

# 俄勒岡州稅務局

## 2025 兩年期報告

俄勒岡州稅務局

納稅人辯護人, Codi Trudell

2025 年 2 月





## 土地承認

我們要致謝將俄勒岡州稱為其祖先領地的眾多部落和群體，包括Burns Paiute、Coos部落聯盟、Lower Umpqua 和 Siuslaw、Umpqua 印第安人的Cow Creek 部落、Grand Ronde部落聯盟、Siletz部落聯盟、 Warm Springs部落聯盟、Umatilla 印第安人保留地部落聯盟、Coquille 印第安部落和 Klamath部落，並尊重我們現在稱之為俄勒岡州的這片土地上原生的土地、植物、動物和人類之間的持續關係。我們承認與此地有聯繫的九個聯邦政府承認的部落的持續主權，並感謝他們繼續教導我們如何共同生活在這裡，我們將繼續努力在政府對政府的基礎上與九個聯邦政府承認的部落合作。

# 目錄

- 04 納稅人辯護人聲明
- 05 辦公室介紹
- 06 納稅人諮詢及案件
- 09 納稅人辯護人的工作重點
- 11 稅務局取得的成績
- 13 上一個兩年期的建議
- 16 2025 年建議
- 18 案件研究
- 19 結論





# 納稅人辯護人聲明

根據 ORS 305.802，我須提交俄勒岡州納稅人維權辦公室 2023 和 2024 日曆年的兩年期報告。這些報告必須包括納稅人投訴摘要、為解決這些投訴所採取的行動、納稅人對稅務局服務品質的評價、公平公正收稅的障礙，以及向政策制定者提出的改進稅收系統的建議。由於 2023 年的兩年期報告僅涵蓋了該辦公室第一年的運營情況，因此 2025 年的兩年期報告首次包含了兩整年的資料。

俄勒岡州納稅人維權辦公室是根據第 HB 3373 成立的，目的是協助納稅人獲取資訊、評估投訴、確定公平服務的障礙、為問題無法通過正常管道解決的納稅人提供快速服務，並在政策制定中代表納稅人的利益，以及 ORS 305.800 所列的其他目的。俄勒岡州在設立該辦公室時，效仿了美國國稅局和許多其他州的做法，這些州的官方納稅人辯護人職位早在 1979 年就已設立。HB 3373 借鑒了這一歷史和最佳實踐，規定了該辦公室向公眾保證其獨立性的方式，審查了個別和系統性納稅人問題，制定了績效指標，並為該辦公室投入了充足的資源。本報告展示了納稅人維權辦公室在其運作中體現這些最佳做法的許多方式。

納稅人維權辦公室在 2023 年和 2024 年分別受理了 1188 次和 994 次諮詢，這兩年期共收到 2182 次諮詢。其中，503 次被升級為案件，並分配了額外資源進行調查和解決。55% 的案件需要在正常流程之外進行干預，有時會提出修改建議，以防止今後出現類似問題。這種服務水準與該辦公室目前解決問題和代表納稅人維權的能力非常吻合。退稅、個人稅務問題和債務/稅收被確定為存在系統性問題的領域，需要進行具體的改革宣傳；在這些案件中，一半以上是由於稅務局答覆不及時而導致最初調查的根本原因。該辦公室的活動還包括面向小企業的外聯活動，以及與為美國印第安人（如經濟發展與社區服務部落集群）和低收入工人家庭（如俄勒岡州 MFS-CASH）提供服務的經濟發展組織建立夥伴關係。

我們還跟蹤了 2023 年納稅人維權辦公室兩年期報告中提出的建議的落實情況。在某些領域，如呼叫中心的服務品質和向納稅人提供的退稅資訊等方面，已經採取了重大措施。其他建議的進展有限，我們已根據 2023 年和 2024 年期間觀察到的需求提出了新的建議。

我們希望通過整個兩年期的經驗和資訊，繼續改善俄勒岡州稅收工作的公平性、透明度和效率。



謹此提交，

俄勒岡州納稅人辯護人， Codi Trudell

# 辦公室介紹

納稅人維權辦公室是根據 2021 年俄勒岡州立法院第 3373 號法案成立的，該法案於 2022 年 1 月 1 日生效。在該法案通過之前，俄勒岡州是僅有的幾個沒有納稅人維權辦公室的州之一；沒有中央資源為納稅人提供如何聯繫稅務局（DOR）來解決無法通過標準管道解決的問題。根據第 3373 號法案，該辦公室的宗旨是 “直接協助納稅人..... 確保納稅人及其代表瞭解並利用現有的政策、流程和程式來解決與稅收專案有關的問題..... 由稅務局管理”。

