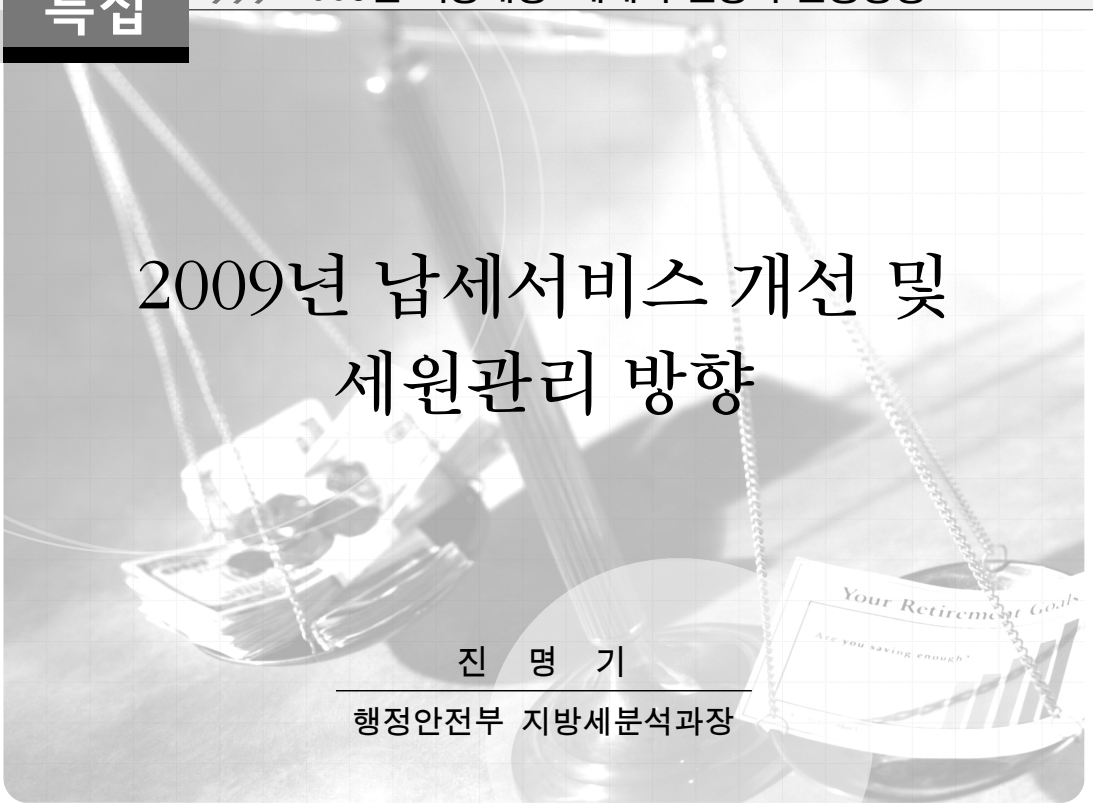


2009년 납세서비스 개선 및 세원관리 방향

진 명 기
행정안전부 지방세분석과장

1. 2008년까지 납세서비스 개선 및 세원관리 방향

가. 추진배경

'05년 이전까지의 지방세전산화는 자치단체별로 추진되어 전산시스템이 각각 상이하였다. 이로 인하여 시·군·구↔시·도↔중앙간 수직·수평적 정보의 연계 및 공유가 곤란하였고, 등기정보, 사업장정보, 주민세정보 등 세원정보의 공유가 어려웠으며, 전산시스템의 운영·관리적인 측면에서도 많은 비효율성 존재하였다. 또한, 인터넷 보급이 대중화됨에 따라 전국 지방세를 안방이나 사무실에서 인터넷으로 신고·납부하는 지방세 납세시스템의 구축을 요구하는 납세자들의 요구사항에 부응하는 대국민 납세서비스의 질적 향상이 필요하게 되었다

〈표 1〉 문제점 및 개선방안

문 제 점		개 선 방 안
시군구별 시스템이 상이하여 정보공유 곤란	▶	시스템 표준화를 통한 정보공유시스템 구현
운영 및 유지보수 비용 과다 소요	▶	운영 및 유지보수 일원화로 비용 절감
중앙↔지방간 수작업 방식의 업무처리	▶	중앙↔지방간 실시간 연계로 온라인화
인터넷 등 IT 기반의 서비스 요구 증가	▶	인터넷, 모바일 등 정보기술을 이용한 지방세 전자납세서비스 구현
복식부기 등 디지털예산회계시스템에 대한 지원미비	▶	디지털예산회계시스템에 부응하는 지방세 정보시스템 구현

