

Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế

Báo Cáo Hai Năm Một Lần Năm 2025

Codi Trudell, Luật Sư Người Đóng Thuế

Sở Thuế Vụ Oregon

Tháng 02 năm 2025





Công Nhận Vùng Đất

Chúng tôi muốn công nhận nhiều bộ lạc và nhóm cư dân coi Oregon là lãnh thổ được nhiều thế hệ tổ tiên của họ sinh sống, bao gồm Burns Paiute, Liên Minh Bộ Lạc Coos, Lower Umpqua và Siuslaw, Nhóm Cư Dân Umpqua Indians ở Cow Creek, Liên Minh Bộ Lạc Grand Ronde, Liên Minh Bộ Lạc Siletz, Liên Minh Bộ Lạc Warm Springs, Liên Minh Bảo Tồn Bộ Lạc Umatilla Indian, Bộ Lạc Coquille Indian và Bộ Lạc Klamath; và tôn vinh mối quan hệ truyền đời giữa vùng đất, cây cối, động vật và cư dân bản địa của nơi này, nơi mà hiện tại chúng ta gọi là Oregon. Chúng tôi công nhận chủ quyền tiếp tục của chín bộ lạc được liên bang công nhận, những bộ lạc đã gắn bó với nơi này và cảm ơn họ vì đã không ngừng dạy cho chúng ta biết về lịch sử của tất cả cư dân tìm đến nơi đây an cư lạc nghiệp và chúng tôi cũng sẽ luôn cố gắng duy trì sự phối hợp làm việc giữa chính quyền liên bang và chính quyền của chín bộ lạc được liên bang công nhận.

NỘI DUNG

- 04 Tuyên Ngôn Của Luật Sư Người Đóng Thuế
- 05 Mô Tả Về Văn Phòng
- 06 Các Trường Hợp và Yêu Cầu Của Người Đóng Thuế
- 09 Thông Tin Quan Trọng Của Luật Sư Người Đóng Thuế
- 11 Thành Tựu Của
- 13 RCác Đề Xuất Hai Năm Trước
- 16 Các Đề Xuất Của Năm 2025
- 18 Nghiên Cứu Trường Hợp
- 19 Kết Luận



TUYÊN NGÔN CỦA VĂN PHÒNG LUẬT SƯ NGƯỜI ĐÓNG THUẾ

Căn cứ ORS 305.802, tôi xin đệ trình Báo Cáo Hai Năm Một Lần Của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế Oregon cho các năm lịch 2023 và 2024. Những báo cáo này phải bao gồm mô tả các khiếu nại của người đóng thuế, các hành động đã được thực hiện để giải quyết những khiếu nại đó, 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 các đề xuất cho nhà hoạch định chính sách để cải thiện hệ thống thuế. Báo cáo hai năm một lần năm 2025 này lần đầu tiên bao gồm dữ liệu đầy đủ của hai năm, vì báo cáo hai năm một lần năm 2023 chỉ đề cập đến năm hoạt động đầu tiên của văn phòng.

Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế Oregon đã được HB 3373 thành lập để hỗ trợ người đóng thuế tìm kiếm thông tin, đánh giá khiếu nại, nhận biết các rào cản đối với dịch vụ bình đẳng, cung cấp dịch vụ nhanh cho những người nộp thuế gặp phải những vấn đề chưa được giải quyết thông qua các kênh truyền thống, và đại diện cho quyền lợi của người đóng thuế trong việc hoạch định chính sách, ngoài những mục tiêu khác được nêu trong ORS 305.800. Khi thành lập văn phòng này, Oregon đã noi gương IRS và nhiều tiểu bang khác có đội ngũ luật sư người đóng thuế chính thức từ năm 1979. HB 3373 đã dựa trên lịch sử này và những thông lệ tốt nhất để xây dựng các cách thức mà văn phòng có thể chứng minh với quần chúng về tính độc lập của mình trong việc đánh giá các vấn đề của mỗi người đóng thuế và cả hệ thống nói chung, thiết lập các số liệu đánh giá hiệu suất và phân bổ đủ nguồn lực cho văn phòng. Báo cáo này cho biết Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã khai thác các thông lệ tốt nhất này trong nhiều hoạt động của họ như thế nào.

Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã tiếp nhận 1188 yêu cầu vào năm 2023 và 994 yêu cầu vào năm 2024, đạt tổng cộng 2182 yêu cầu trong hai năm này. Trong số đó, 503 yêu cầu đã trở thành vụ việc và được phân thêm tài nguyên để điều tra và xử lý. 55% trong số các vụ việc đã yêu cầu biện pháp can thiệp ngoài quy trình xử lý bình thường, đôi khi dẫn đến việc phải thay đổi các đề xuất để ngăn chặn những vấn đề tương tự phát sinh trong tương lai. Mức dịch vụ này phù hợp với năng lực hiện tại của văn phòng trong việc giải quyết vấn đề và biện hộ cho người đóng thuế. Hoàn thuế, các vấn đề thuế cá nhân và nợ/thu nợ được xác định là những lĩnh vực có tồn tại những vấn đề mang tính hệ thống cần phải được vận động để thực hiện sự thay đổi cụ thể; trong hơn một nửa số trường hợp này, sự phản hồi không kịp thời của DOR là nguyên nhân gốc rễ gây ra những rắc rối ban đầu. Các sự kiện kết nối với những doanh nghiệp nhỏ bên cạnh việc hợp tác với những tổ chức phát triển kinh tế phục vụ người Mỹ Bản Địa (ví dụ như Cụm Bộ Lạc Dịch Vụ Cộng Đồng & Phát Triển Kinh Tế) và các gia đình thu nhập thấp (vD: MFS-CASH) cũng giúp cung cấp thông tin cho các hoạt động của văn phòng.

