

지방세 고지서 체계 개선방안

- 부산광역시 -

I. 들어가는 말

1. 연구의 목적

납세자의 수요가 다양화·고도화되면서 종전 「서비스 수혜자」에 머물러 있던 납세자가 「세무행정의 주체」로 등장하였고, 최근 IT산업의 발달 및 정보화 사회로의 진입 등으로 세무행정은 대대적인 전환기를 맞이하고 있다.

지방세정 체계와 관리방식, 즉 지방세의 부과와 징수, 규칙과 절차에 편중하려는 행정편의 주의적 입장에서 탈피하여 납세자가 바라는 실질적 가치를 지향하는 패러다임과 정보기술을 활용한 업무의 재설계방안을 제시하고 이것을 실천할 수 있는 구체적 방법을 모색하는 것은 거부할 수 없는 세무행정의 시대적 소명이라 할 것이다.

대부분의 지방자치단체는 세무행정을 둘러싸고 있는 이런 변화에 능동적으로 부응하기 위해 다양한 방법으로 시책을 개발·시행하고 있으며, 특히 지방세 부과·징수의 기초과정이라 할 수 있는 고지서 체계 분야에서도 여러 발전방안들이 수립·추진되고 있지만 규칙과 절차에 비중을 둔 나머지 밖으로는 과세관청 위주라는 비판과 함께 안으로는 업무의 체계적·운영적·재정적 측면에서 많은 개선이 요구되고 있는 실정이다.

따라서 본 연구는 종래 과세관청 위주의 고지서 체계의 종합적 관점에서의 한계와 문제점을 제기하고 이의 극복을 위해 납세자 위주, 효율성 중심의 새로운 패러다임 체계인 “과세권자와 납세자간의 쌍방향 커뮤니케이션을 통한 파트너십 구축, 세정업무 프로세스 재설계 모형”을 제안하므로서 현

5대 추진과제	추진내용(기대효과)
①납세자 위주의 고지서 체계개선	· 납세자의 영수증 보관제도 개선 · 고지서를 통한 유익한 정보제공 · 전자고지를 통한 납세편의 제공
②고지서 제작·발송의 민간위탁처리	· 고지서 제작비용 등의 예산절감 → 예산: 273백만원, 시간: 102일 절감
③고지서에 우편번호 바코드 도입	· 우편집중국과의 계약 체결 → 우편요금 19백만원, 시간: 63일 절감
④등기우편 발송 체계 개선	· 체신청과의 정보연계로 송달기간 단축 → 시간: 73일 절감
⑤인터넷 배달 조회제도 도입	· 송달입증에 대한 민원해소 및 예산절감 → 예산: 258백만원, 시간: 32일 절감

재 진행되고 있는 사회 환경에 슬기롭게 대처하고 지방세정의 미래를 여는 도전전략 체계를 구현하는 데 그 목적을 두고 있다.

2. 연구의 범위

본 연구에서는 지방세정의 미래를 여는 전략체계 구현과 관련하여 세무행정의 기초 단계인 고지서의 제작에서 송달까지의 전과정의 개편을 주 연구대상으로 하여, 현 세무행정이 직면한 여러 가지 환경변화 요인을 분석해 봄으로써 개편방향에 대한 기본적인 시각을 재조명하여 미래지향적 발전 방안을 모색하는 것을 주요 범위로 하였다.

이를 위하여 본 연구는 총 5장으로 구성하였다. II장에서는 종래 세무행정의 오랜 관행인 과세관청 위주의 체계를 과감하게 타파하고, 관료 패러다임 대신 납세 편의, 효율성 중심의 새로운 패러다임의 대전환의 불가피성을 분석하고, III장에서는 이러한 분

석을 토대로 고지서 체계 개편의 비전과 전략을 제시한 후, IV장에서 이를 적용한 세부 개선방안을 마련하고자 하였다. 마지막으로 V장에서는 고지서체계 개편의 전반적인 것을 요약하고 앞으로의 과제와 전망을 끝으로 결론을 도출 하였다.

3. 연구 방법

본 연구는 고지서 체계에 대한 문제점을 인식하고 그 해결책을 제시하는 실천적 정향을 띠는 연구이다. 기존 세무행정에 대한 부정적 인식 즉 ‘과세관청위주, 비효율적 세정’에서 ‘납세편의 확대의 협치세정, 효율적 세정’으로 전환하기 위해 2003. 5월부터 기존 고지서 체계의 문제점과 필요성을 구상하여 자료수집(출장), 구군별 실무자와의 지속적 연찬으로 구체적 실천방안의 틀을 잡았고, 부분적으로는 세무 행정의 현장에서 경험 및 실증적 분석을 접목하여 2004. 3월

에 고지서 개편 방안을 마련하기에 이르렀고 이의 추진을 위해 다음과 같은 5대 추진 과제를 선정하였다.