나. 그동안 추진경과

'03. 12월 추진한 시도행정정보화 BPR/ISP 결과를 바탕으로 지방세정보화기본계획을 수립하고 단계별 추진계획을 마련('04.6)하였다. 지방세정보화 1단계 사업으로 시군구·시도 지방세정보시스템을 개발하고, 2단계 사업으로 시군구·시도 지방세정보시스템을 전국 자치단체에 확산 보급 하였고, 3단계 사업으로 중앙단위에 통합지방세정보시스템을 구축하는 지방세정보화 사업을 추진하였다.

〈표 2〉 지방세정보화사업 단계별 추진내용

단계별	사 업 내 용	추진기간
1 단계	시군구(시도) 지방세정보시스템 개발	'05.1 ~ '06.3
2 단계	시군구 확산 보급	'06.5 ~ '07.12
3 단계	통합지방세정보시스템 구현(위택스)	'06.4 ~ 12
시스템 보강	정보시스템 보강 및 복식부기 구현 등	'07.1 ~ 12

① 『시군구(시도) 지방세정보시스템』 개발(지방세정보화 1단계사업)

효율적인 시군구·시도 지방세정보시스템 개발을 위하여 자치단체 실무자의 의견을 수렴하여 전 자치단체에 적용이 가능하고 시군구 공통기반시스템[1]에 설치되어 운영될 수 있는 시군구·시도 지방세정보시스템을 개발하였다.

[그림 1] 지방세정보시스템 서비스 구성도

② 시군구(시도) 지방세정보시스템 자치단체 보급(지방세정보화 2단계사업)

1단계 사업에서 개발된 시군구·시도 지방세정보시스템을 전국 지방자치단체에 보급하기 위해 연인원 1,700여명이 투입되는 대단위 사업을 추진하였다. 시군구 및 시도 지방세정보시스템 보급 절차 중 가장 중요한 것은 기 운영중인 10여 년간의 지방세 자료를 정확하게 전환하는 것으

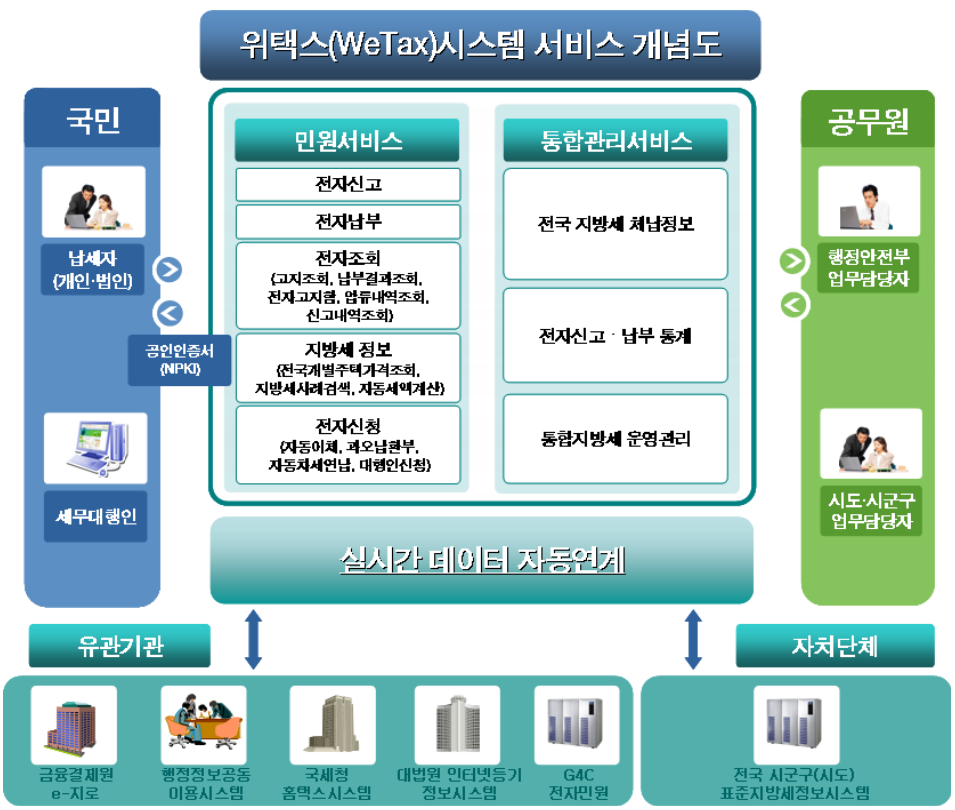
1) 시군구 공통기반시스템 : 시군구의 행정, 지방세, 재정, 인사, 건축 등 5대 업무의 응용S/W가 설치되어 운영되는 기반시스템

로 안정적인 시스템 전환과 운영을 위해 전국 자치단체를 5차로 나누어 보급을 진행하였으며, '07말까지 서울시를 제외한 15개 시도, 207개 시군구에 보급하였다.

