

# Годовой отчёт за 2026 год

Управление по защите  
прав и интересов  
налогоплательщиков

Департамент налогов и сборов штата Орегон  
Февраль 2026 г.



# Свяжитесь с нами

Свяжитесь с нами по следующему адресу, если вам требуются специальные приспособления в соответствии с законом об инвалидах ADA или помощь на других языках: [oregon.gov/dor](https://oregon.gov/dor)  
Тел.: 503-378-4988 или 800-356-4222 эл. [questions.dor@dor.oregon.gov](mailto:questions.dor@dor.oregon.gov)

Comuníquese con nosotros para solicitar adaptaciones de la ADA (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) o asistencia en otros idiomas.

[oregon.gov/dor](https://oregon.gov/dor)  
503-378-4988 o 800-356-4222  
[preguntas.dor@dor.oregon.gov](mailto:preguntas.dor@dor.oregon.gov)



Номер телефона Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков  
**503-945-8700**



Адрес электронной почты Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков  
**[taxpayer.advocate@dor.oregon.gov](mailto:taxpayer.advocate@dor.oregon.gov)**



Веб-сайт Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков  
**[oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx](https://oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx)**

# Как мы сотрудничаем с суверенными индейскими общинами

Племена коренных американцев обладают уникальным политическим статусом и признаются в качестве суверенных образований. Такой суверенитет означает, что племена имеют право самостоятельно управлять своими делами и принимать решения, независимые от законов штата. Мы признаем и уважаем суверенный статус девяти признанных на федеральном уровне племен штата Орегон и их соответствующие органы власти, управляющие землями этих племен.

Наша политика заключается в продвижении конструктивных взаимоотношений между государственными и племенными органами власти путем проведения консультаций с племенами в таких сферах, где разработка, реализация и администрирование программ нашего ведомства могут повлиять на членов племени, его земли, деятельность или интересы. Мы считаем, что дальнейшее развитие наших взаимоотношений с племенами способствует повышению эффективности нашей работы в целом, и при этом поддерживает нашу деятельность по всему штату и региону.

Закон о подоходном налоге с физических лиц штата Орегон, касающийся налогообложения коренных американцев, содержится в документах ORS, Oregon Revised Statutes, 316.777 (Пересмотренный свод законов штата Орегон) и OAR, Oregon Administrative Rules 150-316-0595 (Сборник административных правил штата Орегон). Этот статутный закон и связанные с ним административные правила освобождают от уплаты налогов определенные виды доходов, получаемых коренными американцами в штате Орегон.

Закон штата Орегон о налоге на недвижимость, касающийся налогообложения недвижимости американских индейцев, содержится в ORS 307.181 и OAR 150-307-0220. Этот закон и связанные с ним административные правила освобождают от налогообложения некоторые объекты недвижимости.

## Оглавление

Заявление защитников прав и интересов налогоплательщиков.....	5
Чем занимается Управление .....	7
Запросы и рассматриваемые дела.....	9
Основные задачи защитников прав налогоплательщиков.....	10
Достижения Налогового департамента DOR .....	13
Обновлённые рекомендации .....	15
Исследование конкретной ситуации.....	18
Заключение .....	19
Приложение А: Выборочные таблицы.....	20

# Заявление защитника прав и интересов налогоплательщиков

В качестве промежуточного отчёта между регулярно подаваемыми отчётами, каждый из которых в соответствии с требованиями ORS 305.802 составляется за двухгодичный период, я представляю на рассмотрение Годовой отчёт Управления защиты прав и интересов налогоплательщиков штата Орегон за 2026 год.

Подобно отчетам, составляемым за двухгодичный период, эти годовые отчеты включают в себя описания жалоб налогоплательщиков, действий, предпринятых для разрешения дел по этим жалобам, оценок, которые налогоплательщики дают качеству обслуживания, предоставляемого Налоговым управлением, барьеров на пути справедливого сбора налогов, а также информацию для руководящих органов, которая может помочь в улучшении налоговой системы. В этих отчетах также рассматриваются вопросы и рекомендации, содержащиеся в предыдущем отчете за двухгодичный период, что позволяет информировать общественность о текущих усилиях по совершенствованию процесса

