

VĂN PHÒNG BÊNH VỰC NGƯỜI NỘP THUẾ

BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN 2023

Sở Thuế Vụ Oregon

Tháng Hai 2024





Công Nhận Đất Đai

Chúng tôi muốn ghi nhận nhiều bộ lạc và nhóm người gọi Oregon là lãnh thổ tổ tiên của họ, bao gồm Burns Paiute, Liên Minh các Bộ Lạc Coos, Lower Umpqua và Siuslaw, Nhóm Cow Creek của thổ dân da đỏ Umpqua, Liên Minh các Bộ Lạc Grand Ronde, Liên Minh các Bộ Lạc Siletz, Liên Minh các Bộ Lạc Warm Springs, Liên Minh các Bộ Lạc tại Khu Bảo Tồn Da Đỏ Umatilla, Bộ Lạc Da Đỏ Coquille và các Bộ Lạc Klamath; và tôn vinh mối quan hệ đang diễn ra giữa đất đai, các thực vật, các động vật và những con người bản địa ở nơi mà ngày nay chúng ta gọi là Oregon. Chúng tôi công nhận chủ quyền liên tục của chín bộ lạc được liên bang công nhận có mối quan hệ với nơi này và cảm ơn họ vì đã tiếp tục dạy chúng tôi cách tất cả chúng ta có thể ở đây cùng nhau và chúng tôi tiếp tục cố gắng làm việc trên cơ sở chính phủ với chính phủ. chín bộ lạc được liên bang công nhận.

CONTENTS

04 Tuyên Bố của Bênh Vực Người Nộp Thuế

05 Mô Tả về Văn Phòng.

06 Những Yêu Cầu và Những Trường Hợp của Người Nộp Thuế

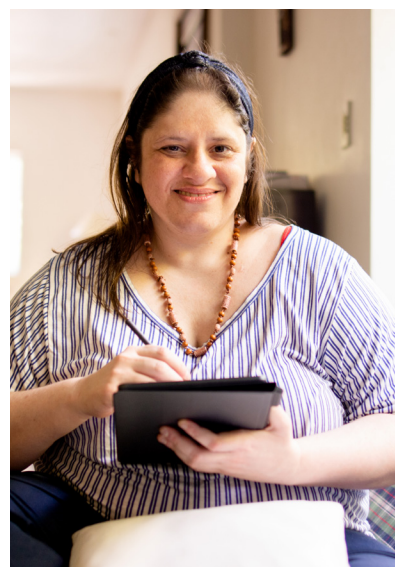
08 Điểm Nổi Bật của sự Bênh Vực Người Nộp Thuế

10 Những Thành Tựu của DOR

12 Các Cập Nhật Đề Xuất

15 Các Nghiên Cứu Trường Hợp

16 Kết Luận



TUYÊN BỐ CỦA BÊN VỤC NGƯỜI NỘP THUẾ

Là cầu nối giữa các báo cáo hai năm một lần theo yêu cầu của ORS 305.802, tôi gửi báo cáo năm lẻ của Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế (Taxpayer Advocate Office (TAO)) của Oregon cho năm dương lịch 2023. Tương tự như báo cáo hai năm một lần, báo cáo năm lẻ bao gồm mô tả khiếu nại của người nộp thuế, các hành động được thực hiện để giải quyết những khiếu nại đó, đánh giá của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ của Sở Thuế Vụ (Department of Revenue (DOR)), các rào cản đối với việc thu thuế công bằng và hợp lý cũng như các khuyến nghị đối với các nhà hoạch định chính sách nhằm cải thiện hệ thống thuế. Các báo cáo năm lẻ cũng đề cập đến các vấn đề và đề xuất 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 của Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế.

Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế Oregon được thành lập bởi HB 3373 để hỗ trợ người nộp thuế 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 nộp thuế mà vấn đề của họ không được giải quyết thông qua các kênh thông thường và đại diện cho lợi ích của người nộp thuế trong việc hoạch định chính sách, cùng nhiều mục đích khác được liệt kê trong ORS 305.800. Khi thành lập văn phòng này, Oregon đã noi gương IRS và nhiều tiểu bang khác mà những người bệnh vụ người nộp thuế chính thức đã bắt nguồn từ năm 1979. HB 3373 đã dựa trên lịch sử này và những thực tiễn tốt nhất bằng cách tạo ra những cách thức mà văn phòng sẽ trấn an công chúng về sự độc lập của họ, kiểm tra các vấn đề của người nộp thuế cá nhân và hệ thống, thiết lập các thước đo hiệu suất và dành đủ các nguồn lực cho văn phòng. Báo cáo này thể hiện nhiều cách mà Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế phản ánh những phương pháp thực hành tốt nhất này trong các hoạt động của mình.

Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế đã xử lý 1187 các câu hỏi vào năm 2023, trong đó 261 câu hỏi trong số này được nâng lên thành các vụ việc và phân bổ các nguồn lực bổ sung để tìm ra giải pháp. Cần phải can thiệp ngoài quy trình thông thường trong 49% trường hợp, đôi khi bao gồm cả việc thay đổi quy trình để ngăn chặn các vấn đề tương tự trong tương lai. Mức độ dịch vụ này phù hợp với năng lực hiện tại của văn phòng trong việc giải quyết các vấn đề và vận động thay mặt cho người nộp thuế. Hoàn tiền, các vấn đề về thuế cá nhân và nợ/thu phí được xác định là các lĩnh vực có vấn đề mang tính hệ thống cần vận động thay đổi cụ thể. Các sự kiện tiếp cận các doanh nghiệp nhỏ và các nhóm cộng đồng cùng với quan hệ đối tác với các tổ chức phát triển kinh tế phục vụ các nhóm bộ lạc người Mỹ da đỏ (ví dụ: Cụm Bộ Lạc Phát Triển Kinh Tế và các Dịch Vụ Cộng Đồng), các gia đình lao động có thu nhập thấp (ví dụ: MFS-CASH Oregon) và các cộng đồng nông ở thôn (ví dụ: Ford Family Foundation) cũng thông báo về các hoạt động của văn phòng.

Trong năm qua, chúng tôi cũng đã theo dõi những nỗ lực không ngừng nhằm thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong Báo Cáo Thường Niên của Văn Phòng Bệnh Vụ Người Nộp Thuế năm 2022. Các bước chính đã được thực hiện trong một số lĩnh vực, như chất lượng dịch vụ của trung tâm cuộc gọi và thông tin hoàn tiền được cung cấp cho người nộp thuế.

Các khuyến nghị khác đã thấy tiến bộ có hạn chế. Khi bước sang năm 2024, chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục cải thiện tính công bằng, minh bạch và hiệu quả của việc thu thuế thông qua các nỗ lực vận động của mình.



Trân trọng gửi,
Codi Trudell, Bệnh Vụ Người Nộp Thuế Oregon

MÔ TẢ VỀ VĂN PHÒNG

Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế được thành lập theo Dự luật 3373 của Cơ Quan Lập Pháp Oregon năm 2021, có hiệu lực từ ngày 1 tháng Một năm 2022. Trước khi dự luật này được thông qua, Oregon là một trong số ít tiểu bang không có văn phòng biện hộ cho người nộp thuế; không có nguồn lực trung tâm nào cung cấp cho người nộp thuế khả năng tiếp cận Sở Thuế Vụ (DOR) để giải quyết các vấn đề không thể giải quyết thông qua các kênh tiêu chuẩn. Theo HB 3373, mục đích của văn phòng này là “trực tiếp hỗ trợ người nộp thuế... để đảm bảo rằng người nộp thuế và đại diện của họ hiểu và sử dụng các chính sách, quy trình và thủ tục sẵn có để giải quyết các vấn đề liên quan đến các chương trình thuế... do Sở quản lý.”

ORS 305.800-803 mô tả vai trò và trách nhiệm của Người Bệnh Vực Người Đóng Thuế. Chức năng chính của họ là hỗ trợ người nộp thuế 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 nộp thuế mà vấn đề không được giải quyết thông qua các kênh thông thường và đại diện cho lợi ích của người nộp thuế trong việc hoạch định chính sách. Để duy trì trách nhiệm giải trình và tính minh bạch, Người Bệnh Vực Người Đóng Thuế phải báo cáo cho Hội Đồng Lập Pháp Oregon hai năm một lần.

Những người nộp thuế đã sử dụng hết các quy trình thông thường nhưng không thể nhận được sự trợ giúp có thể liên hệ với Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế về các vấn đề cá nhân của họ và sau đó nhân viên có thể làm việc với những người nộp thuế để giải quyết vấn đề, cung cấp thông tin hoặc xúc tiến dịch vụ DOR nếu thích hợp. Bằng cách theo dõi các mô hình lặp lại trong những trường hợp này, Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp 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 vụ việc phức tạp và vận động thay đổi đã được giải quyết trên cơ sở đặc biệt mà không có sự theo dõi chính thức. Do đó, Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế đóng vai trò là đầu mối liên hệ 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 đối với việc tuân thủ và tăng cường trách nhiệm giải trình đối với những người nộp thuế trong DOR.