③ 통합지방세정보시스템(WeTAX) 구축(지방세정보화 3단계 사업)

중앙단위의 지방세 고지요약정보를 통합하여 인터넷으로 모든 자치단체의 지방세를 한곳에서 조회·납부, 신고할 수 있는 지방세종합정보시스템(위택스 : www.wetax.go.kr)을 구축하였다.

[그림 2] 통합지방세정보시스템(WeTAX) 서비스 구성도



동 시스템은 재산세, 자동차세, 주민세 등 정기분 고지자료와 취득세, 등록세 등 신고분 자료를 실시간으로 통합 관리하여 조회할 수 있고, 모든 은행계좌에서 전국 지방세를 납부할 수 있다.

〈표 3〉 주요 지방세 전자납부 현황('08. 12월말 기준)

구 분	부과건수(건)	전자납부		납부율(%)
		건수	금액	
'08. 12월 자동차세	6,621,970	842,703	1,292억원	12.7%
'08. 9월 재산세	11,177,989	1,525,553	2,834억원	13.6%
'08. 8월 주민세	12,419,049	1,112,166	126억원	8.9%
'08. 7월 재산세	10,424,846	1,342,712	2,135억원	12.8%
'08. 6월 자동차세	9,768,284	943,619	1,173억원	9.6%

납세자는 취득세·등록세, 사업소세 등 지방세 신고를 과세기관 방문 없이 전자신고 할 수 있게 되었고(구비서류가 전자화 되지 않는 일부 세목 제외), 전국의 지방세 체납정보의 실시간 조회, 미리 계산해보기, 지방세 사례검색기능 등의 다양한 지방세 정보검색서비스를 제공하고 있다.

현재 동 시스템은 서울시를 제외한 전국에 확대 보급('08.12월 현재 15개 시도, 203개 시군구)되어 있다. '08년말까지 위택스를 이용한 실적은 전자신고 약 1,355천건(약 9,574억원), 전자납부는 약 9,934천건(약 2조1,644억원)이고 '08년 정기분을 기준으로 전자납부율('08. 6~12월)은 11%를 달성하였다.

다. '08년도 추진한 과제

납세자 만족과 고효율의 지방세정 구현으로 국세청 홈택스, 대법원 등기 등 세원정보 실시간 정보공유 체계를 완비하고, 전자고지, 개별주택가격 인터넷조회서비스 등 위택스(WeTax) 납세서비스 컨텐츠를 지속적으로 확충하였다.

① 『지방세정보시스템』의 안정적 운영

자치단체에 보급한 시군구·시도 지방세정보시스템에 대한 시스템 품질개선 활동을 지속적으로 추진하고 지방자치단체의 지방세 부과·징수업무 등을 차질 없이 지원할 수 있도록 유지보수 및 운영지원체계를 운용하였으며, 또한 위택스(WeTax), 통합 체납관리 등 지방세정 운영지원을 위해 중앙단위에 구축한 통합지방세정보시스템을 안정적으로 운영하고 전자신고·납부 등 대국민서비스를 차질 없이 제공 하였다.

② 시군구(시도) 지방세정보시스템 서울시 보급 추진

서울시 세무종합시스템과 위택스 간의 연계 및 서울시 특성을 반영한 『광역형 시군구·시도 지방세정보시스템』 개발·보급을 위해 서울시와 협의를 진행하였다.

③ 위택스(WeTax) 서비스 전국 확대 및 콘텐츠 확충

'07년도에는 통합지방세정보시스템 서버 성능 부족으로 인해 81개 시군구에만 개통하였으나, '08년 상반기 중 서버를 증설하여 위택스(WeTax) 서비스를 전 지방자치단체에 확대 개통하여 전국의 지방세를 한곳에서 신고·납부할 수 있도록 서비스를 제공하는 등 납세서비스의 질을 향상시켰다.

