таким образом, Отдел службы защиты прав налогоплательщиков служит централизованным контактным центром для выявления системных проблем, оказания помощи в их решении и сообщения об их наличии, когда Департамент доходов может решить их самостоятельно, уменьшая количество обстоятельств, которые препятствуют соблюдению законодательства, и повышая подотчетность налогоплательщиков в Департаменте доходов.

Благодаря такой централизованной роли Отдел службы защиты прав налогоплательщиков также часто выступает в качестве источника ресурсов и партнера по сотрудничеству для общественных организаций, особенно тех, которые связаны с экономическим развитием или налоговыми услугами для уязвимых групп населения.

Начальник отдела службы защиты прав налогоплательщиков имеет установленные законом полномочия, назначается директором и работает в Департаменте доходов. Это гарантирует, что Начальника отдела остается независимым, защищает работу своей должности и укрепляет свой авторитет. С точки зрения Департамента доходов, эти усилия в интересах налогоплательщиков выгодны тем, что они могут улучшить добровольное соблюдение налогового законодательства и повысить доверие к системе.

ЗАПРОСЫ И ДЕЛА НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

Когда налогоплательщик обращается за помощью в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков, его запрос регистрируется в конфиденциальной базе данных, чтобы обеспечить точное отслеживание имеющейся у нас информации, сохраняя при этом конфиденциальность налогоплательщиков и характер запросов. Мы обработали 1188 запросов в 2023 году и 994 запроса в 2024, что свидетельствует о том, что наша деятельность стабилизировалась после почти двухкратного увеличения нагрузки по сравнению с первым годом нашей работы в 2022 году. Большинство запросов поступило через форму на веб-странице Отдела. Эта веб-форма запрашивает имена налогоплательщиков, соответствующие номера счетов или почтовых отправлений, а также краткое изложение проблемы; сбор этой информации заранее помогает ускорить наше исследование и реагирование. Более широкое использование формы в течении этих двух лет помогло нам поддерживать высокий уровень обслуживания.

Запросы классифицируются по темам, среди которых наиболее распространенными являются вопросы возврата средств, налогообложения физических лиц и взыскания долгов/денежных сборов — это может указывать на связанные с ними системные проблемы, требующие расследования (см. раздел «Рекомендации, указанные в 2025 г.»). Сотрудники Отдела службы защиты прав налогоплательщиков изучают каждый запрос и пытаются разрешить его. Как и в последнем двухгодичном отчете, около половины запросов были решены путем простого направления налогоплательщика в соответствующее подразделение Департамента доходов, а около 20% были решены путем прямого ответа на вопросы налогоплательщиков. Самым значительным изменением стало количество запросов, переведенных в разряд дел, которое выросло с 10% в 2022 году до 24% в 2024 году. Эта тенденция в основном была обусловлена количеством дел, связанных с возвратом денежных средств, число которых за это время возросло с 22 до 127.¹

Всего в 2023 году было открыто 261 дело, а в 2024 году — 242, что в общей сложности составило 503 дела за этот двухлетний период. На рассмотрение дел выделяются дополнительные ресурсы, часто включающие непосредственное взаимодействие с представителями подразделений для расследования и решения проблем. Восемьдесят одно из этих дел касалось серьезных финансовых трудностей, что может помочь ускорить процесс рассмотрения. На закрытие дел уходило в среднем 4 дня, при этом 83% дел были закрыты в течение запланированных 14 дней.

¹ Хотя это отчасти было связано с увеличением общего числа обращений, дела о возврате денежных средств составили 33% дел в 2022 году и 52% дел в 2024 году. Более подробную информацию см. в разделе «Рекомендации за предыдущий двухгодичный период», проблема №1 и №2.

Начальник отдела службы защиты прав налогоплательщиков классифицирует основные причины обращений, чтобы помочь выявить системные проблемы. Несвоевременные ответы Департамента доходов стали причиной почти половины наших дел, и мы считаем, что ускорение времени реагирования и ясность сроков являются системной потребностью в Департаменте доходов. Другие проблемы, такие как уклонение налогоплательщиков от использования обычных методов, запутанная структура процесса или плохое обслуживание клиентов, составили менее 5% основных причин обращений. Менее распространенные проблемы и основные причины лучше рассматривать в каждом конкретном случае.