ORS 305.800-803 描述了納稅人辯護人的角色和職責。他們的主要職能是協助納稅人獲取資訊、評估投訴、確定公平服務的障礙、為問題無法通過正常管道解決的納稅人提供快速服務，以及在政策制定中代表納稅人的利益。為了保持問責制和透明度，納稅人辯護人每兩年須向俄勒岡州立法議會提交一次報告。

已用盡正常流程但無法獲得救濟的納稅人可聯繫納稅人維權辦公室，提出他們的個人問題，然後工作人員可與納稅人一起解決問題、提供資訊或酌情加快稅務局的服務。通過跟蹤這些案件的重複模式，納稅人維權辦公室還能發現稅務局流程和程式中的系統性問題，並提出解決建議。在該辦公室成立之前，複雜案件和變革宣導都是在沒有正式跟蹤的情況下臨時處理的。因此，納稅人維權辦公室是一個集中的聯絡點，負責發現、協助和報告系統性問題，而這些問題可以由稅務局在內部解決，從而在稅務局內部減少違紀守法的障礙，並加強對納稅人的問責。

由於這種集中化的作用，納稅人維權辦公室通常也是社區組織的資源和合作夥伴，特別是那些與經濟發展或為弱勢群體提供稅務服務有關的組織。

納稅人辯護人由局長任命，設在稅務局內，擁有法定權力。這確保了納稅人辯護人的獨立性，保護了該職位的工作，並確立了其權威性。從稅務局的角度來看，這些代表納稅人所做的工作是有利的，因為它們可以提高納稅人自願遵守稅務申報和增加對系統的信任。

# 納稅人諮詢及案件

當納稅人聯繫納稅人維權辦公室尋求幫助時，他們的諮詢會被記錄到一個保密資料庫中，以確保我們的資料被準確跟蹤，同時保護納稅人的隱私和請求的性質。我們在 2023 年受理了 1188 次諮詢，2024 年受理了 994 次，這表明我們的活動與 2022 年第一年的運行情況相比，幾乎翻了一番後已趨於平穩。大多數諮詢都是通過納稅人辯護人網頁上的表格進行的。該網頁表格要求填寫納稅人的姓名、相關帳戶或信件編號以及問題概述；提前收集這些資訊有助於加快我們的研究和答覆。本兩年期對該表格使用的增加有助於我們保持高水準的服務。

諮詢按主題分類，其中最常見的是退稅、個人稅務問題和債務/收稅問題——這可以說明需要調查的相關系統性問題（見 2025 年“建議書”部分）。TAO 工作人員對每項諮詢進行研究並嘗試解決。與上一份兩年期報告一樣，約有一半的諮詢是通過將納稅人引導到相應的稅務局部門而得到解決的，約有 20% 是通過直接回答納稅人的問題而得到解決的。最大的變化是升級為案件的諮詢數量，從 2022 年的 10% 上升到 2024 年的 24%。這一趨勢主要是由退稅相關案件推動的，在此期間，退稅相關案件從 22 起猛增至 127 起。<sup>1</sup>

2023 年立案 261 起，2024 年立案 242 起，本兩年期共立案 503 起。案件被分配了額外的資源，通常涉及與單位聯絡員直接溝通，以調查和解決問題。這些案件中有 81 起涉及重大經濟困難，這有助於加快案件的處理。結案時間中位數為 4 天，83% 的案件在 14 天目標期限內結案。

<sup>1</sup> 雖然這在一定程度上是由於總體案件數量增加，但退稅案件占 2022 年案件的 33%，占 2024 年案件的 52%。更多資訊見上一次兩年期建議，問題 1 和問題 2。

納稅人辯護人對案件的根本原因進行分類，以幫助確定系統性問題。在我們收到的案件中，有將近一半的案件是由於稅務局的答覆不及時造成的，因此我們認為稅務局內部需要系統性地改進答覆時間和明確時限。其他問題，如納稅人避開正常管道、流程設計混亂或客戶服務不佳等，各占案件根本原因的 5% 以下。較不常見的問題和根本原因最好逐個解決。

結案後，納稅人辯護人會記錄該案件是否需要採取稅務局常規流程以外的行動。本兩年期有 290 起案件採取了此類行動或流程變更。該部門繼續通過TAO在其夥伴關係中開展合作；在納稅人案件中，無需通過“納稅人援助令”來迫使該機構採取行動。<sup>2</sup>

