

## 手記 OCR납부제의 도입·시행

안 용 섭  
대구광역시 세정담당관실

### I. 序 說

우리의 세무전산화 수준을 돌이켜 보면, 지방세 부과·징수 업무에 전산화를 도입한 지도 십년이 넘게 흘렀지만 아직 까지 완벽한 지방세 통합전산망을 구축 하지 못하고 있는 실정이다. 지난 94년 말 지방세 비리방지과 과세자료의 철저한 관리를 통한 과세누락을 방지하고 과세된 세금의 철저한 수납과 체납된 지방세에 대한 징수율을 높이므로서 신뢰세정을 구현하고 지방세정의 능률화와 공평과세의 기반을 구축한다는 목표로 우리 지방세 업무에도 본격적으로 전산화를 도입하게 되었다.

이러한 지방세 전산화는 도입초기에

많은 시행착오를 거듭하면서 지금현재 상당한 수준에 도달한 것은 사실이지만 아직 본격적인 정보화시대에 대응하는 완벽한 세무전산화의 구현에는 미흡한 실정이다.

다가오는 정보화 사회에서는 납세자가 과세관청을 직접 방문하여 고지서를 발급받아 금융기관에 납부하는 종전의 지방세 납부방식으로는 납세자에게 만족을 주는 행정서비스를 기대하기 어려운 실정이다. 또한 행정의 주인인 납세자에게 지방세납부 편의를 보장하고 양질의 높은 서비스를 제공하는 것이 앞으로 우리 세무공무원이 지향해야 할 과제라면 지방세 부과·징수의 전산화 추진은 궁극적으로 납세자에게 질높은 세무

행정 서비스를 제공하는 하나의 수단이 될 수도 있다.

이러한 지방세 전산화로 종전의 불편한 납부방법을 개선함으로써 세무민원을 간단히 해결하는 방안의 모색이 필요한 실정이다.

종전 세무전산 추진에 있어서 전산전문가만이 알아서 처리하면 되고 세무공무원은 지방세 부과·징수의 차질없는 집행만 하면 된다는 것으로 지방세 전산화에 매우 소극적인 자세를 보인 것도 사실이다.

그러나 급변하는 세계화·정보화 시대에 있어서는 종전의 이러한 사고방식으로는 지방세 전산화를 효과적으로 추진할 수 없을 뿐만 아니라 지방세 전산화와 관련된 전문적인 지식을 쌓고 활용하는데 세무공무원의 적극적이고 능동적인 인식전환이 무엇보다도 요구되는지도 모른다.

이러한 세무환경의 변화에 적극적으로 부응하기 위하여 현재 대구시에서는 1999년도에 1인 1PC를 도입, 전산망을 구축하고 인터넷망을 연결하여 신속한 정보 교환 처리를 통한 세무행정의 효율을 높이기 위해 세무전산화 노력에 최선을 다하고 있으며, 효과적인 세무전산화 추진을 위하여 전 공무원이 워드프로세

스 자격증 소지와 전산전문지식 함양에 각별한 노력을 경주하고 있다.

그간 대구시에서 추진해 온 지방세 전산화를 재검토해 보는 일환으로 현재 시행하고 있는 수기 OCR납부서에 대한 현황 소개와 운영상 나타나는 문제점과 그 개선책을 제시함으로써 아직 도입하지 않고 있는 자치단체에 대하여 세무전산화 구축시 도움이 되었으면 한다.

## II. 手記 OCR納付制의 導入

### 1. 電算化 推進背景

지방세정 50년사에 가장 큰 오욕을 남기고 지방행정에 대한 국민의 불신을 초래한 세무부정 사건을 겪으면서 정부에서는 지방세 운영상의 문제점을 개선하고 업무추진상 발생할 비리의 소지를 완전 차단함으로써 『깨끗한 정부』 구현에 앞장서는 지방세정체제 구축을 위한 『지방세무부정방지 10대시책』 중 최우선과제로 전산화를 추진하게 된 것이라 볼 수 있다. 물론 그 전부터 지방세 전산화를 추진하고 있었지만 본격적으로 추진한 것은 이 시점부터가 아닌가 생각된다.

