



Báo cáo Thường niên Năm 2026

Văn phòng Biện hộ
Người đóng thuế

Sở Thuế vụ Oregon
Tháng 2 năm 2026



Hãy Liên Lạc với Chúng Tôi

Vui lòng liên lạc với chúng tôi để được hỗ trợ về các vấn đề liên quan đến Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (ADA) hoặc được hỗ trợ bằng các ngôn ngữ khác.

oregon.gov/dor

503-378-4988 or 800-356-4222

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

503-378-4988 o 800-356-4222

preguntas.dor@dor.oregon.gov



Số điện thoại Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế

503-945-8700



Địa chỉ email của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế

taxpayer.advocate@dor.oregon.gov



Trang web của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế

oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx

Chúng Tôi Hợp Tác với Các Quốc Gia Có Chủ Quyền Như Thế Nào

Các bộ tộc người Mỹ bản địa có vị thế chính trị độc đáo và được công nhận là các chính phủ có chủ quyền. Chủ quyền này có nghĩa là các bộ lạc có quyền tự quản, điều hành công việc của riêng mình và đưa ra các quyết định độc lập với luật pháp tiểu bang. Chúng tôi công nhận và tôn trọng vị thế chủ quyền của chín bộ lạc được liên bang công nhận tại Oregon và quyền hạn tương ứng của họ trên các vùng đất bộ lạc.

Chính sách của chúng tôi là thúc đẩy mối quan hệ tích cực giữa các chính quyền thông qua việc tham vấn với các bộ lạc trong những lĩnh vực mà việc xây dựng, triển khai và quản lý các chương trình của cơ quan có thể ảnh hưởng đến các thành viên bộ lạc, đất đai, hoạt động hoặc lợi ích của họ. Chúng tôi tin rằng việc tiếp tục xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các bộ lạc sẽ giúp cơ quan của chúng tôi hoạt động hiệu quả hơn trong mọi mặt, đồng thời hỗ trợ công việc của chúng tôi trên toàn tiểu bang và khu vực.

Luật thuế thu nhập cá nhân của Oregon liên quan đến việc đánh thuế người Mỹ bản địa được quy định tại ORS 316.777 và OAR 150-316-0595. Đạo luật này và các quy định hành chính liên quan miễn trừ một số khoản thu nhập nhất định mà người Mỹ bản địa ở Oregon kiếm được.

Luật thuế tài sản của Oregon liên quan đến việc đánh thuế tài sản của người bản địa được quy định tại ORS 307.181 và OAR 150-307-0220. Điều luật này và các quy tắc hành chính liên quan miễn thuế cho một số tài sản nhất định.

Mục lục

Tuyên Bố của Văn Phòng Biện Hộ Người Đóng Thuế.....	
Error! Bookmark not defined.	
Mô Tả Văn Phòng.....	Error! Bookmark not defined.
Những Yêu Cầu và Trường Hợp	Error! Bookmark not defined.
Những Điểm Nổi Bật của Văn Phòng Biện Hộ Người Đóng Thuế. Error!	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Những Thành Tựu của DOR	Error! Bookmark not defined.
Cập Nhật Khuyến Nghị.....	Error! Bookmark not defined.
Nghiên Cứu Trường Hợp	Error! Bookmark not defined.
Kết Luận.....	20
Phụ Lục A: Các Bảng Được Chọn	Error! Bookmark not defined. 1

Tuyên Bố của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế

Để kết nối giữa các báo cáo hai năm một lần theo yêu cầu của ORS 305.802, tôi xin đề trình Báo cáo Thường niên năm 2026 của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế Oregon. Tương tự như các báo cáo hai năm một lần, các báo cáo thường niên này bao gồm việc mô tả về các khiếu nại của người đóng thuế, các hành động đã thực hiện để giải quyết, đánh giá của người đóng thuế về chất lượng dịch vụ của Sở Thuế vụ, các rào cản đối với việc thu thuế công bằng và bình đẳng, và thông tin dành cho các nhà hoạch định chính sách có thể cung cấp cái nhìn sâu sắc để cải thiện hệ thống thuế. Các báo cáo này cũng đề cập đến các vấn đề và khuyến nghị từ báo cáo hai năm một lần trước đó, nhằm cập nhật cho công chúng về những nỗ lực cải tiến quy trình đang diễn ra.

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế Oregon được thành lập năm 2021 theo Dự luật HB 3373 nhằm hỗ trợ người đóng thuế trong việc tìm kiếm thông tin, đánh giá khiếu nại, xác định các rào cản đối với dịch vụ công bằng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho những người đóng thuế có vấn đề không được giải quyết thông qua các kênh thông thường, và đại diện cho quyền lợi của người đóng thuế trong việc hoạch định chính sách, cùng với các mục đích khác được liệt kê trong ORS 305.800. Khi thành lập văn phòng này, tiểu bang Oregon đã noi theo mô hình của IRS và nhiều tiểu bang khác, nơi các cơ quan bảo vệ quyền lợi người đóng thuế chính thức đã có từ năm 1979. Dựa trên bề dày lịch sử và các thông lệ tốt nhất đó, Dự luật HB 3373 đã thiết lập những cơ chế nhằm bảo đảm và củng cố tính độc lập của văn phòng, xem xét cả các vấn đề cá nhân lẫn mang tính hệ thống của người đóng thuế, xây dựng các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động, và dành đủ nguồn lực cần thiết cho văn phòng. Báo cáo này cho thấy nhiều cách thức mà Văn phòng Bảo vệ Quyền lợi Người đóng thuế đã áp dụng và thể hiện các thông lệ tốt nhất này trong hoạt động của mình.

