

(OMB Control Number: 1545-2250)  
TITLE OF INFORMATION COLLECTION: 2016 LB&I International Individual  
Compliance (IIC) Customer Satisfaction Survey



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

**LARGE BUSINESS AND  
INTERNATIONAL DIVISION**

DATE

The Internal Revenue Service (IRS) Restructuring and Reform Act of 1998 established several mandates for the Internal Revenue Service (IRS) to fulfill. One of those mandates was to survey our customers to determine their level of satisfaction with the IRS's overall job performance, and to solicit ideas for the improvement of our services.

The Large Business and International Division (LB&I) of the IRS is polling taxpayers to obtain feedback on overall performance with recently closed examinations. This letter is to let you know that you have been randomly selected to participate in the survey. In about a week, you will be receiving a questionnaire in the mail. The questionnaire should take less than 10 minutes to complete.

**The primary purpose for requesting this information is to help the IRS improve its service to taxpayers. Our authority for requesting the information is 5 USC and 26 USC 7801. Providing information is voluntary. However, if you do not answer all or part of the survey questions, the IRS may lack information it could use to improve taxpayer service. The information you provide may be disclosed to an IRS contractor when authorized by law. The contractor is required to follow confidentiality protections required by the Privacy Act and /or Internal Revenue Code section 6103.**

The IRS is not contacting taxpayers directly but has asked an independent research firm, Pacific Consulting Group and their subcontractor Scantron, to conduct the research. These companies are acting on behalf of LB&I. Your responses will be sent directly to Scantron, not to the IRS. Please take the time to participate in this study and use this opportunity to be candid about our performance.

To verify the authenticity of this survey, please visit IRS.gov and enter the search term "customer surveys." The IRS Customer Satisfaction Survey page contains a list of valid, current and unexpired, IRS surveys and as of this issuance should provide a reference to LB&I International Individual Compliance Examinations.

If you have any questions about this survey, please call the Survey Helpline at 1-866-960-7897 or contact Aureo Nieves, LB&I Senior Policy Analyst, by email at [aureo.nieves@irs.gov](mailto:aureo.nieves@irs.gov). Thank you in advance for your interest in improving our services.

Sincerely,

Kathryn Greene  
Director of Technology and Program Solutions  
Large Business and International Division (LB&I)  
Internal Revenue Service

**LB&I International Survey 2016  
Attachment A**

English Version

OMB # 1545-2250

**IRS LARGE BUSINESS AND INTERNATIONAL  
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY  
INTERNATIONAL INDIVIDUAL COMPLIANCE**

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 10 minutes to complete. Your identity will not be provided to the IRS. If you have any questions about this survey, you may contact the Survey Helpline at 1-866-960-7897 or Aureo Nieves at [aureo.nieves@irs.gov](mailto:aureo.nieves@irs.gov).

**1** The questions that follow ask your opinion regarding how the IRS handled your most recent examination/contact. For each question, please indicate your answer by checking the box that best represents your opinion.

How would you rate your satisfaction with the...	Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neither Satisfied nor Dissatisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied	Don't Know/ Not Applicable
a. Explanation provided as to the reason(s) for the exam?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Explanation of how long the exam process would take from start to finish?.....	<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 you were given to provide information requested by the IRS?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Timeliness of status updates the auditor provided during the audit?.....	<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/calls?.....	<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 more records were requested after the initial appointment?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Auditor's understanding of your business?.....	<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 IRS gave to the records and /or additional paperwork that 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 personally 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 changes were made to your return?.....	<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"/>
r. How well the IRS communicated with you throughout the audit process?.....	<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 our examination was handled?.....

Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neither Satisfied nor Dissatisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied	Don't Know/ Not Applicable
<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

*Please continue on back*



Spanish Version



## DEPARTMENT OF THE TREASURY

INTERNAL REVENUE SERVICE  
WASHINGTON, D.C. 20224

### LARGE BUSINESS AND INTERNATIONAL DIVISION

#### DATE

La ley de Reestructuración y Reforma de 1998 del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) estableció varios mandatos que cumplir para el Servicio de Impuestos Internos (IRS). Uno de los mandatos consistió en encuestar a nuestros clientes para determinar su nivel de satisfacción con el desempeño general del IRS, y para solicitar ideas para la mejora de nuestros servicios.

La División de Negocios Grandes e Internacionales (LB&I, por sus siglas en inglés) del IRS esta encuestando a contribuyentes de impuestos para obtener información sobre el desempeño general de las auditorías cerradas recientemente. Esta carta es para hacerle saber que usted ha sido seleccionado al azar para participar en la encuesta. Aproximadamente en una semana, usted va a recibir un cuestionario por correo. El cuestionario debe tomar menos de 10 minutos para completar.

