

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

LANGUAGE SELECTION SECTION

| Step | Prompt Text | Response Categories | Skips |
|------|---|------------------------------------|--|
| A | <p>[Read both English and Spanish phrases, allow the participant to choose their preferred language]</p> <p>Please Press 1 for English and press 2 for Spanish. <i>Por favor, presione 2 para español o 1 para ingles.</i></p> | <p>1 - English 2 - Spanish</p> | <p>If 1 go to English version If 2 go to Spanish version</p> |

RESPONDENT SECTION

| Question # | Step | Prompt Text | Prompt Text - Spanish | Response Categories | Response Categories - Spanish | Skips |
|------------|------|--|---|---------------------|-------------------------------|--------------|
| | 1 | <p>Thank you for participating in this voluntary survey. Your input will assist the IRS to improve its Toll-Free service for callers like you. This survey is being conducted by Fors March Group, an independent, third-party organization. All answers will be kept anonymous to the extent allowed by law. There are no penalties for not answering some or all of the survey questions</p> <p>Please press the star key to repeat the question. You may enter your response as soon as you know your answer.</p> | <p>Gracias por participar en esta encuesta voluntaria. Su aporte ayudará al IRS a mejorar el servicio de llamada gratuita utilizado por personas como usted. Esta encuesta está siendo realizada por Fors March Group, una organización independiente. Todas las respuestas se mantendrán anónimas según lo permitido por la ley. No hay sanciones por no responder a algunas o a todas las preguntas de la encuesta.</p> <p>Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta. Usted puede</p> | | | Go to step 2 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|----|--|---|--|--|---|--|
| | | | contestar la pregunta tan pronto como sepa su respuesta. | | | |
| 1a | If you are... | | Si usted es... | The taxpayer, press 1 A tax professional who represented the taxpayer, press 2 Someone else who assisted the taxpayer, press 3 | El contribuyente, oprima 1 Un profesional de los impuestos quien representó al contribuyente, oprima 2 Alguien más quien asistió al contribuyente, oprima 3 | |
| 2 | <p>I am going to ask you several questions about your experiences during this call. Please answer the questions using the following scale:</p> <p>Press 5 for very satisfied Press 4 for somewhat satisfied Press 3 for neither satisfied nor dissatisfied Press 2 for somewhat dissatisfied Press 1 for very dissatisfied If you are not sure, press 9</p> <p>You may enter your response as soon as you know your answer.</p> <p>Please press the star key to repeat the question. Please press the pound key to repeat the scale.</p> | <p>Voy a preguntarle varias preguntas acerca de su experiencia durante esta llamada. Por favor, responda las preguntas usando la siguiente escala de calificación:</p> <p>Oprima 5 si está muy satisfecho/satisfecha Oprima 4 si está algo satisfecho/satisfecha Oprima 3 si no está ni satisfecho/satisfecha ni insatisfecho/insatisfecha Oprima 2 si está algo insatisfecho/insatisfecha Oprima 1 si está muy insatisfecho/insatisfecha Si no está seguro/segura, oprima 9</p> <p>Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta. Usted puede contestar la pregunta tan pronto como sepa su respuesta.</p> | <p>PROGRAMMING NOTE: Repeating the Question and Scale Please program in a delayed reminder. If no key is pressed within 4 seconds, the respondent would hear, "I'm sorry. I didn't hear your response. Please press the star key to hear the question again. Please press the pound key to hear the scale again." If still no response after another 4 seconds, the respondent would hear, "I'm sorry. I still did not hear your response to this question. Let's move on to the next question."</p> | <p>PROGRAMMING NOTE: Repeating the Question and Scale Please program in a delayed reminder. If no key is pressed within 4 seconds, the respondent would hear: "Lo siento, no escuché su respuesta. Por favor oprima la tecla de asterisco para escuchar la pregunta de nuevo. Por favor oprima el signo de numero para escuchar la escala de calificación de nuevo." If still no response after another 4 seconds, the respondent would hear: "Lo siento, no escuché su</p> | Go to step 3 | |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|--------------|
| | | | | | respuesta. Continuemos con la siguiente pregunta.” | |
| Q1 | 3 | For our first question Everything considered, rate your overall satisfaction with the service you received during this call. | Tomando todo en consideración, califique su satisfacción en general con el servicio que recibió durante la llamada. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 4 |
| Q2 | 4 | This question relates to the IRS's automated answering system. Rate your satisfaction with the ease of understanding the automated answering system menu and instructions. Again Please press the star key to repeat the question. Please press the pound key to repeat the scale. | Esta pregunta se trata sobre el servicio de respuesta automático del IRS. Califique su satisfacción con la facilidad de entender el menú y las instrucciones del sistema automático de respuesta. Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta u oprima la tecla de número para repetir la escala de calificación. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] NOTE: In addition to Delayed Reminder options above, add the instructions to Q4 as the first reminder. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] NOTE: In addition to Delayed Reminder options above, add the instructions to Q4 as the first reminder. | Go to step 5 |
| | 5 | These questions have to do with the IRS representative with whom you spoke. If you spoke to more than one representative, please consider the one with whom you spent the most time on the phone. | Las siguientes preguntas se tratan sobre el representante del IRS con quien habló. Si usted habló con más de un representante, por favor considere aquel con quien habló la mayor parte del tiempo. | | | Go to step 6 |
