多元、公平、包容与归属感战略行动计划

2025-2029

税务局的多元、公平、包容与归属感

优先考虑多元、公平、包容与归属感，对于实现Washington州税务局 (Washington State Department of Revenue, DOR) 的使命、对于我们的工作场所、州居民以及纳税人而言都至关重要。多元化视角能带来更多附加值，从而激发创造性的洞见与解决方案，更好地完成我们的使命。第22-04号行政命令：实施Washington州促进公平反种族主义 (Pro-Equity Anti-Racism, PEAR) 计划与行动指南，支持所有内阁机构制定PEAR战略行动计划。税务局的多元、公平、包容与归属感 (Diversity, Equity, Inclusion, and Belonging, DEIB) 战略行动计划满足了第22-04号行政命令对各机构的要求。有关多元、公平、包容与归属感等术语的定义，请参阅 Washington State Glossary for Inclusive and Equitable Workplaces（《Washington州包容与公平工作场所词汇表》）。

通过包容与归属感举措，我们提高了来自各种背景员工的参与度。这增强了员工对客户和组织的忠诚度，并与全州各社区建立了信任，从而帮助我们实现以最高水平自觉纳税守法为导向的机构愿景。这种方法提高了机构内外的生产力水平，并带来了更高的个人满意度。

多元且包容的工作场所确保DOR不仅能反映本州的人口构成，还能更好地了解我们所服务的社区。我们的机构必须与Washington州各社区建立并保持良好关系，增进彼此信任，以便他们更好地了解税务管理，并充分参与进来，确保我们的机构能够公平地执行本州税法并践行公共服务公平。

我们将确保税收得到公平征收并返还给全州各社区，从而为Washington州所有社区的州居民、企业、教育、民政服务、医疗卫生、公共安全以及自然资源带来公平的成果。

我们的机构致力于营造一个包容、公平并具有归属感且尊重和颂扬多元化的环境。我们致力于确保所有员工和客户，不论其种族、肤色、年龄、残障情况、性别、性别认同或表达、宗教、国籍、退伍军人身份或婚姻状况如何，都能感受到尊重与支持。我们的目标是营造一种倡导公平并接纳每个人独特观点和贡献的文化。

我们认识到，实现真正的公平、包容与归属感需要持续的承诺与积极的行动。因此，我们致力于维护并定期更新本DEIB战略行动计划，以确保在这些领域持续取得进展。我们坚信多元化能凝聚社区力量并推动创新，我们承诺将继续推进秉持这些原则的各项举措。

公平与社区伙伴关系团队

公平与社区伙伴关系团队设于Executive Division（执行处），负责管理DEIB计划，以确保将DEIB融入税务局的一切工作之中。

公平与社区伙伴关系团队及DEIB计划得到高级运营助理处长Heidi Geathers的支持。

公平与社区伙伴关系经理Dontae Payne。

Dontae此前曾担任Office of the Governor（州长办公室）民权与种族正义高级政策顾问。此外，他还曾任职于州长对外事务团队和选民服务处，并曾担任美国众议院地区副主任。Dontae还担任Olympia市市长，在当选时，他是Olympia 164年历史上首位当选或被任命为市长的非裔美国人及公开同性恋者。

员工参与度与归属感经理Joanna Falcatan。

Joanna领导本机构的包容、多元与公平委员会 (Inclusion, Diversity, and Equity Committee, IDEC)，负责监督员工资源小组，并担任我们夏威夷原住民、亚裔和太平洋岛民 (Hawaiian, Asian, Pacific Islander, HAPI) 员工资源小组的执行发起人。除了与我们的人力资源部合作外，她还与全机构的领导及员工协作，制定并落实提升员工参与度与归属感的实践举措。Joanna还积极参与州级事务，包括担任 Workforce Empowerment Collaborative（劳动力赋权协作组织）的成员。她在Washington州政府工作了25年多，主要从事人力资源相关工作，并在税务局大家庭工作了10余年。Joanna热切期待通过参与度与归属感建设，继续为员工的DEIB之旅提供支持。

客户参与与公平经理Perla Gamboa。

Perla在进入州政府工作前，曾担任Tacoma移民与难民事务委员会委员，并在Pacific Lutheran University教授西班牙裔研究长达六年。在过去的12年里，她在州政府的工作始终以对公平的坚定承诺为指引，重点关注社区参与、服务获取与无障碍服务，以及扩大包容性的政策。在Office of Equity（公平办公室）担任了一年的语言无障碍经理后，Perla重返税务局，领导DEIB计划的对外事务工作。在此职位上，她与Customer Experience and Communications Division（客户体验和沟通部）的人员密切合作，确保社区的声音和客户的意见切实融入并塑造DOR的各项流程。Perla还兼任DOR的无障碍服务协调员。

DEIB计划

在税务局，我们的目标是反映本州的多元化以及我们所服务人群的多元化。本着这一精神，我们拓展了DEIB计划。该计划的基础包括：

- 内部聚焦与问责，包括培训、招聘和留任。

- 文化胜任力与归属感，包括以人为本的工作，例如我们的包容、多元与公平委员会 (IDEC) 、员工资源小组以及DEIB倡导者。
- 客户与社区参与，包括我们的PEAR/Impact团队、Business Advisory Council（商业咨询委员会）、Tribal Partnerships Program（部落伙伴关系计划）以及语言无障碍工作

