

俄勒冈州税务局

2025 两年期报告

俄勒冈州税务局

纳税人辩护人, Codi Trudell

2025 年 2 月





土地承认

我们要致谢将俄勒冈州称为其祖先领地的众多部落和群体，包括Burns Paiute、Coos部落联盟、Lower Umpqua 和 Siuslaw、Umpqua 印第安人的Cow Creek 部落、Grand Ronde部落联盟、Siletz部落联盟、 Warm Springs部落联盟、Umatilla 印第安人保留地部落联盟、Coquille 印第安部落和 Klamath部落，并尊重我们现在称之为俄勒冈州的这片土地上原生的土地、植物、动物和人类之间的持续关系。我们承认与此地有联系的九个联邦政府承认的部落的持续主权，并感谢他们继续教导我们如何共同生活在这里，我们将继续努力在政府对政府的基础上与九个联邦政府承认的部落合作。

目录

- 04 纳税人辩护人声明
- 05 办公室介绍
- 06 纳税人咨询及案件
- 09 纳税人辩护人的工作重点
- 11 税务局取得的成绩
- 13 上一个两年期的建议
- 16 2025 年建议
- 18 案件研究
- 19 结论



纳税人辩护人声明

根据 ORS 305.802，我须提交俄勒冈州纳税人维权办公室 2023 和 2024 日历年的两年期报告。这些报告必须包括纳税人投诉摘要、为解决这些投诉所采取的行动、纳税人对税务局服务质量的评价、公平公正收税的障碍，以及向政策制定者提出的改进税收系统的建议。由于 2023 年的两年期报告仅涵盖了该办公室第一年的运营情况，因此 2025 年的两年期报告首次包含了两整年的资料。

俄勒冈州纳税人维权办公室是根据第 HB 3373 成立的，目的是协助纳税人获取信息、评估投诉、确定公平服务的障碍、为问题无法通过正常渠道解决的纳税人提供快速服务，并在政策制定中代表纳税人的利益，以及 ORS 305.800 所列的其他目的。俄勒冈州在设立该办公室时，效仿了美国国税局和许多其他州的做法，这些州的官方纳税人辩护人职位早在 1979 年就已设立。HB 3373 借鉴了这一历史和最佳实践，规定了该办公室向公众保证其独立性的方式，审查了个别和系统性纳税人问题，制定了绩效指标，并为该办公室投入了充足的资源。本报告展示了纳税人维权办公室在其运作中体现这些最佳做法的许多方式。

纳税人维权办公室在 2023 年和 2024 年分别受理了 1188 次和 994 次咨询，这两年期共收到 2182 次咨询。其中，503 次被升级为案件，并分配了额外资源进行调查和解决。55% 的案件需要在正常流程之外进行干预，有时会提出修改建议，以防止今后出现类似问题。这种服务水平与该办公室目前解决问题和代表纳税人维权的能力非常吻合。退税、个人税务问题和债务/税收被确定为存在系统性问题的领域，需要进行具体的改革宣传；在这些案件中，一半以上是由于税务局答复不及时而导致最初调查的根本原因。该办公室的活动还包括面向小企业的外联活动，以及与为美国印第安人（如经济发展与小区服务部落集群）和低收入工人家庭（如俄勒冈州 MFS-CASH）提供服务的经济发展组织建立伙伴关系。

我们还跟踪了 2023 年纳税人维权办公室两年期报告中提出的建议的落实情况。在某些领域，如呼叫中心的服务质量和向纳税人提供的退税信息等方面，已经采取了重大措施。其他建议的进展有限，我们已根据 2023 年和 2024 年期间观察到的需求提出了新的建议。

我们希望通过整个两年期的经验和信息，继续改善俄勒冈州税收工作的公平性、透明度和效率。



谨此提交，

俄勒冈州纳税人辩护人， Codi Trudell

办公室介绍

纳税人维权办公室是根据 2021 年俄勒冈州立法院第 3373 号法案成立的，该法案于 2022 年 1 月 1 日生效。在该法案通过之前，俄勒冈州是仅有的几个没有纳税人维权办公室的州之一；没有中央资源为纳税人提供如何联系税务局（DOR）来解决无法通过标准渠道解决的问题。根据第 3373 号法案，该办公室的宗旨是“直接协助纳税人.....确保纳税人及其代表了解并利用现有的政策、流程和程序来解决与税收项目有关的问题.....由税务局管理”。