Chúng tôi cũng đã theo dõi những nỗ lực thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong báo cáo hai năm một lần của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế năm 2023. Các bước chính đã được thực hiện trong một số lĩnh vực, ví dụ như chất lượng tổng đài dịch vụ và thông tin hoàn thuế được cung cấp cho người đóng thuế. Các đề xuất khác đã có sự tiến triển nhất định, và chúng tôi đã phát triển những đề xuất mới dựa trên các nhu cầu được nhận thấy trong năm 2023 và 2024.

Nhờ việc có đủ hai năm để trải nghiệm và tích lũy thông tin, chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục cải thiện được sự công bằng, minh bạch và hiệu quả trong hoạt động thu thuế ở Oregon.



Trân trọng gửi,

Codi Trudell, Luật Sư Người Đóng Thuế Oregon

MÔ TẢ VỀ VĂN PHÒNG

Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế được thành lập theo Dự Luật 3373 của Cơ Quan Lập Pháp Oregon vào năm 2021, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2022. Trước khi thông qua dự luật này, Oregon là một trong chỉ một vài tiểu bang không có văn phòng luật sư người đóng thuế; không có tài nguyên trung tâm để cung cấp cho người đóng thuế khả năng tiếp cận với Sở Thuế Vụ (DOR) giúp giải quyết các vấn đề không xử lý được thông qua những kênh truyền thống. Theo HB 3373, mục đích của văn phòng này là “hỗ trợ trực tiếp cho người đóng thuế... để bảo đảm rằng người đóng thuế và những người đại diện của họ hiểu và biết cách sử dụng các chính sách, quy trình và thủ tục khả dụng trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến chương trình thuế... do sở triển khai.”

ORS 305.800-803 mô tả vai trò và trách nhiệm của Luật Sư Người Đóng Thuế. Các chức năng chính là hỗ trợ người đóng thuế tìm kiếm thông tin, đánh giá khiếu nại, nhận biết các rào cản đối với dịch vụ bình đẳng, cung cấp dịch vụ nhanh cho những người nộp thuế gặp phải những vấn đề chưa được giải quyết thông qua các kênh truyền thống, và đại diện cho quyền lợi của người đóng thuế trong việc hoạch định chính sách. Để duy trì sự minh bạch và trách nhiệm giải trình, Luật Sư Người Đóng Thuế cần báo cáo cho Hội Đồng Lập Pháp Oregon mỗi hai năm.

Những người đóng thuế đã sử dụng các quy trình truyền thống nhưng không giải quyết được vấn đề của mình có thể liên hệ với Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế về các vấn đề cá nhân của mình, và sau đó nhân viên có thể làm việc với người đóng thuế để giải quyết vấn đề, cung cấp thông tin hoặc đẩy nhanh dịch vụ của DOR nếu phù hợp. Bằng cách theo dõi các mô hình lặp lại trong những trường hợp này, Văn Phòng Luật Sư 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 những giải pháp xử lý chúng. Trước khi thành lập văn phòng này, các vụ việc phức tạp và vận động thay đổi đã được xử lý tạm thời mà không có hoạt động theo dõi chính thức. Do đó, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế trở thành điểm 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 tuân thủ và tăng cường trách nhiệm tài khóa đối với những người đóng thuế trong DOR.

Vì vai trò tập trung này, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế cũng thường đóng vai trò là nguồn lực và đối tác hợp tác của các tổ chức cộng đồng, đặc biệt là những cộng đồng liên quan đến dịch vụ thuế hoặc phát triển kinh tế cho những cư dân yếu thế.

Luật Sư Người Đóng Thuế có thẩm quyền theo luật định, được giám đốc chỉ định và làm việc trong Sở Thuế Vụ. Điều này giúp đảm bảo Luật Sư Người Đóng Thuế là vai trò độc lập, bảo vệ trách nhiệm thuộc về vai trò này và có thẩm quyền riêng. Từ góc độ của DOR, những nỗ lực phục vụ người đóng thuế này rất hữu ích vì chúng có thể cải thiện ý thức tuân thủ kê khai thuế tự nguyện và cải thiện niềm tin của người đóng thuế vào hệ thống.

CÁC TRƯỜNG HỢP VÀ YÊU CẦU CỦA NGƯỜI

Khi người đóng thuế liên hệ với Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế để xin hỗ trợ, yêu cầu của họ sẽ được ghi vào cơ sở dữ liệu bảo mật để bảo đảm dữ liệu của chúng tôi được theo dõi chính xác trong khi vẫn bảo vệ quyền riêng tư và bản chất yêu cầu của người đóng thuế. Chúng tôi đã tiếp nhận 1188 yêu cầu trong năm 2023 và 994 yêu cầu trong năm 2024, điều đó cho thấy hoạt động của chúng tôi đã ổn định sau năm hoạt động đầu tiên là năm 2022. Hầu hết các yêu cầu đều được gửi thông qua biểu mẫu trên trang web của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế. Biểu mẫu trang web này yêu cầu cung cấp tên, tài khoản liên quan hay mã số thư, và tóm tắt vấn đề của người đóng thuế; từ đó văn phòng có thể thu thập thông tin này trước để đẩy nhanh tốc độ điều tra và phản hồi. Việc sử dụng biểu mẫu nhiều hơn trong hai năm qua đã giúp chúng tôi duy trì dịch vụ ở mức cao.