| Q3 | 6 | Rate your satisfaction with the courtesy of the representative who handled your call. Please press the star key to repeat the question. Please press the pound key to repeat the scale. | Califique su satisfacción con la cortesía del representante con quien habló. Por favor oprima la tecla de asterisco para repetir la pregunta u oprima la tecla numeral para repetir la escala de calificación. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] NOTE: In addition to Delayed Reminder options above, add the instructions to Q6 as the first reminder. | Go to step 7 |
| Q4 | 7 | Rate your satisfaction with the professionalism of the representative who | Califique su satisfacción con el nivel de profesionalismo del | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 8 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|--|---|---|---|
| | | handled your call. | representante con quien habló. | | | |
| Q5 | 8 | Rate your satisfaction with the representative's willingness to help you with your issue. | Califique su satisfacción con la disposición del representante para ayudarle con su problema. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 9 |
| Q6 | 9 | Rate your satisfaction with the knowledge of the representative. | Califique su satisfacción con el nivel de conocimiento del representante. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 10 |
| Q7 | 10 | Rate your satisfaction with how clearly the IRS representative explained your issue. | Califique su satisfacción con la explicación de su problema por parte del representante. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 11 |
| Q8 | 11 | Rate your satisfaction with how well the IRS representative listened to your concerns. | Califique su satisfacción con la manera en que el representante del IRS ha escuchado sus inquietudes. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 12 |
| Q9 | 12 | Rate your satisfaction with how clearly the IRS representative explained the next steps in resolving your discrepancy. | Califique su satisfacción con la claridad de la explicación proporcionada por el representante del IRS acerca de los pasos a seguir para resolver su discrepancia. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | Go to step 13 |
| Q10 | 13 | Rate your satisfaction with the length of time it took to complete your call from when you first reached a representative. | Califique su satisfacción con el tiempo que se tardó en completar su llamada desde el momento en que comenzó su conversación con un representante. | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | [Satisfaction 1-5, 9 scale] | If 1 or 2, go to step 14 If 3, 4, 5, go to step 16 |
| Q11 | 14 | Did you feel the time you spent on the phone with the representative was too long, too short or about right? | ¿Usted piensa que la cantidad de tiempo que pasó hablando con el representante fue muy larga, muy corta, o adecuada? | For Too long, press 1 For Too short, press 2 For about right, press 3 If You Are Not Sure, press 4 | Oprima 1 para muy larga Oprima 2 para muy corta Oprima 3 para adecuada Oprima 4 si no está seguro/segura | If 1 or 2, go to step 15 If 3 or 4, go to step 16 |
| Q12 | 15 | Please tell us why you feel that way. Begin speaking at the tone. Press any key when | Por favor, ¿díganos por qué piensa eso sobre la duración de | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to step 16 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|--|--|---|--|
| | | you are finished. | la llamada? Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | | | |
| Q13 | 16 | What was the reason you called <i>today</i> ? You may enter your response as soon as you know your answer. | ¿Cuál fue la razón por la cual llamó <i>hoy</i> ? Usted puede contestar la pregunta tan pronto como sepa su respuesta. | If to say you agree with the notice or letter but cannot pay, press 1 If to request an explanation of the notice or letter, press 2 If to request an extension to reply , press 3 If to request a copy of the notice or letter, press 4 If to check if the IRS has received the information you mailed or faxed in, press 5 If you called to receive a status update of your case, press 6 If you called for any other reason, press 7 To hear these choices again, press the pound key | Para decir que usted está de acuerdo con la carta pero no pueda pagar, oprima 1 Para pedir una explicación sobre la carta, oprima 2 Para pedir una extensión, oprima 3 Para pedir una copia de la notificación o carta, oprima 4 Para chequear si el IRS ha recibido la información mandada por fax o correo, oprima 5 Para chequear el estado de su caso, oprima 6 Por alguna otra razón, oprima 7 Para escuchar estas opciones de nuevo, oprima la tecla de número | If 2 then go to step 17, else go to step 19. If 2 then go to q14, else go to q16. |
| Q14 | 17 | Was the last notice you received from the IRS sent to you by regular or certified mail? | La última notificación de que recibió del IRS, llegó por correo regular o certificado? | If regular mail, press 1 If certified mail, press 2 If you're not sure, press 3 | Por correo regular, oprima 1 Por correo certificado, oprima 2 Si no está seguro/segura, oprima 3 | Go step 18 |
| Q15 | 18 | What could the IRS do to make the letter or notice you called about clearer? Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished. | ¿Que podría hacer el IRS para hacer la carta, o el aviso, que usted recibió más clara? Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to step 19 |
| Q16 | 19 | Including today, how many times have you called and discussed the particular issue raised in your notice or letter with an IRS representative? | Incluyendo hoy, ¿cuántas veces ha llamado y hablado con un representante del IRS acerca del problema planteado en la carta o aviso? | Press 1 through 4 for the number of times you have called Press 5 for 5 or more times | Oprima de 1 a 4 para especificar el número de llamadas o si ha llamado más de 5 veces oprima el 5. | Go to step 20 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|--|--|---|--|
| Q17 | 20 | How many minutes did you spend on this call today including any time on hold, but not including the time spent answering this survey? | ¿Cuántos minutos duro esta llamada el día de hoy? Incluyendo tiempo en espera, pero sin incluir el tiempo respondiendo a esta encuesta. | If less than 10 minutes, press 1 10 to 20 minutes, press 2 21 to 30 minutes, press 3 31 minutes or longer, press 4 To hear these choices again, press the pound key. | Menos de 10 minutos, oprima 1 10 a 20 minutos, oprima 2 21 a 30 minutos, oprima 3 Más de 31 minutos, oprima 4 Para escuchar estas opciones de nuevo, oprima la tecla numeral. | Go to step 21 |