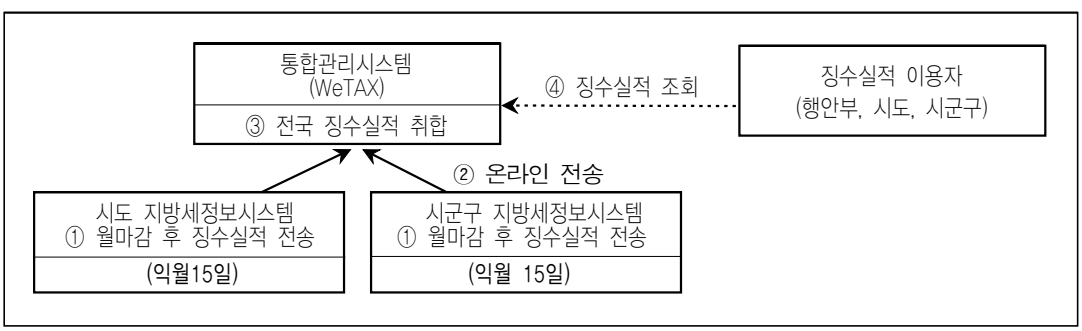
※ '08. 12월말 현재 위택스 개통 실적 : 15개 시·도, 203개 시군구(서울:'09.4월 개통 예정)

또한 전자송달제 시행을 위해 전자고지 서비스를 개발하였고, 개별주택공시가격 전국 조회서비스 등 위택스(WeTax)을 통한 납세편의 기능을 지속적으로 확대하였다.

④ 지방세 전산징수부 일제정비 추진

지방세 부과·징수 등 전산자료와 징수부가 일치되지 않고, 자치단체별 징수월보 보고기준 등이 상이함에 따라 전산징수부를 일제정비하고 징수보고기준을 마련하는 등 지방세 세입관리의 전자화를 추진하였다.

[그림 3] 징수보고 전자화 구현



'07년도까지 123개 시군구는 일제정비를 완료하였으며, 시군구·시도 지방세정보시스템이 늦게 보급된 84개 시군구는 '08. 4월 이전에 정비를 완료하여 4월부터는 전산징수부 구축에서 더 나아가 징수보고체계도 전자화하여 수작업 보고를 폐지하고 전자적 보고체계로 전환하여 운영 중이다.

⑤ 지방세 업무프로세스 표준화 추진

전국 공통적으로 적용해야할 업무를 표준화하여 시스템 운영관리의 효율성을 제고하고 있다. 표준화로 확정된 업무처리절차는 세목·기능별로 분류하여 체계적으로 관리하며, 시군구·시도 지방세정보시스템을 표준 프로세스에 맞게 개선·반영하였다.

⑥ 지방세 체납관리시스템 운영 개선

전국 체납자료 전송체계를 월·일단위 일괄통보방식에서 시군구·시도 지방세시스템과 통합 지방세정보시스템을 연계한 실시간 체납정보 전송체계로 개선하였다. 이를 통해 수작업이 없어지고 '09년도 상반기부터 전자민원(G4C)시스템을 통해 납세증명서를 인터넷으로 발급할 수 있도록 추진할 예정이다.

⑦ 지방세 세원정보 공유 전자화 추진

중앙↔지방간 정보공유체계를 마련하여 세원정보를 전자적으로 공유함으로써 지방세정 업무의 효율성을 향상시켰다. 주민등록, 지적, 부동산거래 등의 정보를 온라인으로 공유하도록 하였으며, 또한 등기, 건축, 국세 정보의 실시간 공유가 가능해졌다.

특히 종합소득세(국세)와 소득할 주민세(지방세)를 국세청 홈택스시스템↔위택스시스템↔시군구·시도 지방세정보시스템간 상호 연계하여 국세·지방세 동시납부체계를 구축하여, 납세편의서비스는 물론 소득세할 주민세 수기고지서의 수작업 입력을 대폭 줄였다.

2. 2009년 납세서비스 개선 및 세원관리 방향

가. 2009년 정책여건과 추진방향

글로벌 금융위기로 시작된 경제위기가 실물경기 침체로 전이되면서 부동산 가격이 폭락하고 거래가 급속히 위축되고 있고, 지방세가 재산과제 위주로 구성되어 있는 점을 고려할 때 부동산 가격 하락 및 거래 위축은 지방세수 감소로 직결 될 것으로 예상된다.

