



# IRS SMALL BUSINESS/SELF-EMPLOYED CUSTOMER SATISFACTION SURVEY EXAMINATION

The IRS is trying to improve its service to the public. You can help in this important mission by answering the questions below. This voluntary survey should take less than five minutes to complete. When completing this survey, please mark your responses with an 'x' using a blue or black pen like this example . Do not mark outside of the response area like this example . Your responses will be kept completely confidential. If you have any questions about this survey, you may call The Survey Processing Center at 1-866-377-8208.

**1** The questions that follow ask your opinion regarding how the IRS handled your most recent examination. For each question, *regardless of whether you agree or disagree with the final outcome*, please indicate your opinion by choosing a number from 1 to 5, where 1 means "Very Dissatisfied" and 5 means "Very Satisfied."

	Very Dissatisfied				Very Satisfied	Don't know/Not applicable
	1	2	3	4	5	
	▼	▼	▼	▼	▼	▼
a. Explanation of why you were being examined. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Explanation of the exam process. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ease of understanding the notice regarding your initial appointment. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Time given you to provide requested information to the IRS. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Time the IRS took to respond to you. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Flexibility of auditor in scheduling meetings. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Reasonableness of the information you were asked to provide. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Explanation of why records were required after initial appointment. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Business knowledge of your auditor. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Tax knowledge of your auditor. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Courtesy of your auditor. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Consideration given to the information you submitted. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Length of the exam process from start to finish. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Amount of time you had to spend on the examination. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. Understanding that you have payment options. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. Explanation of why adjustments were made. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. Fairness of treatment by the IRS. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Regardless of whether you agree or disagree with the final outcome, how would you rate your overall satisfaction with the way your examination was handled?.....

Very Dissatisfied				Very Satisfied	Don't know/Not applicable
1	2	3	4	5	
▼	▼	▼	▼	▼	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** Are you...?

- The taxpayer
- A tax professional who represented the taxpayer
- Someone else who represented the taxpayer



If you have been unable to resolve any specific problems with your tax matter through the normal IRS channels, or now face a significant hardship due to the application of the tax law, we encourage you to contact the Taxpayer Advocate Service at 1-877-777-4778.

**4 Use this space for comments, or suggestions for improvement.**

Blank lined area for comments or suggestions.

*Paperwork Reduction Act Notice*

*The Paperwork Reduction Act requires that the IRS display an OMB control number on all public information requests. The OMB Control Number for this study is 1545-1432. Also, if you have any comments regarding the time estimates associated with this study or suggestions on making this process simpler, please write to the: Internal Revenue Service, Tax Products Coordinating Committee, SE:W:CAR:MP:T:T:SP, 1111 Constitution Ave. NW, Washington, DC 20224.*

**Thank you for completing the survey.**

**Please return the questionnaire by mail, using the enclosed business return envelope.**



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL IRS PARA EL CONTRIBUYENTE DE PEQUEÑOS NEGOCIOS Y TRABAJO POR CUENTA PROPIA AUDITORÍA/REVISIÓN

El IRS está tratando de mejorar sus servicios al público. Usted nos puede ayudar en esta importante misión contestando las siguientes preguntas. Esta encuesta voluntaria debe tomarse menos de cinco minutos en contestarse. Cuando complete la encuesta, favor de marcar sus respuestas con un 'X' utilizando tinta azul o negra como en este ejemplo **X**. No marque fuera del área de la respuesta como en este ejemplo **X**. Sus respuestas se mantendrán completamente confidenciales. Si tiene preguntas acerca de esta encuesta, usted puede llamar al Centro de Procesamiento de Encuesta al 1-866-377-8208.

**1** Las preguntas a continuación piden su opinión de cómo el IRS manejó su comunicación más reciente con un oficial de revisión del IRS. Para cada pregunta, sin considerar si usted está de acuerdo o no con el resultado final, favor de indicar su opinión escogiendo un número del 1 al 5, donde el 1 significa "Muy Descontento" y el 5 significa "Muy Satisfecho".