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

Người Bệnh Vực cho Người Nộp Thuế có thẩm quyền theo luật định, do giám đốc bổ nhiệm và trực thuộc Sở Thuế Vụ. Điều này đảm bảo Người Bệnh Vực cho Người Nộp Thuế vẫn độc lập, bảo vệ công việc của vị trí này và thiết lập quyền lực của mình. Từ quan điểm của DOR, những nỗ lực này thay mặt cho người nộp thuế là có lợi vì chúng có thể cải thiện việc tuân thủ tự nguyện trong việc kê khai thuế và tăng cường niềm tin vào hệ thống.

NHỮNG YÊU CẦU VÀ NHỮNG TRƯỜNG HỢP CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ

Khi người nộp thuế liên hệ với Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế để được hỗ trợ, yêu cầu của họ sẽ được ghi vào cơ sở dữ liệu bí mật để đảm bảo dữ liệu của chúng tôi được theo dõi chính xác trong khi vẫn đảm bảo quyền riêng tư của người hỏi và tính chất yêu cầu của họ. Chúng tôi đã xử lý 1187 các câu hỏi vào năm 2023, gần gấp đôi so với 687 các câu hỏi được thực hiện vào năm trước. Trong khi một số người nộp thuế liên hệ với chúng tôi qua điện thoại hoặc email, hầu hết các câu hỏi đều được thực hiện thông qua biểu mẫu trên trang web Bệnh Vực cho Người Nộp Thuế. Biểu mẫu này yêu cầu tên người nộp thuế, số tài khoản hoặc số thư có liên quan và bản tóm tắt vấn đề của họ; điều này đẩy nhanh đáng kể quá trình nghiên cứu và phản hồi. Việc sử dụng biểu mẫu ngày càng nhiều vào năm 2023 đã giúp chúng tôi duy trì chất lượng dịch vụ cao ngay cả khi có lượng các yêu cầu cao hơn.

Các câu hỏi được phân loại theo chủ đề khi nhận được, trong đó trạng thái hoàn tiền, thuế cá nhân và nợ/thu nợ là những loại phổ biến nhất; điều này có thể chỉ ra rằng có thể có các vấn đề mang tính hệ thống liên quan cần điều tra. Các loại yêu cầu ít phổ biến hơn (hoặc những loại nằm ngoài phạm vi hoạt động của văn phòng, như khiếu nại của IRS) được phục vụ tốt hơn tùy theo từng trường hợp cụ thể.

Nhân viên TAO nghiên cứu từng yêu cầu và cố gắng giải quyết nó. Hơn một nửa (51%) số các câu hỏi vào năm 2023 đã được giải quyết đơn giản bằng cách hướng người nộp thuế đến đơn vị hoặc nguồn lực thích hợp của Sở Thuế Vụ. Tương tự, 15% các câu hỏi được giải quyết bằng cách trả lời trực tiếp câu hỏi của người nộp thuế. Khoảng 11% các thắc mắc không thể được giải quyết do người nộp thuế đã liên hệ sai bộ phận hoặc do người nộp thuế chưa bao giờ trả lời thông tin liên lạc của TAO. 22% các câu hỏi còn lại được nâng lên thành các trường hợp do các vấn đề phức tạp hơn như khó khăn tài chính, thời gian cấp tốc hoặc vi phạm các quyền của người đóng thuế.

Tổng cộng có 261 các trường hợp được mở từ các câu hỏi vào năm 2023 so với 66 các trường hợp vào năm 2022. 40 các trường hợp trong số này bao gồm thành phần khó khăn. Các trường hợp được phân bổ nguồn lực và nghiên cứu bổ sung, thường liên quan đến việc liên lạc trực tiếp với (các) đơn vị thích hợp trong Sở Thuế Vụ để điều tra và giải quyết các vấn đề. Các trường hợp mất trung bình 4 ngày để đóng. Ngay cả với số lượng hồ sơ cao hơn, đây vẫn là một sự cải thiện so với mức trung bình 6 ngày vào năm 2022 và nằm trong mục tiêu 14 ngày mà Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế đã đặt ra cho chính mình. Sau khi kết thúc vụ việc, Người Đại Diện Cho Người Nộp Thuế sẽ ghi lại liệu vụ việc có yêu cầu hành động ngoài quy trình DOR thông thường hay không. Những hành động hoặc thay đổi quy trình như vậy đã được thực hiện trong 133 trường hợp. Chúng tôi cũng cố gắng phân loại nguyên nhân gốc rễ của từng trường hợp. Ngoài các câu hỏi chung, vào năm 2023, chúng tôi nhận thấy rằng phần lớn (57%) trường hợp của người nộp thuế đều bắt nguồn từ phản hồi không kịp thời từ DOR. Thiết kế quy trình (9%) và các vấn đề về dịch vụ khách hàng (6%) là những nguyên nhân gốc rễ phổ biến tiếp theo được xác định. Sở tiếp tục hợp tác trong quan hệ đối tác với TAO; không cần có lệnh hỗ trợ người nộp thuế để buộc cơ quan phải hành động trong trường hợp của người nộp thuế.