<sup>2</sup> HB3373 授權納稅人辯護人向稅務局局長簽發“納稅人援助令”，但僅作為一種特殊的補救措施；更多資訊請參見納稅人辯護人網頁上的《辦公程式手冊》。



## 客戶感言...

“我聯繫了辦公室，一天之內就對我退稅遲的問題（從申報到現在已經過去14天了）給了答覆。我之前被告知“我們無能力，只能等待”...為．感謝你們的努力和幫助”。

“令人難以置信的快速、專業、理解和親切的服務——對我問題的快速、完整答覆。謝謝你們”。

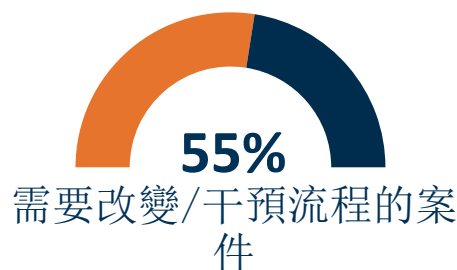




# 納稅人辯護人的工作重點

## 工作重點 1：流程更改

當現有的稅務局管道或流程不足以解決納稅人的問題時，納稅人維權辦公室將與相關部門合作，查找並解決不足之處。有時，這樣做的結果只是加快了納稅人未得到及時處理問題的流程。在更複雜的情況下，可能會發現流程或培訓中的實際缺陷，單位管理人員將努力加以糾正。納稅人維權辦公室會跟蹤這些因與我們辦公室聯繫而為一名或多名納稅人改變流程的案件，2023-24 年度的 503 起案件中有 279 起需要此類干預。雖然很難知道如果沒有納稅人維權辦公室是否會實施這些解決方案，但我們可以肯定的是，由於我們辦公室與稅務局的合作，超過一半（55%）的案件確實發生了變化。



## 工作重點2：免費稅務診所地圖

2023 年 1 月，納稅人維權辦公室開始與俄勒岡州 MFS CASH 和 AARP Tax-Aide 合作，創建並維護俄勒岡州免費報稅診所地圖，其中包含診所開業和關閉時間、是否可以幫助 ITIN 報稅者以及可提供的服務語言等資訊。該地圖位於稅務局的“獲取免費稅務幫助”網頁上，顯示了全州 81 個地點，第一年就獲得了 97,000 次流覽。2024 年，雙方繼續合作，並在報稅季節前對地圖進行了更新，更新後的地圖流覽量增加了 80,000 次，前兩年的總流覽量約為 177,000 次。該地圖是納稅人維權辦公室為低收入納稅人、使用 ITIN 的納稅人和英語水準有限的納稅人提供服務的重要組成部分，為他們尋找報稅援助免費提供了一個易於使用的資源。



## 工作重點 3：外聯活動

作為一個新成立的辦公室，向公眾宣傳納稅人維權辦公室的作用非常重要。因此，外聯和溝通對我們的成功至關重要。出席或參加與外部組織的會議，是我們提高對辦公室如何提供協助的認識，以及討論他人如何提供自己的維權服務的重要方式。此外，還可以向納稅人辯護人直接回饋以及與之直接對話，為辦公室的工作提供資訊。納稅人辯護人在 2023 年和 2024 年參加了約 30 場活動，包括俄勒岡州律師協會、稅務管理者聯合會、州和地方稅務從業者團體、鄰里夥伴關係、商業多樣性研究所、印第安人服務立法委員會、金融賦權諮詢小組（FEAT）、所得稅抵免（EITC）工作組和納稅人權利中心的會議。





# 稅務局取得的成績

## 成績 1：俄勒岡州直接報稅系統

俄勒岡州直接報稅系統（Direct File Oregon）在 2024 年報稅季首次亮相，這是一個僅限全州的電子報稅系統，允許居民全年免費提交俄勒岡州的個人所得稅申報表。雖然俄勒岡州稅務局在 2024 年加入美國國稅局直接申報試點計畫的第一年為時已晚，但俄勒岡州正在加入試點計畫，並將在 2025 年繼續提供這一免費申報選項。免費電子報稅軟體對低收入納稅人的影響尤為顯著，因為他們面臨更多的報稅障礙，包括準備報稅表的成本和技術難度。使用俄勒岡州直接報稅系統提交了 6,700 多份報稅表，平均完成時間不到一小時。完成申報的用戶滿意度很高，82% 的登錄使用者對該軟體表示滿意或非常滿意。3 客戶回饋和美國國稅局的功能已納入 2025 年申報季的改進中。