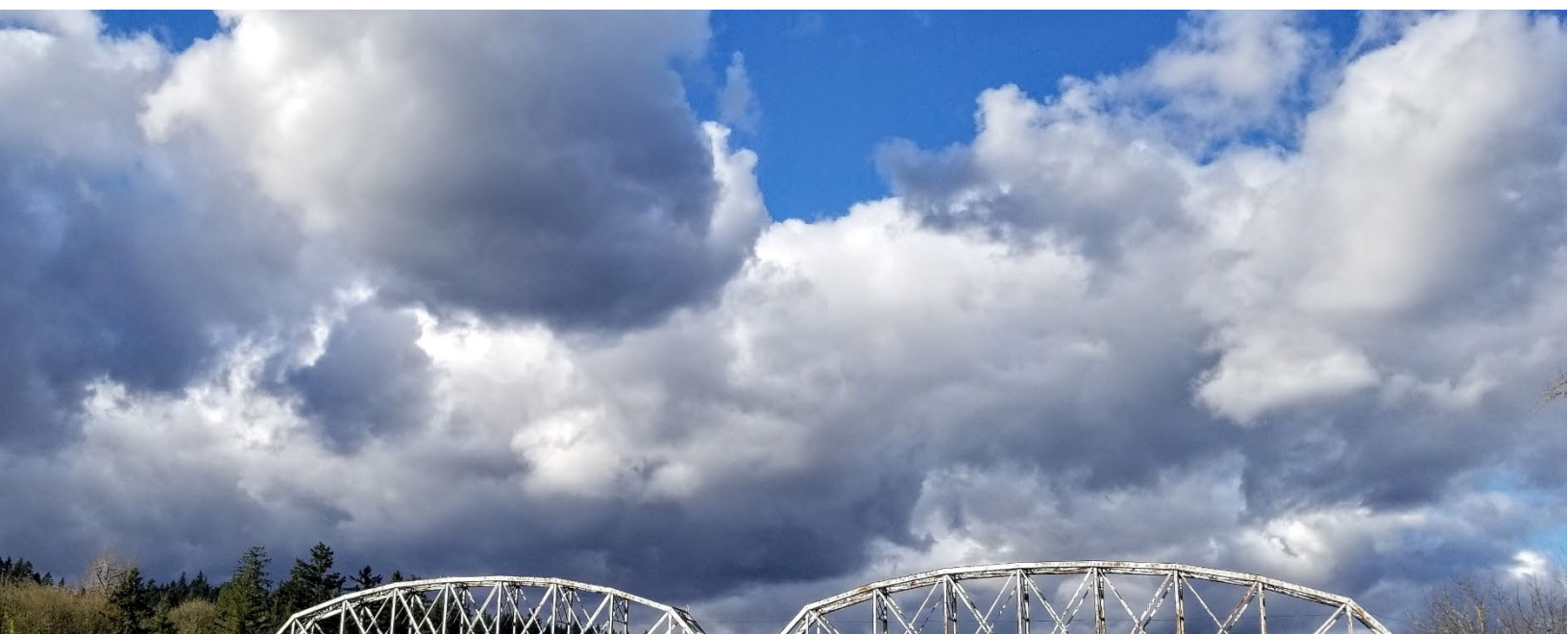
Trong năm 2025, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đã tiếp nhận 646 yêu cầu. Trong số này, 118 yêu cầu được nâng lên thành hồ sơ để tiến hành nghiên cứu sâu hơn và huy động thêm nguồn lực. Mức độ phục vụ này phù hợp với năng lực hiện tại của văn phòng trong việc giải quyết vấn đề và bảo vệ quyền lợi cho người đóng thuế. Có tới 47% số hồ sơ cần sự can thiệp ngoài quy trình thông thường. Vấn đề nợ và thu hồi nợ là chủ đề phổ biến nhất trong các hồ sơ, tiếp theo là hoàn thuế và kiểm toán; đây là những lĩnh vực có thể cần được thúc đẩy thay đổi chính sách cụ thể nhằm giải quyết các vấn đề mang tính hệ thống. Các hoạt động tiếp cận cộng đồng dành cho doanh nghiệp nhỏ và các nhóm cộng đồng, cùng với các mối quan hệ hợp tác với các tổ chức

phát triển kinh tế phục vụ người Mỹ bản địa (ví dụ: Economic Development & Community Services Tribal Cluster (Cụm bộ lạc về Phát triển Kinh tế và Dịch vụ Cộng đồng)), các gia đình lao động thu nhập thấp (ví dụ: MFS-CASH Oregon), và các cộng đồng nông thôn (ví dụ: Ford Family Foundation) cũng góp phần định hướng và cung cấp thông tin cho các hoạt động của văn phòng.

Chúng tôi cũng đã theo dõi những nỗ lực đang diễn ra để thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong báo cáo hai năm một lần trước đó. Một số khuyến nghị liên quan đến dịch vụ khách hàng đã được thực hiện, trong đó bộ phận Thuế Thu nhập Cá nhân đã đạt được những tiến bộ đáng kể với thời gian chờ đợi ngắn hơn và giao tiếp rõ ràng, chuẩn hóa hơn với người đóng thuế. Công tác cung cấp thông tin về thuế doanh nghiệp cũng đã được cải thiện.

Bước sang năm 2026, chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục cải thiện sự công bằng, minh bạch và hiệu quả của việc thu thuế thông qua các nỗ lực biện hộ của mình.

Trân trọng kính trình,
Codi Trudell
Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế bang Oregon



Mô tả về Văn phòng

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế được thành lập theo Dự luật số 3373 của Cơ quan Lập pháp Oregon năm 2021, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2022. Trước khi dự luật này được thông qua, Oregon là một trong số ít các tiểu bang không có văn phòng biện hộ người đóng thuế; không có nguồn lực tập trung nào cung cấp cho người đóng thuế quyền tiếp cận với Sở Thuế vụ (DOR) để giải quyết các vấn đề không thể giải quyết thông qua các kênh thông thường. Theo HB 3373, mục đích của văn phòng này là “trực tiếp hỗ trợ người đóng thuế ... để đảm bảo rằng người đóng thuế và người đại diện của họ hiểu và sử dụng các chính sách, quy trình và thủ tục hiện có để giải quyết các vấn đề liên quan đến các chương trình thuế... do cục quản lý.”

