

I need your help with an important initiative I am undertaking to improve our service to America's taxpayers. I want to get feedback from taxpayers like you who have worked with an assigned revenue officer to resolve a tax issue.

In a few days, you will receive a questionnaire asking your opinions about the contact you had with an assigned IRS revenue officer. Please direct it to the person who had the most contact with the IRS on this matter. The questionnaire should take less than 5 minutes to complete. Your answers will be combined with others to give us an evaluation of customer satisfaction with IRS service.

To keep all replies anonymous to the IRS, we have asked an independent research company to administer the survey. Pacific Consulting Group/Scantron employees will process the questionnaires and report only statistical totals to us.

I am committed to improving IRS service to every taxpayer. Please help me in this effort by completing and returning the questionnaire as soon as possible. If you do not receive a questionnaire, please contact the Survey Helpline at 1-866-960-7897.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "David Alito". The signature is written in a cursive style with a large initial "D".

David Alito
Director, Collection Division

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey
P.O. Box 64530
St. Paul, MN 55164-9610 USA

A few days ago, you received a letter from David Alito, Director, Collection Division, asking for your help with an important research project.

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 process of resolving a tax issue with an assigned revenue officer. Your responses are critical to the accuracy of this research.

We are sending questionnaires to a random sample of taxpayers who have had such discrepancies. All responses will be anonymous to the IRS, 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 5 minutes to complete. Please use the postage-paid reply envelope to return your completed questionnaire. If you have any questions about this survey, please feel free to call the Survey Helpline at 1-866-960-7897.

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.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "Peter Webb".

Dr. Peter Webb
Project Director

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey

P.O. Box 64530

St. Paul, MN 55164-9610 USA

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 us at 1-866-960-7897.

Dr. Peter Webb
Project Director

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey
P.O. Box 64530
St. Paul, MN 55164-9610 USA

A few days ago, you received a survey from David Alito, Director, Collection 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 process of resolving a tax issue with an assigned revenue officer. Your responses are critical to the accuracy of this research.

We are sending questionnaires to a random sample of taxpayers who have had such discrepancies. All responses will be anonymous to the IRS, 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 5 minutes to complete. Please use the postage-paid reply envelope to return your completed questionnaire. If you have any questions about this survey, please feel free to call the Survey Helpline at 1-866-960-7897.

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,

A handwritten signature in cursive script that reads "Peter Webb".

Dr. Peter Webb
Project Director

IRS SMALL BUSINESS/SELF-EMPLOYED CUSTOMER SATISFACTION SURVEY COLLECTION

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 5 minutes to complete. Your responses will be kept completely anonymous to the IRS. If you have any questions about this survey, you may call the Survey Helpline at 1-866-960-7897.

We want to ask you very specifically about the contacts you had with a Collection revenue officer—not about all of your contacts with the IRS.

1 The questions that follow ask your opinion regarding your experience working with the revenue officer assigned to your case from our local IRS office. For each question, *regardless of whether you agree or disagree with the final case outcome*, please indicate your answer by checking the box that best represents your opinion.

Again, focusing on your experience working with the revenue officer assigned to your case from the local IRS office, how satisfied are you with:	Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neither Satisfied Nor Dissatisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied
	▼	▼	▼	▼	▼
a. Ease of understanding correspondence from your assigned revenue officer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ease of contacting your assigned revenue officer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Amount of time your revenue officer took to respond to you?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Courtesy and professionalism of your assigned revenue officer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Explanation of the collection process by your revenue officer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Explanation of what would happen if you did not comply?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Acknowledging receipt of the information you submitted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Consideration given to the information you submitted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Explanation of payment options that may be available to you?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Flexibility of your revenue officer in resolving the issue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Keeping you up-to-date on your field collection process?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Notifying you of case closure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Amount of time you had to spend on this collection issue?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Fairness of treatment by your revenue officer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Regardless of whether you agree or disagree with the final case outcome, how would you rate your overall satisfaction with your experience working with the revenue officer assigned to your case from the local IRS office?	Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neither Satisfied Nor Dissatisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied
	▼	▼	▼	▼	▼
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 How many IRS revenue officers contacted you regarding this case?
_____ Officers