ORS 305.800-803 描述了纳税人辩护人的角色和职责。他们的主要职能是协助纳税人获取信息、评估投诉、确定公平服务的障碍、为问题无法通过正常渠道解决的纳税人提供快速服务，以及在政策制定中代表纳税人的利益。为了保持问责制和透明度，纳税人辩护人每两年须向俄勒冈州立法议会提交一次报告。

已用尽正常流程但无法获得救济的纳税人可联系纳税人维权办公室，提出他们的个人问题，然后工作人员可与纳税人一起解决问题、提供信息或酌情加快税务局的服务。通过跟踪这些案件的重复模式，纳税人维权办公室还能发现税务局流程和程序中的系统性问题，并提出解决建议。在该办公室成立之前，复杂案件和变革倡导都是在没有正式跟踪的情况下临时处理的。因此，纳税人维权办公室是一个集中的联络点，负责发现、协助和报告系统性问题，而这些问题可以由税务局在内部解决，从而在税务局内部减少遵纪守法的障碍，并加强对纳税人的问责。

由于这种集中化的作用，纳税人维权办公室通常也是社区组织的资源和合作伙伴，特别是那些与经济发展或为弱势群体提供税务服务有关的组织。

纳税人辩护人由局长任命，设在税务局内，拥有法定权力。这确保了纳税人辩护人的独立性，保护了该职位的工作，并确立了其权威性。从税务局的角度来看，这些代表纳税人所做的工作是有利的，因为它们可以提高纳税人自愿遵守税务申报和增加对系统的信任。

纳税人咨询及案件

当纳税人联系纳税人维权办公室寻求帮助时，他们的咨询会被记录到一个保密数据库中，以确保我们的数据被准确跟踪，同时保护纳税人的隐私和请求的性质。我们在 2023 年受理了 1188 次咨询，2024 年受理了 994 次，这表明我们的活动与 2022 年第一年的运行情况相比，几乎翻了一番后已趋于平稳。大多数咨询都是通过纳税人辩护人网页上的表格进行的。该网页表格要求填写纳税人的姓名、相关账户或信件编号以及问题概述；提前收集这些信息有助于加快我们的研究和答复。本两年期对该表格使用的增加有助于我们保持高水平的服务。

咨询按主题分类，其中最常见的是退税、个人税务问题和债务/收税问题——这可以说明需要调查的相关系统性问题（见 2025 年“建议书”部分）。TAO 工作人员对每项咨询进行研究并尝试解决。与上一份两年期报告一样，约有一半的咨询是通过将纳税人引导到相应的税务局部门而得到解决的，约有 20% 是通过直接回答纳税人的问题而得到解决的。最大的变化是升级为案件的咨询数量，从 2022 年的 10% 上升到 2024 年的 24%。这一趋势主要是由退税相关案件推动的，在此期间，退税相关案件从 22 起猛增至 127 起。¹

2023 年立案 261 起，2024 年立案 242 起，本两年期共立案 503 起。案件被分配了额外的资源，通常涉及与单位联络员直接沟通，以调查和解决问题。这些案件中有 81 起涉及重大经济困难，这有助于加快案件的处理。结案时间中位数为 4 天，83% 的案件在 14 天目标期限内结案。

¹ 虽然这在一定程度上是由于总体案件数量增加，但退税案件占 2022 年案件的 33%，占 2024 年案件的 52%。更多信息见上一次两年期建议，问题 1 和问题 2。

纳税人辩护人对案件的根本原因进行分类，以帮助确定系统性问题。在我们收到的案件中，有将近一半的案件是由于税务局的答复不及时造成的，因此我们认为税务局内部需要系统性地改进答复时间和明确时限。其他问题，如纳税人避开正常渠道、流程设计混乱或客户服务不佳等，各占案件根本原因的 5% 以下。较不常见的问题和根本原因最好逐个解决。

结案后，纳税人辩护人会记录该案件是否需要采取税务局常规流程以外的行动。本两年期有 290 起案件采取了此类行动或流程变更。该部门继续通过TAO在其伙伴关系中开展合作；在纳税人案件中，无需通过“纳税人援助令”来迫使该机构采取行动。²

² HB3373 授权纳税人辩护人对向税务局局长签发“纳税人援助令”，但仅作为一种特殊的补救措施；更多信息请参见纳税人辩护人网页上的《办公程序手册》。

客户感言...