提升和颂扬我们的DEIB工作至关重要。税务局各处室将继续在 DEIB 跟踪器 (DEIB Tracker)（英文） 中跟踪和评估我们的工作成效。

DEIB基础与策略概述

税务局是一家税务管理机构，致力于构建包容、公平且透明的税收体系，公平地服务于所有州居民和企业。本DEIB战略行动计划概述了我们的目标、策略与行动，以确保公平处于我们运营与服务交付的核心位置。

该机构的DEIB计划与全机构各处室合作，以更好地反映本州的多元化以及我们所服务人群的多元化。为税务局的每个人以及我们所服务的社区培养尊重与归属感。该计划包含三个基础领域：

- 内部聚焦与问责。
- 文化胜任力与归属感。
- 客户与社区参与。

DEIB基础图表

制定DEIB基础图表旨在确定税务局的重点关注领域。税务局的各个处室将根据下方机构DEIB基础图表中确定的领域，制定相应的策略和绩效考核指标。

内部聚焦与问责		文化胜任力与归属感	客户与社区参与	
就业	培训	温馨包容的工作场所 - IDEC - 员工资源小组 (Employee Resource Groups, ERG)	了解我们的客户 - PEAR团队	我们如何与多元化客户互动 - 企业支持服务 - 非营利组织服务 - 无障碍服务
招聘	DES培训计划	文化	人口统计学数据	语言无障碍与翻译
留任	自主培训计划	多元化	商业咨询委员会	纳税人教育
晋升机会	DOR核心模块	庆祝活动	我们对客户的影响	公平待遇

公平与社区伙伴关系团队将通过与各处室领导和员工、员工资源小组、客户及其他已确定的相关利益方进行协商，确保既定目标的落实，推行并实施各项策略，以实现理想成效。

DEIB战略行动计划

本DEIB战略行动计划体现了税务局致力于管理更公平、更公正税收体系的承诺。通过专注于无障碍服务、公平性、社区参与、员工多元化以及问责制，该团队旨在为所有纳税人、州居民和社区带来持久的积极改变。该计划将定期进行审查和更新，以确保其有效性，并能积极应对新出现的需求和挑战。

愿景

成为税务管理与公共服务领域值得信赖的引领者，努力构建一个不论背景或社会经济地位如何，所有个人和企业都能公平获取资源、机会和福利的税收体系，为建设公平公正的社会贡献力量，从而实现最高水平的自觉守法。税务局必须继续与Washington州各社区建立并保持良好关系与信任，使他们能够更好地理解税务管理，并充分参与到机构公平执行Washington州税法和实现公共服务公平的进程中。

DEIB战略

1.培养多元且包容的员工队伍（机构内部重点）

2.促进税收政策与管理的公平性（机构外部重点）

3.加强社区参与和外联

4.提升无障碍服务与包容性

5.确保问责制与透明度

我们推进DEIB举措的方法（我们将如何开展？）

1.政策审查与改革

- 对现行税收政策开展全面审查，以发现并纠正不公平之处。
- 与政策制定者和相关利益方合作，制定公平的税收立法。

2.数据收集与分析

- 改进数据收集方法，以更好地获取人口统计信息，并找出纳税人与客户之间的差距。
- 利用数据驱动的洞见为决策和政策制定提供依据，例如建立机构DEIB仪表板。多元化仪表板使DEIB工作人员、机构领导和其他员工能够跟踪在提升DOR员工队伍多元化方面取得的进展。

3.培训与文化胜任力及归属感

- 按照州长行政命令的规定，完成面向全体员工的强制性公平培训计划。
- 继续营造以多元、公平、包容与归属感为核心的持续学习和改进文化，培养具备文化胜任力的员工。
- 庆祝和/或表彰来自各种多元文化的重大贡献、纪念日和节日。

继续积极联动包容、多元与公平委员会 (IDEC) 和员工资源小组。

4.社区伙伴关系与相关利益方合作

- 开展社区伙伴关系分析，并与包括倡导组织和商界领袖在内的多元化相关利益方及社区互动，共同制定公平的解决方案。
- 成立咨询委员会，就公平举措持续提供反馈和指导。

5.资源分配

- 机构领导将鼓励并允许员工利用工作时间为推进我们的DEIB战略做出贡献。
- 优先进行预算分配，以支持公平举措并满足边缘化社区的需求。
- 为促进税收公平的项目和服务争取资金。

6.沟通传播

- 加强我们的语言无障碍工作。
- 每季度就DEIB战略和方法与机构员工保持持续沟通。
- 与我们的客户沟通实现最高水平自觉守法的重要性。这将确保我们继续致力于公平、公正地执行Washington州税法，为全州所有社区创造机遇。 这种方法有助于纳税人理解税务局为何征收税款，以及这些税款将用于为所有Washington州居民提供服务和资源。