После закрытия дела Начальник отдела службы защиты прав налогоплательщиков фиксирует, требовало ли оно принятия мер, выходящих за рамки обычных процедур Департамента доходов. Такие действия или изменения в процессе были предприняты в 290 случаях в течение этих двух лет. Департамент продолжает сотрудничать в рамках партнерства с Отделом службы защиты прав налогоплательщиков; для того, чтобы заставить агентство участвовать в деле налогоплательщика, не требовалось никаких Распоряжений о содействии налогоплательщику.²

² НВ 3373 уполномочил Начальника отдела службы защиты прав налогоплательщиков выдавать Распоряжения о содействии налогоплательщику на имя директора Департамента доходов только в качестве чрезвычайной меры; дополнительную информацию см. в разделе Методическое руководство отдела на веб-странице Начальника отдела службы защиты прав налогоплательщиков.

Что говорят наши клиенты...

«Я связался с отделом и в течение дня получил ответ на свой вопрос о задержке возврата средств, которая продолжалась 14 недель с момента подачи. Мне сказали, что мы ничего не можем с этим поделать, нам просто нужно ждать... Спасибо за Ваши усилия и помощь».

«Невероятно оперативно, профессионально, с пониманием и доброжелательным обслуживанием — и быстрый, полный ответ на мой вопрос. Спасибо».



ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ

Аспект №1: Изменение процесса

Когда существующий способ или процесс в работе Департамента доходов оказывается недостаточным для решения проблемы налогоплательщика, Отдел службы защиты прав налогоплательщиков совместно с соответствующим подразделением выявляет и устраняет недостатки. Иногда это приводит к простому ускорению процесса для налогоплательщика, проблема которого не была решена своевременно. В более сложных случаях в процессе или обучении может быть выявлен реальный недостаток, и руководители подразделений будут работать над его устранением. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков отслеживает случаи, когда процесс изменяется для одного или нескольких налогоплательщиков в результате обращения в наш отдел, и 279 из 503 наших дел в 2023-2024 годах требовали такого рода вмешательства. Хотя трудно сказать, были бы эти решения реализованы без Отдела службы защиты прав налогоплательщиков, мы можем быть уверены, что изменения произошли более чем в половине (55%) случаев в результате работы нашего отдела с Департаментом доходов.



Аспект №2: Карта бесплатных налоговых консультаций

В январе 2023 года Отдела службы защиты прав налогоплательщиков начал сотрудничество с MFS CASH Oregon и Американской ассоциацией пенсионеров Tax-Aide для создания и ведения карты бесплатных консультаций по подготовке к налоговой отчетности в Орегоне с информацией о том, когда консультации открываются и закрываются, могут ли они оказывать помощь при подаче налоговых деклараций, а также на каких языках доступно обслуживание. Карта была размещена на веб-странице «Get Free Tax Help» («Получите бесплатную налоговую помощь») Департамента доходов, показывая 81 объект по всему штату и набрав 97 000 просмотров за первый год. Сотрудничество продолжилось в 2024 году, и карта была обновлена перед периодом подачи налоговых деклараций. Обновленную карту просмотрели еще 80 000 раз в 2024 году, а общее количество просмотров за первые два года составило около 177 000. Эта карта является ключевой частью услуг, которые предоставляет Отдел налогоплательщикам с низким доходом, налогоплательщикам, использующим индивидуальные идентификационные номера налогоплательщиков (ITIN), и налогоплательщикам с ограниченным знанием английского языка, предлагая простой в использовании ресурс для поиска бесплатной помощи в подаче документов.