## 成績 2：書信項目

稅務局的信件專案致力於審查和編輯整個機構的 360 多類信函，以確保清晰、一致和簡潔。納稅人維權辦公室經常接到納稅人的諮詢，他們不清楚信件對他們意味著什麼，或者他們應該採取什麼行動。信件項目是稅務局為解決這些問題而進行的一項重大跨部門工作。該專案於 2024 年全面啟動，所有部門都開始對編輯過的信件進行審查。在一個專案領域對編輯過的信件進行審查後，該信件將通過統一口徑編輯以確保一致性，並進行進一步審查以確保納稅人清晰易懂。納稅人維權辦公室參與了這第二次審查。經司法部對任何法律內容進行驗證後，信件就可以提交給部門管理員進行最終批准，並投入使用。預計從 2025 年夏季開始，IT 部門將在 GenTax 系統中更新第一批信件。

## 成績 3：外聯活動

作為改善外聯工作持續努力的一部分，稅務局宣傳團隊集中並簡化了申請將外聯材料翻譯成 16 種以上不同語言的程式。這些努力也是面向外部的：稅務局網站上的新媒體外聯工具包涵蓋了許多稅收優惠和資源，允許公眾列印外聯材料並為其組織申請其他翻譯版本。2023 年和 2024 年的活動推廣也取得了成功，稅務局代表參加了所有 36 個縣的 280 多場活動。其中大部分工作的重點是在縣集市和商業協會會議上宣傳工資稅和新的農業加班稅抵免。稅務局還派代表參加了 20 多場招聘會。總之，稅務局在與社區接觸和滿足納稅人需求方面做出了協調一致的努力。



# 上一個兩年期建議

**問題 1：** 退稅延遲增加了納稅人的諮詢和個人挫敗感。此外，當納稅人致電或提交線上諮詢時，他們會被告知他們的退稅 “正在處理中”，由於缺乏明確性，會引發更多的諮詢。

**最初的建議：** 評估退稅流程，為納稅人提供更具體的資訊，並更快地滿足時限要求。

**2025 年更新：** 卓越客戶體驗中心與個人所得稅專案合作開發了三個退稅步驟，讓納稅人使用線上稅收 “我的退稅在哪裡” (WMR) 工具查詢退稅時清晰易懂。這些說明最初並沒有為人工處理退稅的納稅人提供更多資訊，在 2024 年報稅季期間，納稅人維權辦公室收到了許多納稅人的諮詢，他們仍然對 WMR 工具感到失望。作為回應，稅務局的 WMR 改進專案已對 WMR 應用程式進行了升級，以顯示更多階段和有關退稅狀態的詳細資訊，包括預期處理時間線。它還將通知納稅人有關要求提供更多資訊的信件，這將幫助納稅人避免錯過這些信件，造成進一步的處理延誤。升級後的 WMR 應用程式將於 2025 年 2 月 18 日推出。

---

**問題 2：** 客戶通過正常管道聯繫該機構後，往往仍有問題得不到答覆，或遲遲得不到回復。

**最初的建議：** 該機構應將諮詢分門別類，使具備技能和資訊的工作人員能夠隨時提供幫助。工作人員應接受交叉培訓，並跨團隊工作，以獲得豐富知識並提高回答客戶問題的能力。應開發新的培訓機會，以確保整個機構的客戶體驗是一致的，並為員工提供資源，增強他們的決策能力和客戶服務關係。

**2025 年更新：** 稅務局的卓越客戶體驗中心正在努力改善稅務局的聯絡中心，減少等待時間和呼叫放棄率。在 2024 年報稅季之前制定了一個激增計畫，為大量呼叫做好準備，並正在更新呼叫中心技術，以增強自助服務選項、呼叫中心分析和首次呼叫解決能力。線上問題聊天機器人已投入使用，改進後的 WMR 應用程式將於 2025 年面世。儘管制定了激增計畫，但由於呼叫等待時間過長、歷史性起征點導致退稅數量增加以及缺乏退稅資訊，納稅人維權辦公室在 2024 年收到了大量退稅諮詢。答覆不及時也是 2023 年和 2024 年納稅人維權辦公室案件的根本原因。此後，聯絡中心實施了更多改革以解決客戶服務問題，包括編寫腳本以規範客戶體驗，改進呼叫總結指標以提供有關客戶為何聯繫稅務局的資訊。此外，還創建了儀錶板報告，以衡量績效、審查客戶滿意度調查結果並提供可操作的見解。2025 年計畫的改進措施包括：為呼叫中心提供機構目錄，以便對呼叫進行轉接；為納稅人提供一站式支付服務，以便在不同專案間進行支付；以及其他激增規劃。我們希望，對聯絡中心的這些改進將在 2025 年解決之前的不足，並培養客戶與稅務局之間的積極關係。