| Q18 | 21 | Did the IRS representative answer all your questions today? | ¿Le respondió todas las preguntas que tenía hoy el representante del IRS? | For Yes, press 1 For No, press 2 If You Are Not Sure, press 3 | Si, oprima 1 No, oprima 2 Si no está seguro/segura, oprima 3 | If 2 or 3 go to step 22, if 1 then go to step 23 If 2 or 3 go to q19, if 1 then go to q20 |
| Q19 | 22 | What information did you need that the IRS representative did not provide? Begin speaking at the tone. Press any key when you are finished. | ¿Qué información necesitó durante la llamada que el representante del IRS no proporcionó? Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV Capture]. | [WAV Capture]. | Go to step 23 |
| Q20 | 23 | Will the information you received today eliminate the need for further calls on this issue? | Teniendo la información que recibió hoy, ¿piensa usted que se eliminará la necesidad de llamadas adicionales acerca de este problema en particular? | For Yes, press 1 For No, press 2 If You Are Not Sure, press 3 | Si, oprima 1 No, oprima 2 Si no está seguro/segura, oprima 3 | Go to step 24 |
| Q21 | 24 | Overall, how well did the IRS meet your expectations during your call today? | En general, ¿Qué tan bien ha cumplido el IRS con sus expectativas durante su llamada el día de hoy? | For Much better than expected, press 5 For Better than expected, press 4 For As expected, press 3 For Worse than expected, press 2 For Much worse than expected, press 1 | Mucho mejor de lo esperado, oprima 5 Mejor de lo esperado, oprima 4 Igual de lo esperado, oprima 3 Peor de lo esperado, oprima 2 Mucho peor de lo esperado, oprima 1 | If 1 or 2 then go to step 25; otherwise go to step 26. If 1 or 2 then go to q22; otherwise go to q23. |
| Q22 | 25 | Please share how the IRS can improve so that they would have better met your expectations during your call today. Begin speaking at the tone. Press any key when | Por favor, comparta su opinión sobre cómo el IRS puede mejorar para cumplir sus expectativas más | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to Step 26 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|---|---|---|---|
| | | you are finished. | efectivamente. Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | | | |
| Q23 | 26 | The IRS continually looks for ways to improve its service to taxpayers who contact them. We would like to give you an opportunity to provide comments or suggestions for improvements. We welcome your feedback. You can begin speaking at the tone. Press any key when you are finished. | El IRS busca continuamente maneras de mejorar los servicios que les ofrece a los contribuyentes. Nos gustaría darle la oportunidad de proveer comentarios o sugerencias para mejorar. Apreciamos todos sus comentarios. Comience a hablar cuando escuche el tono. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to step 27 |
| Q24 | 27 | The IRS periodically asks FMG to do additional research on taxpayer services. Would you be willing to be contacted by FMG to participate in future IRS research such as focus groups and other surveys on taxpayer services? If so, please provide us with your phone number and email address if you have one. Our authority for requesting the information is 5 USC. and 26 USC 7801. 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. Research participants may receive a small monetary incentive to participate depending on the research project. | El IRS le pide periódicamente a FMG que conduzca estudios adicionales acerca de los servicios al contribuyente. ¿Estaría usted dispuesto a ser contactado por FMG en el futuro para participar en estudios para el IRS como grupos de enfoque y otras encuestas acerca de los servicios al contribuyente? Si es así, indíquenos su número de teléfono y, si lo tiene, su correo electrónico. Nuestra autoridad para solicitar información es "5 USC" y "26 USC 7801". La información que usted proporcione puede ser compartida con un contratista del IRS cuando sea | If you would like to participate, press 1. If you do not want to participate, press 2. | Si le gustaría participar, oprima 1 Si no le gustaría participar, oprima 2 | If 1, go to step 28 If 2, go to step 32 If 1, go to q25 If 2, then go to "that completes..." |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|--|--|--|---------------|
| | | | <p>autorizado por la ley. El contratista está obligado a seguir las protecciones de confidencialidad exigidas por la Ley de Privacidad y/o de la sección 6130 del Código de Impuestos Internos. Participantes en el estudio pueden recibir un pequeño incentivo monetario para participar dependiendo en el proyecto.</p> | | | |
| Q25 | 28 | Please enter your 10-digit telephone number, including area code. | Por favor marque los diez dígitos de su número telefónico, incluyendo el código de área. | [Enter 10 digits] | [Enter 10 digits] | Go to step 29 |
| | 29 | You entered: (XXX) XXX-XXXX | Usted marco: (XXX) XXX-XXX | If this is correct, press 1. To re-enter, press 2. | Si este es su número correcto, oprima 1 Para corregirlo, oprima 2. | Go to step 30 |
| Q26 | 30 | Please state and spell your e-mail address. Press any key when you are finished. | Por favor diga y deletree su dirección de correo electrónico. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to step 31 |
| Q27 | 31 | Please state and spell your first and last name. Press any key when you are finished. | Por favor diga y deletree su nombre completo, incluyendo su primer nombre y apellido. Oprima cualquier tecla cuando termine. | [WAV Capture] | [WAV Capture] | Go to step 32 |
| | 32 | That completes the survey; however, we are required by law to report to you the OMB Control Number for this public information request. That number is 1545-2250. In addition, if you have any comments about the time used to complete this survey or ways to improve the survey, you may write to the IRS. | Esto completa la encuesta. Estamos obligados por ley a informar a usted el número de control de OMB para esta solicitud de información pública. Este número es 1545-2250. Además, si usted tiene algún comentario sobre el tiempo empleado para completar esta encuesta o formas de mejorar la encuesta, le puede escribir al IRS. | | | Go to step 33 |