Аспект №3: Информационная деятельность

Как недавно созданный орган, нам важно информировать общественность о роли Отдела службы защиты прав налогоплательщиков. Таким образом, для нашего успеха необходимы информационная деятельность и коммуникация. Посещение или участие во встречах со сторонними организациями является ключевым способом повышения осведомленности о том, как отдел может оказать помощь, и обсуждения того, как другие могут предоставить свои собственные услуги по защите интересов. Более того, с Начальником отдела службы защиты прав налогоплательщиков может происходить непосредственный контакт и диалог для информирования о работе отдела. В 2023 и 2024 годах Начальник отдела принял участие примерно в 30 мероприятиях, включая Oregon State Bar, Federation of Tax Administrators, встречах групп специалистов по налогообложению штата и местных налоговых органов, Neighborhood Partnerships, Business Diversity Institute, Legislative Commission on Indian Services, Financial Empowerment Advisory Team (FEAT), Earned Income Tax Credit (EITC) Workgroup, и Center for Taxpayer Rights.



ДОСТИЖЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА ДОХОДОВ

Достижение №1: Система Direct File Oregon

В период подачи документов в 2024 году была запущена система электронной подачи документов Direct File Oregon, доступная только на территории штата, которая позволяла жителям штата Орегон, проживающим полный год, бесплатно подавать декларации по подоходному налогу с физических лиц. Хотя Департамент доходов опоздал с присоединением к пилотной программе Internal Revenue Service Direct File Налогового управления в первый год ее действия в 2024 году, штат Орегон присоединяется к пилотной программе и продолжит предлагать такую возможность бесплатной подачи документов в 2025 году. Бесплатное программное обеспечение для электронной подачи деклараций особенно важно для налогоплательщиков с низким доходом, которые сталкиваются с дополнительными препятствиями при подаче документов, включая стоимость и техническую сложность подготовки декларации. С помощью Direct File Oregon было подано более 6700 деклараций, а среднее время подачи составило менее часа. Удовлетворенность клиентов была высокой для тех, кто заполнил свою декларацию, при этом 82% зарегистрированных пользователей оценили свой опыт использования программного обеспечения «удовлетворен» или «очень удовлетворен».³ К периоду подачи заявок в 2025 году были учтены отзывы клиентов и возможности Налогового управления при подготовке усовершенствованных функций.

Достижение №2: Проект «Letters»

Проект «Письма» («Письма») Департамента доходов — это попытка проанализировать и отредактировать более 360 типов писем со всего агентства для обеспечения ясности, последовательности и краткости. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков часто получает запросы от налогоплательщиков, которые не понимают, что означает для них то или иное письмо, или какие действия им следует предпринять, а проект «Letters» — это крупная межотраслевая работа Департамента доходов по решению этих проблем. Этот проект был полностью запущен в 2024 году, когда все подразделения приступили к проверке отредактированных писем. После того, как область программы рассмотрит отредактированное письмо, оно будет отправлено через единое редактирование для обеспечения последовательности, и будет проводится дополнительная проверка, чтобы обеспечить ясность для налогоплательщика. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков участвует в этой повторной проверке. После того, как Министерство юстиции подтвердит юридическое содержание письма, оно будет готово к окончательному утверждению администратором отдела, и его можно будет использовать. Ожидается, что первые письма будут обновлены в системе GenTax Отделом информационных технологий, начиная с лета 2025 года.

³ Статистика Direct File Oregon получена на основании данных Департамента доходов по состоянию на 24 апреля 2024 г.

Достижение №3: Информационная деятельность

В рамках продолжающихся усилий по улучшению информационной деятельности группа по связям с общественностью Департамента доходов централизовала и оптимизировала процедуру запроса переводов информационных материалов на более чем 16 различных языков. Эти усилия также направлены на внешнюю деятельность: новые инструменты для работы со СМИ на веб-сайте Департамента доходов охватывают множество налоговых льгот и ресурсов, позволяя представителям общественности печатать информационные материалы и запрашивать дополнительные переводы для своей организации. В 2023 и 2024 годах организация также добилась успеха, представив Департамент доходов на более чем 280 мероприятиях во всех 36 округах. Большая часть этой работы была сосредоточена на налогах на заработную плату и новых налоговых льготах за сверхурочную работу в сельском хозяйстве, и происходила на окружных ярмарках и собраниях бизнес-ассоциаций. Департамент доходов также был представлен на более чем 20 ярмарках вакансий. В целом Департамент предпринял согласованные усилия по взаимодействию с общественностью и организации встреч с налогоплательщиками там, где они проживают.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЗА ПРЕДЫДУЩИЙ ДВУХГОДИЧНЫЙ ПЕРИОД