II. 여건 변화와 개편 필요성

1. 열린세정 ⇒ 납세자 알 권리 제고

20세기까지는 지방세정이 지방세 부과, 징수의 적정여부에 중점을 둔 관료적 성격의 닫힌 세정이었다면, 21세기는 납세자의 알권리를 충족시키고 투명성과 민주성을 추구해야만 하는 열린 세정의 시대임에는 이견이 없다. 이러한 변화된 틀에서 종전 납세고지서가 지방세 부과, 징수를 위한 수단적 객체라는 관념이외에 지방세의 내용·성격을 상세하고 과감하게 오픈 함으로 더욱 투명하게 납세자에게 다가가는 메신저로서의 역할로 전환되어야 하는 것이 당연한 시대의 큰 흐름일 것이다.

하지만 현행 지방세 납세고지서는 세액산출에 대한 상세한 안내, 지방세정과 관련한 각종 정보 제공없이 지방세 부과, 징수와 관련한 과세대상, 과세표준 및 세액확정 사항만을 안내함으로써 납세자가 이 고지서 한 장으로 세액에 대한 정당성 여부를 판단하기에는 어려움이 있었고, 또한 납세자가 원하고 필요로 하는 서비스로 세정이해를 제고하려는 적극적 열린세정의 마인드를 갖지 않았다.

2. 전자정부 ⇒ 납세편의 증대

인터넷으로 시간과 거리의 장벽을 초월, 업무를 수행하여 공공정보 및 서비스를 시민들이 원하는 시기에, 원하는 장소에서 제공할 수 있는 「가상 정부조직」(virtual agencies) 즉 전자정부 체계의 구축은 지방세정의 환경에도 큰 변화를 가져오고 있다.

전자정부 구축의 목적이 고객 지향적 정부 구현이며 가장 전략적인 분야가 바로 대민 서비스 분야임을 감안할 때 세무행정도 종래 종이고지서 기반의 체계에서 납세자의 편의, 즉 지리적·시간적 서비스 요구비용을 절감할 수 있는 전자고지 체계로의 전환은 시대적 과제일 것이다.

부산시의 세무행정 정보화 추진은 지난 1999년 지방세, 세외수입 시스템을 통합하는 재정정보시스템 구축을 기반으로 발전하여 올해 사이버지방세청 시스템이 구현되어 전자고지 서비스를 시행할 수 있는 체계가 구축되었다. 하지만 전자고지 시스템이 실질적 납세자 편의를 위한 제도로 정착되기 위해서는 납세자 유형별, 세대별 다양한 홍보를 통한 전자고지의 인지도를 높임과 아울러 납세자 입장에서의 활용 편의성의 기반을 마련해야 하는 것이 현 시점의 숙제로 남아 있다.

전자고지 시스템의 인지도, 이용률 제고 및 인터넷 활용에 대한 거부감을 완화시키기 위한 방안으로 ON-LINE으로의 홍보와 더불어 개별 통보되는 고지서에 납세자가 필요로 하는 전자고지 정보, 사이트 주소 등

의 정보를 지속적으로 안내하는 방안은 이용자의 유형별, 세대별로 정보 격차가 심한 우리나라 인터넷 문화를 감안할 때 효율적인 방안이 될 수 있을 것이다.

3. 사회의 다양화 ⇒ 효율화 도모

전 세계가 단일 경제권을 형성한 무한경쟁시장 속에서 살아남기 위한 생존전략의 일환으로 감량화와 간소화 바람이 몰려오고 있다. 공공부문의 생산성에 대한 관심이 높아져 「작고 힘있는 정부」를 지향하여 공공부문도 효율적이지 못하면 경쟁력 제고에 걸림돌이 된다는 논리가 확산되고 있다.

이러한 논리는 우리 지방세정분야에서도 예외는 아니어서 구조조정 등으로 세무행정 조직이 축소된 내부적 여건과는 달리, 사회의 다양화에 따른 업무의 복잡성이 증대되고, 국민의식 수준향상으로 인한 납세자의 수요가 증가하고 있는 현실에서 세무행정 조직의 효율화를 위한 기능중심 조직으로의 변경은 불가피한 선택으로 다가오고 있다.

지방세정을 둘러싼 여건의 변화 즉, 열린세정·사이버세정 등 납세자의 다양한 욕구에 효율적으로 대응하고 비전 있는 세무행정으로 발전해 나가기 위한 측면에서 본 연구의 고지서체계 개편 추진은 고지서 제작에서 납부까지의 일련의 절차 중 낭비적 요소를 제거하여 고 효율적 서비스를 제공하며, 시간과 장소에 구애받지 않고 지방세를 납부할 수 있는 미래지향적 발전 전략이며 이의 추진으로 21세기 새로운 세정을 추구

하고자 한다.

