현장의 목소리

과태료 사전통지서 PDA 발급

"혹시 과태료 내 본 적이 있으신가요?" 차마 손은 들지 못하고 눈짓으로 답변을 하는 사람들이 적잖이 보이는 듯하다. 과태료. 과태료는 듣기만 해도 인상이 찌그러진다. 그러니 과태료통지서를 받으면 잘못한 행동을 돌보기에 앞서 심사가 뒤틀리고 물어야 하는 세금이 아깝기만 하다. 과태료는 적발된 민원인에게는 당연히 반갑지 않은 통보이다. 그런데 과태료는 고지서를 발급하고 세수를 걷어야 하는 지자체에서도 여간 골칫덩이가 아닐 수 없다. 최근 과태료를 효과적으로 징수할 수 있는 묘책을 제시해 예산절감 효과와 업무 편의성 등 큰 결실을 거두고 있는 서울시 세무과를 찾아 직접 얘기를 들었다.

대담 : 박길성 한국행정DB센타 소장 / 정리 : 최혜경

사진 : 서울시청 세무과 오경미 담당

재정의 달인

입무 편의와 예산 질감, 여기에 서비스 품질까지 세 마리 토끼를 동시에 잡은 서울시 세무과

서울시 세무과 오 경 미

먼저 올해 행정안전부 주관 예산효율화 우수사례발표대회에서 대통령상을 수상하셨다구요. 축하드립니다.

감사합니다.

PDA 과태료 사전통지서 발급 방식이 어떤 것인지 소개해 주세요.

PDA 과태료 사전통지서 발급은 단속 현장에서 PDA를 무선통신망을 이용해 시스템과 연결해 위반 내용을 입력하면 바로 자료가 전송되고, 현장에서 가상계좌가 찍힌 사전통지서가 출력되는 방식입니다.

지금까지 과태료는 어떻게 부과를 했었나요?

먼저, 단속이 되면 단속요원이 본인여부를 확인하구요, 그 다음 위반 내용을 기록하고, 사무실에 들어와서 시스템에 입력을 합니다. 그리고 나서 사전통지서를 출력하여 등기우편으로 보내고나면 사전통지서가 위반자에게 도달하기까지 7일 정도가 소요됩니다. 과태료 고지서 받고서 "이거 뭐지?" 하면서 고지서에 적힌 장소와 시간들을 단서로 기억을 떠올리려 애쓰신 적이 있으시죠? 절차상 과태료 단속을 당했다는 사실이 잊혀질 때 쯤 통지서가 도착하기 때문에 벌어지는 상황입니다.

잠시 독자들의 편의를 위해 과태료는 어떤 위반을 했을 때 부과되는지 안내 부탁합니다.

과태료는 법질서를 위반하는 사람에게 부과하는 금전 벌의 일종인데요. 저희가 이 제도를 시행하고 있는 것으로는 먼저 무단투기 과태료가 있습니다. 담배꽁초를 함부로 버리는 경우이구요, 도로법 위반 과태료 중에 과적차량이 있습니다. 제한된 용량을 초과해서 운행할 경우에 단속합니다. 작년 6월부터는 건강증진법과 관련해 광화문 광장, 청계천 광장, 서울광장을 비롯해서 금연구역으로 지정된 공공장소가

있는데요. 이곳에서 담배를 피우다가 적발되면 과태료 10만원이 부과됩니다. 올해는 도시공원도 단속 대상에 추가되었는데, 어린이 대공원, 서울 대공원 같은 곳도 담배를 피우면 안되는 제한 구역으로 확대했습니다. 여기서 적발이 되면 PDA로 사전통지서를 발급하여 시행하고 있습니다.

과태료의 규모는 연간 어느 정도나 되나요?

과태료는 전국적으로 연간 1천 4백만 건에 8천억 원이나 된다고 하는데요. 저희 서울시에서도 한해에 410만 건 2천억 원을 부과하고 있습니다. 이는 전국의 약 30%입니다.

기존의 과태료 부과 방식에 어떤 문제점들이 있었나요?