“我联系了办公室，一天之内就对我退税迟的问题（从申报到现在已经过去14天了）给了答复。我之前被告知“我们无能为力，只能等待”……感谢你们的努力和帮助”。

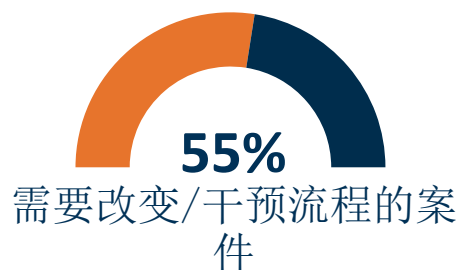
“令人难以置信的快速、专业、理解和亲切的服务——对我问题的快速、完整答复。谢谢你们”。



纳税人辩护人的工作重点

工作重点 1：流程更改

当现有的税务局渠道或流程不足以解决纳税人的问题时，纳税人维权办公室将与相关部门合作，查找并解决不足之处。有时，这样做的结果只是加快了纳税人未得到及时处理问题的流程。在更复杂的情况下，可能会发现流程或培训中的实际缺陷，单位管理人员将努力加以纠正。纳税人维权办公室会跟踪这些因与我们办公室联系而成为一名或多名纳税人改变流程的案件，2023-24 年度的 503 起案件中有 279 起需要此类干预。虽然很难知道如果没有纳税人维权办公室是否会实施这些解决方案，但我们可以肯定的是，由于我们办公室与税务局的合作，超过一半（55%）的案件确实发生了变化。



工作重点 2：免费税务诊所地图

2023 年 1 月，纳税人维权办公室开始与俄勒冈州 MFS CASH 和 AARP Tax-Aide 合作，创建并维护俄勒冈州免费报税诊所地图，其中包含诊所开业和关闭时间、是否可以帮助 ITIN 报税者以及可提供的服务语言等信息。该地图位于税务局的“获取免费税务帮助”网页上，显示了全州 81 个地点，第一年就获得了 97,000 次浏览。2024 年，双方继续合作，并在报税季节前对地图进行了更新，更新后的地图浏览量增加了 80,000 次，前两年的总浏览量约为 177,000 次。该地图是纳税人维权办公室为低收入纳税人、使用 ITIN 的纳税人和英语水平有限的纳税人提供服务的重要组成部分，为他们寻找报税援助免费提供了一个易于使用的资源。



工作重点 3：外联活动

作为一个新成立的办公室，向公众宣传纳税人维权办公室的作用非常重要。因此，外联和沟通对我们的成功至关重要。出席或参加与外部组织的会议，是我们提高对办公室如何提供协助的认识，以及讨论他人如何提供自己的维权服务的重要方式。此外，还可以向纳税人辩护人直接反馈以及与之直接对话，为办公室的工作提供信息。纳税人辩护人在 2023 年和 2024 年参加了约 30 场活动，包括俄勒冈州律师协会、税务管理者联合会、州和地方税务从业者团体、邻里伙伴关系、商业多样性研究所、印第安人服务立法委员会、金融赋权咨询小组（FEAT）、所得税抵免（EITC）工作组和纳税人权利中心的会议。



税务局取得的成绩

成绩 1：俄勒冈州直接报税系统

俄勒冈州直接报税系统（Direct File Oregon）在 2024 年报税季首次亮相，这是一个仅限全州的电子报税系统，允许居民全年免费提交俄勒冈州的个人所得税申报表。虽然俄勒冈州税务局在 2024 年加入美国国税局直接申报试点计划的第一年为时已晚，但俄勒冈州正在加入试点计划，并将在 2025 年继续提供这一免费申报选项。免费电子报税软件对低收入纳税人的影响尤为显著，因为他们面临更多的报税障碍，包括准备报税表的成本和技术难度。使用俄勒冈州直接报税系统提交了 6,700 多份报税表，平均完成时间不到一小时。完成申报的用户满意度很高，82% 的登录用户对该软件表示满意或非常满意。3 客户反馈和美国国税局的功能已纳入 2025 年申报季的改进中。