Khách hàng của chúng tôi nói gì...

“Khách hàng của tôi rất hài lòng với kết quả. Đó là trải nghiệm đầu tiên của tôi với văn phòng của bạn và tôi rất ấn tượng với thái độ thân thiện và hữu ích của bạn.”

“Văn Phòng của Người Biện Hộ đã làm trong một tuần điều mà tôi đã không thể làm được trong nhiều tháng. Cảm ơn!”



ĐIỂM NỔI BẬT CỦA SỰ BÊN H VỰC NGƯỜI NỘP THUẾ

Điểm Nổi Bật #1: Báo Cáo Ủng Hộ Người Nộp Thuế Lập Pháp Đầu Tiên

Theo ORS 305.802, Báo Cáo Bên H Vực Người Nộp Thuế hai năm một lần đầu tiên đã được phát hành trong Sở Thuế Vụ và nộp cho cơ quan lập pháp tiểu bang Oregon vào tháng Hai năm 2023. Người Bên H Vực Người Nộp Thuế cũng đã trình báo cáo lên Ủy Ban Thuế Vụ Hạ Viện. Báo cáo tóm tắt năm đầu tiên hoạt động của Văn Phòng Bên H Vực Người Nộp Thuế, nêu bật những thành công quan trọng và nêu ra một số khuyến nghị nhằm cải thiện dịch vụ của DOR và bảo vệ các quyền của người đóng thuế. Báo cáo đã được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Nga, tiếng Quảng Đông và tiếng Quan Thoại và đăng lên trang mạng Biện Hộ cho Người Đóng Thuế Oregon.

Điểm Nổi Bật #2: Các Tư Liệu Trợ Giúp về Thuế Miễn Phí

Hợp tác với Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh Oregon và tổ chức phi lợi nhuận MFS CASH Oregon, Văn Phòng Bên H Vực Người Nộp Thuế Oregon đã tạo ra một bản đồ tương tác về các địa điểm hỗ trợ khai thuế miễn phí ở Oregon (các địa điểm VITA và AARP Tax-Aide) vào tháng Giêng năm 2023. Địa điểm, giờ làm việc, và các dịch vụ của từng địa điểm đã được đưa vào để giúp những người đóng thuế có thu nhập thấp, đặc biệt là được hỗ trợ khai thuế miễn phí cho mùa khai thuế năm 2023. Bản đồ này đã được thêm vào trang Khai Hồ Sơ Điện Tử hiện có trên trang mạng của DOR Oregon, nơi trước đây đã lưu trữ thông tin trợ giúp về thuế miễn phí. Vào tháng Mười Một, Văn Phòng Bên H Vực Người Nộp Thuế đã làm việc với các đơn vị Thuế Thu Nhập Cá Nhân và Truyền Thông để tạo một trang mạng riêng “Nhận trợ giúp miễn phí khi nộp thuế” với bản đồ tương tác và các tài nguyên nộp đơn miễn phí khác. Tính đến tháng Mười Hai năm 2023, hơn 97.000 người đã xem bản đồ trợ giúp miễn phí về thuế.