ORS 305.800-803 mô tả vai trò và trách nhiệm của Văn phòng Biện hộ Người Đóng Thuế. Chức năng chính của họ là hỗ trợ người đóng thuế trong việc thu thập thông tin, đánh giá khiếu nại, xác định các rào cản đối với dịch vụ công bằng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho người đóng thuế có vấn đề không được giải quyết thông qua các kênh thông thường, và đại diện cho quyền lợi của người đóng thuế trong việc hoạch định chính sách. Để duy trì trách nhiệm giải trình và tính minh bạch, Văn phòng Biện hộ Người Đóng Thuế phải báo cáo cho Hội đồng Lập pháp Oregon hai năm một lần.

Những người đóng thuế đã sử dụng hết các quy trình thông thường nhưng vẫn không nhận được sự hỗ trợ có thể liên lạc với Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế để trình bày các vấn đề cá nhân của mình, và nhân viên sẽ làm việc với người đóng thuế để giải quyết vấn đề, cung cấp thông tin hoặc đẩy nhanh tiến độ dịch vụ của DOR khi cần thiết. Bằng cách theo dõi các mô hình lặp đi lặp lại trong các trường hợp này, Văn phòng Bảo vệ Quyền lợi Người đóng thuế cũng xác định các vấn đề mang tính hệ thống trong các quy trình và thủ tục của DOR và đề xuất các giải pháp để giải quyết chúng. Trước khi thành lập văn phòng này, các trường hợp phức tạp và việc biện hộ thay đổi được giải quyết theo từng trường hợp phát sinh mà không có sự theo dõi chính thức. Do đó, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đóng vai trò là điểm liên lạc tập trung để xác định, hỗ trợ và báo cáo các vấn đề mang tính hệ thống mà DOR có thể giải quyết nội bộ, giảm bớt các rào cản tuân thủ và tăng cường trách nhiệm giải trình đối với người đóng thuế trong nội bộ DOR.

Do vai trò tập trung này, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế cũng thường đóng vai trò là nguồn lực và đối tác hợp tác cho các tổ chức cộng đồng, đặc biệt là những tổ chức liên quan đến phát triển kinh tế hoặc dịch vụ thuế cho các nhóm dân cư dễ bị tổn thương.

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế có thẩm quyền theo luật định, được giám đốc bổ nhiệm và trực thuộc Sở Thuế vụ. Điều này đảm bảo Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế duy trì tính độc lập, bảo vệ công việc của vị trí này và thiết lập thẩm quyền của họ. Từ góc nhìn của Sở Thuế vụ, những nỗ lực này vì lợi ích của người đóng thuế là có lợi vì chúng có thể cải thiện việc tuân thủ tự nguyện kê khai thuế, cải thiện hoạt động của Sở Thuế vụ và tăng niềm tin vào hệ thống.

Những Yêu Cầu và Trường Hợp

Khi người đóng thuế liên lạc với Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế, yêu cầu của họ sẽ được ghi lại trong cơ sở dữ liệu bảo mật để đảm bảo dữ liệu được theo dõi chính xác đồng thời bảo vệ quyền riêng tư của người đóng thuế. Số lượng yêu cầu nhận được trong năm giảm xuống còn 646, giảm 35-45% so với năm dương lịch 2023-2024. Gần một nửa số yêu cầu của người đóng thuế được thực hiện thông qua biểu mẫu điện tử trên trang web của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế, giúp đẩy nhanh quá trình nghiên cứu và phản hồi. Tỷ lệ sử dụng biểu mẫu cao giúp chúng tôi duy trì chất lượng dịch vụ cao.

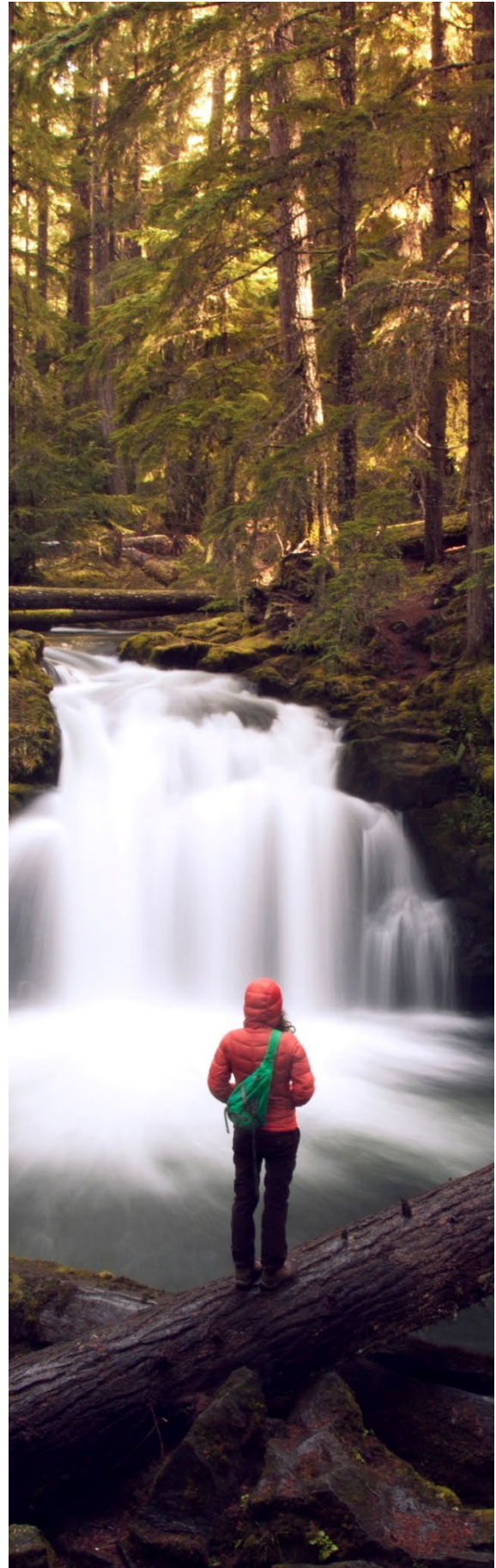
Cũng như các năm trước, khoảng một nửa số yêu cầu đã được giải quyết bằng cách hướng người đóng thuế đến đúng bộ phận phụ trách. Khoảng 18% được giải quyết bằng cách trả lời trực tiếp câu hỏi của người đóng thuế, trong khi 16% được chuyển đến cơ quan khác như Sở Lao động Oregon hoặc Sở Thuế vụ Hoa Kỳ, hoặc bị đóng lại do không nhận được phản hồi từ khách hàng. Những yêu cầu còn lại được chuyển lên thành hồ sơ vụ việc do cần thêm nguồn lực để giải quyết.