成绩 2：书信项目

税务局的信件项目致力于审查和编辑整个机构的 360 多类信函，以确保清晰、一致和简洁。纳税人维权办公室经常接到纳税人的咨询，他们不清楚信件对他们意味着什么，或者他们应该采取什么行动。信件项目是税务局为解决这些问题而进行的一项重大跨部门工作。该项目于 2024 年全面启动，所有部门都开始对编辑过的信件进行审查。在一个项目领域对编辑过的信件进行审查后，该信件将通过统一口径编辑以确保一致性，并进行进一步审查以确保纳税人清晰易懂。纳税人维权办公室参与了这第二次审查。经司法部对任何法律内容进行验证后，信件就可以提交给部门管理员进行最终批准，并投入使用。预计从 2025 年夏季开始，IT 部门将在 GenTax 系统中更新第一批信件。

成绩 3：外联活动

作为改善外联工作持续努力的一部分，税务局宣传团队集中并简化了申请将外联材料翻译成 16 种以上不同语言的程序。这些努力也是面向外部的：税务局网站上的新媒体外联工具包涵盖了许多税收优惠和资源，允许公众打印外联材料并为其组织申请其他翻译版本。2023 年和 2024 年的活动推广也取得了成功，税务局代表参加了所有 36 个县的 280 多场活动。其中大部分工作的重点是在县集市和商业协会会议上宣传工资税和新的农业加班税抵免。税务局还派代表参加了 20 多场招聘会。总之，税务局在与社区接触和满足纳税人需求方面做出了协调一致的努力。

上一个两年期建议

问题 1： 退税延迟增加了纳税人的咨询和个人挫败感。此外，当纳税人致电或提交在线咨询时，他们会被告知他们的退税 “正在处理中”，由于缺乏明确性，会引发更多的咨询。

最初的建议： 评估退税流程，为纳税人提供更具体的信息，并更快地满足时限要求。

2025 年更新： 卓越客户体验中心与个人所得税项目合作开发了三个退税步骤，让纳税人使用在线税收 “我的退税在哪里” (WMR) 工具查询退税时清晰易懂。这些说明最初并没有为人工处理退税的纳税人提供更多信息，在 2024 年报税季期间，纳税人维权办公室收到了许多纳税人的咨询，他们仍然对 WMR 工具感到失望。作为响应，税务局的 WMR 改进项目已对 WMR 应用程序进行了升级，以显示更多阶段和有关退税状态的详细信息，包括预期处理时间线。它还将通知纳税人有关要求提供更多信息的信件，这将帮助纳税人避免错过这些信件，造成进一步的处理延误。升级后的 WMR 应用程序将于 2025 年 2 月 18 日推出。

问题 2： 客户通过正常渠道联系该机构后，往往仍有问题得不到答复，或迟迟得不到回复。

最初的建议： 该机构应将咨询分门别类，使具备技能和信息的工作人员能够随时提供帮助。工作人员应接受交叉培训，并跨团队工作，以获得丰富知识并提高回答客户问题的能力。应开发新的培训机会，以确保整个机构的客户体验是一致的，并为员工提供资源，增强他们的决策能力和客户服务关系。

2025 年更新： 税务局的卓越客户体验中心正在努力改善税务局的联络中心，减少等待时间和呼叫放弃率。在 2024 年报税季之前制定了一个激增计划，为大量呼叫做好准备，并正在更新呼叫中心技术，以增强自助服务选项、呼叫中心分析和首次呼叫解决能力。在线问题聊天机器人已投入使用，改进后的 WMR 应用程序将于 2025 年面世。尽管制定了激增计划，但由于呼叫等待时间过长、历史性起征点导致退税数量增加以及缺乏退税信息，纳税人维权办公室在 2024 年收到了大量退税咨询。答复不及时也是 2023 年和 2024 年纳税人维权办公室案件的根本原因。此后，联络中心实施了更多改革以解决客户服务问题，包括编写脚本以规范客户体验，改进呼叫总结指标以提供有关客户为何联系税务局的信息。此外，还创建了仪表板报告，以衡量绩效、审查客户满意度调查结果并提供可操作的见解。2025 年计划的改进措施包括：为呼叫中心提供机构目录，以便对呼叫进行转接；为纳税人提供一站式支付服务，以便在不同项目间进行支付；以及其他激增规划。我们希望，对联络中心的这些改进将在 2025 年解决之前的不足，并培养客户与税务局之间的积极关系。