Các yêu cầu được phân loại theo chủ đề, với hoàn thuế, vấn đề thuế cá nhân và nợ/thu nợ là những chủ đề phổ biến nhất - điều này cho thấy các vấn đề mang tính hệ thống liên quan cần điều tra (hãy xem phần Khuyến nghị năm 2025). Nhân viên TAO sẽ nghiên cứu từng yêu cầu và nỗ lực giải quyết. Như trong báo cáo hai năm trước đây, khoảng một nửa số yêu cầu đã được giải quyết một cách đơn giản bằng cách chỉ dẫn người đóng thuế tìm đến đơn vị DOR phù hợp và khoảng 20% yêu cầu đã được giải quyết bằng cách trả lời trực tiếp các câu hỏi của người đóng thuế. Thay đổi lớn nhất là số yêu cầu được nâng lên thành vụ việc, theo đó đã tăng từ 10% năm 2022 lên 24% năm 2024. Xu hướng này chủ yếu là do các vụ việc liên quan đến hoàn thuế, từ 22 vụ lên 127 vụ trong khoảng thời gian đó.¹

Nhìn chung, có 261 vụ đã được mở vào năm 2023 và 242 vụ được mở vào năm 2024, tổng cộng 503 vụ trong giai đoạn hai năm này. Các vụ việc được phân bổ thêm tài nguyên, thường bao gồm tương tác trực tiếp với các nhân viên liên lạc của đơn vị để điều tra và giải quyết vấn đề. 81 vụ việc trong số này liên quan đến gánh nặng tài chính, nhờ đó có thể giúp đẩy nhanh vụ việc. Các vụ việc mất trung bình 4 ngày để đóng lại, với 83% vụ việc được đóng lại trong phạm vi mục tiêu 14 ngày của chúng tôi.

¹ Mặc dù điều này một phần là do tổng số vụ việc cao hơn, số vụ hoàn thuế chiếm 33% số vụ việc trong năm 2022 và 52% số vụ việc trong năm 2024. Xem Khuyến Nghị Giai Đoạn Hai Năm Trước, Vấn Đề số 1 và Vấn Đề số 2, để biết thêm thông tin.

Luật Sư Người Đóng Thuế phân loại các nguyên nhân gốc rễ của những vụ việc để giúp xác định các vấn đề mang tính hệ thống. Phản hồi chậm trễ của DOR dẫn đến gần một nửa số vụ việc của chúng tôi, và chúng tôi cho rằng thời gian phản hồi nhanh hơn và mốc thời gian rõ ràng là nhu cầu mang tính hệ thống trong DOR. Các vấn đề khác như người đóng thuế né tránh các kênh thông thường, thiết kế quy trình để gây nhầm lẫn hoặc dịch vụ khách hàng chưa tốt mỗi loại đều chỉ chiếm chưa đến 5% nguyên nhân gốc rễ của các vụ việc. Các vấn đề và nguyên nhân gốc rễ ít phổ biến hơn để được giải quyết theo từng trường hợp cụ thể hơn.

Sau khi đóng vụ việc, Luật Sư Người Đóng Thuế sẽ ghi lại xem vụ việc đó có cần hành động bên ngoài các quy trình DOR thông thường hay không. Những hành động hoặc thay đổi về quy trình đó đã được triển khai trong 290 vụ việc trong hai năm này. Sở tiếp tục tích hợp tác với TAO; không cần Lệnh Hỗ Trợ Người Đóng Thuế để buộc cơ quan này hành động trong vụ việc của người đóng thuế.²

² HB3373 đã ủy quyền cho Luật Sư Người Đóng Thuế được phép phát Lệnh Hỗ Trợ Người Đóng Thuế đối với Giám Đốc DOR chỉ khi cần biện pháp hỗ trợ đặc biệt; hãy xem Hướng Dẫn Thủ Tục Văn Phòng trên trang web của Luật Sư Người Đóng Thuế để biết thêm thông tin.

Ý kiến của khách hàng...

“Tôi đã liên hệ với văn phòng và trong vòng một ngày đã nhận được câu trả lời cho vấn đề nộp tờ khai chậm, vấn đề đã kéo dài 14 tuần kể từ khi có yêu cầu trình tờ khai. Tôi đã nhận được câu trả lời rằng họ không thể làm được gì và rằng phải chờ đợi... Cảm ơn sự hỗ trợ và giúp đỡ đó.”

“Dịch vụ cực kỳ nhanh chóng và chuyên nghiệp với thái độ phục vụ tử tế và đầy thấu hiểu - họ cũng có câu trả lời rất nhanh chóng và hoàn chỉnh cho câu hỏi của tôi. Xin cảm ơn.”



THÔNG TIN QUAN TRỌNG CỦA LUẬT SƯ NGƯỜI ĐÓNG THUẾ

Thông Tin Quan Trọng số #1: Các Thay Đổi Về Quy Trình

Khi rời khỏi kênh DOR hoặc quy trình không đủ để giải quyết vấn đề của người đóng thuế, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế sẽ làm việc với đơn vị phù hợp để tìm hiểu và giải quyết phần thiếu sót. Đôi khi, điều này giúp tăng tốc quy trình hỗ trợ người đóng thuế có vấn đề chưa được xử lý kịp thời. Trong những vụ việc phức tạp hơn, một khiếm khuyết thực sự có thể được phát hiện nhờ một quy trình hoặc hoạt động đào tạo, và người quản lý của đơn vị sẽ phụ trách khắc phục khiếm khuyết đó. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế theo dõi những vụ việc có quy trình được thay đổi cho một hay nhiều người đóng thuế do liên hệ với văn phòng này, và 279 trong số 503 vụ việc trong năm 2023-24 của chúng ta cần loại can thiệp này. Mặc dù rất khó để xác định liệu những giải pháp này có được triển khai mà không có sự tham gia của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế hay không, chúng tôi có thể chắc chắn rằng đã có thay đổi trong hơn một nửa (55%) số vụ việc nhờ sự phối hợp của văn phòng của chúng ta với DOR.