Управление защитников прав и интересов налогоплательщиков штата Орегон было создано в 2021 году на основании Законопроекта HB 3373 Палаты представителей, предусматривающего оказание помощи налогоплательщикам по следующим вопросам: получение нужной информации, оценка и рассмотрение жалоб, выявление препятствий на пути справедливого обслуживания, предоставление оперативных услуг налогоплательщикам, проблемы которых не решаются по обычным каналам, и представление интересов налогоплательщиков при разработке политики наряду с другими целями, перечисленными в ORS 305.800. При создании данного Управления штат Орегон последовал примеру Налогового управления США и многих других штатов, в которых официальные защитники прав налогоплательщиков появились еще в 1979 году. Законопроект HB 3373 опирался на предыдущую историю и имеющийся передовой опыт, создав такие методы работы, на основании которых управление сможет убеждать общественность в своей независимости при рассмотрении как индивидуальных, так и системных проблем налогоплательщиков, устанавливать ключевые показатели эффективности и выделять управлению достаточные ресурсы. В настоящем отчете демонстрируются многие способы, с помощью которых Управление по защите прав налогоплательщиков применяет эти передовые методы работы в своей деятельности.

В 2025 году в Управление по защите прав налогоплательщиков поступило 646 запросов. Из них 118 были оформлены в отдельные дела с целью проведения

дополнительных исследований и привлечения ресурсов. Такой уровень обслуживания в полной мере соответствует текущим возможностям Управления в области разрешения проблем и защите прав и интересов налогоплательщиков. Специальное вмешательство, выходящее за рамки обычного процесса, потребовалось в 47% случаев. Наиболее распространенными причинами возбуждения дел, были долги/взыскания, тогда как дела, касающиеся возмещения средств и аудита, оказались на втором и третьем месте по численности; в связи с этим может потребоваться разъяснительная работа о необходимости введения конкретных изменений для решения системных проблем. Информационно-просветительские мероприятия, организуемые для малых предприятий и общественных групп наряду с партнерскими отношениями с организациями по экономическому развитию, обслуживающими группы американских индейцев (например, Племенной кластер экономического развития и общественных услуг), работающие семьи с низким доходом (например, MFS-CASH Oregon) и сельские общины (например, Фонд семьи Форд), также публикуют информацию о деятельности Управления.

Мы также отслеживали текущие меры, направленные на выполнение рекомендаций, изложенных в предыдущем отчете за двухгодичный период. На основании нескольких рекомендаций были приняты меры, касающиеся обслуживания клиентов, при этом подразделение по подоходному налогу с физических лиц добилось особого прогресса в сокращении времени ожидания и более четкой и стандартизированной коммуникации с налогоплательщиками. Была усовершенствована информационно-просветительская работа с населением, касающаяся требований налогообложения в сфере предпринимательской деятельности и бизнеса.

По мере продвижения в 2026 году, на основании наших информационно-пропагандистских мероприятий мы надеемся продолжать добиваться повышения уровня равноправия, прозрачности и эффективности в сфере сбора налогов.

Подаётся на рассмотрение,

С уважением,

Коди Труделл, Защитник прав и интересов налогоплательщиков штата Орегон.

# Чем занимается Управление

Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков было создано в соответствии с законопроектом 3373 Законодательного собрания штата Орегон от 2021 года, вступившего в силу 1 января 2022 года. До принятия этого законопроекта Орегон был одним из немногих штатов, где не было Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков; отсутствовал центральный информационный ресурс, который мог бы предоставлять налогоплательщикам доступ к Департаменту налогов и сборов (DOR, Department of Revenue) для решения вопросов, которые невозможно было решить традиционными способом. Согласно Законопроекту HB 3373, целью работы этого Управления является “оказание налогоплательщикам непосредственной помощи... чтобы гарантировать, что налогоплательщики и их представители будут понимать и использовать существующие правила, процессы и процедуры, которые предусмотрены для решения проблем, связанных с налоговыми программами..., реализуемыми Департаментом”.

В положении № 305.800-803 Свода законов ORS описаны роль и обязанности Защитника прав и интересов налогоплательщика. Основная обязанность Защитника прав заключается в оказании налогоплательщикам помощи в получении нужной информации; другими функциями Защитника являются следующие: оценка жалоб, выявление препятствий для получения налогоплательщиками равноправного обслуживания, предоставление оперативных услуг тем налогоплательщикам, проблемы которых не решаются стандартными методами, и представление интересов налогоплательщиков при разработке политики. В целях соблюдения мер по обеспечению подотчетности и прозрачности Защитник прав и интересов налогоплательщиков должен отчитываться перед Законодательным собранием штата Орегон каждые два года.