우리시는 정부의 지방세무부정방지

10대시책 추진을 위한 실천계획에 따라 ① 지방세 관련 모든 업무의 완전전산화, ② 모든 고지서·납부서는 전산출력하며, ③ 공무원의 현금징수를 절대금지하고, ④ 지방세수납을 금융기관에서만 취급토록 하며, ⑤ 기관장 책임하에 일일결산을 확행하고, ⑥ 지방세정 홍보와 정보공개로 신뢰세정 구현을 목표로 기본방향을 설정하여 '95년부터 지방세 전산화를 적극적으로 추진하게 되었다.

또한 1994년말 지방세법 개정으로 자진납부방식에 의하여 납부하던 등록세가 신고납부 방법으로 변경됨에 따라 납세의무자는 과세관청을 방문하여 신고한 후 OCR고지서를 발부받아 금융기관에 납부하도록 함으로써 소액인 등록세를 신고하기 위해 일일이 과세관청을 방문해야 하는 불편은 혼잡한 도시교통 상황을 감안할 때 상당한 부담을 주는 것이다. 따라서 우리시에서는 이러한 불편과 부담을 해소하고 세무행정의 능률향상을 위하여 납세의무자가 직접고지서를 작성한 후 금융기관에 납부하면 전산으로 처리할 수 있는 수기 OCR납부제도를 도입하여 정액등록세에 한하여 1997년 2월부터 시행하여 납세자 지향적인 행정서비스를 제공함으로써 호평을 들었으며, 담당기관도 업무부담을 줄

임으로써 세무행정의 능률향상에 기여하게 되었다.

## 2. 電算化 實態

### 1) 意 義

지방세 전산화란 한마디로 정의하기는 어렵지만 대체로 “과세자료 입력에서부터 세액계산, 고지서발부, 각종 전표출력, 소인, 통계 업무 등이 전산처리 되고 이들 업무의 전과정이 연계됨과 아울러 검증기능이 갖추어 행정능률을 높이고 납세자편의를 위한 것으로 보면 무난할 것이다.

그러나 현재의 지방세 전산화 실태(시·도 마다 약간의 차이가 있으나 대동소이 함)를 살펴보면 과세자료입력을 수작업으로 처리하고 있으며, 그 후 세액계산, 고지서발부, 각종 장부출력은 전산처리되는 과정을 거치는데, 아직까지도 완벽한 전산화를 구현하는데는 여러 가지 문제점이 있다. 특히, 주민세특별징수, 종업원할 사업소세, 면허세 등의 세목은 건수는 많고 세액이 적어 전산화를 추진하기에는 징세비용이 많이 들어 전산화 추진이 취약한 세목이라고 볼 수 있다. 이러한 전산화가 어려운 세목이

수기 OCR납부서 도입전인 96년말 우리 시 전체 과세건수의 15%이상을 차지함으로써 효율적인 관리가 어려운 실정이었다.

## 2) 電算化 推移

지방세 전산화는 앞에서 언급한 바와 같이 세무비리방지 및 내부통제 기능의 효율화를 위하여 PC가 보급되기 시작한 1995년부터 본격적으로 사용되어 여러 가지 시대상황에 따라 변화를 거듭했는데, 우리시에서는 급격한 전산화로 인한 납세자 불편 사항을 고려하여 1997년부터는 일부 세목에 대하여 수기 OCR납부제를 도입하였고, 최근에는 인터넷 사이트를 통한 사이버 지방세납부 등 납세자 중심으로 세정을 운영하는데 노력을 하고 있다.

우리시에서는 1999년 6월부터 홈뱅킹 및 자동이체 납부를 하도록 납세자에게 편의를 제공함으로써 지방세 납부선택의 폭을 넓혀 한층 편리한 지방세 납부가 가능하도록 하였을 뿐만 아니라, 2000. 6월부터는 인터넷을 이용한 지방세 납부제를 시행하면서 신용카드론으로도 지방세를 납부할 수 있도록 하였다.

이용 가능한 지방세는 우선 주민세,

사업소세 등 일부 신고납부분은 6월 5일부터 인터넷으로 납부 할 수 있고, 6월에 납부하는 재산세, 자동차세 등 정기분 지방세와 일부 신고납부분 지방세도 6월 15일부터 인터넷 및 신용카드론 납부가 가능하게 했다.