이러한 어려운 정책 여건 하에 납세자들이 전국 지방세를 쉽고 편리하게 납부할 수 있는 다양한 납세서비스의 제공과 선진화되고 과학적인 세원관리기법이 요구된다고 할 수 있다.

이를 위해 지방세정보화는 전 자치단체에 개통이 완료된 위택스(WeTax)의 이용활성화 및 서

비스 다양화와 함께 지방세제 개편과 관련한 지방세정보시스템 재개발에 중점을 두고 추진할 계획이다.

납세서비스 개선의 일환으로 위택스(WeTax)시스템 이용활성화를 위해 서비스 이용시간을 확대(365일 24시간)하고 과태료, 부담금 등 세외수입의 위택스 납부 및 신용카드 납부 등의 위택스(WeTax) 서비스 컨텐츠를 지속적으로 확충하고 이를 통해 위택스 전자납부율을 향상시켜 나갈 계획이다.

이외에도 납세증명서, 지방세납부 전자영수증의 인터넷발급을 추진하고, 금융기관의 지방세 수납정보 통보체계를 개선하여 금융기관 영수필통지서 우편통보체계를 전자적 전달체계로 전환하여 수납정보를 1일 이내에 처리함으로써 신속한 지방세 수납처리 체계를 구축할 계획이다

또한 지방자치단체 세무조직·인력의 한계로 과세자료 정비, 탈루, 은닉세원 발굴 등의 어려움을 극복하고자 위택스(WeTax)를 통해 대법원 등기정보, 국세청 국세정보 등의 유관기관간 과세정보 공유체계를 더욱 확대하여 실효성 있는 세원관리를 도모할 계획이다.

나. 2009년 납세서비스 개선 추진과제

①『위택스(WeTAX)시스템』의 서비스 이용시간 확대

위택스 서비스 이용시간을 전자납부의 경우 평일 22:00에서 365일 24시간 체제로 확대하고자 위택스와 시중 금융기관 전산시스템간의 직접 연계를 추진한다.

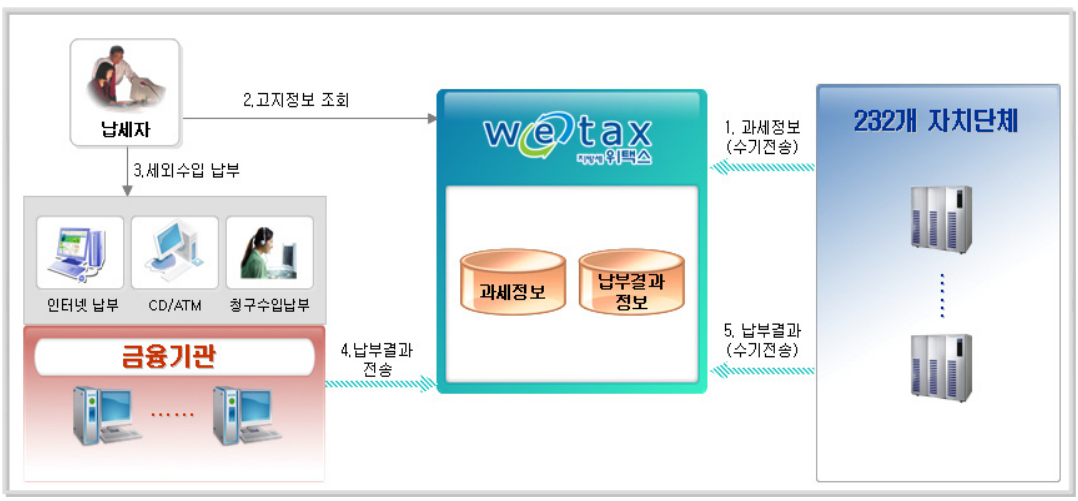
[그림 4] 위택스와 금융기관 간 연계 서비스 흐름도

직접 연계된 금융기관의 인터넷뱅킹과 CD/ATM 기기에서 전국 지방세 실시간 납부가 가능해지고, 이를 기반으로 은행창구에서 납부한 지방세 납부영수증 통보방식도 우편에서 전산데이터로 전환하여 전산처리하는 방식으로 개선하여 종전 최소 2일~최대 15일 이상 소요되는 등 지방세수납집계에 장시간이 소요되는 행정의 비효율성 및 지방세 완납을 증명하는 납세증명서 지연발급에 따른 납세자 민원불편사항을 해소하고자 한다.