FINAL SB/SE AUR Toll-free IVR Survey
Revised - 3/19/2015

| | | | | | | |
|-----|----|--|---|--|--|--|
| Q28 | 33 | Would you like the address to mail your comments? | ¿Desea la dirección para enviar sus comentarios? | If Yes, press 1 If No, press 2 | Si, oprima 1 No, oprima 2 | If 1, go to step 34 If 2, go to step 35 If 1, go to "Mail your comments..." If 2, go to q29 |
| | 34 | Mail your comments to: Internal Revenue Service, Special Services Section, SE:W:CAR:MP:T:M:S, 1111 Constitution Ave. NW, Room 6129, Washington, DC 20224. | Envíe sus comentarios a: Internal Revenue Service, Special Services Section, SE:W:CAR:MP:T:M:S, 1111 Constitution Ave. NW, Room 6129, Washington, DC 20224. | To repeat this address, press 1. Otherwise, press 2. | Si necesita repetir la dirección, oprima 1 De lo contrario, oprima 2 | Go to step 35 |
| Q29 | 35 | 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 toll-free telephone number. | Si usted ha sido incapaz de resolver problemas específicos con su asunto de impuestos a través de los canales normales del IRS, o se enfrenta ahora a una dificultad considerable debido a la aplicación de la ley tributaria, le recomendamos a ponerse en contacto con el Servicio del Defensor del Contribuyente al número gratuito de teléfono. | If you would like the telephone number of the Taxpayer Advocate, press 1. Otherwise, press 2. | Si desea que el número de teléfono del Defensor del Contribuyente, oprima 1. De lo contrario, oprima 2. | If 1, go to step 36 If 2, go to step 37 If 1, go to "The toll free..." If 2, go to "Thank you..." |
| | 36 | The Toll-Free Taxpayer Advocate phone number is 1-877-777-4778. | El número de teléfono del Defensor del Contribuyente es 1-877-777-4778. | To repeat this telephone number, press 1. Otherwise, press 2. | Para repetir este número de teléfono, oprima 1. De lo contrario, oprima 2. | Go to step 37 |
| | 37 | Thank you for participating in this survey. Your information will help improve the services provided by the IRS. On behalf of the IRS and FMG, thank you. Goodbye. | Gracias por participar en esta encuesta. Su información ayudará a mejorar los servicios prestados por el IRS. En nombre del IRS y de FMG, muchas gracias. Adiós. | | | |