Thông Tin Quan Trọng số #2: Bản Đồ Văn Phòng Tư Vấn Thuế Miễn Phí

Vào tháng 01 năm 2023, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã bắt đầu hợp tác với MFS CASH Oregon và AARP Tax-Aide để xây dựng và duy trì bản đồ văn phòng tư vấn thuế miễn phí ở Oregon với thông tin như thời gian hoạt động của văn phòng, họ có thể hỗ trợ những người nộp ITIN không và các ngôn ngữ phục vụ. Bản đồ có trên trang web “Nhận Hỗ Trợ Thuế Miễn Phí” của Sở Thuế Vụ, trong đó có 81 địa điểm trên toàn tiểu bang và nhận được 97.000 lượt xem ngay trong năm đầu tiên. Việc hợp tác đã tiếp tục trong năm 2024 và bản đồ đã được cập nhật trước mùa đóng thuế. Bản đồ cập nhật đã có hơn 80.000 lượt xem trong năm 2024, nâng tổng số lượt xem lên khoảng 177.000 lượt trong hai năm đầu tiên. Bản đồ này là một phần quan trọng trong dịch vụ hỗ trợ người đóng thuế thu nhập thấp của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế, người đóng thuế sử dụng ITIN và những người đóng thuế có trình độ Anh ngữ hạn chế, là tài nguyên dễ sử dụng để tìm kiếm trợ giúp nộp thuế miễn phí.



Thông Tin Quan Trọng số #3: Tiếp Cận Cộng Đồng

Là văn phòng mới được thành lập, việc thông tin cho công chúng biết về vai trò của Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế là rất quan trọng. Do đó, tiếp cận cộng đồng và truyền thông là cực kỳ quan trọng để đạt được thành công. Tham gia hoặc tham dự các cuộc họp với những tổ chức bên ngoài là chìa khóa để nâng cao nhận thức của cộng đồng về việc văn phòng của chúng ta có thể hỗ trợ như thế nào và thảo luận về việc những văn phòng khác cung cấp dịch vụ biện hộ của họ ra sao. Hơn nữa, việc có thể phản hồi và đối thoại trực tiếp với Luật Sư Người Đóng Thuế giúp cung cấp thông tin về công việc của văn phòng. Luật Sư Người đóng Thuế đã tham gia gần 30 sự kiện trong năm 2023 và 2024, bao gồm các cuộc họp của Hiệp Hội Luật Sư Tiểu Bang Oregon, Liên Đoàn Quản Trị Viên Về Thuế, các nhóm Hành Nghề Về Thuế tại địa phương, Tổ Chức Hợp Tác Khu Dân Cư, Viện Thúc Tiến Đa Dạng Kinh Doanh, Ủy Ban Lập Pháp Về Dịch Vụ Cho Người Mỹ Bản Địa, Nhóm Cố Vấn Trao Quyền Tài Chính (FEAT), Nhóm Làm Việc Tín Dụng Thuế Thu Nhập Kiểm Được (EITC) và Trung Tâm Quản Lý Quyền Của Người Đóng Thuế.



THÀNH TỰU CỦA DOR

Thành Tựu số #1: Direct File Oregon

Mùa thuế 2024 đã chứng kiến sự ra mắt của Direct File Oregon, hệ thống hồ sơ điện tử duy nhất của tiểu bang cho phép cư dân tại Oregon nộp tờ khai thuế thu nhập cá nhân cả năm miễn phí. Mặc dù DOR tham gia năm đầu tiên của chương trình thử nghiệm Direct File - năm 2024 - của IRS ở thời điểm sau, Oregon sẽ tham gia chương trình thử nghiệm và sẽ tiếp tục cung cấp tùy chọn nộp hồ sơ miễn phí này trong năm 2025. Phần mềm nộp hồ sơ điện tử miễn phí có tác động đặc biệt đối với những người đóng thuế thu nhập thấp đang ngày càng gặp nhiều rào cản trong việc này do vấn đề chi phí và khó khăn về mặt kỹ thuật trong việc chuẩn bị tờ khai. Hơn 6700 tờ khai đã được nộp bằng Direct File Oregon, trong đó thời gian hoàn thành tờ khai trung bình là dưới một giờ đồng hồ. Sự hài lòng của những khách hàng đã hoàn thành tờ khai là rất cao, với 82% người dùng đã đăng nhập đánh giá là Hài Lòng hoặc Rất Hài Lòng về phần mềm.³ Các phản hồi của khách hàng và các tính năng của IRS đã được đưa vào những cải tiến trong mùa nộp thuế năm 2025.