② 과태료, 부담금 등 세외수입 위택스 납부

위택스(WeTax)에서 지방세 이외에 과태료 등 주요 세외수입을 전자조회 및 납부할 수 있도록 기능개선을 추진하고, 향후에 지방세입 전체로 위택스 납부서비스 대상을 확대할 계획이다.

[그림 5] 세외수입 위택스 납부서비스 흐름도



③ 납세증명서 인터넷 발급

'09년 상반기에 서울시 지방세정보시스템과 위택스를 연계하여 실시간 전국 지방세체납관리시스템을 구축·완료하여 지방세 체납이 없음을 증명하는 납세증명서를 전자민원(G4C)포털에서 발급할 수 있도록 추진할 예정이다.

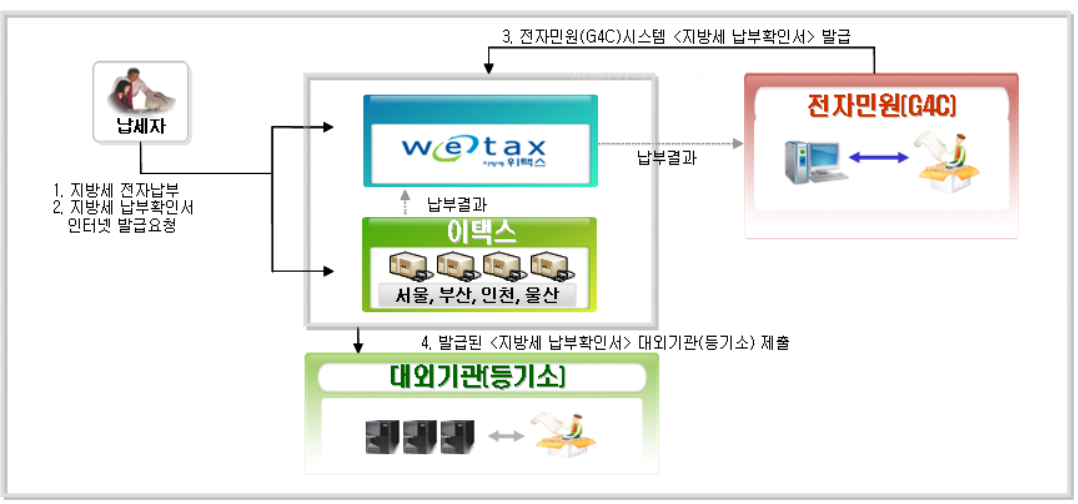
※ 지방세증명서 2종중에 세목별 과세(완납)증명서는 현재 전자민원(G4C)에서 발급

[그림 6] 납세증명서 인터넷(G4C) 발급서비스 흐름도

④ 지방세납부 전자영수증 위택스 발급

기존에 지방세를 납부하고 완납여부를 증명하기 위해 납부영수증을 장기간 보관해야 하는 불편함을 해소하고자 위택스에서 지방세납부영수증을 보관하고 필요시에 출력할 수 있는 서비스를 제공하고자 한다. 이때 출력되는 납부영수증에 지방세납부확인서로 법적효력을 부여하고자 한다.

[그림 7] 지방세납부 전자영수증 위택스 발급서비스 흐름도



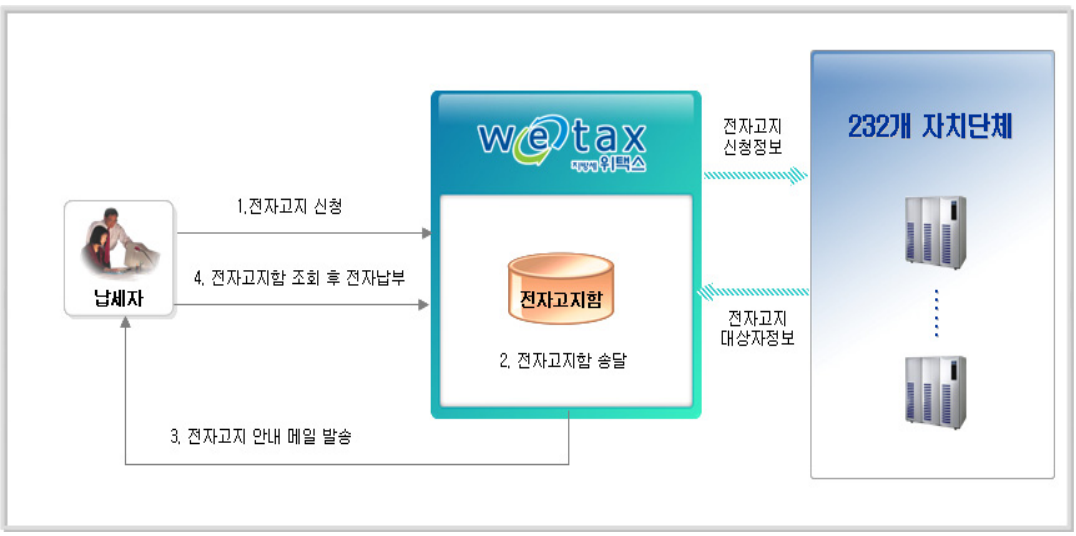
또한 등록세 전자신고·납부 후에 『지방세납부확인서』를 출력하여 바로 등기소에 제출하여 등기할 수 있는 One-Stop 민원서비스 제공과 법인에서는 전자납부영수증이 지출증빙서류로 인정되므로 법인의 위택스 전자납부 이용 활성화가 기대되며, 또한 종이 지방세납부영수증 장기보관(5년) 문제도 해결될 것이다.