Ⅲ. 고지서 체계 개편의 설계

1. 비전(Vision)

지방세정을 둘러싸고 진행되는 환경변화를 볼 때 세정의 근본적 변화는 불가피하며, 이런 변화에 대처하기 위해서는 모든 자원을 동원, 우리가 이룰 수 있는 최상의 목표 설정이 시급하다. 세무행정의 오랜 관행인 과세관청 위주의 일하는 방식을 수요자 위주로 혁신하고 더불어 세정의 자체 생산성을 향상시켜야 하는 현 상황에서 고지서 체계 개편의 목표는 “납세 편의, 세정 효율성 제고”로 집약될 수 있다.

2. 전략과제 개요

고지서 체계 개편의 이러한 비전을 달성하기 위해서는 현행 구군별로 분산되어 처리해오던 고지서 관련 업무를 시 차원에서 통합, 우수사례를 공유·활용함으로써 개발 잠재력을 최대한 활용하고, 또한 지속적 개선점의 축적·전수를 통해 담당자의 역량을 증진할 수 있는 고지서 체계의 기본 틀을 마련하는 일이 필요하다. 아울러 이와 같은 기본 틀의 설정 하에 실질적인 구현을 위한 세부 실천적인 전략과제가 부문별로 제시되어야 할 것이다.

비전	전략과제	실천분야(사례)
납세 편의	고지서를 통한 유익한 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> 시각 장애우의 점자안내 미아찾기 캠페인 홍보
	납세 홍보관 신설	<ul style="list-style-type: none"> 고지서에 납세홍보관 신설 자주 제기될 수 있는 납세민원사전안내 납세자별 개별맞춤형 홍보실시
	영수증 보관 의무 개선	<ul style="list-style-type: none"> 고지서의 여백에 체납여부 표시 체납액 없을 경우 미납부세액 없음표시 최종 영수증만 보관 > 영수증 의무 폐지
	전자고지	<ul style="list-style-type: none"> 지방세를 e-mail로 납부
업무 효율	고지서 제작, 출력, 송달 위탁 처리	<ul style="list-style-type: none"> 고지서의 제작 및 송달기간 단축 동일인의 다수 체납액에 대해 1매의 봉투에 체납고지서를 통합 발송
	고지서 우편 송달 체계 개선	<ul style="list-style-type: none"> 우편번호 바코드의 도입 등기우편 발송 체계 개선 인터넷 배달조회제도 도입 반송고지서 관리의 전산화

3. 실행 체계

- 기획팀 (세정담당관실)
고지서 체계개편의 계획수립에 있어 실무 및 실질적 내용을 주관하며, 각 분야에 대하여 현황, 문제점, 추진방향설정, 과제 및 시책에 대한 기초자료를 작성한다.
- 운영팀 (구군 실무자)
기획팀에서 작성된 기초자료의 실무적 타당성 분석 및 의견을 제시한다.
- 지원팀 (정보화담당관실)
개선 모델에 대한 전산 모듈 개발 및 시스템 운영을 위한 교육을 담당한다.

IV. 분야별 세부 추진 내용

납세자 위주의 고지서 체계구축

1. 지방세 영수증보관 제도 개선

가. 추진배경

지방세정 업무중 납세자가 가장 크게 느끼는 불편사항은 영수증의 장기보관(5년)에 따른 번거로움이며 이는 최근 자녀교육, 직장이동 등 잦은 주소 변경을 감안할 때 납세자가 실제 체감하는 불편은 더욱 큼.

고객지향적 세무행정의 기반조성을 위해서는 납세자의 불편해소, 신속 정확한 정보 제공으로 서비스를 전달할 수 있는 정보체계구축이 절대 필요.

이에 부산시는 '99년 재정정보시스템을 통한 정보화를 시작으로 올해 “Cyber 지방세청”을 개원하므로서 체납 및 수납자료의 전산시스템을 완비하였고 이를 기반으로 고지서에 「체납세액표기제」와 웹을 통한 「지방세납부확인제」를 도입할 수 있는 체계가 완비되었음.

「체납세액표기제」와 「지방세납부확인제」의 도입으로 5년간 영수증을 보관해야 하는 납세자 불편 해소, 언제 어디서든 지방세 납부여부를 확인할 수 있는 서비스 공급 체계가 마련되어 납세자 중심의 세무행정서비스로의 대전환이 이루어짐.

나. 세무 시책

 「체납세액표기제」

● 사업목적

매년 정기적으로 부과되는 지방세 고지서에 체납여부를 표시하여 발부함으로써 전 5년간의 영수증 보관의 불편을 최종 영수증 1매로 대체하는 납세자 중심의 세정 실천.