Điểm Nổi Bật #3: Tiếp Cận Và Những Sự Hợp Tác

Người Bệnh Vực Người Nộp Thuế đại diện cho lợi ích của người nộp thuế trong các cuộc họp nội bộ hàng tháng của Trung Tâm Trải Nghiệm Khách Hàng của Nhóm Xuất Sắc và Ban Chỉ Đạo Dự Án Thư Từ. Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế cũng có mặt trong các cuộc họp định kỳ của Tòa Án về Thuế, Chương Trình Tự Cung Tự Cấp của DHS Oregon, Các Cuộc Họp của Cụm Bộ Lạc-Tiểu Bang về Phát Triển Kinh Tế và các Dịch Vụ Cộng Đồng, Lực Lượng Đặc Nhiệm Giảm Nghèo, nhóm Thực Hiện HB 4117 và các cuộc họp truyền thông về Tín Dụng Thuế cho Trẻ Em Oregon. Cơ Quan Bệnh Vực Người Nộp Thuế cũng đã có một số bài thuyết trình và xuất hiện trong hội thảo vào năm 2023. Các bài thuyết trình mô tả vai trò của Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế đã được đưa ra tại Cuộc Họp Các Nhà Quản Lý PTAC và Cuộc Họp Nhân Viên Đơn Vị PIT. Các hoạt động tham gia khác bao gồm Hiệp Hội Luật Sư bang Oregon, Những Người Hành Nghề Thuế ở Salem, Hội Nghị Các Nhà Quản Lý Thuế của Hiệp Hội Các Bang Miền Tây và Hội Nghị Tuân Thủ của Liên Đoàn Các Nhà Quản Lý Thuế.



NHỮNG THÀNH TỰU CỦA DOR

#1. Quy Trình Đề Nghị Giải Quyết

Sau một số câu hỏi của người nộp thuế vào năm 2022, Văn Phòng Bên Vực Người Nộp Thuế đã cung cấp phản hồi cho bộ phận Thu Nợ về quy trình đề nghị giải quyết. Các cải tiến về quy trình đã được tiến hành, bao gồm cả việc tạo ra “Đề Nghị Giải Quyết Chủ Động” và những cải tiến này có thể đã góp phần làm giảm 50% số câu hỏi của người đóng thuế liên quan đến đề nghị giải quyết vào năm 2023. Bộ phận Thu Nợ đã tiếp tục đánh giá và cải tiến quy trình này, áp dụng một lăng kính công bằng để đảm bảo rằng người nộp đơn trả phần công bằng của họ mà không phạt những người nộp thuế đã chứng tỏ không có khả năng chi trả. Do đó, DOR có kế hoạch thực hiện các thay đổi nhằm tăng thêm tính linh hoạt cho quy trình đề nghị giải quyết, giúp giải quyết các tài khoản mà chi phí cần thu có thể vượt quá số tiền dự kiến sẽ được thu hồi. Quy trình cập nhật sẽ có hiệu lực vào tháng Một năm 2024.

#2. Ra Mắt Trung Tâm Xuất Sắc về Trải Nghệm Khách Hàng (Customer Experience Center of Excellence (CxCOE))

Để đáp ứng một trong những mục tiêu hoạch định chiến lược 2022-2027 của cơ quan – nâng cấp lên hệ thống điện thoại và trung tâm cuộc gọi hiện đại – cơ quan đã ra mắt thành công Trung Tâm Xuất Sắc về Trải Nghiệm Khách Hàng (CxCOE) vào năm 2023. Được thiết kế để dẫn đầu cơ quan trong nỗ lực hiện đại hóa và nâng cao trung tâm cuộc gọi khách hàng của cơ quan và cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Cấu trúc mới này hợp tác với Nhóm Quản Trị Trung Tâm Xuất Sắc (trong đó Người Bên Vực Người Nộp Thuế tham gia) để đưa ra quyết định và phát triển các đề xuất nhằm cuối cùng mang lại trải nghiệm rõ ràng và dễ dàng cho các khách hàng. Trong phần tiếp theo, nội dung cập nhật đề xuất cho Vấn Đề Số 1 và Số 2 trình bày các hành động và mục tiêu tiếp theo nêu bật tầm quan trọng của công việc này trong việc cải thiện trải nghiệm của người nộp thuế và khả năng tuân thủ của họ.

#3. Dịch Vụ các Dịch Thuật Nâng Cao và Tiếp Cận Cộng Đồng

Là một phần trong nỗ lực không ngừng nhằm mở rộng phạm vi tiếp cận và hiệu quả của hoạt động tiếp cận cộng đồng, nhóm Truyền Thông DOR đã tập trung và hợp lý hóa quy trình yêu cầu dịch tài liệu tiếp cận sang hơn 16 ngôn ngữ khác nhau. Những nỗ lực này cũng hướng ra bên ngoài: bộ công cụ tiếp cận truyền thông mới trên trang mạng DOR cho phép công chúng in tài liệu tiếp cận và yêu cầu bản dịch bổ sung cho tổ chức của họ. Những bộ công cụ này liên quan đến một số lợi ích và nguồn lực về thuế, đáng chú ý nhất là Tín Dụng Thuế cho Trẻ Em Oregon mới. Các nỗ lực tiếp cận trực tiếp cũng đạt được thành công, với chương trình công bằng của quận tiếp cận tới 500 người mỗi ngày với thông tin về các khoản tín dụng thuế làm thêm giờ mới của nông nghiệp.