Налогоплательщики, которые исчерпали обычные процедуры, но не смогли получить помощь, могут обратиться в Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков со своими индивидуальными проблемами, и тогда, в зависимости от конкретных обстоятельств, сотрудники могут работать с этими налогоплательщиками над решением их проблем путём предоставления им необходимой информации или ускорения их обслуживания в рамках работы Департамента DOR. Отслеживая количество часто повторяющихся однотипных дел, Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков также выявляет системные проблемы, касающиеся процессов и процедур DOR, и рекомендует методы их решения с целью их полного устранения. До создания данного Управления сложные дела и защита интересов налогоплательщиков и

требование изменений рассматривались применительно к каждой отдельной ситуации, на разовой основе и официально не отслеживались. Таким образом, Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков служит централизованным контактным пунктом для выявления системных проблем, оказания помощи в их решении и информирования клиентов об этих проблемах, которые DOR может решить самостоятельно, устраняя барьеры для соблюдения требований законодательства и повышая подотчетность перед налогоплательщиками в рамках деятельности DOR.

Благодаря своей централизованной роли Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков также обычно выступает в качестве источника ресурсов и партнера, готового к сотрудничеству с общественными организациями, в особенности с теми, которые имеют отношение к проблемам экономического развития или предоставления налоговых услуг для уязвимых групп населения.

Защитник прав и интересов налогоплательщиков обладает предусмотренными законом полномочиями, назначается директором и работает в Департаменте налогов и сборов. Это гарантирует независимость Защитника прав и интересов налогоплательщиков, защищает работу, связанную с его должностью, и создаёт ему авторитет. С точки зрения интересов DOR, все эти меры, предпринимаемые Защитниками в интересах налогоплательщиков выгодны тем, что они могут способствовать добровольному соблюдению гражданами требований о налоговой отчетности, а также улучшить работу Департамента DOR и повысить доверие населения к государственной системе.

# Запросы и рассматриваемые дела

Когда налогоплательщик обращается в Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков, его запрос регистрируется в закрытой базе данных, чтобы обеспечить тщательное отслеживание нашей информации при сохранении конфиденциальности налогоплательщика. Количество запросов, полученных в течение года, сократилось до 646, что на 35-45% меньше, чем в 2023-2024 календарных годах. Почти половина запросов налогоплательщиков была подана в виде электронного бланка-формы, заполненного на веб-странице Taxpayer Advocate, что ускорило проведение расследования и предоставление ответа. Широкое использование бланков-форм для заполнения помогает нам поддерживать высокий уровень обслуживания.

Как и в предыдущие годы, примерно половина запросов были рассмотрены и удовлетворены в рпосле того, как подавшие их налогоплательщики были направлены в нужные им соответствующие подразделения. Еще 18% запросов были удовлетворены путем прямого ответа на вопросы налогоплательщиков, в то время как 16% запросов были направлены в другое агентство, такое как Департамент трудоустройства штата Орегон или Налоговая служба США, либо их разбирательства были закрыты ввиду отсутствия ответной реакции от клиента. Остальные запросы были оформлены в конкретные дела в связи с тем, что для их рассмотрения требовались дополнительные ресурсы.

Из 646 расследований 118, или 18%, были переведены в уголовные дела. Такое соотношение между числом возбужденных дел и общим количеством проведенных расследований в большей степени соответствует статистическим данным, полученным в 2023-2024 календарных годах, поскольку в этот период времени примерно каждое пятое расследование требовало разбирательства на уровне отдельных дел в течение всех трех лет. Наиболее распространенные проблемы, в связи с которыми возникают эти дела, могут указывать на существование системных проблем в этих сферах. В 2023-2024 годах дела, связанные с возвратом средств, были гораздо более распространены, чем дела любого другого типа. Однако в 2025 году 36% дел были связаны с взысканием долгов, в то время как только 23% касались возврата средств. Долг/взыскание и возврат средств были двумя наиболее распространенными проблемами в 2025 году, а дела, связанные с аудитом, были следующими по численности (10% дел).

Вероятно, это изменение обусловлено несколькими причинами. Во-первых, в конце 2024 и начале 2025 года было усовершенствовано руководство/пособие «Where's My Refund» («Где мой возврат»), предоставляющее налогоплательщикам более четкую информацию и сроки, а также повысилось качество обслуживания клиентов по возврату средств. Сервис своевременного возврата средств также был признан приоритетным и улучшен после того, как повышенное количество дел по возврату средств в 2024 году привело к значительным задержкам с возвратом средств для многих налогоплательщиков; более своевременный возврат средств в 2025 году, вероятно, способствовал уменьшению числа налогоплательщиков, обращающихся в Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков по вопросам возврата средств. Что касается роста числа случаев взыскания долгов, то в 2025 году на экономику оказали влияние существенная инфляция, продолжительное приостановление работы федерального правительства и сокращения многих федеральных продовольственных и медицинских программ, направленных на искоренение бедности, таких как SNAP и Medicaid. Поскольку все больше жителей Орегона сталкиваются с острыми экономическими проблемами, им требуется дополнительная помощь в уплате государственных налогов и долгов.