우리시는 금년 중으로 인터넷 납부가 불가능한 등록세 등 일부 지방세를 제외하고는 전 지방세목에 확대하여 시행할 계획이다.

우리시에서 이번에 도입한 인터넷 및 신용카드론 납부방법은 그 동안 일부 시·군에서 도입 시행하고 있는 가맹점 방법에 의한 신용카드 납부와는 달리,

첫째, 신용카드사에 납부액의 2%에 해당하는 가맹점 수수료를 별도로 내지 않아도 되어 시 재정부담을 줄일 수 있고

둘째, 가맹점 계약에 의한 일반 카드 결제의 경우 카드조회기 설치와 별도의 창구 공무원을 추가 배치하여야 하나 이러한 별도의 비용 부담없이 시행할 수 있게 되어 징세 비용을 줄일 수 있는 효과가 기대된다.

납세자 입장에서도 직접 은행이나 지정된 장소에서 지방세를 납부하는 불편 없이 인터넷 사이트를 이용하여 가정이나 직장 등 편리한 장소에서 쉽게 세금을 납부할 수 있게 된다.

다만, 인터넷 납부의 경우 납세자 명의의 시금고 은행인 대구은행 예금계좌가 있어야 하고,

신용카드론 납부의 경우 LG와 삼성카드 만을 사용할 수 있으며 또한, 신용카드론 납부의 경우 개인 신용도에 따라 이자부담을 해야 한다는 단점이 있다.

그러나 인터넷, 신용카드론 납부제를 이용할 경우에는

첫째, 취득세, 주민세 등 신고납부 지방세를 기한내 납부하지 못할 경우 20%의 가산세가 부과되나 LG, 삼성카드의 대출을 받아 할부납부가 가능하게 되어 가산세 납부 부담을 줄일 수 있고,

둘째, 일반 고지분 지방세를 납기내 납부하지 않을 경우 5%(연 60%)의 가산금을 물게 되나, 신용카드론을 통해 할부납부도 가능하게 된다.

셋째, 인터넷 납부는 납세자가 별도의 영수증을 보관하는 불편 등을 자동 해결하게 된다.

이러한 인터넷, 신용카드론 납부제 도입으로 홈뱅킹 납부 및 자동이체 납부와 더불어 다양하고 편리한 납부방법을 납세자에게 제공함으로써 지방세 납부선택의 폭을 넓혀 한층 편리한 지방세 납부가 가능하도록 하였다.

아울러, 우리시에서는 이러한 사이버

지방세 납부제를 대구은행, LG, 삼성카드사 외에 모든 금융기관 및 카드사로 더욱 확대 시행하여 납세자의 지방세 납부편의를 도모할 계획이다.

향후 지방세의 전산화는 과세관청의 통제보다는 납세자 편의중심의 방향으로 선회할 것으로 보이며 그러한 틈새에서 생기는 문제점은 시기적절하게 조정하여 전산화를 추진해야 할 것으로 보인다. 따라서 우리시에서는 95년부터 적극적인 전산화 추진과정에서 발생하는 문제점을 수기 OCR납부제를 도입하여 어느 정도 보완하게 되었다.

### 3. 수기 OCR납부제 推進事例

#### 1) 意 義

수기 OCR납부제는 납세자(또는 특별징수의무자)가 신고납부 하고자하는 정액분 등록세 신고납부 사항을 OCR납부서에 직접 수기로 기재하여 금융기관에 납부하면 금융기관에서는 납부 상황을 전산으로 처리할 수 있도록 하여 세정업무 인력을 절감하고 납세자 편의를 도모할 수 있는 제도를 말한다.

수기 OCR납부 제도는 지방세법 규정에도 불구하고 우리시가 시범 시행하는

제도인데 지방세 제도의 발전을 위하여 납세의무자의 편의를 도모하고 공정하고 능률적인 지방세정을 구현하는데 큰 의의가 있다고 하겠다.