问题 3： 复杂的财产税法导致咨询耗时。

最初的建议： 俄勒冈州的财产税法在修改之前，仍将是复杂的。税务专业人员和管理机构应保持警惕，寻求有助于纳税人理解这些法律的方法、改进措施和解决方案。

2025 年更新： 外联和培训有助于提高人们对财产税系统的了解。在地方和州博览会上，税务局增加了回答问题的次数，财产税部门的工作人员应要求参加市政厅和市/县会议，解释税收项目。该部门还为参与地方预算法的公民以及希望成为财产价值上诉委员会志愿者的公民提供培训。

问题 4： 无法随时提供免费的小企业税务援助。

最初的建议： 税务局和其他管理机构应寻求并确定有意义的解决方案，为小企业主提供税务援助，其中可包括提供补助金机会，资助针对小企业的培训、报税和获得法律援助。

2025 年更新： 从 2023 年第一季度开始，扣缴税款和薪资计划开始为俄勒冈州的雇主举办季度培训活动，包括虚拟培训和现场培训。各种规模的企业均可参加这些培训，无论他们是新雇主还是仅有处理与雇佣相关税务事宜的新员工。扣缴税款和薪资计划还与税务局的宣传团队合作，就如何获得 BIN 和如何提交薪资税联系变更等基本主题制作视频。本两年期没有采取任何措施促进为小企业提供直接报税或法律援助。

问题 5： 纳税人代表目前依赖其客户向他们通报不合规事项，如收税通知。他们认为，由于纳税人错过或未及时向其代表转达这些事项，这往往会导致问题发生不必要地升级，而且代价高昂。

最初建议： 该部门应寻找机会向纳税人及其代表发送该部门的信函和收税通知。

2025 年更新： 已经完成了一项联合工作，以确定哪些信件将在“税收在线”上公布，哪些不公布，包括记录不公布任何特定信件的原因。审查完成后，2024 年 7 月又向从业人员提供了近 80 封信函。

问题 6： 纳税人用于指定授权代表的表格（150-800-005 “税务信息授权和代表委托书”）给纳税人造成混淆，并导致处理错误。

最初建议： 目前正在对表格进行重新设计，为防止出现这些问题并简化纳税人的使用体验，应考虑对表格进行以下具体修改：删除重复的部分并简化技术性语言，增加一个复选框以接收信函副本，并将表格分为授权委托书和税务信息授权书两份单独的表格。

2025 年更新： 根据建议，授权委托书表分为两份，一份是信息授权书，另一份是代表授权书。新表格于 2024 年 11 月启用，旧 POA 表格于 2025 年 1 月 1 日停用。新表格是根据公众、税务专业人士和机构各部门工作人员的意见进行修改的。新表格更加清晰，消除了处理错误，并有助于缓解如何使用旧 POA 表格的常见困惑。新表格和说明的发布通过 GovDelivery 公告、对税务专业人士的宣传以及提供其他资源的新网页与公众分享，其中包括三段视频，重点介绍新表格中的变化。

2025年建议

问题 1： 在上一个两年期，个人所得税部门和卓越客户体验中心为更好地管理退税处理渠道和改善客户服务进行了改革，但这些改革的效果尚不清楚。此外，个人所得税部门的许多流程仍然不透明，妨碍了分析和流程改进。