● 사업내용

◇대상 : 자동차세, 재산세, 종합토지세, 주민세, 면허세 / 정기분만 해당

◇고지서 여백에 체납 세액 표기방법

- 표기대상 : 개인 납세자 (법인, 개인사업자 제외)

체납세액이 있는 경우 : ○건 ○○원
 체납세액이 없는 경우 : 원
 ‘체납(결손)세액 없음’이 표기된 최종 영수증으로 종전 지방세 납부사항 확인 및 장기간 영수증 보관불편 해소

 웹을 통한 「지방세 납부 확인제」

● 사업목적

납세자의 지방세 납부여부를 웹 사이트에서 조회할 수 있는 체계를 구축하여 납부정보에 대한 접근성 용이, 납부확인 방법의 다양화, 시간적·공간적 제약을 극복함으로써 24시간 열린 세정 서비스 구현.

● 사업내용

웹 상의 사이버 지방세청에서 수·체납 여부 조회 및 활용.

2. 고지서를 통한 유익한 정보 제공

가. 추진배경

고지서를 통하여 납세자에게 문화, 교육, 지역사회이슈 등 유익한 정보를 제공하여 정보공유를 통한 지역공동체형성 및 신뢰높은 납세의식 제고.

고지서를 통한 유익한 정보 제공은, 정기적으로 송달되는 고지서가 납세자에게 접근성이 하다는 강점이 있으므로, ① 종래의 권위적인 세무행정의 이미지 탈피 ② 능동적·협동적 사회참여를 통해 지역사회문제를 해결하는 분위기 조성 ③ 지역사회에 대한 애향심을 고조시켜 공동체 의식과 시민의식을 성숙시키는 촉매 수단으로 그 기능을 증대시킴.

나. 세부 시책

미아찾기 캠페인 추진

● 사업목적

미아발생은 매년 약 4,000건 발생하여 3백여명은 장기미아로 방치되어 사회적 문제로 대두되고 있으나 국민적 관심을 집중시킬 수 있는 매체가 부족한 실정이므로 매년 6백만장의 송달 고지서에 미아 사진, 인적사항 등을 게재·홍보하여 고통의 분담을 통한 세정의 사회기여도 제고.

● 사업내용

- ◇ 방법 : 지방세 고지서(부과 및 체납채액 고지서) 뒷면에 미아사진 등 기재
- ◇ Cyber 지방세청 포털 사이트에 병행하여 운영

고지서에 납세홍보란 신설

● 사업목적

고지서에 납세홍보란을 신설하여 자주 제기될 수 있는 납세민원사전 안내, 납세자별 개별맞춤형 홍보로 납세자 만족도를 높이고 별도의 안내문 제작에 따른 소요예산 절감, 전화 민원응대 소요시간의 절감으로 업무의 효율성 제고

● 사업내용

- ◇ 홍보 내용
 - 세목별 납세 문의가 예상되는 내용을 사전과약, 홍보문 작성
 - 법령개정 사항 등을 해당 납세자에게 개별적으로 안내

◇ 홍보문 예시

(예) 귀하의 자동차는 2004. 2. 2일 폐차되었으며, 2004. 1. 1~2.1일까지의 세액임.

(예) 7인승~10인승이하승용자동차는 2005년부터 승용차의 세율이 적용됩니다.

(예) 전자·납부시스템 운영 요령 등.

정기분 납기시
전화민원 응대 시간

- ◇ 납기개시일 ~ 5일간 :
통상 5분당 2통화(1건답변시 1분소요)
- ◇ 납기개시일 6일 ~ 10일간 :
통상 5분당 3통화(1건답변시 1분소요)
- ◇ 납기개시일 11일 ~ 납부기한 :
통상 2분당 1통화(1건답변시 1분소요)

※ 납기에 근접할수록 전화 민원응대로 인해 업무마비 초래

C.I 1) 도입으로 세정 이미지 제고

● 사업목적부산 이미지, 지역의 국내외

문화예술행사, 역사적 장소 등의 홍보내용을 고지서의 이면에 게재하여 부산을 알리는 촉매 수단으로 활용하여 지역에 대한 소속감, 자긍심 부여와 친근감 있는 세정 이미지 제고

● 사업내용

- ◇ 부산의 미래 지향적, 시민 주체적 이미지 홍보 : 슬로건 홍보(Dynamic Busan)

1) CI(Community Identity): 지역의 모든 영향력을 응집시키고 문화적 특성과 강점을 계승시켜 의도한 목표를 달성하기 위해 좋은 이미지를 홍보하는 경영 전략.

◇내사랑 부산 운동, 시민중심의 세계 부산의 이미지 홍보

◇2005년 APEC 정상회의 부산 개최 홍보

◇2005년 APEC 성공 개최 전략 홍보

◇역사 유적지, 관광지 및 문화행사 홍보

3. 전자고지 · 납부 시스템 구축

가. 사업목적

전자고지 · 납부 시스템은 세정정보의 효율적 관리, 징수비용의 절감, 세정 서비스 전달수단의 다양화, 시간적 · 공간적 제약 극복 즉 언제, 어디서나 표준화된 세정서비스를 한번의 신청만으로 제공받을 수 있는 전자적 서비스공간으로 고객지향적 세정구현의 가장 전략적인 분야임.

