

# 2003 主要業務報告

2003. 2

稅務管理課

## 보 고 순 서

- 효율적인 징수체계 확립으로 세입목표 달성
- 세무행정서비스 만족도 제고
- 세외수입 목표달성을 위한 지도·관리 강화
- 체납정리의 지속추진
- 지방세 신용카드 납부제 지속시행
- 납세홍보 활동 강화로 신뢰세정 구현

## 2003. 주요업무계획

### I. 효율적인 징수체계 확립으로 세입목표 달성

#### □ 세 입 목 표

(단위 : 백만원)

세 목 별	2003예산 (A)		2002예산 (B)		비 교 (증·감)		비 고
	구성비(%)	구성비(%)	금 액	비 율			
합 계	62,112	100	59,203	100	2,909	4.9	
재 산 세	11,868	19.1	11,295	19.1	573	5.1	
구 종합 토 지 세	26,976	43.4	25,976	43.9	1,000	3.9	
면 허 세	1,076	1.7	1,056	1.8	20	1.9	
세 사 업 소 세	21,083	34.0	19,892	33.6	1,191	6.0	
과 년 도	1,109	1.8	984	1.6	125	12.7	

#### □ 세 입 여 건

- 구세는 재산세, 종토세 등이 보유세적인 성격으로 과세표준 등이 대폭 인상되지 않는한 세입의 큰 상승을 기대하기가 어려운 실정으로,
- 이러한 세정여건에 능동적으로 대처하고 납세자의 서비스 욕구를 충족하면서 세수목표의 차질없는 달성에 만전을 기하고자 함

#### □ 추 진 계 획

- 세무종합시스템을 활용 세원관리의 효율성 제고
- 자진납부 유도 징수율 제고 노력 강화
  - 납세안내문 발송 납부독려, 인터넷 및 지역홍보매체 활용, 입간판 설치 등
- 반송고지서 주소조회 및 주민(법인)등록번호 미입력자 보완으로 정확한 송달
- 지방세 인터넷 및 카드 납부 홍보 강화
- 세입실적 분석 평가 보고회 : 년 4 회
  - 매분기 부진사항 원인분석 및 대책강구
- 동별 책임 담당자 지정 징수독려 강화
- 채납 발생시 적기 채권 확보

## II. 세무행정서비스 만족도 제고

### □ 민원안내 및 세무부서 접근성 제고

- 지방세관련 홍보물 비치
  - 지방세 납부안내문 및 납세편의시책 등 홍보물 비치
- 세무관련 각종 신청처리절차 정보 제공
  - 홈페이지등에 게재
- 자진신고납부 유도
  - 인터넷납부 및 카드납부제도 홍보 전개
  - 전자고지제도(2003.6.1시행예정) 홍보
  - 민원용 세무관련 도서 비치 - 해설책자, 법령집, 홍보물

### □ 세무공무원의 업무처리 태도 제고

- 고객의 입장에서 적극적·합리적으로 민원처리
  - 고객이 요구하는 내용에 대한 적극적 청취
  - 관련법규를 충분히 검토후 해결방안을 모색
  - 사실확인 및 현장조사가 필요한 경우 확인처리
  - 직원들의 전문지식·관련법규 습득 및 능숙한 업무처리를 위한 교육 실시
- 민원상담창구 운영 및 안내도우미 배치
  - 업무에 능숙한 직원으로 1일 2교대로 배치

### □ 고객이 만족할 수 있는 서비스 제공

- 친절·성실한 고객처리 자세로 세무행정 만족도 제고
  - 전화응대시 신속하고 친절하게 상담
  - 방문고객은 일어서서 인사후 상담용 의자를 권한후 대화
  - 민원처리시간은 이행목표처리시간 이내로 처리 운영
- 친절상담을 위한 민원창구 쾌적한 환경 조성
  - 냉·온수 음료대 및 상담용 의자 비치
  - 창구별 안내판설치, 조화·생화 등 비치