Trong số 646 yêu cầu, có 118 yêu cầu, tương đương 18%, được chuyển thành hồ sơ vụ việc. Tỷ lệ này khá tương đồng với các năm 2023–2024, khi khoảng cứ 5 yêu cầu thì có 1 yêu cầu cần được xem xét ở cấp hồ sơ trong cả ba năm. Những chủ đề phổ biến của các hồ sơ có thể cho thấy các vấn đề mang tính hệ thống trong những lĩnh vực đó. Trong giai đoạn 2023–2024, các hồ sơ liên quan đến tiền hoàn thuế chiếm ưu thế so với các loại khác. Tuy nhiên, đến năm 2025, 36% hồ sơ liên quan đến nợ và thu hồi nợ, trong khi chỉ 23% liên quan đến hoàn thuế. Nợ/thu hồi nợ và hoàn thuế là hai nhóm chủ đề phổ biến nhất trong năm 2025, tiếp theo là các hồ sơ liên quan đến kiểm toán (10% số vụ việc).

Có một số xu hướng có thể đã dẫn đến sự thay đổi này. Trước hết, công cụ “Where’s My Refund” và dịch vụ hỗ trợ xoay quanh việc hoàn thuế đã được cải thiện vào cuối năm 2024 và đầu năm 2025, giúp cung cấp thông tin và mốc thời gian rõ ràng hơn cho người đóng thuế. Việc hoàn thuế đúng hạn cũng được ưu tiên và cải thiện sau khi lượng công việc hoàn thuế tăng đột biến trong năm 2024 làm chậm trễ đáng kể việc hoàn thuế cho nhiều người đóng thuế; việc hoàn thuế kịp thời hơn trong năm 2025 có thể đã dẫn đến việc giảm số lượng người đóng thuế liên lạc với Văn phòng Biện hộ Người Đóng thuế về các vấn đề hoàn thuế. Về các trường hợp nợ/thu hồi nợ gia tăng, nền kinh tế năm 2025 đã bị ảnh hưởng bởi lạm phát đáng kể, việc chính phủ liên bang đóng cửa kéo dài và việc cắt giảm ngân sách liên bang đối với nhiều chương trình hỗ trợ lương thực và y tế như SNAP và Medicaid. Khi ngày càng nhiều người dân Oregon

phải đối mặt với những thách thức kinh tế nghiêm trọng, họ cần nhiều sự trợ giúp hơn trong việc thanh toán thuế và nợ của tiểu bang.

Khi liên lạc với văn phòng, người đóng thuế sẽ nêu rõ lý do họ cần sự hỗ trợ của chúng tôi, và chúng tôi xác định đó là “nguyên nhân gốc rễ” của từng trường hợp. Khoảng 16% các trường hợp liên quan đến tình trạng khó khăn về tài chính trong năm 2023-2024, nhưng tỷ lệ này đã tăng lên 26% (31 trường hợp) vào năm 2025. Khó khăn tài chính là nguyên nhân gốc rễ phổ biến nhất trong các trường hợp trong năm nay. Phản hồi chậm trễ từ DOR là vấn đề phổ biến tiếp theo, chiếm 23% các trường hợp; đây là sự sụt giảm đáng kể so với năm 2023-2024 (41-52%). Hai yếu tố này hỗ trợ việc giảm thời gian chờ đợi do quy trình hoàn thuế được cải thiện và những khó khăn tài chính ngày càng gia tăng mà người dân Oregon đang phải đối mặt. Các nguyên nhân gốc rễ phổ biến khác trong năm 2025 bao gồm dịch vụ khách hàng kém (9%) và khách hàng không sử dụng các kênh thông thường của DOR (9%).



Những Điểm Nổi Bật của Văn Phòng Biện Hộ Người Đóng Thuế

1. Dịch vụ nhanh chóng cho người đóng thuế tại Oregon

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế tiếp tục cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho người đóng thuế. Phần lớn các yêu cầu trong năm 2025 đã được giải quyết trong cùng ngày, thường bằng cách cung cấp thông tin hoặc giới thiệu người đóng thuế đến người liên hệ thích hợp tại DOR hoặc cơ quan khác. Ngay cả đối với các yêu cầu cần nghiên cứu thêm hoặc trao đổi thư từ kéo dài với người đóng thuế, 98% đã được giải quyết trong vòng một tuần. Các trường hợp cần nhiều thời gian hơn do tính chất của chúng, nhưng thời gian trung bình để hoàn tất một trường hợp chỉ là 5 ngày và 64% trường hợp được giải quyết trong vòng một tuần. Hơn 75% trường hợp được giải quyết trong vòng hai tuần.