При обращении в Управление налогоплательщики указывают причину, по которой они обращаются к нам за помощью, которую мы определяем как “первопричину” дела. В 2023-2024 годах примерно 16% дел были связаны с жизненными тяготами и трудностями, однако в 2025 году эта доля возросла до 26% (31 дело). Жизненные трудности были наиболее распространенной основной причиной случаев обращения в этом году. Следующей наиболее распространенной проблемой было несвоевременное реагирование со стороны DOR - 23% дел; это существенное снижение по сравнению с 2023-2024 годами (41-52%). Эти два фактора свидетельствуют как о сокращении времени ожидания благодаря совершенствованию процессов возврата средств – так и о росте случаев финансовых трудностей, с которыми сталкиваются жители Орегона. Другими распространенными первопричинами обращений граждан в 2025 году были некачественное обслуживание клиентов (9%) и тот факт, что клиенты не использовали обычные способы решения проблем с DOR (9%).



# Основные задачи защитников прав и интересов налогоплательщиков

## 1. Оперативное обслуживание налогоплательщиков штата Орегон

Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков продолжает предоставлять налогоплательщикам ускоренные услуги. Большинство запросов в 2025 году были рассмотрены в тот же день, как правило, путем предоставления информации или направления налогоплательщика к нужному контактному лицу в DOR или другом учреждении. Даже по запросам, требующим более тщательного изучения или длительной переписки с налогоплательщиками, 98% дел были решены в течение одной недели. Официально оформленные дела по своему характеру требуют больше времени, однако время, потребовавшееся на закрытие дела, в среднем, составило всего 5 дней, а 64% дел были решены в течение одной недели. Более 75% оформленных дел были разрешены в течение двух недель.

## 2. Расширение прав и доступа налогоплательщиков

Устранение путаницы, финансовых трудностей и сложных требований, с которыми сталкиваются многие налогоплательщики, требует скоординированных усилий в рамках всей налоговой системы. Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков сотрудничает с различными организациями в целях защиты прав налогоплательщиков и повышения их осведомленности о существующих налоговых услугах. Среди прочих, в число этих партнеров входят Служба защиты интересов налогоплательщиков Налогового управления США, Коллегия адвокатов штата Орегон, Общество дипломированных бухгалтеров штата Орегон, Центр защиты прав налогоплательщиков и Федерация налоговых администраторов. Само Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков играет консультативную роль в Орегонской консультативной группе по расширению финансовых возможностей, которое является образовательной государственно-частной партнёрской организацией. Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков также работает над улучшением доступа граждан к помощи с оформлением налоговых документов, она также является надежным ресурсом для налогоплательщиков и голосом за устранение барьеров внутри Департамента DOR.

Организации, обслуживающие уязвимые слои населения, такие как Metropolitan Family Services (MFS) и Фонд семьи Форд, полагаются на Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков в вопросах сотрудничества, пропаганды и технического руководства. Мы сотрудничали с Департаментом социальных служб штата Орегон и MFS-CASH штата Орегон с целью разработки интерактивной карты бесплатных налоговых клиник. Это пособие расширяет охват лиц с низкими доходами, нуждающихся в налоговой помощи, демонстрируя наше стремление к практическим решениям, обеспечивающим равноправие и расширяющим доступность ресурсов. Эти разнообразные виды сотрудничества – не просто повседневная деятельность. Они представляют собой стратегическую попытку навести мосты между правительством, некоммерческими организациями и местными сообществами. Укрепляя партнерские отношения и создавая инновационные пособия и инструменты, Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков сокращает барьеры, повышает уровень

соблюдения требований законодательства и гарантирует, что права налогоплательщиков остаются приоритетными в системе налогового администрирования штата Орегон.

### 3. Обслуживание во время временного прекращения работы правительства

Во время приостановки работы федерального правительства в октябре и ноябре 2025 года несколько запросов, полученных Орегонским Управлением по защите прав и интересов налогоплательщиков, имели отношение к Налоговой службе США и к вопросам, касающимся федеральных налогов. Налогоплательщики, как правило, не были уверены в том, каким образом действуют такие процедуры, как аудиты или апелляции, в то время как услуги Налоговой службы США предоставлялись в ограниченном объёме, и в особенности в тот период времени, когда Управление защиты интересов налогоплательщиков Налоговой службы США была закрыта. Несмотря на то, что у нас нет возможности напрямую помогать клиентам с федеральными налогами, мы все же смогли помочь этим жителям штата Орегон, предоставив им информацию о процедурах налоговой службы США и инструкции о том, как действовать после возобновления работы федерального правительства.