Проблема №1: Задержки с возвратом средств приводят к увеличению количества запросов налогоплательщиков и личному недовольству. Более того, когда налогоплательщик звонит или отправляет онлайн-запрос, ему сообщают, что возврат средств «в процессе», что приводит к дополнительным запросам из-за отсутствия ясности.

Первоначальная рекомендация: Оценить процесс возврата средств, чтобы обеспечить возврат средств и предоставить налогоплательщикам более конкретную информацию, а также быстрее уложиться в установленные сроки.

Обновление за 2025 год: Центр передового опыта в области обслуживания клиентов (Customer Experience Center of Excellence) совместно с Программой по налогу на доходы физических лиц (Personal Income Tax program) разработал три этапа возврата средств, чтобы налогоплательщикам было понятнее проверять возврат средств с помощью инструмента Revenue Online «Where's My Refund» («Где мой возврат» или WMR). Изначально эти описания не содержали дополнительной информации для налогоплательщиков, декларации которых обрабатывались вручную, и в течение налогового периода 2024 года в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков поступило много запросов от налогоплательщиков, все еще недовольных инструментом WMR. В ответ на это проект Департамента доходов по улучшению WMR обновил приложение WMR, чтобы оно отображало дополнительные этапы и сведения о статусе возврата средств, включая ожидаемые сроки обработки. Оно также будет уведомлять налогоплательщиков о письмах с запросом дополнительной информации, что поможет налогоплательщикам не пропускать эти письма и не вызывать задержек в их обработке в дальнейшем. Обновленное приложение WMR будет запущено 18 февраля 2025 года.

Проблема №22: После обращения в агентство обычным способом у клиентов часто остаются вопросы без ответов или ответы поступают несвоевременно.

Первоначальная рекомендация: Агентство должно распределять запросы по категориям, в которых сотрудники, обладающие необходимыми навыками и информацией, могут оказать помощь. Сотрудники должны обладать разносторонней квалификацией и работать в разных командах, чтобы получать знания и повышать свои способности отвечать на вопросы клиентов. Необходимо разработать новые возможности для обучения, чтобы гарантировать последовательность работы с клиентами во всем агентстве и предоставить сотрудникам ресурсы, которые расширяют их возможности в принятии решений и улучшают отношения с клиентами.

Обновление за 2025 год: Центр передового опыта в области обслуживания клиентов (Customer Experience Center of Excellence) Департамента доходов работает над улучшением контактного центра Департамента и сокращением времени ожидания и отказов от звонков. В преддверии налогового периода 2024 года был разработан план подготовки к увеличению количества звонков для обеспечения готовности к большим объемам работы, а технология колл-центра обновляется для улучшения возможностей самообслуживания, аналитики колл-центра и разрешения первых звонков. В режиме онлайн используется чат-бот для вопросов, а к 2025 году подготовлен выпуск улучшенного приложения WMR. Несмотря на планирование подготовки к увеличению количества звонков, длительное время ожидания звонков, увеличение количества возвратов из-за исторически сложившихся обстоятельств и отсутствие информации о возврате средств привели к большому объему запросов о возврате средств в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков в 2024 году. Несвоевременное реагирование также стало основной причиной возбуждения дел Начальником отдела как в 2023, так и в 2024 году. С тех пор контакт-центры внедрили больше изменений в обслуживание клиентов, включая сценарии для стандартизации взаимодействия с клиентами и улучшение показателей обработки звонков для предоставления информации о том, почему клиенты обращаются в Департамент доходов. Также была создана информационная панель для оценки эффективности, обзора результатов опроса удовлетворенности клиентов и предоставления полезной информации. Запланированные улучшения на период подачи отчетности в 2025 году включают: справочник агентств для колл-центра для маршрутизации звонков, единые платежи для налогоплательщиков для осуществления оплат по программам и дополнительное планирование увеличения количества звонков. Мы надеемся, что эти улучшения в контактных центрах позволят в 2025 году устранить выявленные ранее недостатки и будут способствовать установлению позитивных отношений между клиентами и Департаментом доходов.