2. Thúc đẩy quyền lợi và khả năng tiếp cận của người đóng thuế

Giải quyết sự nhầm lẫn, khó khăn tài chính và các yêu cầu phức tạp mà nhiều người đóng thuế phải đối mặt đòi hỏi một nỗ lực phối hợp trên toàn bộ hệ thống thuế. Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế hợp tác với nhiều tổ chức khác nhau để thúc đẩy quyền lợi của người đóng thuế và nâng cao nhận thức về các dịch vụ thuế. Trong số các đối tác này có Dịch vụ Biện hộ Người đóng thuế của IRS, Hiệp hội Luật sư Tiểu bang Oregon, Hiệp hội Kế toán viên Công chứng Oregon, Trung tâm Quyền lợi Người đóng thuế và Liên đoàn Quản trị viên Thuế. Bản thân người đứng đầu Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đóng vai trò cố vấn trong Nhóm Tư vấn Nâng cao Năng lực Tài chính Oregon, một quan hệ đối tác công tư mang tính giáo dục. Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế cũng nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận hỗ trợ thuế, đóng vai trò là nguồn lực đáng tin cậy cho người đóng thuế và là tiếng nói nhằm giảm bớt các rào cản trong DOR. Các tổ chức phục vụ các nhóm dân cư dễ bị tổn thương, như Metropolitan Family Services (MFS) và Ford Family Foundation, dựa vào Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế để hợp tác, biện hộ và hướng dẫn kỹ thuật. Chúng tôi đã hợp tác với Sở Dịch vụ Nhân sinh Oregon và MFS-CASH Oregon để phát triển một bản đồ tương tác về các văn phòng hỗ trợ thuế miễn phí. Công cụ này mở rộng phạm vi tiếp cận đến những cá nhân có thu nhập thấp cần hỗ trợ về thuế, thể hiện cam kết của chúng tôi đối

với các giải pháp thiết thực nhằm cải thiện sự công bằng và khả năng tiếp cận. Những sự hợp tác đa dạng này không chỉ là các hoạt động thường lệ. Chúng đại diện cho một nỗ lực chiến lược nhằm xây dựng cầu nối giữa chính phủ, các tổ chức phi lợi nhuận và cộng đồng. Bằng cách thúc đẩy quan hệ đối tác và tạo ra các công cụ đổi mới, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đang giảm bớt các rào cản, cải thiện việc tuân thủ và đảm bảo rằng quyền lợi của người đóng thuế vẫn là ưu tiên hàng đầu trong toàn bộ hệ thống quản lý thuế của Oregon.

3. Dịch vụ trong thời gian chính phủ liên bang đóng cửa

Trong thời gian chính phủ liên bang đóng cửa vào tháng 10 và tháng 11 năm 2025, một số yêu cầu mà Văn phòng Biện hộ Người Đóng thuế Oregon nhận được có liên quan đến IRS và các vấn đề thuế liên bang. Người đóng thuế thường không chắc chắn về cách tiến hành các quy trình như kiểm toán hoặc kháng cáo trong khi các dịch vụ của IRS bị giảm, và đặc biệt là khi Dịch vụ Biện hộ Người đóng thuế của IRS đóng cửa. Mặc dù chúng tôi không có khả năng hỗ trợ trực tiếp về thuế liên bang, nhưng chúng tôi vẫn có thể phục vụ những người dân Oregon này bằng cách cung cấp thông tin về các quy trình của IRS và hướng dẫn cách tiến hành sau khi chính phủ liên bang hoạt động trở lại.

Những thành tựu của DOR

1. Where's My Refund (Tiền Hoàn Thuế của Tôi Ở Đâu)

Trong năm 2024, tình trạng tồn đọng lớn trong công việc hoàn thuế đã dẫn đến số lượng cao các yêu cầu liên quan đến công cụ Where's My Refund gửi đến cho cả Bộ phận Dịch vụ Người đóng thuế và Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế. Nhiều người đóng thuế phải chờ đợi quá lâu để được xử lý giấy tờ khai thuế và nhận tiền hoàn thuế. Kinh nghiệm này đã dẫn đến việc Trung tâm Xuất sắc về Trải nghiệm Khách hàng của DOR xây dựng nhiều chiến lược cải thiện. Sự kết hợp giữa các công cụ trực tuyến được cải tiến cho người đóng thuế, kế hoạch ứng phó sự cố cho nhân viên DOR, mốc thời gian tiêu chuẩn để nhân viên DOR tham khảo và truyền đạt, cùng các nỗ lực khác đã góp phần cải thiện dịch vụ khách hàng vào năm 2025. Như đã nêu trong phần "Yêu cầu và Trường hợp" của báo cáo này, Văn phòng Biện hộ Người Đóng thuế đã nhận thấy tính kịp thời của dịch vụ được cải thiện đáng kể thông qua công việc xử lý trường hợp của chúng tôi trong thời gian đó.

2. Đóng thuế trực tiếp tại Oregon

DOR đã ra mắt chương trình Đóng thuế trực tiếp tại Oregon vào năm 2024, cho phép cư dân sinh sống cả năm tại Oregon nộp tờ khai thuế thu nhập cá nhân trực tiếp cho DOR miễn phí. Chương trình này được thiết kế để kết nối với chương trình Đóng thuế trực tiếp của Sở Thuế vụ Hoa Kỳ (IRS). Tuy nhiên, chương trình Đóng thuế trực tiếp của IRS đã bị hủy bỏ vào năm 2025. DOR vẫn tiếp tục nỗ lực phát triển chương trình Đóng thuế trực tiếp tại Oregon, và người dân Oregon vẫn có thể sử dụng chương trình này. Mặc dù vẫn còn những mục tiêu về khả năng tiếp cận và dịch thuật để hoàn thiện dịch vụ, Văn phòng Biện hộ Người Đóng thuế hoan nghênh những nỗ lực không ngừng nhằm giúp chương trình Đóng thuế trực tiếp tại Oregon đến được với người đóng thuế.

3. Dự Án Thư Thông Báo

Dự án Thư thông báo là một phần quan trọng trong Kế hoạch Chiến lược giai đoạn 2022–2027 của DOR. Hơn 360 loại thư khác nhau đang được cập nhật trên tất cả các đơn vị của DOR, và trong năm 2025 đã đạt được những tiến triển đáng kể. Các thay đổi đối với thư thông báo tập trung vào việc nâng cao tính rõ ràng và nhất quán, giúp người đóng thuế dễ hiểu hơn. Những thư được cập nhật đầu tiên đã được đưa vào sử

dụng trong năm 2025, và tính đến tháng 11 năm 2025, hơn 40% tổng số thư được thiết kế lại đã hoàn thành. Con số này bao gồm gần một nửa số thư được gửi bởi bộ phận Thuế Cá nhân và Thuế Thu nhập cũng như bộ phận Thuế Tài sản, và 20% số thư của bộ phận Doanh nghiệp. Các loại thư đã được cập nhật này hiện đang được sử dụng và gửi đến người đóng thuế. Chúng tôi đặc biệt muốn nhấn mạnh một loại thư cụ thể là Thư Sao kê Tài khoản (Statement of Account), đã được cập nhật thành công vào cuối năm 2025. Đây là một trong những loại thư được DOR gửi đi nhiều nhất, với hơn 900.000 thư được gửi trong năm trước. Loại thư này có vai trò rất quan trọng đối với dịch vụ khách hàng vì nó tóm tắt và giải thích các khoản nợ hiện tại của người đóng thuế, bao gồm tiền phạt và tiền lãi. Phiên bản mới của Thư Sao kê Tài khoản hiện đã rõ ràng và cung cấp thông tin đầy đủ hơn cho hàng chục nghìn người đóng thuế nhận thư mỗi năm.