- a. La explicación que le dieron de por qué usted fue auditado/revisado.....
- b. La explicación del proceso de auditoría/revisión.....
- c. Le fue fácil entender la notificación con respecto a su cita inicial.....
- d. El tiempo que le dieron a usted para proporcionar la información solicitada por el IRS.....
- e. El tiempo que el IRS le tomó para responderle a usted.....
- f. La flexibilidad del auditor en planificar las citas.....
- g. Cuán razonable fue la información que le pidieron a usted que proporcionara.....
- h. La explicación de por qué cierta documentación fue requerida después de la cita inicial.....
- i. Conocimiento del auditor en su trabajo.....
- j. Conocimiento del auditor sobre los impuestos.....
- k. La cortesía del auditor.....
- l. La consideración dada a la información que usted sometió.....
- m. El tiempo que tomó el proceso de revisión de principio a fin.....
- n. La cantidad de tiempo que usted tuvo que usar en la auditoría/revisión....
- o. Si usted entendió que tenía opciones de pago.....
- p. Explicaciones que le dieron de por qué se hicieron los ajustes.....
- q. El trato justo por parte del IRS.....

	Muy Descontento				Muy Contento	No sé/no Aplica
	1	2	3	4	5	
a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Sin considerar si usted está de acuerdo o no con el resultado final, ¿cuán satisfecho está usted con la manera en que se llevó a cabo el proceso de auditoría/revisión? .....

	Muy Descontento				Muy Contento	No sé/no Aplica
	1	2	3	4	5	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** ¿Es usted...?

- El contribuyente
- Un profesional de impuesto que representó al contribuyente
- Otra persona que representó al contribuyente

Favor de continuar en la parte de atrás  
Department of the Treasury - Internal Revenue Service



Si usted no ha podido resolver algún problema específico con relación a su asunto contributivo con el IRS, o ahora tiene alguna dificultad significativa debido a la aplicación de la ley contributiva, le aconsejamos que se comunique con el Servicio del Defensor del Contribuyente al 1-877-777-4778.

**4 Utilice este espacio para comentarios o sugerencias para el mejoramiento de nuestro servicio.**

Empty rectangular box for providing comments or suggestions.

*Aviso de Acta de Reducción de Papel*

*El Acta de Reducción de Papel requiere que el IRS despliegue un número de control OMB en todas las peticiones de información públicas. El Número de Control de OMB para este estudio es el 1545-1432. También, si usted tiene cualquier comentario con respecto al tiempo estimado con este estudio o alguna sugerencia de como hacer el proceso más simple, por favor escriba al: "Tax Products Coordinating Committee, SE:W:CAR:MP:T:T:SP, 1111 Constitution Ave. NW, Washington, DC 20224".*

**Muchas gracias por completar esta encuesta.**

**Favor de enviar el cuestionario por correo, usando el sobre que le hemos incluido.**





DEPARTMENT OF THE TREASURY  
INTERNAL REVENUE SERVICE  
WASHINGTON, D.C. 20224

SMALL BUSINESS/SELF-EMPLOYED DIVISION

3732499999999911122 P

24 de octubre del 2005

13257B 0000001 \*\*\*\*\*SNGLP

JOHN Q & MARY Q SAMPLE

SAMPLE ADDRESS 1

SAMPLE ADDRESS 2

SAMPLE ADDRESS 3

SAMPLE ADDRESS 4

SAMPLE ADDRESS 5

ANYTOWN, US 12345-6789



Estimado Contribuyente:

Para mejorar nuestro servicio a los contribuyentes de América, yo he emprendido una iniciativa muy importante para la cual necesito su ayuda. Necesito obtener la reacción de los contribuyentes como usted que han tenido una auditoría del IRS de una de sus recientes declaraciones de impuestos.