El principal propósito de solicitar esta información es ayudar al IRS a mejorar el servicio a los contribuyentes. Nuestra autoridad para solicitar la información es 5 USC y 26 USC 7801. Proveer información es voluntaria. Sin embargo, si usted no contesta la totalidad o parte de las preguntas de la encuesta, al IRS le puede faltar información que podría utilizar para mejorar el servicio al contribuyente. La información que usted provee puede ser compartida con un contratista del IRS cuando sea autorizado por la ley. El contratista está obligado a cumplir con las protecciones de confidencialidad exigidas por la Ley de Privacidad y/o de la sección 6103 del código del IRS.

El IRS no se pondrá en contacto directo con los contribuyentes, sino que ha pedido una compañía de investigación independiente, Pacific Consulting Group y sus subcontratistas Scantron, a llevar a cabo la investigación. Estas empresas están actuando en nombre de LB&I. Se van a enviar sus respuestas directamente a Scantron, no al IRS. Por favor tómese el tiempo para participar en este estudio y aprovechar esta oportunidad para ser sincero acerca de nuestro desempeño.

Para verificar la autenticidad de esta encuesta, por favor visite el sitio web [IRS.gov](https://www.irs.gov) e ingrese en el término de búsqueda: "customer surveys". La página de encuestas para la satisfacción del cliente del IRS contiene una lista de encuestas válidas, actuales y vigentes, y al momento de ser recibida esta debe proporcionar una referencia a Revisiones Individuales y de Cumplimiento Internacional de LB&I.

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta encuesta, por favor llame a la Línea de Ayuda de la encuesta al 1-866-960-7897 o póngase en contacto con Aureo Nieves, Analista Principal de Normas de LB&I por correo electrónico a [aureo.nieves@irs.gov](mailto:aureo.nieves@irs.gov). Gracias de antemano por su interés en mejorar nuestros servicios.

Atentamente,

Kathryn Greene

OMB # 1545-2250

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL CONTRIBUYENTE DE DIVISIÓN DE NEGOCIOS GRANDES E INTERNACIONALES DEL IRS CUMPLIMIENTO INDIVIDUAL INTERNACIONAL

El IRS está tratando de mejorar su servicio al público. Usted puede ayudar en esta importante misión, respondiendo a las preguntas de abajo. Esta encuesta voluntaria debe tomar menos de 10 minutos para completar. Su identidad no será proporcionada al IRS. Si usted tiene alguna pregunta sobre esta encuesta, puede comunicarse con la Línea de Ayuda al 1-866-960-7897 o con Aureo Nieves en [aureo.nieves@irs.gov](mailto:aureo.nieves@irs.gov).

**1** Las siguientes preguntas piden su opinión acerca de cómo el IRS ha manejado su revisión más reciente/contacto. Para cada pregunta, por favor indique su respuesta marcando la casilla que mejor represente su opinión.

¿Cómo calificaría su satisfacción con...	Muy Insatisfecho	Medio Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Medio Satisfecho	Muy Satisfecho	No Sí/ No Aplica
a. La explicación proporcionada en cuanto a la(s) razón(es) para la revisión?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La explicación de la duración del proceso de revisión desde principio a fin?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La facilidad para entender el aviso con respecto a su cita inicial?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. El tiempo que le fue proporcionado para facilitar la información requerida por el IRS?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. La puntualidad de las actualizaciones que proveyó el auditor durante la revisión?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La flexibilidad del auditor en la programación de reuniones/llamadas?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cuán razonable fue la información que le pidieron que proporcionara?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. La explicación de por qué se solicitaron más registros después de la cita inicial?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. El entender del auditor de su negocio?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Los conocimientos sobre impuestos de su auditor?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. La cortesía de su auditor?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. La consideración que el IRS dio a los registros y/o documentación adicional que usted presentó?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. La duración del proceso de revisión desde principio a fin?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. La cantidad de tiempo que tuvo que usar personalmente en la revisión?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. El entender de que usted tiene opciones de pago?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. La explicación de por qué se hicieron ajustes en su declaración?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. El trato justo por parte del IRS?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. Cómo tan bien le comunicó el IRS con usted durante todo el proceso de la revisión?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Sin considerar si está de acuerdo o no con el resultado final, ¿como evaluaría su satisfacción en general con la manera en que se maneja nuestra revisión?.....

Muy Insatisfecho	Medio Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Medio Satisfecho	Muy Satisfecho	No Sí/ No Aplica
<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 impuestos que representó al contribuyente  
 Otra persona que representó al contribuyente

*Por favor continúe al reverso*