또한 납세자의 지방세정에 대한 궁금증이나 불편사항, 개선 요구사항을 반영시켜 주민참여 세정발전의 도구로서 납세자 · 과세자의 협치세정의 Cyber 터전 마련

가. 추진내용

■ “전자고지 · 납부 시스템”구축 . . .

인터넷을 통하여 고지서를 발송하고, 필요한 경우 SMS 문자 메시지로 발송 사실을 송신 받을 수 있는 전자고지 · 납부는 시간적 · 공간적 제약, 고지서 반송에 따른 불이익의 문제점을 원천적으로 해소할 수 있는 시스템임.

또한 종래 전자고지 · 납부의 콘텐츠의 미흡과 형식적인 운영을 보완하여, 납세자, 이용자 위주의 콘텐츠를 게재하고, 지방세 납

부를 모든 금융기관, 신용카드를 사용할 수 있도록 납부 채널을 다양화 하였음.

■ “세무 포탈 시스템” 구축 . . .

인터넷을 통한 지방세정 업무의 장점은 과세관청의 측면에서는 지방세 안내 등 소식과 공지 사항을 제공함으로써 지방세를 좀 더 이해하고 협력할 수 있는 분위기를 조성할 수 있으며, 납세자의 측면에서는 개선 요구 용이, 세금납부 확인의 신속성, 이에 따른 영수증 보관 번거로움 해소, 신청만 하면 필요한 정보를 메일이나 SMS 메시지로 받아 볼 수 있다는 점이다.



고지서의 민간위탁처리

1. 개요

사회의 다변화, 복잡성으로 인한 납세수요 증가, 업무량 증가에 대처하기 위하여는 지방세정의 기본적인 역할과 역할 수행방법을 재정립하여 효과성과 효율성을 높이는 세정 조직으로 관리체계를 바꾸어야 함.

민간 위탁 목적은 단순 · 반복적인 업무를 외부업체에 넘김으로써 “꼭 해야 할 일”을 “효율적으로” 수행하도록 자원을 집중 투입하고, 고지서 제작 · 출력과 관련된 발전된 IT기술을 활용함으로써 인력, 비용, 시간 절감에 그 큰 목적이 있음.

현행 정기분 지방세 부과 경우 그 건수가 방대하여 출력시간이 많이 소요되어 납기개시가 있는 달의 1일부터는 24시간씩 계

속적으로 출력을 해야 겨우 납부개시 5일전에 납세고지서 발부가 가능한 체계로서 이는 현재 과세관청이 보유하고 있는 프린터의 속도 및 에러 발생시 가외장치가 없음을 기인한 결과임.

현행 부산시 각 과세관청별 평균 고지서 출력시간을 살펴보면, 정기분 고지서(구군별 매년 평균 190박스) 출력에 따른 소요시간 8일, 독촉 및 체납세액 고지서 출력에 따른 소요시간 9일정도가 소요되고 있으나 최근 사회환경의 변화로 과세건수 및 체납세액이 증가함에 따라 출력소요시간이 급증하는 추세임을 감안할 때 이에 대한 적극적 대안 모색 불가피.

2. 목적

과세건수의 증가 등으로 현재 각 과세관청의 인력 및 장비로는 고지서 발부시기를 맞추기는 어려울 전망이고, 또한 고지서 제작·출력은 단순반복적인 업무분야이므로 이를 전문 업체에 위탁, 전문적 기술과 지식을 활용함으로써 소요되는 경비 절감(경제성), 신속한 업무처리, 업무량 변화에 따른 탄력적 대응(효율적인 업무처리), 세정서비스의 질적 수준 개선 등의 향상을 도모해야 할 것임.

3. Out Sourcing(민간위탁)

개선방안

과세관청

- ◇ 세액계산 후 고지서 출력화일을 생성

하여 위탁업체 인계

- ◇ 출력이 완료되면 보안 등을 위해 출력화일 삭제

위탁업체

- ◇ 과세관청별 요구 사항 반영 고지서 출력
- 우편송달의 경우 우편번호 바코드 및 등기번호 바코드를 고지서에 인쇄
- 직접교부부분의 경우 통반별 분류하여 과세관청에 인계
- 동일인이 2건 이상 체납된 경우 한 장의 봉투에 동일인 체납고지서를 통합동봉하여 처리

4. 기대효과



1. 필요성

리엔지니어링이란 비용, 품질, 서비스, 속도와 같은 업무의 중요한 척도를 급격하게 향상시키기 위하여 조직 전체의 업무과정을 재검토하고 새로운 방식으로 업무를 처리하는 조직혁신 활동임.