### □ 세무공무원 사기 앙양 제고

- 전화친절이 받은 직원 및 친절감사서한 받은 직원 우수공무원 표창 등 인센티브 부여

### III. 세외수입 목표달성을 위한 지도·관리 강화

#### 1) 세입 목표

(단위 : 백만원)

세 목 별	2003예산		2002예산		증·감		비 고	
	구성비(%)	구성비(%)	금 액	비 율				
총 계	43.127	100	52.733	100	△9.606	△18.2		
경상적 수입	소 계	23.728	55.0	24.063	45.6	△335	△1.4	
	재산임대수입	220	0.5	173	0.3	47	27.3	
	사용료수입	3,172	7.4	2,985	5.6	187	6.3	
	수수료수입	4,674	10.8	4,250	8.1	424	10.0	
	징수교부금	14,717	34.1	14,972	28.4	△255	△1.7	
	이자수입	945	2.2	1,683	3.2	△738	△43.9	
임시적 수입	소 계	19,399	45.0	28,670	54.4	△9,271	△32.3	
	재산매각수입	737	1.7	4,304	8.2	△3,567	△82.9	
	순세계잉여금	14,370	33.3	19,274	36.5	△4,904	△25.4	
	이월금	0	0	919	1.7	△919	△100.0	
	융자금회수수입	4	0.1	7	0.1	△3	△50.0	
	부담금	0	0	390	0.7	△390	△100.0	
	잡수입	2,730	6.3	2,582	4.9	148	5.7	
	과년도수입	1,558	3.6	1,194	2.3	364	30.5	

#### □ 추진계획

- 2003년 세입목표 추진 강화
  - 2003년 목표액 달성 대책수립계획 시달(2003. 1월)
  - 세외수입부서 지도·관리 강화로 세입목표 달성
- 세외수입 체납금 특별정리기간 운영
  - 상반기 : 2003. 7. 1 ~ 9.30(3개월)
  - 하반기 : 2003. 10. 1 ~ 12.31(3개월)
  - 결산기 : 2004. 1. 1 ~ 2.29(2개월)
  - 주요추진내용
    - 체납자에 대하여 재산조회 후 채권확보
    - 소재불명 및 무재산 등으로 징수 불가능한 체납세 과감한 불납결산
- 신규 수입원의 지속적 발굴
  - 무단 점·사용 시설 색출 세입화
  - 무료 제공시설 유료화 추진
- 세외수입 추진실적 평가 실시
  - 세외수입 징수실적 분석 : 분기별 1회 (연4회)
  - 징수대책 보고회 개최 : 상·하반기 및 결산기
  - 실적 평가를 통한 우수부서 및 유공공무원 표창 사기 영양

#### IV. 체납정리의 지속추진

□ 체납 현황 (2002. 12월 31일 현재)

		총 351,113건 32,927백만원	
○ 현년도 : 200,849건 → 15,669백만원	구세	16,559건	1,335백만원
	시세	184,290건	14,334백만원
○ 과년도 : 150,264건 → 17,258백만원	구세	27,599건	2,527백만원
	시세	122,665건	14,731백만원

□ 정 리 목 표

- 현 년 도 : 체납액의 50% 이상
- 과 년 도 : 체납액의 15% 이상

□ 중점추진사항

- 체납정수율 제고를 위한 강력한 정수활동 지속추진
- 체납자료 기초자료 일제정비 추진
- 고질·고액 체납자 제재 조치 강화
- 정수 불가능한 체납세 과감한 결손처분 및 사후관리체제 강화