Проблема №3: Сложное законодательство о налоге на имущество приводит к тому, что расследования отнимают много времени.

Первоначальная рекомендация: Закон о налоге на недвижимость штата Орегон, пока он не будет изменен, останется сложным. Налоговые специалисты и административные органы должны сохранять бдительность в поисках методов, улучшений и решений, которые помогут налогоплательщикам лучше понять эти законы.

Обновление за 2025 год: Информационная деятельность и тренинги помогают лучше понять систему налогообложения недвижимости. Департамент доходов расширил свое присутствие на местных ярмарках и ярмарках штата, чтобы отвечать на вопросы, а сотрудники отдела налогообложения имущества посещают мэрии и городские/окружные собрания, чтобы объяснять налоговые программы по запросу. Отдел также проводит обучение граждан, связанных с законодательством о местном бюджете, а также тех, кто хочет стать волонтером в Апелляционном совете по оценке стоимости имущества.

Проблема №4: No es fácil obtener asistencia fiscal gratuita para las pequeñas empresas.

Первоначальная рекомендация: Департамент доходов и другие административные органы должны искать и определять значимые решения для предоставления владельцам малого бизнеса налоговой помощи, которая могла бы включать в себя возможности предоставления грантов для финансирования обучения, ориентированного на малый бизнес, подготовки налоговой отчетности и доступа к юридической помощи.

Обновление за 2025 год: Начиная с первого квартала 2023 года программа Withholding and Payroll («Удержания и Расчета заработной платы») начала проводить ежеквартальные обучающие мероприятия, как виртуальные, так и очные, для работодателей штата Орегон. Эти тренинги доступны для предприятий всех размеров, независимо от того, являются ли они новыми работодателями или просто имеют новых сотрудников, занимающихся налогами, связанными с занятостью. Программа удержания и расчета заработной платы также сотрудничала с командой по коммуникациям Департамента доходов для разработки видеороликов по базовым темам, таким как получение BIN и как подать изменение контактного лица по налогу на заработную плату. За этот двухлетний период не было принято никаких мер по содействию прямой подготовке налоговой отчетности или юридической помощи для малого бизнеса.

Проблема № 5: Представители налогоплательщиков в настоящее время полагаются на своих клиентов в получении информации о проблемах несоблюдения законодательства, таких как уведомления о взыскании. Они считают, что это часто приводит к ненужной и дорогостоящей эскалации проблем из-за пропущенной или несвоевременной передачи этих вопросов от налогоплательщиков их представителям.

Первоначальная рекомендация: Департаменту следует искать возможности для отправки своей корреспонденции и уведомлений о взыскании налогов налогоплательщикам и их представителям.

Обновление за 2025 год: Совместные усилия были приложены для определения того, какие письма будут опубликованы на Revenue Online, а какие нет, включая документирование причин, по которым то или иное письмо не будет опубликовано. Еще около 80 писем были предоставлены практикующим специалистам в июле 2024 года после завершения проверки.

Проблема №6: Форма, используемая налогоплательщиками для назначения уполномоченных представителей (150-800-005 «Разрешение на предоставление налоговой информации и доверенность на представительство» или Tax Information Authorization and Power of Attorney for Representation) вызывает путаницу у налогоплательщиков и приводит к ошибкам при обработке.

Первоначальная рекомендация: В настоящее время форма находится в процессе изменения, и для предотвращения таких проблем и упрощения опыта налогоплательщиков следует рассмотреть следующие конкретные изменения: исключить повторяющиеся разделы и упростить технический язык, добавить флажок для отправки копий сообщений и разделить ее на две отдельные формы: на доверенность и разрешение на предоставление налоговой информации.