## 2) 수기 OCR납부제 시행의 必要性

지방세법의 개정으로 94년도까지 자진납부방식에 의하여 납부하던 등록세가 95년부터 신고납부 방법으로 변경됨에 따라 납세의무자는 과세관청을 방문하여 신고한 후 OCR납부서를 발부받아 금융기관에 납부하도록 하고 있다. 따라서 등록세 납세의무자는 등록을 하기 전에 세금을 먼저 납부하기 위해 과세기관을 방문해야 하는 불편이 따르므로 우리시에서는 이러한 불편과 부담을 해소하기 위하여 납세의무자가 직접고지서를 작성하여 금융기관에 납부하여도 전산으로 수납처리 할 수 있는 수기OCR납부서를 개발하여 97.2월부터 정액등록세에 한하여 시행하게 되었다.

종전에 수기고지서로 사용하던 정액등록세 고지서를 납세자가 구청을 방문하지 않고 수기로 작성 납부하여도 전산처리가 가능한 “수기 OCR납부서제도”를 도입하여 세무행정의 능률향상과 지방세 종합전산화의 조기정착에 기여코

자 이 제도를 시행한 것이다. 수기 OCR납부서 시행의 필요성을 살펴보면 다음과 같다.

### 가. 신고납부로 인한 납세자 불편해소

자진납부방식에 의하여 납부하던 등록세·주민세·면허세·사업소세 등이 신고납부제도로 변경되어 납세자가 구청을 방문하여 신고하고 OCR납부서를 발부받아 은행에 납부함에 따라 납세자가 신고를 기피하고 있으며,

따라서 납세의무자의 편의를 위해 수기납부서를 병행 사용토록 허용하였는데 주민세, 면허세, 사업소세는 처음부터 수기납부서를 병행하여 사용하였으며, 정액등록세는 1997년 1월부터 수기납부서를 사용토록 지방세법시행규칙을 개정하였다.

### 나. 세무행정의 효율성제고를 위한 지방세 전산화 추진

수기납부서와 전산고지서를 병행하여 사용함으로써 수납업무처리에 혼란을 야기하였으며, 또한 일부 세목에 대하여 수기납부서 사용의 허용으로 지방세 종합 전산화 추진에 장애요인이 될 수밖에 없었다.

우리시의 경우 1996년 지방세 고지건

수는 5,317천 건인데 이중에서 전산처리 건수는 4,500천 건으로 85%를 차지하고 있으며, 수기납부서는 540천 건으로 약 10%정도이고, 정액등록세 고지건수는 277천 건으로 약 50%를 차지한 것으로 나타나고 있다. 따라서 이러한 수기납부서의 사용으로 지방세 전산화에 걸림돌이 됨으로써 납부서를 수기로 기재하더라도 전산으로 관독할 수 있는 수기 OCR납부서의 필요성이 대두되었다.

그 동안 우리시에서 추진했던 수기 OCR납부서의 추진상황을 일정별로 살펴보면 다음과 같다.

- 전 지방세의 자동소인·집계가 가능하도록 수기납부서를 전산판독이 가능한 수기 OCR납부서로 대체하고 시금고에서 모든 지방세 영수필통지서를 자동판독할 수 있도록 세정담당관실과 시금고가 공동 개발에 합의 : 1996년 상반기
- 시금고에서 수기 OCR납부서 판독기 구입 : 1996년 하반기
- 수기 OCR납부서 사용과 지방세 소인업무를 시금고에서 일괄처리하는 내용이 포함된 지방세 종합전산화 계획 시달 : 1996.11.26
- 구와 시금고간의 소인자료 송수신 전산망 연결 : 1996.12월

○ 수기 OCR납부서 사용계획시달 : 1997.1.28

○ 정액등록세에 한해서 시범시행 : 1997.2월부터

- 시금고 OCR리더기 테스트 및 납세의무자의 오류작성이 많은 부분을 추출하여 보완 대책 강구

우리시에서 견본을 인쇄하여 구·군에 배부한 후에 구·군에서 과세기관별로 일련번호를 부여 인쇄하여 정액등록세는 법무사협회 대구지부에 배부하였으며, 각종 언론매체를 통하여 이 제도를 홍보하고 납세의무자에 대한 교육과 관련기관(법원등기과, 등기소등)에 협조 요청하여 전산화되지 않았던 일부 세목에 대한 전산화를 전면적으로 시행하였다.