CÁC CẬP NHẬT ĐỀ XUẤT

Vấn Đề #1:

Sự chậm trễ hoàn trả làm tăng các thắc mắc của người nộp thuế và sự thất vọng cá nhân. Hơn nữa, khi người nộp thuế gọi điện hoặc gửi yêu cầu trực tuyến, họ được thông báo rằng tờ khai của họ đang "đang được xử lý", khiến họ phải yêu cầu thêm do thiếu sự rõ ràng.

Đề Xuất 2022: Đánh giá quy trình hoàn trả để hoàn lại tiền và cung cấp cho người nộp thuế thông tin cụ thể hơn cũng như đáp ứng các mốc thời gian nhanh hơn.

Cập Nhật 2023: Trung Tâm Xuất Sắc về Trải Nghiệm Khách Hàng đã làm việc với chương trình Thuế Thu Nhập Cá Nhân để phát triển ba "bước" hoàn tiền nhằm cải thiện sự rõ ràng và cung cấp các mốc thời gian tốt hơn cho người nộp thuế đang chờ hoàn tiền. Những mô tả này đã được tích hợp vào ngôn ngữ điều chỉnh được đề xuất cho công cụ Where's My Refund của Revenue Online. Một video thông tin về quy trình hoàn tiền cũng đang được tạo ra.

Vấn Đề #2:

Sau khi liên hệ với cơ quan qua các kênh thông thường, các khách hàng thường vẫn còn những thắc mắc chưa được giải đáp hoặc được phản hồi chậm trễ.

Đề Xuất 2022: Cơ quan nên phân công các yêu cầu vào các hạng mục có sẵn nơi mà nhân viên được trang bị kỹ năng và thông tin để hỗ trợ. Nhân viên cần được đào tạo chéo và làm việc giữa các nhóm để có được kiến thức và củng cố khả năng trả lời các câu hỏi của khách hàng. Các cơ hội đào tạo mới cần được phát triển để đảm bảo trải nghiệm của khách hàng nhất quán trong toàn bộ cơ quan và cung cấp cho nhân viên các nguồn lực hỗ trợ họ trong việc ra quyết định và các mối quan hệ dịch vụ khách hàng.

Cập Nhật 2023: Trung Tâm Xuất Sắc về Trải Nghiệm Khách Hàng đang nỗ lực hiện đại hóa hoạt động trung tâm cuộc gọi của Sở Thuế Vụ với mục tiêu cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Vào tháng Mười Một, một bản phân tích về nhu cầu nhân sự của trung tâm cuộc gọi đã được hoàn thành, cho thấy các yêu cầu dự kiến về nhân sự và nêu bật những thiếu sót dẫn đến tỷ lệ bỏ cuộc gọi cao và mức độ dịch vụ thấp. Để đảm bảo mức độ dịch vụ cao hơn và cải thiện tính minh bạch, cả tài nguyên trực tuyến và trung tâm cuộc gọi đều đã được mở rộng. DOR đã chia quy trình hoàn thuế thành ba bước và cung cấp thông tin này cho người nộp thuế trên Revenue Online, đồng thời một chatbot có khả năng trả lời hàng chục câu hỏi đã được triển khai để cung cấp cho những người nộp thuế công cụ tự trợ giúp 24/7. Một kế hoạch tăng đột biến đã được tạo ra và sẽ được kích hoạt khi thời gian chờ cuộc gọi tăng lên trên 15 phút và việc đào tạo tình nguyện viên đã bắt đầu đề phòng số lượng cuộc gọi dự kiến sẽ tăng đột biến vào tháng 3 năm 2024. Cuối cùng, về lâu dài, DOR đã làm việc với cơ quan quản lý nhà nước trung ương để nâng cao đáng kể công nghệ trung tâm liên lạc không chỉ cho Sở Thuế Vụ mà còn cho toàn tiểu bang. Hệ thống mới này sẽ nâng cao đáng kể các tùy chọn tự phục vụ, phân tích và hiệu quả của trung tâm cuộc gọi cũng như giải quyết cuộc gọi đầu tiên.