Cập Nhật Khuyến Nghị

Vấn đề #1

Mặc dù bộ phận Thuế Thu nhập Cá nhân và Trung tâm Xuất sắc về Trải nghiệm Khách hàng đã thực hiện những thay đổi để quản lý tốt hơn quy trình xử lý tờ khai và cải thiện dịch vụ khách hàng trong hai năm qua, nhưng hiệu quả đầy đủ của những thay đổi này vẫn chưa được biết rõ. Hơn nữa, nhiều quy trình trong bộ phận Thuế Thu nhập Cá nhân vẫn còn thiếu minh bạch, gây khó khăn cho việc phân tích và cải tiến quy trình.

Khuyến nghị năm 2024: Tiếp tục theo dõi hiệu quả hoạt động của bộ phận Thuế Thu nhập Cá nhân trong việc trả lời các câu hỏi của người đóng thuế ngay từ lần liên lạc đầu tiên, xử lý các đợt tăng đột biến và lượng tờ khai tồn đọng hiện có, và hoàn trả tiền thuế một cách kịp thời.

Cập nhật năm 2025: Những cải tiến quy trình liên quan đến hoàn thuế trong hai năm qua có thể là một phần nguyên nhân dẫn đến sự sụt giảm mạnh các trường hợp liên quan đến hoàn thuế trong năm 2025. Cụ thể, số lượng người đóng thuế cảm thấy thất vọng vì thiếu thông tin về thời gian hoàn thuế đã giảm, điều này trực tiếp là do những thay đổi được thực hiện bởi Bộ phận Dịch vụ Người đóng thuế và những cải tiến đối với công cụ "Where's My Refund." Những yếu tố này cũng có thể đã góp phần vào sự sụt giảm các trường hợp bắt nguồn từ dịch vụ không kịp thời của DOR.

Vấn đề #2

Luật thuế bất động sản phức tạp dẫn đến việc tra cứu thông tin tốn nhiều thời gian.

Khuyến nghị năm 2024: Luật thuế bất động sản của Oregon, cho đến khi được thay đổi, sẽ vẫn phức tạp. Các chuyên gia thuế và các cơ quan quản lý nên luôn cảnh giác để tìm kiếm các phương pháp, cải tiến và giải pháp giúp người đóng thuế hiểu rõ hơn về các luật này.

Cập nhật năm 2025: Mặc dù khung pháp lý vẫn không thay đổi, Bộ phận Thuế Bất động sản của DOR đã có những tiến bộ trong việc giúp người đóng thuế nắm bắt được luật này. Họ đã cho ra mắt các tài liệu giáo dục mới với sự hỗ trợ của nguồn kinh phí bổ sung, nâng cao nhận thức về Chương trình Hoàn đóng thuế cho người cao tuổi và các

chương trình hỗ trợ khác. Chức năng GenTax đã được mở rộng để cải thiện khả năng truy cập thông tin, và khu vực định giá công nghiệp đã được đưa vào hoạt động, cho phép người đóng thuế trực tiếp gửi và xem xét thông tin họ cung cấp trong quá trình khai thuế. Để tạo điều kiện thuận lợi cho tất cả người đóng thuế, Bộ phận Thuế Bất động sản đã thêm thông tin liên lạc của họ vào tất cả các trang web bên ngoài và đang hợp tác với các bên liên quan về cách cải thiện thiết kế các ứng dụng dành cho công chúng.

Vấn đề #3

Hỗ trợ thuế miễn phí cho doanh nghiệp nhỏ không dễ dàng tiếp cận. Trong hai năm qua, chưa có biện pháp nào thúc đẩy việc chuẩn bị thuế trực tiếp hoặc hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ.

Khuyến nghị năm 2024: DOR và các cơ quan quản lý khác nên tìm kiếm sự hợp tác và cơ hội để cung cấp hỗ trợ thuế cho chủ doanh nghiệp nhỏ, bao gồm trợ cấp đào tạo chuyên biệt cho doanh nghiệp nhỏ, hỗ trợ chuẩn bị thuế miễn phí và tiếp cận hỗ trợ pháp lý.

Cập nhật năm 2025: Từ năm 2023, DOR đã tổ chức các hội thảo trực tuyến hàng quý để giúp các nhà tuyển dụng, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ, nắm rõ về thuế lương của tiểu bang. Tuy nhiên, tương đối ít doanh nghiệp tham dự, và chỉ có 8 người tham dự tất cả các sự kiện trong năm 2024. Hoạt động tiếp cận đã được cải tiến vào năm 2025 bằng cách hợp tác với nhóm Truyền thông của DOR để thêm các sự kiện đào tạo vào trang web của DOR và các bản tin GovDelivery. Việc quảng bá được cải thiện đã khiến số lượng người tham dự tăng vọt, lên đến hàng trăm doanh nghiệp tham dự các buổi đào tạo mỗi quý. Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế cũng đã hướng dẫn các chủ doanh nghiệp nhỏ sử dụng dịch vụ này khi giải đáp các thắc mắc liên quan đến khấu trừ thuế, và nhận được phản hồi tích cực từ người đóng thuế. Cuối cùng, DOR hợp tác với Sở Dịch vụ Kinh doanh Người tiêu dùng và Sở Lao động Oregon để xử lý và giải quyết các tình huống mà thẩm quyền của họ chồng chéo với chính sách thuế đối với doanh nghiệp nhỏ.