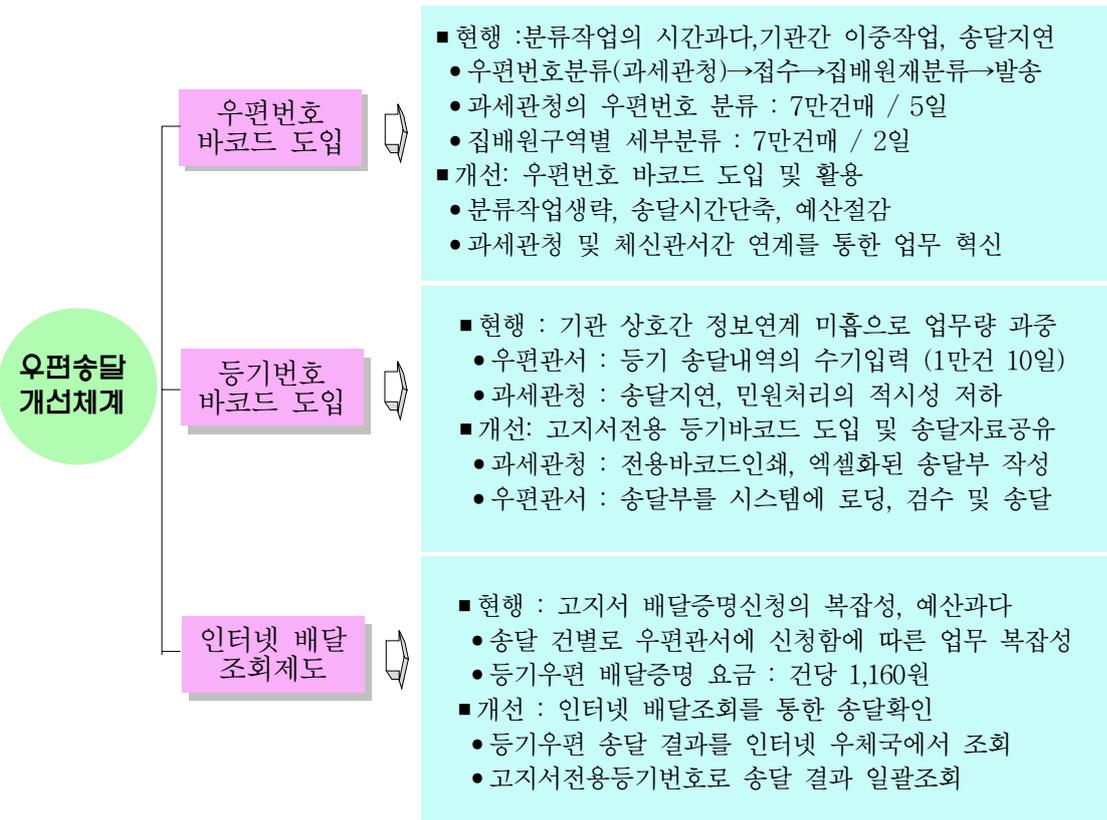
과세관청 및 우편관서 상호간, 또는 내부적으로 문제 해결 노력보다는 형식 또는 절차를 갖추는 업무에 더 중점을 두고 구태한 자세의 업무 처리로, 지방세 부과 및 체납액이 늘어남에 따른 과세관청 및 우편관서의 업무량 증가, 고지서의 우편송달 지연, 우편송달의 제비용 증가 등의 문제점이 발생함.

기존의 우편송달 체계의 다단계 계층구조

및 기능위주의 업무체제를 수평적 조직구조 및 업무처리과정 중심의 체제로 개편하는

한편 정보기술의 적극적 활용으로 업무혁신의 노력을 전개해야 할 것임.

2. 추진 개요



3. 세부 시책

우편번호 바코드 도입

필요성

◇우편 집중국의 우편번호 바코드는 바코드 리딩을 통하여 자동으로 우편물을 분류(SORTING)하여 분류에 따른 발송 지체 및 인력 낭비의 최소화 목적으로 도입된 제도

이며, 이를 위해 우편번호 바코드가 기재된 우편물은 우편료 할인을 하고 있음.

대부분의 일반기업에서는 이런 우편번호 바코드를 도입하여 우편 요금절감을 실현하고 있지만 지방세고지서의 경우 우편요금바코드 도입을 위한 정보기술 기반이 구축바없음.

◇현행 지방세 고지서 발송을 위해서는 과세관청은 출력된 고지서를 관내·외로 분류, 우편관서에 접수하고 우편관서는 분류된 고지서를 집배원별로 재분류하는 체계로 처리됨으로써 발송지연, 효율성 저하, 기관 상호간의 이중적 업무 처리라는 문제점이 있음.