### 問題 3： 複雜的財產稅法導致諮詢耗時。.

**最初的建議：** 俄勒岡州的財產稅法在修改之前，仍將是複雜的。稅務專業人員和管理機構應保持警惕，尋求有助於納稅人理解這些法律的方法、改進措施和解決方案。

**2025 年更新：** 外聯和培訓有助於提高人們對財產稅系統的瞭解。在地方和州博覽會上，稅務局增加了回答問題的次數，財產稅部門的工作人員應要求參加市政廳和市/縣會議，解釋稅收專案。該部門還為參與地方預算法的公民以及希望成為財產價值上訴委員會志願者的公民提供培訓。

---

### 問題 4： 無法隨時提供免費的小企業稅務援助。

**最初的建議：** 稅務局和其他管理機構應尋求並確定有意義的解決方案，為小企業主提供稅務援助，其中可包括提供補助金機會，資助針對小企業的培訓、報稅和獲得法律援助。

**2025 年更新：** 從 2023 年第一季度開始，扣繳稅款和薪資計畫開始為俄勒岡州的雇主舉辦季度培訓活動，包括虛擬培訓和現場培訓。各種規模的企業均可參加這些培訓，無論他們是新雇主還是僅有處理與雇傭相關稅務事宜的新員工。扣繳稅款和薪資計畫還與稅務局的宣傳團隊合作，就如何獲得 BIN 和如何提交薪資稅聯繫變更等基本主題製作視頻。本兩年期沒有採取任何措施促進為小企業提供直接報稅或法律援助。

---

**問題 5：** 納稅人代表目前依賴其客戶向他們通報不合規事項，如收稅通知。他們認為，由於納稅人錯過或未及時向其代表轉達這些事項，這往往會導致問題發生不必要地升級，而且代價高昂。

**最初建議：** 該部門應尋找機會向納稅人及其代表發送該部門的信函和收稅通知。

**2025 年更新：** 已經完成了一項聯合工作，以確定哪些信件將在“稅收線上”上公佈，哪些不公佈，包括記錄不公佈任何特定信件的原因。審查完成後，2024 年 7 月又向從業人員提供了近 80 封信函。

**問題 6：**納稅人用於指定授權代表的表格（150-800-005 “稅務資訊授權和代表委託書”）給納稅人造成混淆，並導致處理錯誤。

**最初建議：**目前正在對表格進行重新設計，為防止出現這些問題並簡化納稅人的使用體驗，應考慮對表格進行以下具體修改：刪除重複的部分並簡化技術性語言，增加一個核取方塊以接收信函副本，並將表格分為授權委託書和稅務資訊授權書兩份單獨的表格。

**2025 年更新：**根據建議，授權委託書表分為兩份，一份是資訊授權書，另一份是代表授權書。新表格於 2024 年 11 月啟用，舊 POA 表格於 2025 年 1 月 1 日停用。新表格是根據公眾、稅務專業人士和機構各部門工作人員的意見進行修改的。新表格更加清晰，消除了處理錯誤，並有助於緩解如何使用舊 POA 表格的常見困惑。新表格和說明的發佈通過 GovDelivery 公告、對稅務專業人士的宣傳以及提供其他資源的新網頁與公眾分享，其中包括三段視頻，重點介紹新表格中的變化。