Обновление за 2025 год: Как и было рекомендовано, форма доверенности была разделена на две: разрешение на предоставление информации и разрешение на представительство. Новые формы были запущены в ноябре 2024 г., а старая форма доверенности прекратила существование 1 января 2025 г. Изменения были внесены на основе отзывов общественности, налоговых специалистов и сотрудников всех отделов агентства. Новые формы более понятны, устраняют ошибки обработки и помогают устранить распространенную путаницу относительно того, как использовать старую форму доверенности. О запуске новых форм и инструкций было сообщено общественности через бюллетень GovDelivery, разъяснительную работу с налоговыми специалистами и новую веб-страницу, которая предоставляет дополнительные ресурсы, включая три видеоролика, освещающие изменения, обнаруженные в новых формах.

РЕКОМЕНДАЦИИ, УКАЗАННЫЕ В 2025

Проблема №1: Хотя подразделение по подоходному налогу с физических лиц (Personal Income Tax unit) и Центр передового опыта в области обслуживания клиентов (Customer Experience Center of Excellence) внесли изменения для лучшего управления процессом обработки возвратов средств и улучшения обслуживания клиентов за последний двухгодичный период, результаты таких изменений пока неизвестны. Кроме того, многие процессы в подразделении по подоходному налогу с физических лиц остаются непрозрачными, что затрудняет анализ и совершенствование процессов.

Рекомендация: Продолжать следить за эффективностью работы подразделения по подоходному налогу с физических лиц относительно предоставления ответов на вопросы налогоплательщиков при первом обращении, работы в периоды значительной нагрузки и относительно существующих задержек с обработкой деклараций, а также своевременного возврата средств.

Проблема №2: Сложное законодательство о налоге на имущество приводит к тому, что расследования отнимают много времени.

Рекомендация: Рекомендация: Закон о налоге на недвижимость штата Орегон, пока он не будет изменен, останется сложным. Налоговые специалисты и административные органы должны сохранять бдительность в поисках методов, улучшений и решений, которые помогут налогоплательщикам лучше понять эти законы.

Проблема №3: Бесплатная помощь малому бизнесу относительно налогообложения не всегда доступна. За последний двухгодичный период не было принято никаких мер по содействию подготовке непосредственно налоговых деклараций или оказанию юридической помощи малому бизнесу.

Рекомендация: Департамент доходов и другие административные органы должны искать пути сотрудничества и возможности для предоставления владельцам малого бизнеса налоговой помощи, которая могла бы включать предоставление грантов для финансирования обучения, ориентированного на малый бизнес, бесплатную подготовку налоговой отчетности и доступ к юридической помощи.

Проблема №4: Коммуникация между командами и подразделениями Департамента доходов нарушается из-за отсутствия согласованности, что приводит к существенным задержкам в обслуживании клиентов. Отсутствие последовательности в терминах также усугубляет проблемы с коммуникацией, поскольку язык и сроки, которые озвучиваются при общении с клиентами, существенно отличаются от команды к команде и от человека к человеку.

Рекомендация: Провести обучение по стандартам внутренней и внешней коммуникации, описывая опыт сотрудников, чтобы и сотрудники, и менеджеры знали, чего ожидать от подготовки в этой области. Такое обучение должно дать сотрудникам знания и навыки, необходимые для развития согласованности во всем агентстве.

Проблема №5: В программе Direct File Oregon отсутствуют многие языки и специальные возможности программы Direct File Налогового управления.

Рекомендация: В 2025 году Департамент доходов установил партнерские отношения с Налоговым управлением по программе Direct File. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков поддерживает это партнерство. Работая с Налоговым управлением, Департамент доходов должен стремиться соответствовать или превосходить доступность IRS Direct File, предоставлять обратную связь для улучшения программы и улучшать Direct File Oregon на основе отзывов клиентов, чтобы больше жителей штата Орегон могли использовать эти программы и получать налоговые льготы. Такую обратную связь следует запрашивать у всех пользователей, а не только у тех, кто успешно подал декларации, чтобы выявить основные препятствия, мешающие клиентам заполнять свои документы.