Vấn đề #4

Việc giao tiếp giữa các nhóm và đơn vị trong Sở Thuế Vụ gặp khó khăn do thiếu sự theo dõi, dẫn đến sự chậm trễ đáng kể trong dịch vụ khách hàng. Sự thiếu nhất quán trong thuật ngữ cũng góp phần gây ra các vấn đề về giao tiếp, vì ngôn ngữ và thời gian được sử dụng với khách hàng rất khác nhau giữa các nhóm và giữa các cá nhân.

Khuyến nghị năm 2024: Triển khai đào tạo về các tiêu chuẩn giao tiếp nội bộ và bên ngoài, với một bản phác thảo cụ thể về trải nghiệm của nhân viên để cả nhân viên và người quản lý đều biết những gì được mong đợi trong việc hướng dẫn ở lĩnh vực này. Khóa đào tạo này nên cung cấp cho nhân viên kiến thức và kỹ năng cần thiết để phát triển sự nhất quán trong toàn cơ quan.

Cập nhật năm 2025: Trung tâm Xuất sắc về Trải nghiệm Khách hàng đã thực hiện công việc sâu rộng cùng với tất cả các trung tâm liên lạc để chuẩn hóa trải nghiệm khách hàng trên toàn cơ quan. Điều này bao gồm kịch bản liên lạc, ghi nhật ký lý do kết thúc cuộc gọi và thiết lập các chỉ số để theo dõi hiệu suất của trung tâm cuộc gọi. Một dự án nhằm tạo ra chương trình huấn luyện và đào tạo tốt hơn cho nhân viên trung tâm liên lạc đã được khởi xướng, và Dự án Hiện đại hóa Trung tâm Liên lạc sẽ thực hiện các cải tiến khác đối với công nghệ trung tâm liên lạc của Cục Thuế. Các đánh giá và cập nhật liên tục đang cải thiện hệ thống Phản hồi Giọng nói Tương tác (IVR) về tính chuẩn hóa, độ chính xác, hiệu quả và tính đầy đủ. Nhiều cải tiến đã được thực hiện đối với hệ thống Thuế Trực tuyến (Revenue Online) dành cho cả thuế cá nhân và thuế doanh nghiệp. Công việc vẫn đang tiếp tục để cải thiện thông tin trợ giúp trên hệ thống Thuế Trực tuyến và đơn giản hóa trải nghiệm trực tuyến cho khách hàng. Mặc dù các hệ thống phục vụ khách hàng này đã được cải thiện đáng kể, việc theo dõi nội bộ và liên lạc giữa các bộ phận và phòng ban vẫn là rào cản đối với việc cung cấp dịch vụ kịp thời trong một số trường hợp.

Vấn đề #5

Chương trình Đóng thuế trực tiếp tại Oregon (Direct File Oregon) thiếu nhiều ngôn ngữ và tính năng hỗ trợ tiếp cận so với chương trình Đóng thuế trực tiếp của IRS.

Khuyến nghị năm 2024: DOR đã hợp tác với IRS cho chương trình Đóng thuế trực tiếp vào năm 2025. Văn phòng Biện hộ Người Đóng thuế ủng hộ sự hợp tác này. Khi làm việc với IRS, DOR nên nỗ lực để đạt được hoặc vượt qua các tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận của chương trình Đóng thuế trực tiếp của IRS, cung cấp phản hồi để cải thiện chương trình và cải thiện chương trình Đóng thuế trực tiếp Oregon dựa trên phản hồi của khách hàng để nhiều người dân Oregon hơn có thể sử dụng các chương trình này và tiếp cận các khoản tín dụng thuế. Phản hồi này nên được thu thập từ tất cả người dùng, không chỉ những người đã khai thuế thành công, để xác định các rào cản chính ngăn cản khách hàng hoàn thành tờ khai thuế của họ.

Cập nhật năm 2025: Sau khi IRS hủy bỏ chương trình Đóng thuế trực tiếp vào năm 2025, DOR tiếp tục công việc của mình đối với chương trình Đóng thuế trực tiếp

Oregon một cách độc lập. Chương trình vẫn có sẵn cho người đóng thuế và nhân viên tiếp tục thực hiện các cải tiến trong năm 2025.

Nghiên Cứu Trường Hợp

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế thường có thời gian, nguồn lực và chuyên môn để điều tra các khiếu nại kỹ lưỡng hơn các điểm liên hệ khác của DOR. Điều này giúp chúng tôi phát hiện ra thông tin quan trọng cho phép giải quyết các vấn đề của người đóng thuế. Trong một trường hợp như vậy trong năm nay, một người đóng thuế đã bị phạt vì một khoản nợ mà họ cho là không hợp lệ. Sau khi người đóng thuế cố gắng giải quyết vấn đề, nhân viên của DOR đã xem xét lại hồ sơ điện tử và xác nhận khoản nợ đó là chính xác. Nhờ có cơ hội phỏng vấn người đóng thuế và kiểm tra kỹ lưỡng các tài liệu khai thuế thực tế, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đã xác định được lỗi quét dẫn đến khoản nợ không chính xác. Nhân viên DOR đã được thông báo về lỗi này và vấn đề đã nhanh chóng được giải quyết có lợi cho người đóng thuế.