# Достижения Департамента DOR

## 1. Пособие «Where's My Refund» («Где мой возврат»)

В 2024 году возникли серьезные проблемы с возвратом средств, что привело к большому количеству запросов о возврате средств, поступивших как в Отдел обслуживания налогоплательщиков, так и в Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков. Многие налогоплательщики столкнулись с неоправданно долгим ожиданием обработки своих налоговых деклараций и получения возмещений. Эта ситуация привела к тому, что были разработаны несколько стратегий Центра передового опыта работы с клиентами DOR. Сочетание усовершенствованных онлайн-инструментов для налогоплательщиков, дополнительное планирование работы сотрудников DOR в условиях повышенной активности и перегрузок, определение стандартных сроков, в которые сотрудники DOR могут обращаться за справками и связываться с клиентами, – а также применение других мер способствовало повышению качества обслуживания клиентов в 2025 году. Как указано в разделе “Запросы и рассматриваемые дела” настоящего отчета, Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков за этот период времени значительно повысило оперативность предоставления услуг по решению дел.

## 2. Подача налоговых деклараций напрямую в Орегоне /Файлы прямого доступа

Департамент налогов и сборов штата Орегон (DOR) запустил программу для подачи налоговых деклараций напрямую (Direct File) в штате Орегон в 2024 году, чтобы жители штата могли бесплатно подавать свои декларации по подоходному налогу с физических лиц в течение всего года непосредственно в DOR. Эта программа была предназначена для подключения к программе Налоговой службы США (IRS Direct File). К сожалению, в 2025 году Налоговая служба США (IRS) отменила подачу налоговых деклараций напрямую. Тем не менее, DOR продолжил свою работу по подаче налоговых деклараций непосредственно в налоговый департамент штата Орегон, и жители штата Орегон по-прежнему могут пользоваться этой программой. Несмотря на то, что перед сервисом по-прежнему стоят задачи обеспечения доступности, перевода на другие языки и улучшения сервиса, Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков приветствует продолжающуюся работу по предоставлению налогоплательщикам штата Орегон доступа для подачи файлов напрямую.

## 3. Проект "Письма"

Проект "Письма" является важной частью Стратегического плана DOR на 2022-2027 годы. Во всех подразделениях DOR обновляется более 360 различных типов писем, и в течение 2025 года в этом проекте был достигнут значительный прогресс. Изменения в письмах направлены на обеспечение ясности и последовательности – с целью облегчения их понимания налогоплательщиками. Первые обновленные письма были выпущены в 2025 году, и по состоянию на ноябрь 2025 года было завершено более 40% всех переработанных писем. Это включает в себя почти половину писем, отправленных Отделом налогообложения физических лиц и Отделом по обеспечению

соблюдения нормативных требований, а также Отделом налогообложения имущества, и 20% писем Отдела налогообложения бизнесов. В настоящее время эти обновленные типы писем выпускаются и рассылаются налогоплательщикам. Мы хотели бы выделить один особый тип писем – такой как письмо с выпиской о состоянии счета, которое было успешно обновлено в конце 2025 года. Это один из наиболее распространенных типов писем, рассылаемых Департаментом DOR, и в прошлом году было отправлено более 900 000 таких писем. Это очень важно с точки зрения обслуживания клиентов, поскольку в нем обобщаются и разъясняются текущие долги налогоплательщиков, включая штрафы и проценты. Письмо-выписка со счета теперь стало более понятным и информативным для тысяч налогоплательщиков, получающих его каждый год.



# Рекомендуемые обновления

## Пункт №1

Несмотря на то, что за последний двухлетний период Отдел подоходного налога с физических лиц и Центр передового опыта по работе с клиентами внесли в свою работу изменения с целью улучшения управления процессом обработки деклараций и повышения качества обслуживания клиентов, полностью результаты этих изменений пока неизвестны. Кроме того, многие процессы, действующие в Отделе подоходного налога с физических лиц, остаются непрозрачными, что затрудняет как проведение анализа, так и достижение совершенствования этих процессов.

Рекомендация в 2024 году: Продолжение отслеживания работы Отдела подоходного налога с физических лиц по ответам на вопросы налогоплательщиков при первом обращении, и по устранению случаев повышенной загруженности сотрудников и наблюдаемого в настоящее время отставания с подачей деклараций; а также мониторинга своевременного возврата денежных средств.