# 2025年建議

**問題 1：** 在上一個兩年期，個人所得稅部門和卓越客戶體驗中心為更好地管理退稅處理管道和改善客戶服務進行了改革，但這些改革的效果尚不清楚。此外，個人所得稅部門的許多流程仍然不透明，妨礙了分析和流程改進。

**建議：** 繼續監督個人所得稅部門在以下方面的工作表現：在與納稅人第一次接觸時就回答其問題、處理激增和現有積壓的報稅表，以及及時提供退稅。

---

**問題 2：** 複雜的財產稅法導致諮詢耗時。

**建議：** 俄勒岡州的財產稅法在修改之前，仍將是複雜的。稅務專業人員和管理機構應保持警惕，尋求有助於納稅人理解這些法律的方法、改進措施和解決方案。

---

**問題 3：** 無法隨時提供免費的小企業稅務援助。在上一個兩年期，沒有採取任何措施促進為小企業提供直接報稅或法律援助。

**建議：** 稅務局和其他管理機構應尋求合作和機會，為小企業主提供稅務援助，其中可包括針對小企業的具體培訓補助金、免費報稅支援和獲得法律援助的機會。



**問題 4：** 稅務局內部各小組和單位之間的溝通缺乏跟進，導致客戶服務嚴重延誤。用語缺乏一致性也是造成溝通問題的原因之一，因為不同團隊和個人在與客戶溝通時使用的語言和時間安排有很大差異。

**建議：** 圍繞內部和外部溝通標準開展培訓，制定員工經驗大綱，使員工和管理人員都知道在這一領域進行輔導的預期目標。這種培訓應為員工提供所需的知識和技能，以便在整個機構內形成一致性。

---

**問題 5：** 俄勒岡州直接報稅系統缺少許多美國國稅局直接報稅計畫的語言和無障礙功能。

**建議：** 稅務局已與美國國稅局合作，在 2025 年實現直接報稅。納稅人維權辦公室支持這種合作關係。在與美國國稅局合作的過程中，DOR 應該努力達到或超過美國國稅局直接報稅的可訪問性，提供回饋以改進該計畫，並根據客戶的回饋改進俄勒岡州直接報稅系統，從而使更多的俄勒岡人能夠使用這些計畫並獲得稅收抵免。這種回饋應該向所有用戶徵求，而不僅僅是那些成功報稅的使用者，以便找出妨礙客戶完成報稅的主要障礙。



# 案件研究

在涉及極端經濟困難的情況下，納稅人維權辦公室有時能夠直接代表納稅人爭取救濟。在幾起涉及患病和年老且有固定收入的納稅人的此類案件中，我們能夠與稅務局的收款部門合作，審查實際情況並取消他們無法收回的餘額。通過這項工作，收款部門發現了一個潛在的問題，即對相關法規的解釋導致錯誤地拒絕取消債務。該部門很快糾正了這一問題，改善了未來納稅人的流程。

其他問題可能是由於不正確的電子記錄引起的連鎖變化，而在美國國稅局和州一級對這些問題進行爭議的過程可能是緩慢而不透明的。在一個這樣的案例中，一家銀行錯誤地向納稅人簽發了 1099 表。美國國稅局更改了他們的聯邦申報表，以顯示額外收入，並將更改情況報告給了稅務局，後者也更改了他們的州申報表。納稅人聯繫了納稅人維權辦公室，請求幫助在州一級對變更提出異議。通過幫助納稅人收集證明檔並與稅務局收稅部門聯繫，納稅人維權辦公室幫助納稅人糾正了這一錯誤：本應使納稅人損失 2000 多美元的稅款、利息和罰款。

最後，在 2024 年，由於歷史性轉捩點，稅務局處理的退稅數量增加。由於缺乏退稅資訊以及稅務局退稅處理的延誤，向納稅人維權辦公室以及州立法者和稅務局局長辦公室等其他管道諮詢“我的退稅在哪裡？”在此期間，納稅人維權辦公室對於經濟困難的納稅人來說是一個特別重要的聯絡點，因為這往往是他們及時獲得退稅並避免房租、醫療費用等問題的最佳選擇。加快這些退稅成為我們辦公室的首要任務。2024 年 5 月、6 月和 7 月，納稅人維權辦公室處理了 19 起此類困難案件，為這些最緊迫的案件加快處理了超過 85,000 美元的退稅。

# 結論

有了第一個完整的兩年期，納稅人維權辦公室能夠跟蹤重複出現的問題、對我們建議採取的行動以及稅務局的業務變化。我們很高興地看到，繼 2023 年第一份兩年期報告之後，情況有所改善，一些建議得到充分落實，一些問題得到徹底解決。特別是，個人所得稅部門和卓越客戶體驗中心對重大客戶服務問題做出了回應，並與納稅人維權辦公室合作改善客戶體驗。

在下一個兩年期，我們希望解決 2025 年建議書中列出的退稅和稅務局內部流程方面的更多具體問題。納稅人維權辦公室還將能夠監測上一個兩年期實施的解決方案是否成功。我們將繼續參與盡可能多的宣傳領域，並期待建立更多的社區夥伴關係。

# OREGON COUNTS ON US