### 3) 수기 OCR납부제 도입에 대한 評價

우리 시에서 추진한 수기 OCR납부제는 여러 가지 장·단점을 내포하고 있다. 먼저 장점으로서는 다음과 같은 것들이 있다.

첫째, 정액등록세의 경우는 건수가 많아 일반 수기고지서로 납부할 경우 징수결의를 하기 위해서는 매일 집계한 후 월 단위로 징수결의를 해야 하는데 영수

필통지서를 분류하여 전산 입력하는데 드는 시간이 많이 걸리지만 수기 OCR 고지서는 시금고에서 전산으로 판독하기 때문에 시간과 업무부담을 상당히 줄일 수 있어 업무능률을 높일 수 있었다.

그리고 영수필 분류 착오로 인한 행정의 공신력 추락을 방지할 수 있을 뿐만 아니라 차후 등기제도의 개선 등으로 등기권리자가 법무사에 위임하지 않고 등기를 직접 할 경우에는 더욱 편리한 제도가 될 것이다.

둘째, 지방세 고지건수 중에 수기고지서 고지건수는 약 15% 정도의 비율을 차지하고 있는데 이러한 고지건수를 납세자에게 분배함으로써 행정비용을 줄일 수 있었으며, 또한 창구 직원의 업무부담을 많이 줄일 수 있었다. 따라서 고지서 발급창구도 혼잡을 피할 수 있어 쾌적한 환경을 유지할 수 있었고 민원인수가 줄어들었으므로 방문한 납세자에게 신속하게 고지서를 발급할 수 있었기 때문이다.

셋째, 세금에 대한 지식부족으로 납세협력을 도모하는데 걸림돌이 되었지만 수기 OCR납부서를 작성하여 직접 세금을 납부함으로써 납세의식에 대한 인식의 변화로 조세행정에 대한 협력을 가일층 얻어낼 수 있었으며, 또한 21세기에

는 『EBPP』의 도입으로 안방에 앉아서 인터넷 메일을 통해 세금을 신고납부하는 시기가 도래하면 별도의 홍보와 교육을 할 필요성이 없다고 볼 때에 그 의미가 깊다고 하겠다.

이상과 같이 수기 OCR납부서를 도입하여 많은 부대효과를 거두었지만 또한 다음과 같은 몇 가지 단점을 가지고 있다.

첫째, 가장 큰 문제점으로는 수기 OCR고지서는 특수한 용지로 사용하기 때문에 기존의 납부고지서보다는 비용이 많이 든다. 현재 수기 OCR고지서는 1조당 A4용지 5장으로 구성되어 있는데 1조당 가격이 약 200원 정도로 기존 등록세 OCR납부서(장당 약40원)의 약 5배 정도에 달하여 징세비용이 많이 소요되는 것이 흠이라 할 수 있다.

둘째, 특별징수하는 주민세의 경우는 소액부징수 제도가 없기 때문에 세액이 적은 반면 건수가 많아 고지서비용이 많이 드는 수기 OCR납부서를 활용할 수 없는 실정이다.

셋째, 많은 홍보와 교육에도 불구하고 수기 OCR납부서에 대한 기재요령이 익숙하지 않은 납세자들의 기재 착오가 많아 소인에 예러가 많다는 것이 흠이라고 할 수 있다. 또한, 등기업무를 대행하는

일부 법무사들만이 사용함으로써 아직까지는 저변확대되지 않았다는 것이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 수기 OCR납부서 사용시의 효과는 계량화 할 수 없는 납세편의 도모 및 세무행정 대시민 신뢰도 증진등을 제외하고 수치화 할 수 있는 인력절감과 납부서 인쇄비용을 비교해 보면

우리시의 경우 13명정도의 인력절감이 가능하며, 이에 따른 연간 인건비 절감액이 2억원정도이나, 납부서 인쇄비는 연간 5천만원이 소요되어 연간 1억5천만원의 예산절감 효과가 있다.