Обновления в 2025 году: Усовершенствование процесса возврата денежных средств, которого мы добились за последний двухлетний период, вероятно, частично обусловило резкое сокращение количества возбужденных дел, касающихся возврата денежных средств, в течение 2025 года. В частности, сократилось число налогоплательщиков, недовольных отсутствием информации о сроках, что напрямую связано с изменениями, внесенными Отделом обслуживания налогоплательщиков, и с улучшением качества пособия/руководства "Где мой возврат". Эти факторы, возможно, также способствовали сокращению числа дел, возбужденных в связи с несвоевременным обслуживанием со стороны DOR.

## Пункт №2

Сложные законы о налоге на имущество требуют много времени для проведения исследований. Рекомендация в 2024 году: Закон о налоге на имущество штата Орегон будет оставаться сложным до тех пор, пока не будут внесены изменения. Налоговым специалистам и руководящим органам следует проявлять бдительность в поиске методов, улучшений и решений, которые помогут налогоплательщикам лучше понять эти законы.

Обновление в 2025 году: Несмотря на то, что законодательная база остается неизменной, Отдел налогообложения недвижимости DOR добился прогресса, помогая налогоплательщикам ориентироваться в законах. Используя дополнительное финансирование, они выпустили новые учебные материалы, предназначенные для повышения уровня осведомленности о программе отсрочки оплаты налогов для пенсионеров и о других программах помощи. Функциональность GenTax была расширена с целью обеспечения большего доступа к информации, а область технико-экономической оценки заработала таким образом, чтобы дать налогоплательщикам возможность напрямую отправлять и просматривать информацию, которую они предоставляют при подаче налоговой декларации. Чтобы облегчить доступ для всех налогоплательщиков, Отдел

по налогу на имущество добавил свою контактную информацию на всех своих внешних веб-сайтах и сотрудничает с заинтересованными сторонами в поиске путей улучшения дизайна общедоступных приложений.

## Пункт №3

Бесплатная помощь по подаче налогов для владельцев малого бизнеса доступна не всегда. В течение последнего двухлетия не принималось никаких мер по содействию подготовке налоговых документов, подаваемых в налоговую службу напрямую, или по оказанию юридической помощи представителям малого бизнеса.

Рекомендация в 2024 году: DOR и другим руководящим органам следует искать пути сотрудничества и возможности для предоставления владельцам малого бизнеса налоговой помощи, которая может включать гранты на обучение по вопросам малого бизнеса, бесплатную поддержку в подготовке налоговых документов и доступ к юридической помощи.

Обновление в 2025 году: С 2023 года Департамент труда проводит ежеквартальные вебинары, чтобы помочь работодателям, особенно с малых предприятий, разобраться с вопросом о налогах штата на заработную плату. Однако в них приняло участие относительно небольшое количество компаний, и за весь 2024 год на всех проведённых мероприятиях присутствовало лишь 8 человек. В 2025 году работа с населением была обновлена благодаря сотрудничеству с командой Отдела по связям Департамента DOR, которая добавила обучающие мероприятия на веб-сайт DOR и в бюллетени GovDelivery. Совершенствование работы по продвижению осведомленности населения об имеющихся ресурсах привело к резкому росту посещаемости: в настоящее время ежеквартально представители сотен компаний посещают тренинги. Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков при обработке запросов, касающихся удержания налогов, также направляет владельцев малого бизнеса на получение этих услуг — и получает положительные отзывы от налогоплательщиков. Наконец, DOR сотрудничает с Департаментом потребительских и деловых услуг и Департаментом по трудоустройству штата Орегон — с целью выявления и разрешения ситуаций, в которых их полномочия пересекаются с функциями органов по налогообложению малого бизнеса.

## Пункт №4

Взаимодействие между командами и подразделениями внутри Департамента по налогам и сборам страдает от отсутствия контроля и последующих мер, что приводит к существенным задержкам в обслуживании клиентов. Отсутствие согласованности в терминах также усугубляет проблемы с коммуникацией, поскольку язык и сроки, используемые при работе с клиентами, существенно различаются от команды к команде и от человека к человеку.

Рекомендации в 2024 году: Провести обучение по вопросу о стандартах внутренней и внешней коммуникации учреждения с назначением для участия в обучении сотрудников, имеющих определённый конкретный опыт работы, чтобы сотрудники и менеджеры знали, чего следует ожидать от тренинга в этой области. Это обучение должно дать сотрудникам такие знания и навыки, которые позволят добиться согласованности действий всех подразделений учреждения.