ИССЛЕДОВАНИЕ КОНКРЕТНЫХ СЛУЧАЕВ

В случаях, связанных с чрезвычайными финансовыми трудностями, Отдел службы защиты прав налогоплательщиков иногда может напрямую ходатайствовать о предоставлении помощи от имени налогоплательщика. В нескольких таких случаях, которые были связаны с больными и пожилыми налогоплательщиками с фиксированным доходом, мы смогли взаимодействовать с отделом по взысканию налогов Департамента доходов, чтобы рассмотреть обстоятельства сложившейся ситуации и аннулировать их балансы из-за невозможности взыскания. Эта работа привела к тому, что отдел по взысканию налогов выявил основную проблему с толкованием соответствующего закона, что привело к неправильным отказам в списании долга. Указанная проблема была быстро устранена отделом, что улучшило процесс для будущих налогоплательщиков.

Другие проблемы могут возникнуть из-за некорректных электронных записей, вызывающих каскадные изменения, и оспаривание этих вопросов в Налоговом управлении и на уровне штата может быть медленным и непрозрачным процессом. В одном из таких случаев банк ошибочно выдал налогоплательщику форму 1099. Налоговое управление изменило федеральную декларацию клиента, чтобы показать дополнительный доход, и сообщило об изменении в Департамент доходов, который также изменил декларацию по штату. Налогоплательщик обратился в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков за помощью в оспаривании изменения на уровне штата. Помогая налогоплательщику собрать подтверждающие документы и поддерживая связь с отделом по взысканию налогов Департамента доходов, Отдел службы помог исправить ошибку, которая могла стоить налогоплательщику более 2000 долларов в виде налогов, процентов и штрафов.

Наконец, в 2024 году Департамент доходов имел дело с увеличением числа возвратов средств из-за исторически сложившихся обстоятельств. Отсутствие информации о возврате средств и задержки в обработке возвратов Департаментом доходов привели к всплеску запросов Where's My Refund («Где мой возврат?») в Отдел службы защиты прав налогоплательщиков, а также используя другие методы, такие как законодательные органы штата и Офис директора Департамента доходов. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков был особенно важным контактным лицом для налогоплательщиков, испытывающих финансовые трудности в этот период, поскольку он часто представлял для них лучший вариант для получения своевременного возврата средств и возможности избежать проблем с арендной платой, медицинскими расходами и т. д. Ускорение процесса возврата средств стало главным приоритетом для нашего отдела. В мае, июне и июле 2024 года Отдел службы защиты прав налогоплательщиков рассмотрел 19 таких сложных дел и ускорил обработку возвратов на сумму более 85 000 долларов США по этим самым срочным делам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Благодаря нашим достижениям за первый полный двухлетний период, Отдел службы защиты прав налогоплательщиков смог отследить повторяющиеся проблемы, действия по выполнению наших рекомендаций и оперативные изменения в Департаменте доходов. Мы были рады видеть улучшения, которые последовали за первым двухгодичным отчетом в 2023 году, когда некоторые рекомендации были полностью реализованы, а проблемы полностью решены. В частности, подразделение по подоходному налогу с физических лиц (Personal Income Tax unit) и Центр передового опыта в области обслуживания клиентов (Customer Experience Center of Excellence) отреагировали на основные проблемы с обслуживанием клиентов и сотрудничали с Отделом службы защиты прав налогоплательщиков над улучшением качества обслуживания клиентов.

В течение следующих двух лет мы надеемся решить более конкретные проблемы, связанные с возвратом средств и внутренними процессами Департамента доходов, как обозначено в наших Рекомендациях, указанных в 2025 году. Отдел службы защиты прав налогоплательщиков также сможет отслеживать успешность решений, принятых за предыдущие два года. Мы продолжим взаимодействовать в максимально возможном количестве областей информационно-разъяснительной деятельности и с нетерпением ждем формирования новых партнерских связей с общественностью.

OREGON COUNTS ON US