- 4** Are you ...?
- The taxpayer
 - A tax professional who represented the taxpayer (Skip to box after question 7)
 - Someone else who represented the taxpayer (Skip to box after question 7)

Please continue on back

- 5** If you are the taxpayer, did you use a tax professional to assist you in handling your Collection case with the IRS?
- Yes
 - No
 - Don't recall

- 6** Whom did you rely on most for information regarding the status of your Collection case?
- Your tax professional
 - Your IRS revenue officer (Skip to box after question 7)
 - Other (Skip to box after question 7)

- 7** How satisfied are you with your tax professional keeping you up-to-date on your field collection process?
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| | Very
Dissatisfied | Somewhat
Dissatisfied | Neither
Satisfied
Nor
Dissatisfied | Somewhat
Satisfied | Very
Satisfied |
| | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Occasionally, we conduct additional in-depth IRS-related research. Research participants may receive a small monetary incentive to participate depending on the research. If you are interested in participating in future research, please provide us with your telephone number and your e-mail address (if available). This information will not be shared with the IRS and will be used only for the purpose of survey research.

Telephone number: _____ E-mail address: _____

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.

8 Use this space for comments or suggestions for improvement.

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 to P.O. Box 64530, St. Paul, MN 55164-9610 USA.

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 contacto con algún oficial de cobros, para resolver sus contribuciones.

En unos días usted recibirá un cuestionario preguntándole su opinión acerca del contacto que usted tuvo con el oficial de cobros del IRS, que se le fue asignado su caso. 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 al contribuyente.

Para mantener todas las respuestas anónimas al IRS, hemos contratado los servicios de una compañía independiente de investigación para administrar la encuesta. Los empleados de Pacific Consulting Group/Scantron 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 la Línea de Ayuda de Encuestas al 1-866-960-7897.

Atentamente,



David Alito
Director, División de Cobros

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey
P.O. Box 64530
St. Paul, MN 55164-9610 USA

Estimado Contribuyente:

Hace varios días usted recibió una carta de David Alito, Director, División de Cobro, 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 resolver sus contribuciones con un oficial de cobros asignado del IRS. Sus respuestas son importantes para el éxito de esta encuesta.

Estamos enviando cuestionarios al azar a los contribuyentes que han tenido tales discrepancias. Todas las respuestas serán anónimas al IRS, 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 prepago para enviar sus respuestas. Si tiene alguna pregunta o duda, por favor llame a la Línea de Ayuda de Encuestas al 1-866-960-7897.

El IRS está comprometido en mejorar su función y servicio 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

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey

P.O. Box 64530

St. Paul, MN 55164-9610 USA

¿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 1-866-960-7897.

Dr. Peter Webb
Director de Proyecto

Pacific Consulting Group/Scantron

IRS Customer Survey
P.O. Box 64530
St. Paul, MN 55164-9610 USA

Estimado contribuyente:

Hace varios días usted recibió una encuesta de David Alito, Director, División de Cobro, 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 resolver sus contribuciones con un oficial de cobros asignado del IRS. Sus respuestas son importantes para el éxito de esta encuesta.

Estamos enviando cuestionarios al azar a los contribuyentes que han tenido tales discrepancias. Todas las respuestas serán anónimas al IRS, 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 solamente 5 minutos en completarlo. Por favor utilice el sobre de correo prepagado para enviar sus respuestas. Si tiene alguna pregunta, por favor llame a la Línea de Ayuda de Encuestas al 1-866-960-7897.

El IRS está comprometido en mejorar su función y servicio 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,



Dr. Peter Webb
Director de Proyecto

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL IRS PARA EL CONTRIBUYENTE DE PEQUEÑOS NEGOCIOS / TRABAJO POR CUENTA PROPIA

COBROS

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 5 minutos en contestarse. Sus respuestas se mantendrán completamente anónimas al IRS. Si tiene preguntas acerca de esta encuesta, usted puede llamar a la Línea de Ayuda de Encuestas al 1-866-960-7897.

Queremos preguntarle específicamente acerca de los contactos que usted tuvo con el Oficial de Cobros de las Contribuciones—no sobre todos sus contactos con el IRS.