En unos días, usted recibirá un cuestionario preguntándole su opinión acerca de la auditoría con el IRS. Por favor, diríjalo a la persona que haya tenido comunicación más frecuente con el IRS en este asunto. El cuestionario debe tomarse aproximadamente 5 minutos en completarlo. Sus respuestas serán evaluadas para poder mejorar el servicio del IRS al contribuyente.

Para mantener todas las respuestas en carácter confidencial, hemos contratado los servicios de una compañía independiente de investigación para administrar la encuesta. Los empleados del centro de procesamiento de la encuesta, procesarán los cuestionarios y nos informarán solamente los totales de las estadísticas.

Yo estoy comprometido a mejorar el servicio del IRS a cada contribuyente. Por favor, ayúdeme en este esfuerzo completando y devolviendo el cuestionario a la mayor brevedad posible. Si no recibe el cuestionario, favor de comunicarse con nuestro Centro de Procesamiento de Encuesta al 1-866-377-8208.

Atentamente,

K Steven Burgess  
Director, División de Revisión



# Survey Processing Center

PO Box 344  
Claysburg, PA 16625 USA

13 de octubre del 2005

13257B 0000001 \*\*\*\*\*SNGLP  
JOHN Q & MARY Q SAMPLE  
SAMPLE ADDRESS 1  
SAMPLE ADDRESS 2  
SAMPLE ADDRESS 3  
SAMPLE ADDRESS 4  
SAMPLE ADDRESS 5  
ANYTOWN, US 12345-6789



Estimado contribuyente:

Hace varios días usted recibió una carta de K. Steven Burgess, Director, División de Revisión de Pequeños Negocios y Trabajo por Cuenta Propia, solicitando su ayuda para un proyecto importante de investigación.

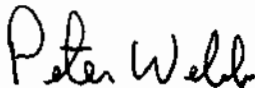
Estamos haciendo esta encuesta nacional con las personas que han tenido alguna comunicación con el Servicio Federal de Rentas Internas (IRS). Queremos saber su opinión sobre el proceso de Auditoría del IRS. Sus respuestas son importantes para el éxito de esta encuesta.

Estamos enviando cuestionarios al azar a los contribuyentes que han sido auditados en sus recientes declaraciones de impuestos. Todas las respuestas son totalmente confidenciales y su participación es voluntaria. Sus respuestas serán agrupadas con otras para que ninguna contestación individual pueda ser rastreada.

El cuestionario es breve y debe tomarse menos de 5 minutos en completarlo. Por favor utilice el sobre de correo preparado para enviar sus respuestas. Si tiene alguna pregunta o duda, por favor llame a la Línea de Ayuda Directa del Centro de Procesamiento de Encuesta al 1-866-377-8208.

El IRS está comprometido en mejorar su función y servicios a todo el pueblo americano. El primer paso a seguir en este proceso es obteniendo la información necesaria con los contribuyentes que han tenido comunicación con el IRS. Su honestidad en su respuesta ayudará a mejorar este servicio.

Atentamente,



Dr. Peter Webb  
Director de Proyecto



# Survey Processing Center

PO Box 344  
Claysburg, PA 16625 USA



September 17, 2004

13257B 0000001 \*\*\*\*\*SNGLP  
JOHN Q & MARY Q SAMPLE  
SAMPLE ADDRESS 1  
SAMPLE ADDRESS 2  
SAMPLE ADDRESS 3  
SAMPLE ADDRESS 4  
SAMPLE ADDRESS 5  
ANYTOWN, US 12345-6789



Dear JOHN Q & MARY Q SAMPLE:

A few days ago you received a survey from K. Steven Burgess, Director, Examination Division, asking for your help with an important research project. If you have already completed the survey, thank you. If you have not already done so, please take a few minutes to fill in your responses.

We are administering a nationwide survey among people who have had contact with the Internal Revenue Service (IRS). We want to know your opinions about the IRS Audit process. Your responses are critical to the accuracy of this research.

We are sending questionnaires to a random sample of taxpayers who have gone through an examination of a recent tax return, and your participation is voluntary. We will group your responses with others, so that no individual reply can be traced back to any one person.