Vấn Đề #3:

Luật thuế tài sản phức tạp dẫn đến các thách thức tốn thời gian.

Đề Xuất 2022: Luật thuế tài sản của Oregon, cho đến khi được thay đổi, sẽ vẫn phức tạp. Các chuyên gia thuế và cơ quan quản lý nên luôn cảnh giác để tìm ra các phương pháp, cải tiến và giải pháp giúp người nộp thuế hiểu rõ các luật này.

Cập Nhật 2023: Nhóm Lãnh Đạo Thuế Vụ đang thảo luận về các công cụ khả thi để giúp giải thích hệ thống thuế tài sản cho những người nộp thuế.

Vấn Đề #4:

Hỗ trợ thuế doanh nghiệp nhỏ miễn phí không có sẵn.

Đề Xuất 2022: DOR và các cơ quan quản lý khác nên tìm kiếm và xác định các giải pháp có ý nghĩa để hỗ trợ thuế cho các chủ doanh nghiệp nhỏ, có thể bao gồm các cơ hội cấp kinh phí cho hoạt động đào tạo dành riêng cho doanh nghiệp nhỏ, khai thuế và tiếp cận hỗ trợ pháp lý.

Cập Nhật 2023: Bắt đầu từ quý đầu tiên của năm 2023, chương trình Khấu Trừ và Trả Lương bắt đầu tổ chức các sự kiện đào tạo hàng quý, cả qua mạng và trực tiếp, cho các chủ lao động ở Oregon. Những khóa đào tạo này dành cho các doanh nghiệp thuộc mọi quy mô, cho dù họ là chủ nhân mới hay chỉ đơn giản là có nhân viên mới xử lý các khoản thuế liên quan đến việc làm. Chương trình Khấu Trừ và Trả Lương cũng đã hợp tác với nhóm Truyền Thông của DOR để phát triển các video có sẵn trực tuyến. Hai chủ đề video đầu tiên bao gồm cách lấy BIN và cách gửi thay đổi liên hệ về thuế bảng lương.

Vấn Đề #5:

Các đại diện người nộp thuế hiện dựa vào khách hàng của họ để thông báo cho họ về các vấn đề không tuân thủ, chẳng hạn như thông báo thu nợ. Họ tin rằng điều này thường dẫn đến sự leo thang các vấn đề không cần thiết và tốn kém do việc chuyển những vấn đề này từ người nộp thuế đến đại diện của họ bị bỏ lỡ hoặc không kịp thời.

Đề Xuất 2022: Sở nên tìm kiếm cơ hội để gửi thư từ và thông báo thu nợ của Sở cho những người nộp thuế và các đại diện của họ.

Cập Nhật 2023: Một nỗ lực chung đã được hoàn thành để xác định bức thư nào sẽ được xuất bản trên Revenue Online và bức thư nào sẽ không được xuất bản, bao gồm cả việc ghi lại lý do tại sao bất kỳ bức thư nào sẽ không được xuất bản. SQR 11221 đã được gửi tới IT và đang chờ hoàn thiện.

Vấn Đề #6:

Biểu mẫu được những người nộp thuế sử dụng để chỉ định những người đại diện được ủy quyền (150-800-005 “Giấy Ủy Quyền và Ủy Quyền Thông Tin Thuế” (Power of Attorney and Tax Information Authorization)) gây nhầm lẫn cho những người nộp thuế và tạo ra các lỗi trong quá trình xử lý.

Đề Xuất 2022: Biểu mẫu hiện đang được thiết kế lại và cần xem xét những thay đổi cụ thể sau đây để ngăn chặn những vấn đề này và đơn giản hóa trải nghiệm của người nộp thuế:

- Loại bỏ các phần lặp lại và đơn giản hóa ngôn ngữ kỹ thuật khỏi phiên bản dự thảo hiện tại, với sự tập trung cụ thể vào việc loại bỏ sự phức tạp và những khả năng xảy ra sai sót đối với cả những người nộp thuế và các nhân viên DOR. Mẫu 151 của Ngân Khố Michigan đóng vai trò là một mô hình tốt để cho phép xác định rõ thẩm quyền trong khi tránh những sự xung đột trong quá trình xử lý.
- Thêm hộp đánh dấu có tác dụng "Kiểm tra xem có gửi các bản sao thông báo và các thông tin liên lạc hay không"; các tùy chọn tương tự tồn tại ở nhiều biểu mẫu của tiểu bang khác cũng như các biểu mẫu IRS tương ứng.
- Về lâu dài, hãy lên kế hoạch tạo hai biểu mẫu riêng cho Giấy Ủy Quyền và Ủy Quyền Thông Tin Thuế như một phần của bản cập nhật tiếp theo để phù hợp với thông lệ của IRS và giảm nhầm lẫn cũng như lỗi xử lý.