⑤ 위택스 지방세 전자고지서비스 시행

지방세 고지서 우편송달 대신에 전자메일(e-mail), 전자사서함을 통한 전자송달을 위한 위택스 전자고지서비스를 '09. 3월 부터 시행하고자 한다.

위택스 전자고지서비스가 시행되면 연간 1억5천만건의 전국 자치단체의 지방세 고지서 인쇄비, 우편송달료(반송요금 포함) 등의 예산절감이 기대된다.

[그림 8] 위택스 지방세 전자고지서비스 흐름도



⑥ 위택스 신용카드 납부서비스 도입

위택스 납부방식을 금융기관 계좌이체 이외에 신용카드 납부까지 확대하여 납세자의 위택스 납세서비스 만족도를 향상시킬 것이다. 이렇게 될 경우, 기존에 신용카드 납부 시 수납처리에 7일 정도 소요되던 불편이 실시간으로 처리되게 되어 납세자 불편이 개선되게 된다. 다만 신용카드 가맹점 수수료 지급 주체에 대한 검토가 필요하다.

[그림 9] 위택스 신용카드 납부서비스 흐름도

다. 2009년 세원관리 방향

위택스(WeTax)와 유관기관(대법원 등기정보, 국세청 국세정보 등)간 과세정보 공유체계를 더욱 확대하여 전산시스템에 의한 과학적인 세원관리를 강화할 계획이다.

① 국세·지방세 동시 신고·납부 대상 확대

납세자가 홈택스에서 국세를 신고하고 동시에 지방세를 위택스를 통해 전자납부하는 대상세목을 법인세, 원천세(특별징수)할 주민세로 확대할 계획이다. 그간 '08. 5월 국세(종합소득세)와 지방세(종합소득세할 주민세) 동시 신고·납부서비스를 위택스와 홈택스 간 연계를 통하여 신고(1,069천건), 납부액(3,562억)의 실적을 거두었다.

국세·지방세 동시 신고·납부서비스 확대로 국세 관련 주민세 납부방식을 기존에 은행창구 납부에서 전자납부로 개선하여 납세자 납세협력비용을 연간 228억원 절감할 뿐만 아니라, 자치단체는 종이 주민세 신고서 폐지로 2~3개월 소요되는 수작업에 의한 주민세신고서 전산입력 업무를 대폭 경감할 수 있다.

※【참고】 납세협력비용 절감액 산출내역

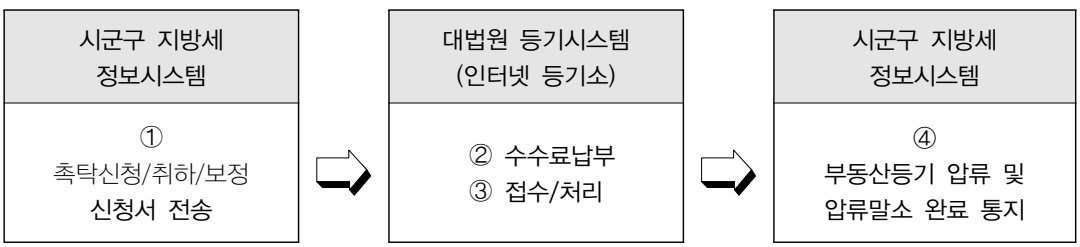
- 150만건('07년 종합소득세할 주민세건수) × 은행방문비용(평균 교통비 2,000원 + 시간당 근로비 13,260원) = 228억원