DEIB支持机构目标

机构目标

劳动力管理：吸引并培养最优秀的团队。

DEIB战略：培养包容性的员工队伍。

预期成效

- 反映我们在Washington州所服务人群的多元化员工队伍。
- 保持包容且优先考虑员工和客户归属感的工作环境。

工作重点

- 评估已完成或正在进行的工作进展状况。
- 继续改进我们的反偏见培训和导师指导计划。
- 审查并改进我们的招聘、留任和晋升策略，以增强税务局内部的多元化。
- 从法律和机构政策规定的受保护群体入手，开发更多培训内容。
- 制定绩效和处室策略。
- 为全体员工提供持续的公平培训和职业发展机会。
- 审查机构员工参与度调查的结果。
- 成立员工资源小组 (ERG)，以支持多元化的员工群体。
- 通过文化意识活动和表彰来颂扬多元化。
- 提供注重包容性管理和团队建设的领导力培训。
- 将DEIB目标和指标纳入所有经理和主管的绩效评估中。
- 对现有员工开展全面的人口统计学分析，以找出差距。
- 与多元化的专业组织和教育机构合作开展定向招聘。
- 评估并改进针对代表性不足员工的导师和资助计划。
- 设立多元化招聘评审小组并实施基于公平的招聘流程，以最大限度减少偏见。

机构目标

税收与项目管理：简化、教育并执法。

DEIB战略：促进税收政策与管理的公平性。

预期成效

- 缩小不同人群之间的税收负担差距。
- 改善成效，以实现机构提高自觉守法水平的愿景。

工作重点

- 制定并共享用于管理和政策工作的标准化公平框架。

- 审查现有政策和税务管理实践，以找出不公平之处和改进机会。
- 提出加强Washington州居民公平性的政策或流程变更建议。
- 针对新老员工开发标准化培训，内容涵盖如何识别和报告税收公平问题。

机构目标

客户体验：建立关系。赋能成功。

DEIB战略：加强社区参与和外联。

预期成效

- 与多元化社区建立更稳固的关系。
- 增进与边缘化社区的互信。

工作重点

- 与社区组织建立伙伴关系，以更好地了解并满足代表性不足群体的需求。
- 通过针对性的外联项目，提高公众对纳税人权利与责任的认识和教育。
- 举办社区论坛和倾听交流会。
- 定期评估和调整各项服务，以确保其公平与包容。

机构目标

客户体验：建立关系。赋能成功。

DEIB战略：确保问责制与透明度。提升无障碍服务与包容性。

预期成效

- 通过清晰、诚实的沟通和畅通的信息获取渠道增进公众信任。
- 改善残障人士获取服务的途径。

工作重点

- 加强我们的语言无障碍工作。
- 建立考核指标和报告机制，以跟踪公平目标的进展情况。
- 发布有关税务局公平举措及成效的报告。
- DEIB团队将对机构内各处室制定的DEIB政策、目标和策略的落实情况进行问责。
- 升级设施和服务，使其更具无障碍性。
- 确保所有沟通和服务均可供多元化群体获取，包括残障人士和非英语母语人士。
- 在2026年4月前达到数字无障碍标准网页内容无障碍指南 (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG 2.1)。

机构目标

促进创新：创意创造价值。

DEIB战略：利用思维多元性并鼓励创造性的解决方案和方法。

预期成效

- 员工将通过重视和利用思维多元性来支持创新文化。
- 监督实际使用人工智能 (artificial intelligence, AI) 时对公平性可能带来的潜在风险。

工作重点

- 员工必须营造一个鼓励采纳多元视角和创意的环境，以实现创造性解决问题并改善工作成效。
- 简化税务流程，以降低复杂性并提高所有纳税人的理解度。

时间表与重要里程碑 (2025-2029)

第1年：奠定基础

- 开展人口统计学分析、持续公平评估以及初步的DEIB培训。
- 咨询包容、多元与公平委员会，征求对DEIB战略和举措的反馈意见。
- 继续支持并成立新的员工资源小组。

第2年：实施与融合

- 启动定向招聘和社区参与举措。
- 根据持续公平评估的结果落实政策变更。
- 在岗位职责说明中确立公平胜任力要求。

第3年：评估与调整

- 对DEIB进展进行中期审查。
- 根据数据和反馈调整策略与行动。
- 根据洞见深化社区伙伴关系并改善服务交付。

第4年：拓展与创新

- 探索新举措和创新实践，以深化DEIB目标。
- 推广成功项目，并在其他部门间分享最佳实践。
- 继续监督、评估并汇报进展情况。
- 全面审查并更新DEIB战略行动计划。

第5年：更新DEIB战略行动计划

- 进行全面更新，为下一个五年期做好准备。
- DOR战略业务计划公平性审查。

如需帮助或索取本文件的其他格式版本，请访问DOR网站dor.wa.gov或致电360-705-6705。电传打字机(Teletype, TTY) 用户可通过拨打711使用WA转接服务。

编制部门: 客户体验和沟通部 EXEC0003-ZH-HANS 2026年8月11日