Việc được hỗ trợ thêm từ một đầu mối liên lạc duy nhất có thể là một lợi ích đặc biệt đối với những người đóng thuế đang gặp khó khăn về tài chính. Năm 2025, một người đóng thuế đã gửi yêu cầu đến Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế về một khoản nợ đang trong quá trình thu hồi. Với sự hỗ trợ của nhân viên DOR, trong vòng sáu tuần, chúng tôi đã có thể trả lời các câu hỏi về nguồn gốc khoản nợ, số tiền nợ, cách thức khiếu nại khoản nợ và cách yêu cầu các tài liệu đã được sửa đổi từ người sử dụng lao động. Trong thời gian đó, chúng tôi cũng đã chuyển các tài liệu do người đóng thuế cung cấp đến các kênh thích hợp và thảo luận về các lựa chọn giải quyết khó khăn, bao gồm cả cách tạm dừng việc thu hồi nợ. Cuối cùng, người đóng thuế đã được hướng dẫn nộp các tài liệu cho DOR và vấn đề nợ đã được giải quyết. Mặc dù các nhân viên khác của DOR cũng có thể thực hiện các nhiệm vụ này và hỗ trợ chúng tôi trong quá trình này, việc cung cấp một đầu mối liên lạc duy nhất có thể tạo ra sự khác biệt đáng kể trong trải nghiệm của khách hàng khi khó khăn tài chính gây thêm áp lực cho người đóng thuế.

Tuy nhiên, Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế hiếm khi hoạt động một mình. Chúng tôi dựa vào sự nỗ lực của nhiều nhân viên khác thuộc DOR để cung cấp dịch vụ tốt nhất có thể cho khách hàng. Điều này thể hiện rõ nhất trong một trường hợp xảy ra giữa thời kỳ chính phủ đóng cửa năm 2025, khi IRS hầu như không thể cung cấp dịch vụ. Một người đóng thuế cần tài liệu của IRS để giúp giải quyết khoản nợ thuế ở Oregon nhưng không có cách nào để lấy được chúng từ IRS trong thời gian chính phủ đóng cửa. Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế đã làm việc trực tiếp với nhân viên từ nhiều đơn vị khác nhau của DOR để tìm kiếm các tài liệu và cung cấp chúng cho người đóng thuế. Các nhân viên đó đã làm rất tốt việc trả lời các câu hỏi tiếp theo của người

đóng thuế và cung cấp các nguồn lực cũng như các lựa chọn để giải quyết khoản nợ thuế của tiểu bang.

Kết Luận

Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế năm 2025 tiếp tục cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng và là đầu mối liên lạc duy nhất cho những người đóng thuế cần hỗ trợ thêm. Sự phát triển mới nhất là khả năng của chúng tôi trong việc xác định xu hướng trong các trường hợp của khách hàng và tiến độ trong các nỗ lực của DOR. Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế hiện đã hoạt động được bốn năm đầy đủ, lần đầu tiên cung cấp dữ liệu so sánh chất lượng giữa nhiều năm. Khoảng thời gian này cũng cho phép chúng tôi theo dõi một cách có ý nghĩa tiến độ của DOR trong việc giải quyết các khuyến nghị được đưa ra trong các báo cáo trước đó, làm nổi bật những bước tiến lớn trong dịch vụ khách hàng cũng như xác định các lĩnh vực mà nỗ lực cải thiện còn chậm trễ.

Khi Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế bước vào chu kỳ hai năm, chúng ta sẽ có cơ hội so sánh số liệu thống kê và đánh giá tiến độ giữa các chu kỳ hai năm đầy đủ lần đầu tiên. Chúng tôi hy vọng điều này sẽ tạo ra nhiều cơ hội hơn nữa để xác định những thiếu sót trong dịch vụ khách hàng cũng như những lĩnh vực mà DOR đã làm tốt, cung cấp các ví dụ về cải tiến quy trình có thể được học hỏi và nhân rộng trên toàn cơ quan.

Trong bối cảnh các trường hợp khó khăn tài chính ngày càng phổ biến, công việc của Văn phòng Biện hộ Người đóng thuế trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Chúng tôi tự hào về những nỗ lực hỗ trợ người đóng thuế và cải tiến quy trình mà chúng tôi đã thực hiện trong năm 2025, và chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện những ưu tiên đó trong năm 2026.

Phụ Lục A: Các Bảng Được Chọn

Tổng số yêu cầu và khối lượng hồ sơ

Năm	Yêu cầu	Hồ sơ	Tỷ lệ hồ sơ
2022	686	66	10%
2023	1188	261	22%
2024	994	242	24%
2025	646	118	18%

5 loại hồ sơ hàng đầu mỗi năm

Các loại hàng đầu năm 2022	Số hồ sơ năm 2022	Các loại hàng đầu năm 2023	Số hồ sơ năm 2023	Các loại hàng đầu năm 2024	Số hồ sơ năm 2024	Các loại hàng đầu năm 2025	Số hồ sơ năm 2025
Hoàn thuế	22	Hoàn thuế	101	Hoàn thuế	127	Nợ/ Thu hồi	41
Nợ/ Thu hồi	14	Nợ/ Thu hồi	41	Nợ/ Thu hồi	36	Hoàn thuế	27
Thuế cá nhân	8	Thuế cá nhân	29	Khiếu nại	18	Thuế cá nhân	12
Kiểm toán	6	Kiểm toán	22	Thuế cá nhân	15	Kiểm toán	12
Thuế tài sản	5	Thuế doanh nghiệp	17	Thuế doanh nghiệp	11	Thuế doanh nghiệp	7

5 nguyên nhân gốc rễ hàng đầu của các vụ việc mỗi năm

Nguyên nhân hàng đầu năm 2022	Số hồ sơ năm 2022	Các loại hàng đầu năm 2023	Số hồ sơ năm 2023	Nguyên nhân hàng đầu năm 2024	Số hồ sơ năm 2024	Nguyên nhân hàng đầu năm 2025	Số hồ sơ năm 2025
Phản hồi không kịp thời	14	Phản hồi không kịp thời	88	Phản hồi không kịp thời	104	Khó khăn	32
Yêu cầu chung	13	Yêu cầu chung	56	Khó khăn	53	Phản hồi không kịp thời	27
Dịch vụ khách hàng	4	Khó khăn	39	Yêu cầu chung	27	Dịch vụ khách hàng	11
Khó khăn	4	Thiết kế quy trình	16	Không làm việc với DOR	20	Không làm việc với DOR	11
Thiết kế quy trình	3	Dịch vụ khách hàng	11	Lỗi người yêu cầu	9	Lỗi người yêu cầu	10