  - 납세협력비용 : 세금신고를 위해 납세자가 부담하는 세금이외의 경제·시간적 심리적 비용

② 압류 및 압류말소 부동산 등기 전자촉탁 전국 확대

지방세 체납자의 부동산 압류 및 압류말소 등기촉탁을 위해 관할 등기소를 방문하여 업무처리 하는 방식에서 방문 없이 위택스와 대법원 등기정보시스템과의 연계를 통하여 사무실에서 부동산 압류 및 압류말소 등기촉탁 처리가 가능한 전자촉탁서비스를 전국에 확대 시행하고자 한다(현재 시범 운영 중). 이를 통해 등기소 및 은행 무(無)방문의 전자촉탁으로 행정업무 능률이 제고되고, 전자촉탁 시 등기촉탁 수수료가 절감(1건당 2,000원→ 1,000원)되게 된다.

[그림 10] 부동산 압류 및 압류말소등기 전자촉탁서비스 흐름도



③ 국세청 부과 주민세정보 온라인 제공

국세청에서 보유한 주민세(지방세) 관련 정보를 등기우편(CD에 수록)으로 제공받던 것을 위택스와 국세청 시스템 간 연계를 통해 온라인으로 제공받아 신속히 처리하고자 한다.

[그림 11] 국세청 부과 주민세정보 온라인화 서비스 흐름도

④ 관세청 환급정보 온라인 제공

지방세 및 관세의 환급·체납정보가 상호 공유되지 않아 지방세 및 관세 체납자가 과오납금을 환급 받고 있는 실정으로, 행정안전부(자치단체)와 관세청간 정보시스템 연계를 통해 환급·체납정보를 상호 공유할 수 있는 체계를 구축하여 운영하고자 한다.

〈표 4〉 '09년 지방세 세원정보공유 일정표

관련부처	시스템명	정보명	일 정	비 고
대 법 원	등기정보시스템	전자촉탁	시범운영중	
국 세 청	국세정보시스템	주민세부과 기초자료	'09.상반기	
관 세 청	관세정보시스템	관세 환급/체납 자료	'09.상반기	

3. 맺음말

'05년부터 추진한 지방세정보화사업은 '08년말 까지 시군구·시도 지방세정보시스템, 위택스 시스템이 전국 자치단체에 보급이 완료된 상태이다.

※ 위택스 서울시 '09. 상반기 보급, '09~ 서울시 광역형 지방세정보시스템 개발 추진

'09년 지방세정보화사업의 중점 추진사항은 위택스(WeTax) 이용활성화와 서비스 다양화 및 지방세제 개편(세목 간소화 등)에 따른 시군구·시도 지방세정보시스템 S/W 재개발 준비이다. 또한 지금까지 개발된 위택스(WeTax), 시군구·시도 지방세정보시스템의 추진과제 활용도를 평가하여 사용자 중심의 지방세정보시스템이 되도록 노력할 것이다.

또한 지방세정 운영방식을 정보화를 기반으로 한 세정운영으로 변화시켜야 한다. 예를 들면 국세 소득세할 주민세 신고서 입력은 국세 홈택스와 지방세 위택스 연계를 통한 동시신고·납부로 처리하고 여기에 투입되는 인력을 누락 세원발굴이나 납세자 상담서비스 등으로 전환하여 지방세 납세서비스 만족도를 제고하는 방향으로 운영되어야 할 것이다. 또한 유비쿼터스(Ubiquitous)시대에 다양하게 나타나는 정보매체를 통한 지방세 납세서비스 개발도 계속하여 노력해야 할 것이다. 이러한 차원에서 인터넷TV(IPTV)를 통한 안방 지방세납부서비스 개발도 계속 추진할 것이다.

〈표 5〉 지방세정보화 5년 후의 모습

구 분	'08	'09	'10	'11	'12
○ 세원정보 수집	수작업병행	전자화	목표달성		
○ 전자납부서비스 시간	14시간	24시간	24시간	목표달성	
○ 통계·정책정보	수작업 병행	수작업 병행	전자화	목표달성	
○ 전자납부율(%)	전자납부 8%	전자납부 13%	전자납부 20%	전자납부 50%	전자납부 90%
○ 수납처리시간	3~10일	3~10일	2~5일	1일이내	즉시

※ 전자납부 : 인터넷, ATM기, 인터넷(IP)TV 등을 통해 전자적으로 납부하는 방식

※ 수납처리기간 : 금융기간 납입후 자치단체로 납입내역이 통보되는 기간