● 개선방안

- ◇ 우편번호 바코드 인쇄 프로그램 개발
 - 개발환경 : UNIX 서버, PRO-C, ORACLE DB
 - 개발내용 : 고지서 제작 프로그램에 BAR CODE 제어 사용
 - 사업비 : 없음
 - ◇ 고객바코드 인쇄제도 인증 신청
 - 우편집중국에서 시행하는 우편번호 바코드 인증 신청
 - 추진효과
 - ◇ 과세 관청의 우편발송을 위한 분류 소요시간 불요 (당초 5일)
 - ◇ 우편 관서의 우편발송을 위한 분류 소요시 해간소 (당초 2일)
- 우편번호 바코드 도입을 통한 우편요금 절감 (최대 5%)

■ 등기번호 바코드 및 일괄 배달조회 도입

● 필요성

- ◇고지서 등기 발송 시 과세관청에서는 송달부와 고지서의 일련번호를 수작업으로 대사하고 있어 우편 접수를 위해 많은 시간이 소요되며
- ◇우편관서에서는 접수된 등기 고지서의 송달 주소, 납세자, 우편번호를 시스템에 입력하고, 등기라벨을 부착해야 함으로 업무량 과다 및 송달 시간이 지체 되고
- ◇또한 이런 우편관서의 등기번호 부여 및 라벨 부착이 일정한 순서가 아닌 무작위 순번임에 따라 과세관청이 추후 배달조회 신청시 등기번호 색인에 어려움이 있고 배달 조회에 따른 예산이 과다하게 소요됨.
- ◇이와 같은 과세관청과 우편관서의 분리된 체계에서 초래된 업무의 낭비를 제거하고 효율성을 추구하기 위해서는 기관 상호간의 송달자료를 공유·활용할 수 있는 체계가 필요함.

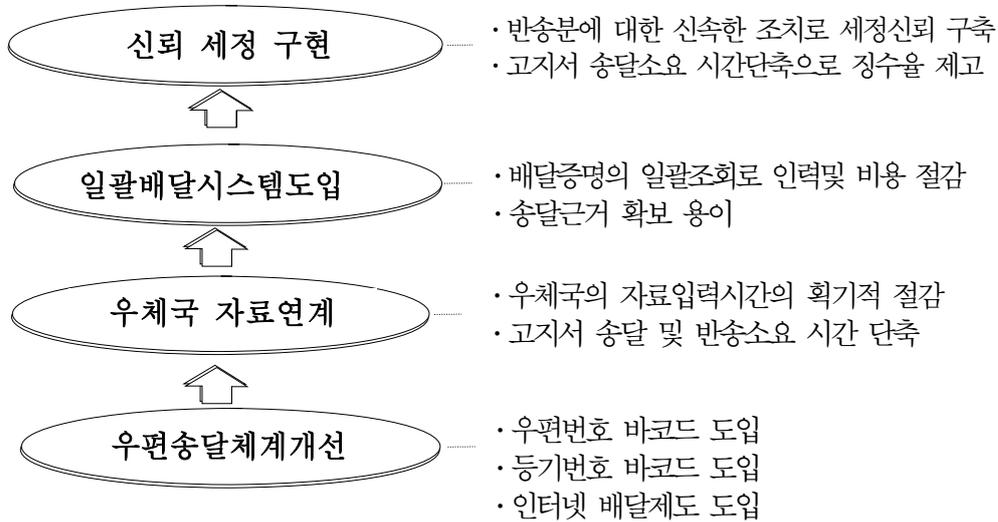
● 개선방안

- ◇ 인터넷 일괄 배달조회 도입

[다량 우편물 우편요금 감액조건 및 감액율 비교]

접수통수	우편집중국접수		우체국 접수	접수통수	우편집중국접수		우체국 접수
	바코드×	바코드○			바코드×	바코드○	
1천통이상	8%	11%	6%	10만통이상	13%	16%	11%
1만통이상	9%	12%	7%	20만통이상	15%	18%	13%
5만통이상	11%	14%	9%	30만통이상	17%	20%	15%

4. 기대효과



DYNAMIC BUSAN
추진 IV

발송체계 개선

1. 필요성

지방세정은 모든 업무가 분류되어 있는 것이 아니라 서로 연결되어 처리되므로 담당자별, 부서별로 업무의 중복 사례가 빈번하여 효율성 측면에서 개선되어야 할 부분이 많으며 그중 현행 반송고지서의 관리 업무는, 반송 사유별로 고지서를 분류하여 지방세 시스템에 개별적으로 입력하고 있으나, 처리량의 과다로 일부 자료가 누락되거나 입력의 정확성이 높지 않아 활용도가 떨어지는 실정임.

부산시 각 구군별 고지서의 송달(교부) 평균 건수는 정기분, 수시분, 독촉 및 체납세액 고지서를 포함하여 평균 100만건 정도이

며 송달 전 전국주소조회 및 주소변동자료 갱신 후 송달하여 송달률을 제고하고자 노력하고 있지만 이런 갱신 작업에도 주소불명, 말소자, 수취인 부재 등의 사유로 반송되는 고지서 건수는 전체의 4~8%를 차지하고 있음.