□ 세부 정수 대책

- 체납정리 기간 설정 운영
  - 2002결산기 : 2003. 1. 1 ~ 2. 28 ( 2개월간 )
  - 상 반 기 : 2003. 5. 1 ~ 6. 30 ( 2개월간 )
  - 하 반 기 : 2003.10. 1 ~ 11. 30 ( 2개월간 )
- 체납액 자진납세 분위기 조성을 위한 홍보 강화
  - 인터넷, 반상회, 영등포구소식지, 지역신문, 입간판 설치 등
- 체납자 재산압류, 관허사업 제한 및 금융거래 신용불량자 통보 등 제재 강화
- 체납자 재산압류를 위한 전국 재산조회 철저(연4회)
- 자동차세 고질 체납차량 번호판 영치 확행
- 실익있는 압류 부동산 및 차량 공매 의뢰
- 체납고지서 적정 송달을 위한 오류 주민(법인)등록번호 및 주소지 수정
- 정수 불가능 체납금 과감한 불납결손 처분

## V. 지방세 신용카드 납부제 지속시행

납세자에게 납기연장 및 분할납부의 효과 등 실질적인 혜택을 주고 지방세의 징수율을 높일 수 있는 “지방세 신용카드 납부제”를 지속적으로 시행하여 납세자의 납부편의를 도모하고 세입증대에 기여하고자 함.

### □ 관련근거 및 추진경과

- 2000. 1. 지방재정법시행령 제73조 개정
  - 카드사도 수납대행기관으로 지정 가능
- 2000. 3. LG카드(주)와 지방세 수납대행계약 체결
  - 인터넷에 의한 카드론(대출) 및 할부납부제 시행
- 2002. 8. 삼성카드(주)와 지방세 수납대행계약 체결
  - 일반카드 사용과 동일하게 일시불 결제시 수수료 미 징구

### □ 문제점

- 납부가능한 카드사의 제한으로 납세자 불편 초래
  - 현재 납부가능한 카드사 : LG카드(주), 삼성카드(주)
- 납세자의 인식부족 인한 신용카드납부제의 홍보가 필요

### □ 주요추진사항

- 지방세 신용카드 수납대상 카드사 확대 - 현재 LG카드, 삼성카드
  - 향휴 BC, 국민, 외환카드 등 주요카드사 참여 예정
- 가맹점수수료 문제가 해결됨에 따라 본격적인 신용카드납부제 실시
- 카드승인단말기(CAT기) 또는 무인수납단말기 설치
- 신용카드 수납업무를 카드사 직원이 직접 처리
- 신용카드납부제 홍보계획을 수립하여 적극 추진

### □ 기대효과

- 납세자가 요구하는 실질적인 신용카드납부제 실시
  - 일시불 납부시 수수료를 부담하지 않아 수수료 문제 해소
  - 납기연장의 효과 및 현금부족시 할부납부로 납세자에게 실질적인 혜택부여
- 수납기관이 추가됨에 따라 납세자에게 다양하고 편리한 납부방법 제공

## VI. 납세홍보 활동 강화로 신뢰세정 구현

- 모든 세무공무원이 홍보요원이라는 자세를 가지고 홍보 실시
- 인터넷홈페이지 세무분야에 지방세관련 내용들을 최신자료로 지속 보강
- 토지수용, 건물사용승인 등 각종 업무추진시 지방세 관련내용의 개별홍보 실시
  - 관련부서에 안내·홍보 문안을 송부하여 납세자에게 안내·홍보토록 조치
- 개정된 지방세 법령 및 조례, 구제제도 등 안내
- 체납처분시 예고제실시로 사전납부안내를 통한 민원발생 예방
- 지방세에 대한 지속적인 홍보로 성실 납세풍토 조성
  - 「2003알기쉬운 지방세」 홍보책자를 세무종합민원실에 비치 및 배부
  - 영등포구 인터넷홈페이지를 통한 홍보
  - 영등포구소식지 및 지역신문, 영등포뉴스 등 이용 홍보
- 체납처분 시 「담당자」 실명제 실시 - 체납독촉장, 안내문 등에 담당공무원 명기
- 세무행정서비스현장 이행표준 실천으로 고객 만족 서비스 향상