따라서 수기 OCR납부서 사용은 위와 같은 장단점을 내포하고 있지만 수기 OCR납부서의 서식을 약간 변형하여 징세비를 줄이고, 좀 더 많은 홍보와 교육을 통해 수기 OCR납부서 작성요령을 숙지한다면 아주 좋은 제도라 생각되는데 전산화가 취약했던 일부 세목에 대하여 우리시가 적극적으로 도입했던 이 제도는 세무전산화와 행정비용을 절감하고 납세자에게 편의를 제공할 수 있는 좋은 제도로 곧 정착할 수 있을 것으로 기대되며,

한편, 수기 OCR납부제를 도입함으로써 납세자위주의 세정을 구현하며, 21세기를 대비한 납세자들의 조세에 대한 의

식변화를 도모하는 큰 시발점이 된다는 데 높은 의미를 부여하고 싶다.

따라서 아직까지 시행하고 있지 않는 주민세(특별징수), 면허세, 사업소세 신고납부도 「수기 OCR납부서」 도입을 적극 검토하여야 할 것이다.

### Ⅲ. 맺음말

지방세정의 효율화·과학화·신속화와 21세기를 대비한 미래지향적인 지방세정 발전을 위해서는 지방세 전산화를 조기에 완료하여야 할 것이다.

21세기 지방세정은 납세고지서를 발부하여 납세자에게 송달하는 방식은 먼 옛날의 일로 사라질 것이다. 고도의 정보화, 세계화 시대를 맞이하여 고지서를 인쇄하고 우편으로 배달하는 것은 웃음거리가 될지도 모른다.

요즘 각종 요금 고지서 내용을 인터넷으로 조회하고 안방에서 지불할 수 있는 'EBPP(Electronic Bill Presentment & Payment)' 서비스가 최근 급부상하고 있다. 이것은 각종 요금 징수 방법의 혁명을 예고하고 있는데 고지서 발행에 소요되는 비용을 대폭 줄일 수 있을 뿐만 아니라, 납세자 입장에서는 EBPP서비스로 언제 어디서나 요금을 조회하고

지불할 수 있다. 또한 청구서를 e-mail로 전송을 받기 때문에 분실이나 훼손될 우려도 없을 것이다.

지난 일들을 돌이켜 보면, 납세고지서가 나간 뒤 납부기한이 지나면은 뭔가 찝찝한 뒷맛이 남아 있었던 그때 그 시절이 그리울 날도 머지 않았다. 독촉장을 받부하면 그렇게 노발대발하면서 세무과를 찾아와 고함을 질러되는 납세자들이 얼마나 미웠던가!

한편으로 납세자에게 미안하기도 하고 또한 욕지거리를 얻어 먹은 날들이, 또한 더 이상 난폭한 입을 막기 위하여 서슴없이 주머니에서 가산금을 내 놓았던 일들이, 21세기에는 해소될 것이다.

주민세 신고납부 기한을 넘겨 수 천만원의 가산세를 낼 수 없다고 세무과 창구에 찾아와서 울며 고성을 질러대던 할머니가 불쌍히 여겨져서 뭐가 “우리 세

정이 잘못된 것이 있구나” 하고 과거를 돌이켜 볼 때가 있었다.

향후 지방재정을 튼튼히 하고 지방자치의 활성화를 위해서는 우리 세정인들이 더욱 열심히 업무연찬을 하여 세수증대에 주력해야겠지만, 납세자 입장에서 세정을 운영해야 만이 납세자의 신뢰를 얻고 납세협력을 얻어 낼 것이다.

또한 세무와 전산은 「바늘과 실」의 관계라 볼 수 있는데 세정의 과학화·효율화를 극대화하기 위해서는 전산화의 고도화만이 그 전제조건임이 틀림없다. 탈루·은닉세원의 발굴과 체납액 정리를 위해 불철주야 뛰고 있는 우리 세정가족들에게 또 하나의 짐이 될런 지도 모르지만 우리의 꿈인 지방세 과세자료의 통합시스템 구축을 완료하여 세무민원을 해결하고 납세자 위주의 선진 세정을 위하여 심혈을 기울여야 하겠다. ☺

## 지방세 관련용어 해설

### • 共同使用物(공동사용물)

數人이 공동으로 사용하고 있는 물건을 말하며 지방세에서는 토지의 소유권의 귀속이 분명하지 아니한 건물에 갑·을이 공동으로 거주 사용하고 있는 경우의 당해 건물에 대한 재산세는 갑·을이 각각 재산세 전액에 대하여 연대납세 의무를 지는 것이다.

→<連帶納稅 義務>

- 편집실 -