Обновление в 2025 году: Центр передового опыта по работе с клиентами совместно со всеми контакт-центрами провел обширную работу по стандартизации методов взаимодействия с клиентами в учреждении. Они включают в себя разработку сценариев контактов, регистрацию причин завершения телефонных звонков и установление критериев для мониторинга эффективности работы колл-центра. Был запущен проект по совершенствованию курса коучинга и обучения персонала контакт-центра, а проект по модернизации контакт-центра позволит внести другие усовершенствования в технологию контакт-центра DOR. Текущие проверки и обновления улучшают интерактивную систему голосовых ответов с целью обеспечения стандартизации, точности, эффективности и полноты информации. В систему Revenue Online были внесены различные улучшения, касающиеся как вопросов налогообложения с физических лиц, так и налогов на предпринимательскую деятельность/бизнес. Продолжается работа по улучшению справочной информации о доходах в режиме онлайн и упрощению онлайн-взаимодействия с клиентами. Несмотря на то, что эти системы, ориентированные на клиента, значительно улучшились, внутренний контроль и коммуникация между подразделениями и отделами в некоторых случаях по-прежнему препятствуют предоставлению своевременного обслуживания клиентов.

## Пункт №5

В программе штата Орегон Direct File, предназначенной для подачи файлов напрямую, отсутствует информация на многих языках и возможности доступа, предусмотренные федеральной программой IRS Direct File.

Рекомендация в 2024 году: Департамент DOR установил партнерские отношения с IRS с целью реализации программы Direct File в 2025 году. Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков поддерживает это партнерство. В ходе совместной работы с IRS, Департамент DOR должен стремиться к тому, чтобы добиться соответствия или даже превзойти программу IRS Direct File по доступности, чтобы собирать и предоставлять отзывы клиентов в целях совершенствования программы и улучшать программу Direct File Oregon на основе обратной связи клиентов, чтобы больше жителей штата Орегон могли пользоваться этими программами и получать налоговые льготы. Эту обратную связь следует запрашивать у всех пользователей, а не только у тех, кто успешно подал заявку, чтобы выявить основные барьеры, мешающие клиентам заполнять свои декларации.

Обновление 2025 года: После того, как Налоговая служба США отменила программу Direct File в 2025 году, Департамент DOR продолжил работу над программой Direct File в штате Орегон самостоятельно. Программа по-прежнему доступна для налогоплательщиков, и в 2025 году персонал Департамента продолжил работу над её совершенствованием.

# Исследование конкретной ситуации

Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков зачастую в большей степени располагает временем, ресурсами и опытом для более тщательного расследования жалоб, чем другие контактные центры DOR. Это может помочь нам получить ключевую информацию, которая позволит решить проблемы налогоплательщиков. В одном из таких случаев в этом году налогоплательщик был оштрафован за задолженность, которая, по его словам, не была действительной. Первоначальная проверка электронных записей, проведенная сотрудником Департамента DOR после обращения налогоплательщика с запросом, подтвердила наличие задолженности. Благодаря возможности, предоставленной сотрудникам Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков, побеседовать с налогоплательщиком и более внимательно изучить фактические документы, представленные при подаче заявки, им удалось выявить ошибку сканирования, вследствие которой возникла неточная информация о задолженности. В итоге сотрудники DOR были предупреждены об ошибке, и она была быстро устранена в пользу налогоплательщика.

Дополнительное внимание со стороны конкретного контактного лица (единой точкой контакта) может стать особым подспорьем для налогоплательщиков, испытывающих финансовые трудности. В 2025 году налогоплательщик направил запрос в Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков по поводу задолженности, о которой было сообщено в Агентство по сбору долгов. С помощью сотрудников DOR в течение шести недель мы смогли ответить на вопросы о том, как возникла задолженность, какова ее сумма, каким образом можно оспорить задолженность и как запросить исправленные документы у работодателя. В течение этого времени мы также направили предоставленные налогоплательщиком документы в соответствующие инстанции и обсудили варианты применения ссылки на жизненные тяготы, которые могут возникнуть у налогоплательщика в случае взыскания задолженности, в том числе обсудили способы приостановки сбора платежей Агентством по сбору долгов. В конечном итоге налогоплательщику было рекомендовано подать документы в DOR, и проблема задолженности была решена. Несмотря на то, что и другие сотрудники DOR также могут выполнять эти задачи и помогать нам в процессе решения проблем клиентов, предоставление клиенту возможности иметь дело с единой точкой контакта может значительно улучшить качество обслуживания клиентов в такой ситуации, когда финансовые трудности создают дополнительную нагрузку для налогоплательщика.