Thành Tựu số #2: Letters Project

Letters Project của DOR là nỗ lực rà soát và hiệu đính hơn 360 loại thư từ của cơ quan để đảm bảo sự rõ ràng, nhất quán và súc tích. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế thường tiếp nhận các yêu cầu từ những người đóng thuế chưa hiểu ý nghĩa của thư đối với họ hoặc họ nên thực hiện những hành động gì, và Letters Project là nỗ lực liên cấp của DOR giúp giải quyết những vấn đề đó. Dự án này đã được thực hiện đầy đủ vào năm 2024, trong đó tất cả phòng ban các cấp bắt đầu rà soát những lá thư được hiệu đính. Sau khi khu vực chương trình rà soát lá thư được hiệu đính, thư được gửi đến hiệu đính tập trung để bảo đảm sự nhất quán, và việc rà soát bổ sung sẽ được thực hiện để bảo đảm sự rõ ràng đối với người đóng thuế. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế tham gia rà soát vòng hai này. Sau khi Sở Tư Pháp xác minh các nội dung pháp lý, lá thư đã sẵn sàng để Người Quản Lý Bộ Phận phê duyệt lần cuối và có thể đưa vào sử dụng. Các lá thư đầu tiên dự kiến sẽ được bộ phận CNTT cập nhật trong hệ thống GenTax kể từ mùa hè năm 2025.

³ Các số liệu thống kê của Direct File Oregon được trích từ dữ liệu của DOR vào ngày 24 tháng 04 năm 2024.

Thành Tựu số #3: Tiếp Cận Cộng Đồng

Là một phần trong nỗ lực không ngừng cải thiện khả năng tiếp cận cộng đồng, nhóm Truyền Thông của DOR đã tập trung và hợp lý hóa thủ tục yêu cầu dịch thuật các tài liệu lưu hành công khai sang hơn 16 ngôn ngữ khác nhau. Sau đây cũng là những nỗ lực hướng đến cộng đồng: bộ công cụ tiếp cận truyền thông mới trên trang web của DOR bao gồm nhiều tài nguyên và quyền lợi về thuế, cho phép công chúng in các tài liệu lưu hành công khai và yêu cầu dịch thuật bổ sung cho tổ chức của họ. Sự kiện tiếp cận cộng đồng cũng đạt được thành công trong năm 2023 và 2024, với việc DOR xuất hiện ở hơn 280 sự kiện khắp 26 địa hạt. Phần lớn nỗ lực đó là tập trung vào thuế thu nhập từ tiền lương và tín dụng thuế làm thêm giờ mới cho ngành nông nghiệp tại các hội chợ quận và các cuộc họp của hiệp hội doanh nghiệp. DOR cũng đã xuất hiện tại hơn 20 hội chợ việc làm. Nhìn chung, DOR đã nỗ lực kết nối với các cộng đồng và gặp gỡ những người đóng thuế ở nơi họ sinh sống.

CÁC ĐỀ XUẤT CỦA GIAI ĐOẠN HAI NĂM TRƯỚC

Vấn Đề số #1: Hoàn thuế chậm làm tăng số lượng yêu cầu của người đóng thuế cũng như sự thất vọng của họ. Ngoài ra, khi người đóng thuế gọi điện hoặc gửi yêu cầu trực tuyến, họ được trả lời rằng tờ khai của họ “đang xử lý”, từ đó dẫn đến nhiều yêu cầu phát sinh hơn do thông tin không rõ ràng.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Đánh giá quy trình kê khai thuế để hoàn thuế và cung cấp thông tin cụ thể hơn cho người đóng thuế, cũng như hoàn thành các mốc thời gian nhanh hơn.

Cập Nhật Năm 2025: Trung Tâm Trải Nghiệm Khách Hàng Xuất Sắc đã làm việc với chương trình Thuế Thu Nhập Cá Nhân để phát triển ba bước hoàn thuế giúp tăng cường tính minh bạch, từ đó người đóng thuế có thể kiểm tra hoàn thuế bằng công cụ “Xác Định Hoàn Thuế” (WMR) Trực Tuyến của Sở thuế Vụ. Những mô tả này ban đầu không cung cấp thêm thông tin cho người đóng thuế với tờ khai được xử lý thủ công, và trong mùa thuế năm 2024, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã nhận được rất nhiều yêu cầu từ những người đóng thuế vẫn còn nhiều lo ngại với công cụ WMR. Đáp lại, Dự Án Cải Tổ WMR của DOR đã nâng cấp ứng dụng WMR để hiển thị thêm các giai đoạn và thông tin chi tiết bổ sung về trạng thái hoàn thuế, bao gồm các mốc thời gian xử lý dự kiến. Nó cũng sẽ thông báo cho những người đóng thuế về thư yêu cầu thêm thông tin, từ đó giúp những người đóng thuế tránh bỏ lỡ những thư này, khiến quy trình xử lý bị trì hoãn lâu hơn. Ứng dụng WMR nâng cấp ra mắt vào ngày 18 tháng 02 năm 2025.

Vấn Đề số #2: Sau khi liên hệ với cơ quan thông qua các kênh truyền thống, khách hàng vẫn thường có những thắc mắc chưa được giải đáp hoặc gặp tình trạng phản hồi chậm trễ.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Cơ quan nên chia yêu cầu vào các danh mục mà nhân viên có kỹ năng và thông tin để hỗ trợ đang sẵn sàng giúp đỡ. Nhân viên nên được đào tạo chéo và làm việc với các nhóm khác nhau để tiếp thu kiến thức và tăng cường khả năng trả lời các câu hỏi của khách hàng. Những cơ hội đào tạo mới cho nhân viên nên được phát triển để bảo đảm trải nghiệm khách hàng nhất quán dù họ tương tác với bộ phận nào trong cơ quan và để cung cấp cho nhân viên những tài nguyên cho phép họ ra quyết định và củng cố dịch vụ khách hàng.