The questionnaire is quite brief and should take less than five minutes to complete. Please use the postage-paid reply envelope to return your completed questionnaire. If you have any questions or concerns, please feel free to call the Survey Processing Center Helpline at 1-866-377-8208.

The IRS is committed to improving its performance and service to the American public. A first step in this process is to gather reliable information from those who have had contact with IRS services and employees. Your honest opinions will help bring about this improvement.

Thank you in advance for your cooperation.

Sincerely,

Dr. Peter Webb  
Project Director

# Survey Processing Center

PO Box 344  
Claysburg, PA 16625 USA

13 de octubre del 2005

13257B 0000001 \*\*\*\*\*SNGLP  
JOHN Q & MARY Q SAMPLE  
SAMPLE ADDRESS 1  
SAMPLE ADDRESS 2  
SAMPLE ADDRESS 3  
SAMPLE ADDRESS 4  
SAMPLE ADDRESS 5  
ANYTOWN, US 12345-6789



Estimado contribuyente:

Hace varios días usted recibió una encuesta de K. Steven Burgess, Director División de Revisión de Pequeños Negocios y Trabajo por Cuenta Propia, solicitando su ayuda para un proyecto importante de investigación. Si usted ya ha completado la encuesta, muchas gracias. Si no la ha completado, por favor tome unos minutos para que complete sus contestaciones.

Estamos haciendo esta encuesta nacional con las personas que han tenido alguna comunicación con el Servicio Federal de Rentas Internas (IRS). Queremos saber su opinión sobre el proceso de Auditoría del IRS. Sus respuestas son importantes para el éxito de esta encuesta.

Estamos enviando cuestionarios al azar a los contribuyentes que han sido auditados en sus recientes declaraciones de impuestos. Todas las respuestas son totalmente confidenciales y su participación es voluntaria. Sus respuestas serán agrupadas con otras para que ninguna contestación individual pueda ser rastreada.

El cuestionario es breve y debe tomarse menos de 5 minutos en completarlo. Por favor utilice el sobre de correo preparado para enviar sus respuestas. Si tiene alguna pregunta o duda, por favor llame a la Línea de Ayuda Directa del Centro de Procesamiento de Encuesta al 1-866-377-8208.

El IRS está comprometido en mejorar su función y servicios a todo el pueblo americano. El primer paso a seguir en este proceso es obteniendo la información necesaria con los contribuyentes que han tenido comunicación con el IRS. Su honestidad en su respuesta ayudará a mejorar este servicio.

Gracias de antemano por su cooperación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Peter Webb".

Dr. Peter Webb  
Director de Proyecto

Survey Processing Center  
Post Office Box 344  
Claysburg, PA 16625-0344

### **Do We Have Your Input Yet?**

Recently, you received a questionnaire asking your opinions about the service you received from the IRS in a recent contact. If you have already completed and returned the questionnaire, please accept our sincere thanks. If not, please take a few minutes to complete it and return it today. We want to be sure we have your opinions and suggestions.

If you did not receive the questionnaire, or it got misplaced, please call 1-866-377-8208.

**Dr. Peter H. Webb**  
**Project Director**

Survey Processing Center  
Post Office Box 344  
Claysburg, PA 16625-0344

PRESORTED  
FIRST-CLASS MAIL  
U.S. POSTAGE PAID  
Internal Revenue Service  
PERMIT NO. G-48

### **¿Tenemos Ya su Opinión?**

Recientemente usted recibió un cuestionario por correo preguntándole su opinión sobre el servicio que usted recibió recientemente con el IRS. Si usted ya lo ha completado y enviado, favor de aceptar nuestras más sinceras gracias. Si no, por favor tómese unos minutos para que lo complete y lo devuelva hoy. Nosotros queremos asegurarnos que tenemos sus opiniones y sugerencias.

Si usted no recibió el cuestionario, o si se le extravió, por favor llámenos al 1-866-377-8208.

Dr. Peter H. Webb  
Director de Proyecto