이에 대한 관리도 담당자별로 상이하여 민원처리의 혼잡성을 가중시키며 일반적인 반송고지서의 관리 형태는 ① 반송사유별 고지서 분류, ② 엑셀 프로그램 등에 반송일, 사유 등의 정보입력, ③ 입력된 정보의 활용(공시송달)으로 이루어져 있고 이와 같은 처리는,

- 반송 고지서의 처리에 따른 소요시간 과다,
- 관리의 개별화로 납세자별 반송횟수 수치화의 애로

〈2003년도 구군별 평균 고지서(독촉분 포함) 반송현황〉

(단위: 천건)

총송달 건 수	우편송달(A)			직접 교부 (B)	반송매수			반송율	
	소계	등기	일반		소계	우편(C)	직접(D)	C/A	D/B
1,064	768 (72.2%)	90 (8.5%)	678 (63.7%)	296 (27.8%)	73 (6.9%)	60 (5.6%)	13 (1.3%)	7.8%	4.4%

- 민원처리 소요시간 과다 등으로 업무의 효율성이 저하되는 문제가 있음.
- 자료 입력 해소 및 불필요한 고지서의 송달(교부) 횟수 감축

2. 개선방안

현행 개별적으로 입력되는 반송자료 관리의 비효율적 부분을 개선하기 위해서는 반송 고지서 자료를 전산 자료화 할 수 있는 방안과, 이의 자료가 지방세 시스템에 자동 갱신되어 발송(교부)일, 반송일, 반송사유가 일목요연하게 확인될 수 있는 시스템의 구현이 필요함.

현재 부산시에서 도입한 반송관리 시스템의 업무 처리 내용을 살펴보면, 반송고지서의 접수 및 일자별 분류 → OCR센타에 송부 → 리딩기를 통한 Read-Band 판독 및 자료의 DB화 (DB자료에는 반송일자 포함) → 반송관리 시스템에 반송정보 자동구축의 순으로 이루어지며, 이는

- 반송분 고지서의 전산관리로 업무의 중복 요소를 해결하고
- 납세자별 고지서 송달일, 반송일의 횟수 등이 수치화됨으로써

V. 맺는 말

지방세 고지서 체계는 급격한 세정환경변화 속에서 구조적이고 질적인 변화 과정에 직면해 있다. 하지만 납세자의 「세무행정의 주체」로의 등장, 정보통신의 상대적 비중 증대, 사회의 다변화에 따른 업무량 증대 환경변화에 대응하기 위한 방향이 명확히 정립되지 못한 채 과거의 운영형태를 답습하고 있으며, 규칙과 절차에 치중하여 행정편의주의·관료주의적인 운영체제로 공공성만이 강조된 채, 미래에 대한 방향 설정이나 탄력적 대응시책 부재로 “어떻게 운영할 것인가?”에 대한 분석이 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 이러한 상황에 처한 고지서 체계의 문제점을 분석하고 급속한 환경변화에 대응하여 미래 운영 방향을 설정하고자 고지서 체계 개선 방안을 마련하였다.

이를 위하여 먼저 제2장에서는 열린 세정,

사이버세정 등 납세자의 다양한 요구가 강하게 요청되는 시대에서 고지서 체계 개편의 필요성, 추진방향을 개괄적으로 살펴보았고 제3장에서는 지방세정을 둘러싸고 있는 환경의 변화에 부응하여 지방세정이 지속적으로 발전해 나가기 위해서는 지방세정이 달성해야 할 “납세편의, 효율성 제고”라는 대전제하에 이의 실현을 위하여 전략과제 및 실천 분야를 부문별로 제시하였다.

제4장에서는 현재 지방세정 자원으로 실현 가능한 추진과제를 분야별로 소개하였으며 종래 다소 막연한 미래를 위한 비전의 제시가 아니라 세부적이며 실천적인 고지서 체계의 개편에 대한 미래 비전을 현실적으로 제시하고자 노력하였다.

본 연구는 지방세정의 사회적 의무(보편적 서비스)를 달성하고 이와 동시에 업무효율 및 양질의 서비스를 제공할 수 있는 탄력적인 조직으로 전환시키는 것이 시급한 과제라고 판단되어 고지서 체계 개편 방안을 제시한 만큼, 이를 달성하기 위한 실천전략이 과거 답습적 시책이나, 먼 미래에 차원으로 치부되어서는 아니되며, 세무 구성원 모두가 나의 것으로 수용하고 나 자신부터 변화하여 열린마음(Opened-mind)으로 구태의연한 관행, 사례 등을 과감하게 철폐하고 세무행정의 「프로」라는 자긍심을 가지고 변화하고 소용돌이치는 환경변화의 선두에 서서 새로운 세무행정의 역사를 만들어 나아가야 할 것이다. 🙏