Cập Nhật Năm 2025: Trung Tâm Trải Nghiệm Khách Hàng Xuất Sắc của DOR đang nỗ lực cải thiện trung tâm liên lạc của DOR và giảm thời gian chờ cũng như tình trạng bỏ cuộc gọi. Một kế hoạch mùa cao điểm đã được xây dựng trước mùa thuế 2024 để chuẩn bị ứng phó với lượng cuộc gọi lớn, và công nghệ tổng đài được cập nhật để nâng cao các tùy chọn tự phục vụ, phân tích cuộc gọi và giải quyết vấn đề ngay từ cuộc gọi đầu tiên. Chatbot hỏi đáp trực tuyến được sử dụng và ứng dụng WMR cải tiến được chuẩn bị cho năm 2025. Mặc dù đã lập kế hoạch trước cho lượng cuộc gọi gia tăng đột biến, thời gian chờ cuộc gọi dài, số lượng hoàn thuế gia tăng do cú hích lịch sử và thông tin hoàn thuế còn thiếu sót đã dẫn đến việc số lượt yêu cầu hoàn thuế tăng cao trong năm 2024 tại Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế. Phản hồi chậm trễ cũng là nguyên nhân gốc rễ của các vụ việc tại Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế trong năm 2023 và 2024. Từ đó, các trung tâm liên hệ đã thực hiện nhiều thay đổi hơn để xử lý dịch vụ khách hàng, bao gồm cả việc viết kịch bản để tiêu chuẩn hóa trải nghiệm khách hàng và cải thiện số liệu tổng quan cuộc gọi để cung cấp thông tin về lý do khách hàng liên hệ với DOR. Báo cáo bằng bảng điều khiển cũng đã được xây dựng để đo lường hiệu suất, đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và cung cấp tri thức có thể thúc đẩy hành động. Các cải thiện theo kế hoạch cho mùa thuế năm 2025 bao gồm danh bạ cơ quan để tổng đài chuyển hướng cuộc gọi, cổng thanh toán một cửa để người đóng thuế thanh toán cho các chương trình, và lập kế hoạch mùa cao điểm bổ sung. Chúng tôi hy vọng những cải thiện này cho trung tâm liên hệ sẽ giải quyết được những thiếu sót trước đó vào năm 2025 và thúc đẩy mối quan hệ tích cực giữa khách hàng và DOR.

Vấn Đề số #3: Các bộ luật thuế bất động sản phức tạp dẫn đến những yêu cầu mất nhiều thời gian để xử lý.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Luật thuế bất động sản Oregon, cho đến khi được thay đổi, sẽ giữ nguyên mức độ phức tạp. Các chuyên gia thuế và cơ quan chức năng luôn nên chú ý tìm kiếm các phương pháp, cách thức cải tiến và giải pháp sẽ giúp hỗ trợ cho người đóng thuế hiểu về những bộ luật này.

Cập Nhật Năm 2025: Tiếp cận cộng đồng sẽ giúp nâng cao hiểu biết về hệ thống thuế bất động sản. DOR đã tăng cường sự hiện diện tại các hội chợ địa phương và tiểu bang để giải đáp thắc mắc, và nhân viên đơn vị Thuế Bất Động Sản tham gia các buổi họp ở tòa thị chính và thành phố/địa hạt để giải thích về các chương trình thuế khi được yêu cầu. Đơn vị cũng cung cấp khóa đào tạo cho những cư dân liên quan đến luật ngân sách địa phương cũng như những người muốn tham gia tình nguyện với Hội Đồng Kháng Cáo Giá Trị Bất Động Sản.

Vấn Đề số #4: Hỗ trợ thuế miễn phí cho tiểu thương nghiệp hiện chưa có sẵn.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Khuyến Nghị Ban Đầu: DOR và các cơ quan chức năng khác nên tìm kiếm và xác định những giải pháp hữu ích để hỗ trợ về thuế cho các chủ tiểu thương nghiệp, bao gồm cơ hội tài trợ để tài trợ cho hoạt động đào tạo hướng dẫn tiểu thương nghiệp, chuẩn bị thuế và tiếp cận hỗ trợ pháp lý.

Cập Nhật Năm 2025: Bắt đầu từ quý một năm 2023, chương trình Khấu Trừ Lương và Bảng Lương đã bắt đầu tổ chức các sự kiện đào tạo hàng quý, cả trực tuyến và ngoại tuyến, cho các chủ lao động ở Oregon. Những khóa đào tạo này phục vụ các doanh nghiệp thuộc đủ mọi quy mô, cho dù họ mới trở thành nhà tuyển dụng hay chỉ đơn giản là có nhân viên mới phụ trách thuế liên quan đến người lao động. Chương trình Khấu Trừ Lương và Bảng Lương cũng hợp tác với nhóm Truyền Thông của DOR để phát triển các video về những chủ đề cơ bản về cách xin BIN và cách gửi thay đổi thông tin liên hệ của thuế thu nhập. Không có biện pháp nào để thúc đẩy chuẩn bị thuế trực tiếp hay hỗ trợ pháp lý cho các tiểu thương nghiệp trong hai năm này.

Vấn Đề số #5: Các đại diện của người đóng thuế hiện dựa vào khách hàng của mình để biết thông tin về các vấn đề không tuân thủ, ví dụ như thông báo thu nợ. Họ tin rằng điều này thường dẫn đến việc vấn đề trở nên trầm trọng hơn một cách không cần thiết và tốn kém do người đóng thuế chuyển những vấn đề này cho người đại diện không kịp thời.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Sở nên tìm cơ hội gửi thông báo thu nợ và thư từ của mình đến người đóng thuế cũng như người đại diện của họ.