Однако Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков редко действует в изоляции, без участия других ведомств. Мы полагаемся на усердную работу многих других сотрудников DOR, чтобы предоставлять клиентам самое высококачественное обслуживание. Наиболее ярко это проявилось в ходе судебного разбирательства, которое состоялось в период приостановки работы правительства в 2025 году, когда Налоговая служба США (IRS) практически была лишена возможности предоставлять какие-либо услуги. Налогоплательщику понадобились документы Налоговой службы США (IRS), которые могли помочь в урегулировании его налогового долга в штате Орегон, но во время приостановки работы правительства у него не было возможности получить их от налогового управления IRS. Защитник прав и интересов налогоплательщика работал непосредственно с сотрудниками нескольких подразделений DOR, чтобы найти все необходимые документы и предоставить их налогоплательщику. Эти сотрудники проделали отличную работу, ответив на все вопросы, возникшие у налогоплательщика, и предоставив ему ресурсы и варианты урегулирования задолженности по налогам штата.

# Заключение

В 2025 году Управление по защите прав и интересов налогоплательщиков продолжило предоставлять качественное обслуживание клиентов и стало единой точкой контакта для налогоплательщиков, нуждающихся в дополнительной помощи. Нашим новейшим достижением стала наша способность выявлять тенденции в динамике обращений клиентов и прогресс в нашей работе с DOR. Служба защиты интересов налогоплательщиков работает уже четыре полных года и впервые предоставляет качественные сравнительные данные за период в несколько лет. Этот промежуток времени также позволил нам целенаправленно отслеживать прогресс Департамента DOR в выполнении рекомендаций, содержащихся в предыдущих отчетах, отмечая при этом значительные успехи в обслуживании клиентов, а также выявляя те аспекты нашей работы, в которых предпринимаемые нами усилия по совершенствованию ещё недостаточны.

По мере продвижения работы Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков в продолжение текущего двухлетнего периода у нас впервые появится возможность сравнить полученные статистические данные и оценить прогресс в нашей деятельности, достигнутый за два полных двухлетних периода. Мы надеемся, что это создаст еще больше возможностей для выявления недостатков, существующих в нашей работе по обслуживанию клиентов, а также тех аспектов нашей деятельности, в которых DOR добился успехов; мы также сможем привести примеры, свидетельствующие об улучшении процессов, которые могут быть использованы для подражания и тиражирования во всех подразделениях учреждения.

В связи с тем, что дела, связанные с финансовыми трудностями, становятся все более распространенными, работа Управления по защите прав и интересов налогоплательщиков становится как никогда более важной. Мы гордимся теми мерами по оказанию помощи налогоплательщикам и совершенствованию процессов работы, которые мы предприняли в 2025 году, и мы продолжим выполнять эти приоритетные задачи в 2026 году.

# Приложение А: Выборочные таблицы

## Общий объём запросов и оформленных дел

Год	Запросы	Оформленные дела	Процент дел
2022	686	66	10%
2023	1188	261	22%
2024	994	242	24%
2025	646	118	18%

## Главные 5 типов дел за каждый год

2022 Главные типы	2022 Количество дел	2023 Главные типы	2023 Количество дел	2024 Главные типы	2024 Количество дел	2025 Главные типы	2025 Количество дел
Возврат	22	Возврат	101	Возврат	127	Долг/ взыскание	41
Долг/ взыскание	14	Долг/ взыскание	41	Долг/ взыскание	36	Возврат	27
Налог с физ.лиц	8	Налог с физ.лиц	29	Апелляция	18	Налог с физ.лиц	12
Аудит	6	Аудит	22	Налог с физ.лиц	15	Аудит	12
Налог на имуществ о	5	Предпринимательск ий налог	17	Предпринимательск ий налог	11	Предпринимательск ий налог	7

## Главные 5 первопричин оформленных дел за каждый год

2022 Главная причина	2022 Количество дел	2023 Главная причина	2023 Количество дел	2024 Главная причина	2024 Количество дел	2025 Главная причина	2025 Количество дел
Несвоевременный ответ	14	Несвоевременный ответ	88	Несвоевременный ответ	104	Тяготы	32
Запрос общего характера	13	Запрос общего характера	56	Тяготы	53	Несвоевремен ный ответ	27
Обслуживание клиентов	4	Тяготы	39	Запрос общего характера	27	Обслуживание клиентов	11
Тяготы	4	Порядок процесса	16	Не будет работать с DOR	20	Не будет работать с DOR	11
Дизайн процесса	3	Обслуживание клиентов	11	Ошибка подавшего запрос	9	Ошибка подавшего запрос	10