1 Las preguntas a continuación piden su opinión acerca de su experiencia con el oficial de cobros de nuestra oficina local del IRS asignado en su caso. Para cada pregunta, *sin considerar si usted está de acuerdo o no con el resultado final*, favor de indicar su respuesta seleccionando la casilla que mejor representa su opinión.

	Muy Descontento	Algo Descontento	Ni Contento Ni Descontento	Algo Contento	Muy Contento
¿De nuevo, enfocando su experiencia con el oficial de cobros de la oficina local del IRS asignado en su caso, cuán satisfecho está usted con:	▼	▼	▼	▼	▼
a. Fácil de entender la correspondencia de su oficial de cobros asignado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Fácil de establecer contacto con el oficial de cobros asignado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El tiempo que el oficial de cobros se tomó en responderle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. La cortesía y profesionalismo del oficial de cobros que le asignaron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. La explicación dada por su oficial asignado sobre el proceso de cobros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La explicación dada de las consecuencias si usted no cumple?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Confirmación de recibo de la información que usted sometió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. La consideración dada a la información que usted sometió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. La explicación de las opciones de pago que pueden estar disponible a usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. La flexibilidad de su oficial de cobros de resolver el asunto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Manteniéndolo informado en su proceso de cobro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Notificándole del cierre del caso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. La cantidad de tiempo que usted utilizó en este asunto de cobro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. El trato justo por parte del oficial de cobros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Muy Descontento	Algo Descontento	Ni Contento Ni Descontento	Algo Contento	Muy Contento
2 Sin considerar si usted está de acuerdo o no con el resultado final, ¿cuán satisfecho está usted con la manera en que el oficial de cobros asignado de la oficina local del IRS trabajó su caso?	▼	▼	▼	▼	▼
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 ¿Cuántos oficiales de cobros del IRS se comunicaron con usted respecto a éste caso?

_____ Oficiales

4 ¿Es usted ...?

- El contribuyente
- Un profesional de impuesto que representó al contribuyente (*Pase a la casilla después de la pregunta 7.*)
- Alguien más representó al contribuyente (*Pase a la casilla después de la pregunta 7.*)

Favor de continuar en la parte de atrás

5 ¿Si usted es el contribuyente, utilizó a un profesional de impuestos para ayudarle en la gestión de su caso de Cobro con el IRS?

- Sí
- No
- No me acuerdo

6 ¿En quién usted confió en la mayor parte para la información con respecto al estado de su caso de Cobro?

- Su profesional del impuesto
- Su oficial de cobros del IRS (*Pase a la casilla después de la pregunta 7.*)
- Otro (*Pase a la casilla después de la pregunta 7.*)

7 ¿Cuán satisfecho está usted con el profesional de impuestos manteniéndolo informado en el proceso de su área de cobro?

Muy Descontento	Algo Descontento	Ni Contento	Algo Contento	Muy Contento
▼	▼	▼	▼	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De vez en cuando, nosotros hacemos investigaciones adicionales más profundas en el IRS. Los participantes en el estudio pueden recibir un pequeño incentivo monetario para participar dependiendo del estudio. Si usted está interesado en participar en un estudio en el futuro, favor de proveernos su número de teléfono y su dirección de correo electrónico (si está disponible). Esta información no se compartirá con el IRS y sólo se usará con el propósito para el estudio de la encuesta.

Teléfono #: _____ Dirección electrónica (e-mail): _____

Si usted no ha podido resolver cualquier problema específico relacionado a su asunto contributivo con el IRS a través de los canales normales, o ahora enfrenta una condición agravante debido a la aplicación de la ley contributivo, le exhortamos que se comunique con el Servicio del Defensor del Contribuyente al 1-877-777-4778.

8 Utilice este espacio para comentarios o sugerencias para mejorar nuestro servicio.

Aviso de la Ley de Reducción de Papel. La ley 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: Internal Revenue Service, Tax Products Coordinating Committee, SE:W:CAR:MP:T:T:SP, 1111 Constitution Ave. NW, Washington, DC 20224.

Gracias por completar esta encuesta.

Por favor devuelva la encuesta a P.O. Box 64530, St. Paul, MN 55164-9610 USA.