Cập Nhật 2023: Phản hồi về biểu mẫu đã được lấy từ nhân viên DOR và các đối tác bên ngoài. Theo khuyến nghị của TAO, mẫu biểu này đã được tách thành 2 mẫu, một mẫu để ủy quyền nhận thông tin và một mẫu để ủy quyền đại diện cho người nộp thuế. Ngoài ra, ngôn ngữ trong cả hai hình thức đã được đơn giản hóa theo khuyến nghị của TAO. Hai biểu mẫu này dự kiến sẽ được hoàn thiện vào đầu năm 2024 với việc đào tạo nhân viên DOR và sự sẵn có của công chúng để tuân theo.

CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Các quy định phức tạp về thuế có thể dẫn đến những sự hiểu lầm, nhưng việc giáo dục những người nộp thuế giúp họ đạt được kết quả tốt hơn ngay cả khi không có sự can thiệp trực tiếp của Người Bên Vực Người Nộp Thuế. Trong một trường hợp như vậy, người đóng thuế đã yêu cầu miễn hình phạt một lần đối với các hình phạt về thuế bất động sản được mô tả trong Phần 6 của quy tắc “Miễn Hình Phạt Tùy Ý”, nhưng yêu cầu đã được xem xét và từ chối theo Phần 5. Tin rằng đây là một sai sót về phần của Sở Thuế Vụ và hành vi vi phạm các quyền của người nộp thuế, người nộp thuế đã liên hệ với Văn Phòng Bên Vực Người Nộp Thuế Để được giúp đỡ. Thông qua liên lạc với người quản lý chương trình, người đóng thuế đã được thông báo rằng các khoản phạt về thuế bất động sản không đủ điều kiện để được miễn theo Mục 6 nên thay vào đó, yêu cầu của họ đã được xem xét theo Mục 5. Sau đó, người nộp thuế có thể tập trung nỗ lực hơn, lưu ý rằng sự hỗ trợ này “hữu ích để chỉ ra cách chúng tôi có thể cải thiện khả năng kháng cáo thành công.”

Trong các trường hợp khác, chỉ cần đảm bảo chất lượng theo dõi là tất cả những gì cần thiết để tạo ra trải nghiệm tích cực cho khách hàng. Một người nộp thuế đã liên hệ với Văn Phòng Bên Vực Người Nộp Thuế do các vấn đề liên quan đến tài sản của cha mẹ họ, bao gồm cả các khoản phạt và trải nghiệm tồi tệ với chuyên gia thuế. TAO đã thông báo cho đơn vị thích hợp và yêu cầu người nộp thuế gọi lại. Nhân viên DOR đã xem lại tài khoản lần thứ hai và phát hiện ra một số yếu tố đã bị bỏ qua. Họ đã liên hệ với người nộp thuế và dành thời gian để giải thích tình huống, trả lời các câu hỏi và giải quyết các mối quan ngại của người nộp thuế. Sau khi mất đi một thành viên thân thiết trong gia đình, người nộp thuế này nhận thấy sự quan tâm và hỗ trợ bổ sung là vô cùng cần thiết để biến hành trình tình cảm đang khó khăn trở nên dễ dàng hơn.

KẾT LUẬN

Công việc của Văn Phòng Bệnh Vực Người Nộp Thuế được mở rộng trong năm thứ hai hoạt động, giải quyết nhiều thắc mắc của cá nhân người nộp thuế hơn và xác định các rào cản bổ sung đối với dịch vụ công bằng và chất lượng. Sở Thuế Vụ trải rộng hơn đã tham gia đầy đủ hơn vào sứ mệnh và mục đích của Người Bệnh Vực Người Nộp Thuế, nỗ lực thực hiện các giải pháp được đề xuất và chuyển các vấn đề của người nộp thuế lên Người Bệnh Vực một cách sáng suốt hơn. Chúng tôi mong muốn tăng cường hợp tác trong DOR cũng như với các tổ chức đối tác dựa vào cộng đồng và tiếp tục đại diện cho lợi ích của người nộp thuế để tăng tính công bằng của hệ thống.

OREGON COUNTS ON US