Cập Nhật Năm 2025: Một sự kiện chung đã được hoàn thành để xác định những thư nào sẽ được xuất bản trên Revenue Online và những thư nào thì không, bao gồm cả giấy tờ nêu lý do. Gần 80 lá thư nữa đã có sẵn cho những người hành nghề vào tháng 07 năm 2024 sau khi việc đánh giá hoàn tất.

Vấn Đề số #6: Mẫu đơn mà người đóng thuế sử dụng để chỉ định người đại diện được ủy quyền (150-800-005 “Ủy Quyền Thông Tin Thuế và Giấy Ủy Quyền Đại Diện”) khiến người đóng thuế dễ nhầm lẫn và gây ra nhiều vấn đề về xử lý.

Khuyến Nghị Ban Đầu: Mẫu đơn hiện đang được thiết kế lại và những thay đổi cụ thể sau đây nên được cân nhắc để ngăn chặn các vấn đề này và đơn giản hóa trải nghiệm của người đóng thuế: bỏ các mục lặp lại và sử dụng ngôn ngữ chuyên ngành đơn giản hơn, bổ sung hộp kiểm vào các văn bản liên lạc được gửi đi và phân chia mẫu đơn thành hai mẫu đơn riêng biệt: Giấy Ủy Quyền và Ủy Quyền Thông Tin Thuế.

Cập Nhật Năm 2025: Theo khuyến nghị, mẫu đơn POA đã được chia thành hai mẫu, một mẫu là Ủy Quyền Thông Tin và mẫu còn lại là Ủy Quyền Đại Diện. Các mẫu đơn mới đã được ra mắt vào tháng 11 năm 2024 và mẫu POA cũ đã bị dừng sử dụng vào ngày 01 tháng 01 năm 2025. Các thay đổi đã được thực hiện dựa trên ý kiến của quần chúng, chuyên gia thuế và nhân viên trong toàn bộ cơ quan. Các mẫu đơn mới sẽ rõ ràng hơn, hạn chế các lỗi xử lý và giúp giảm bớt sự nhầm lẫn thường gặp phải về cách sử dụng mẫu đơn POA cũ. Việc phát hành các mẫu đơn và hướng dẫn mới đã được chia sẻ với quần chúng thông qua bảng tin GovDelivery, tiếp xúc với các chuyên gia thuế và trang web mới cung cấp tài nguyên hỗ trợ bao gồm ba video nêu bật những thay đổi trong những mẫu đơn mới.

CÁC ĐỀ XUẤT CỦA NĂM 2025

Vấn Đề số #1: Mặc dù đơn vị Thuế Thu Nhập Cá Nhân và Trung Tâm Trải Nghiệm Khách Hàng Xuất Sắc đã có những thay đổi để quản lý tốt hơn hệ thống xử lý kê khai thuế và cải thiện dịch vụ khách hàng trong hai năm vừa qua, ảnh hưởng của những thay đổi này vẫn chưa được xác định rõ. Hơn nữa, nhiều quy trình trong đơn vị Thuế Thu Nhập Cá Nhân vẫn còn mơ hồ, làm cản trở việc nâng cấp quy trình và hoạt động phân tích.

Khuyến nghị: Tiếp tục theo dõi hiệu suất làm việc của đơn vị Thuế Thu Nhập Cá Nhân trong việc trả lời thắc mắc của người đóng thuế ngay từ lần liên lạc đầu tiên, xử lý giai đoạn cao điểm, tình trạng tồn đọng kê khai thuế cũng như hoàn tiền đúng hạn.

Vấn Đề số #2: Các bộ luật thuế bất động sản phức tạp dẫn đến những yêu cầu mất nhiều thời gian để xử lý.

Khuyến nghị: Luật thuế bất động sản Oregon, cho đến khi được thay đổi, sẽ giữ nguyên mức độ phức tạp. Các chuyên gia thuế và cơ quan chức năng luôn nên chú ý tìm kiếm các phương pháp, cách thức cải tiến và giải pháp sẽ giúp hỗ trợ cho người đóng thuế hiểu về những bộ luật này.

Vấn Đề số #3: Hỗ trợ thuế miễn phí cho tiểu thương nghiệp hiện chưa có sẵn. Không có biện pháp nào để thúc đẩy chuẩn bị thuế trực tiếp hay hỗ trợ pháp lý cho các tiểu thương nghiệp trong hai năm qua.

Khuyến nghị: DOR và các cơ quan chức năng khác nên tìm kiếm sự hợp tác và các cơ hội để hỗ trợ về thuế cho các chủ tiểu thương nghiệp, có thể bao gồm tài trợ cho hoạt động đào tạo hướng đến tiểu thương nghiệp, hỗ trợ chuẩn bị thuế miễn phí và tiếp cận hỗ trợ pháp lý.

Vấn Đề số #4: Hoạt động giao tiếp giữa các nhóm và đơn vị trong Sở Thuế Vụ gặp khó khăn do không được theo dõi liên mạch, dẫn đến tình trạng chậm trễ trong dịch vụ khách hàng. Việc thiếu sự nhất quán về các thuật ngữ cũng góp phần tạo ra các vấn đề trong hoạt động giao tiếp, vì ngôn ngữ và mốc thời gian mà các nhóm hoặc nhân viên khác nhau sử dụng với khách hàng không giống nhau.

Khuyến nghị: Triển khai đào tạo về tiêu chuẩn giao tiếp nội bộ và với bên ngoài, với bản phác thảo trải nghiệm để nhân viên và quản lý đều biết được họ sẽ được đào tạo về điều gì trong lĩnh vực này. Khóa đào tạo này nên cung cấp cho nhân viên tri thức và kỹ năng cần thiết để tăng cường sự nhất quán trong toàn bộ cơ quan.