建议： 继续监督个人所得税部门在以下方面的工作表现：在与纳税人第一次接触时就回答其问题、处理激增和现有积压的报税表，以及及时提供退税。

问题 2： 复杂的财产税法导致咨询耗时。

建议： 俄勒冈州的财产税法在修改之前，仍将是复杂的。税务专业人员和管理机构应保持警惕，寻求有助于纳税人理解这些法律的方法、改进措施和解决方案。

问题 3： 无法随时提供免费的小企业税务援助。在上一个两年期，没有采取任何措施促进为小企业提供直接报税或法律援助。

建议： 税务局和其他管理机构应寻求合作和机会，为小企业主提供税务援助，其中可包括针对小企业的具体培训补助金、免费报税支持和获得法律援助的机会。

问题 4： 税务局内部各小组和单位之间的沟通缺乏跟进，导致客户服务严重延误。用语缺乏一致性也是造成沟通问题的原因之一，因为不同团队和个人在与客户沟通时使用的语言和时间安排有很大差异。

建议： 围绕内部和外部沟通标准开展培训，制定员工经验大纲，使员工和管理人员都知道在这一领域进行辅导的预期目标。这种培训应为员工提供所需的知识和技能，以便在整个机构内形成一致性。

问题 5： 俄勒冈州直接报税系统缺少许多美国国税局直接报税计划的语言和无障碍功能。

建议： 税务局已与美国国税局合作，在 2025 年实现直接报税。纳税人维权办公室支持这种合作关系。在与美国国税局合作的过程中，DOR 应该努力达到或超过美国国税局直接报税的可访问性，提供回馈以改进该计划，并根据客户的反馈改进俄勒冈州直接报税系统，从而使更多的俄勒冈人能够使用这些计划并获得税收抵免。这种反馈应该向所有用户征求，而不仅仅是那些成功报税的使用者，以便找出妨碍客户完成报税的主要障碍。



案件研究

在涉及极端经济困难的情况下，纳税人维权办公室有时能够直接代表纳税人争取救济。在几起涉及患病和年老且有固定收入的纳税人的此类案件中，我们能够与税务局的收款部门合作，审查实际情况并取消他们无法收回的余额。通过这项工作，收款部门发现了一个潜在的问题，即对相关法规的解释导致错误地拒绝取消债务。该部门很快纠正了这一问题，改善了未来纳税人的流程。

其他问题可能是由于不正确的电子记录引起的连锁变化，而在美国国税局和州一级对这些问题进行争议的过程可能是缓慢而不透明的。在一个这样的案例中，一家银行错误地向纳税人签发了 1099 表。美国国税局更改了他们的联邦申报表，以显示额外收入，并将更改情况报告给了税务局，后者也更改了他们的州申报表。纳税人联系了纳税人维权办公室，请求帮助在州一级对变更提出异议。通过帮助纳税人收集证明文件并与税务局收税部门联系，纳税人维权办公室帮助纳税人纠正了这一错误：本应使纳税人损失 2000 多美元的税款、利息和罚款。

最后，在 2024 年，由于历史性转折点，税务局处理的退税数量增加。由于缺乏退税信息以及税务局退税处理的延误，向纳税人维权办公室以及州立法者和税务局局长办公室等其他渠道咨询“我的退税在哪里？”在此期间，纳税人维权办公室对于经济困难的纳税人来说是一个特别重要的联络点，因为这往往是他们及时获得退税并避免房租、医疗费用等问题的最佳选择。加快这些退税成为我们办公室的首要任务。2024 年 5 月、6 月和 7 月，纳税人维权办公室处理了 19 起此类困难案件，为这些最紧迫的案件加快了超过 85,000 美元的退税。

结论

有了第一个完整的两年期，纳税人维权办公室能够跟踪重复出现的问题、对我们建议采取的行动以及税务局的业务变化。我们很高兴地看到，继 2023 年第一份两年期报告之后，情况有所改善，一些建议得到充分落实，一些问题得到彻底解决。特别是，个人所得税部门和卓越客户体验中心对重大客户服务问题做出了响应，并与纳税人维权办公室合作改善客户体验。

在下一个两年期，我们希望解决 2025 年建议书中列出的退税和税务局内部流程方面的更多具体问题。纳税人维权办公室还将能够监测上一个两年期实施的解决方案是否成功。我们将继续参与尽可能多的宣传领域，并期待建立更多的社区伙伴关系。

OREGON COUNTS ON US