Vấn Đề số #5: Direct File Oregon hiện còn thiếu nhiều ngôn ngữ và tính năng trợ năng cho chương trình Direct File của IRS.

Khuyến nghị: DOR đã hợp tác với IRS trong chương trình Direct File cho năm 2025. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế hỗ trợ sự hợp tác này. Khi làm việc với IRS, DOR nên cố gắng để đáp ứng hoặc vượt yêu cầu về khả năng trợ giúp của IRS Direct File, cung cấp phản hồi để cải thiện chương trình và nâng cấp Direct File Oregon dựa trên phản hồi của khách hàng để ngày càng nhiều cư dân Oregon có thể sử dụng những chương trình này cũng như tiếp cận tín dụng thuế. Nên cố gắng thu thập phản hồi từ tất cả người dùng, chứ không chỉ những người đã nộp tờ khai thành công, để xác định các rào cản chính khiến khách hàng không thể hoàn thành tờ khai của họ.



NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Trong các trường hợp có liên quan đến gánh nặng tài chính quá mức, đôi khi Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế có thể trực tiếp biện hộ để giảm bớt gánh nặng cho người đóng thuế. Trong một vài vụ việc liên quan đến người đóng thuế già yếu và bệnh tật đối với thu nhập cố định, chúng tôi đã có thể làm việc với đơn vị Thu nợ của DOR để đánh giá các dữ kiện của tình huống và hủy bỏ dư nợ của họ do không có khả năng thu nợ. Công việc này khiến đơn vị Thu nợ phải xác định vấn đề cơ bản với diễn giải từ điều luật liên quan, từ đó dẫn đến việc từ chối xóa nợ không chính xác. Vấn đề này đã được đơn vị nhanh chóng khắc phục, giúp cải tạo quy trình cho những người đóng thuế khác.

Những vấn đề khác có thể phát sinh do hồ sơ điện tử không chính xác gây ra các thay đổi liên tiếp, và có thể dẫn đến quy trình tranh chấp các vấn đề này ở cấp IRS và tiểu bang kéo dài và không rõ ràng. Trong một vụ việc như vậy, một ngân hàng đã cấp sai Mẫu Đơn 1099 cho người đóng thuế. IRS đã thay đổi tờ khai thuế liên bang để thể hiện thu nhập bổ sung và báo thay đổi này cho DOR, đơn vị cũng đã thay đổi tờ khai thuế tiểu bang của mình. Người đóng thuế đã liên hệ với Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế để hỗ trợ việc tranh chấp về thay đổi ở cấp tiểu bang. Bằng cách giúp đỡ người đóng thuế thu thập tài liệu hỗ trợ và hợp tác với đơn vị Thu Nợ của DOR, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã giúp khắc phục sai sót có thể khiến người đóng thuế tổn thất hơn \$2000 tiền thuế, lãi và phạt.

Cuối cùng, vào năm 2024, DOR đã xử lý số lượng hoàn thuế tăng cao do cú hích lịch sử. Việc thiếu thông tin hoàn thuế và chậm trễ hoàn thuế trong quy trình hoàn thuế ở DOR đã dẫn đến sự gia tăng đột biến về yêu cầu “Xác Định Hoàn Thuế” cho Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế cũng như các kênh khác như các nhà lập pháp tiểu bang và Văn Phòng Giám Đốc DOR. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế là điểm liên lạc cực kỳ quan trọng đối với những người đóng thuế đang phải chịu gánh nặng tài chính trong thời điểm này, do họ thường là lựa chọn tốt nhất để người đóng thuế được hoàn thuế kịp thời và tránh các vấn đề với chi phí thuê mướn, y tế, v.v. Việc đẩy nhanh quy trình hoàn thuế đã trở thành ưu tiên hàng đầu cho văn phòng của chúng tôi. Vào tháng 5, tháng 6 và tháng 7, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã tiếp nhận 19 vụ việc liên quan đến gánh nặng tài chính này và đã đẩy nhanh việc xử lý hơn \$85.000 tiền hoàn thuế cho những trường hợp cấp bách nhất.

KẾT LUẬN

Nhờ hai năm đầu tiên, Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế đã có thể theo dõi các vấn đề lặp lại, hành động theo khuyến nghị của chúng tôi và những thay đổi trong hoạt động tại Sở Thuế Vụ. Chúng tôi rất vui được chứng kiến những tiến bộ này sau Báo Cáo Hai Năm đầu tiên vào năm 2023 với một số khuyến nghị được thực hiện đầy đủ và các vấn đề được giải quyết triệt để. Cụ thể, đơn vị Thuế Thu Nhập Cá Nhân và Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Xuất Sắc đã rất tích cực trong việc phản hồi với các vấn đề nghiêm trọng trong dịch vụ khách hàng và phối hợp với Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế để cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Trong chu kỳ hai năm tiếp theo, chúng tôi hy vọng giải quyết được nhiều vấn đề cụ thể hơn về hoàn thuế và các quy trình nội bộ của DOR như đã nêu trong Khuyến Nghị năm 2025 của mình. Văn Phòng Luật Sư Người Đóng Thuế cũng sẽ có thể theo dõi sự thành công của các giải pháp được triển khai trong chu kỳ hai năm trước. Chúng tôi sẽ tiếp tục tham gia vào nhiều lĩnh vực biện hộ nhất có thể và hy vọng xây dựng nhiều quan hệ hợp tác cộng đồng hơn.

OREGON COUNTS ON US