먼저, 위반 내용을 수기로 작성하고 다시 전산입력을 해야했기 때문에 불필요한 행정력이 낭비되고 있었습니다. 다음으로 사전통지서는 1,750원짜리 등기로 보냅니다. 이 중 일부는 반송되고, 그럼 또 다시 등기로 보내야겠죠. 이렇게 드는 비용만 1년에 10억 원 이상 낭비되고 있었습니다. 그리고 사전통지서를 받고 10일 이내 납부를 하시면 20%를 감경해주고 있는데요. 안타깝게도 이를 받지 못했거나 분실해서 혜택을 못 받았다고 하소연하는 분이 연간 4,000명이 넘었습니다.

어떻게 이런 아이디어를 착안하게 되셨나요?

좀 전에도 말씀드렸듯이 과태료 고지서가 발급되기까지 여러 가지 절차가 있습니다. 그러다보니 이런 저런 문제가 발생했는데요. 사전통지서를 등기로 발송하면 요즘에는 다들 집에 안 계시다 보니 반송률이 매우 높습니다. 반송이 되면 또다시 보내야 하니 추가비용이 발생하고 저희 또한 추가 작업을 반복해야 하니 매우 비효율적일 수밖에 없었죠. 그래서 이 업무를 줄이고 민원인에게 바로 드릴 수 있는 방법이 없을까 고민하게 된 거구요, 서울시에는 세무과 직원으로 구성된 4U-TAX라는 창의연구 동아리가 있는데요, 저희 동아리 회원들이 함께 고민하고, 관련 부서 담당자들과 수차례 회의를 하면서 현장에서 PDA로 사전통지서를 발급하는 아이디어를 찾게 되었습니다.

진행하시면서 어려웠던 점은 없었나요?

처음 단속에 걸려서 거세게 항의하는 위반자를 상대로 PDA 단속은 어렵다는 담당자들의 반발이 있었습니다. 단속되신 분들은 기분이 안 좋기 마련이죠. 이런 분들을 대상으로 할 때 가급적 신속하게 업무를 처리해야하는데, 어떻게 일일이 PDA로 찍느냐는 거였습니다. 하지만 이렇게 하면 거짓으로 말하는 주민등록번호를 확인할 수 있고 사전통지서를 따로 보내지 않아도 되니 업무도 줄고, 시민들은 감경 혜택을 받기도 쉬우니 협조할 거라고 설득했죠. 또, 사전통지서 현장 발급이 가능한가에 대한 법적 근거가 미흡하여 법무부 등 관련 부처에 질의하여 법적 근거를 마련하기 위해 많은 분들이 애를 쓰셨습니다.

그런데 막상 시행을 하니 담당자들의 문제제기는 없어졌습니다. 종이로 단속할 때에는 신분증 없다고 안 주시는 분들도 계시고, 사인 등을 거부하시는 분들도 계셨는데, PDA를 내밀면서 이름, 신분증 제시 등을 요구하면, 순순히 응하시는 분위기였거든요.

예전에 이런 민원이 있었는데요. 저희가 사전통지서를 등기로 발송했는데 단속 대상자가 집에 안 계셔서 대신 가족 분이 받아보신 거죠. 그리고는 '어디서 뭘 버려서 이런 걸 받아오느냐' 고 싸우셨다고 합니다. 그래서 단속 대상 민원인께서 '나를 주지 왜 집으로 보내서 문제를 일으키느냐' 며 아주 불편해 하시는 일이 있었는데요. 이제 직접 드리니 이런 일은 없겠죠.

또, PDA 단속 시스템을 구현하면서 내부 행정시스템과 연계해야하는 시스템이 필요했는데, 예산

상의 어려움이 있었습니다. 다행히 비슷한 연계 업무를 하고 있는 부서가 있어서 그 시스템을 공동 활용하는 것으로 협의를 통해 구현하게 되었습니다. 부서간의 협업으로 비용을 절감한 사례이기도 하죠.

요즘은 스마트 폰이 대세인데 PDA 시스템을 도입한 것은 어떤 이유가 있나요?

저희도 처음엔 스마트 폰을 이용하는 것을 검토하였습니다. 그런데 아직 스마트 폰은 정부 시스템과 연동하기에는 보안상 문제가 있었습니다. 그래서 (구)정통부에서 인증을 해주신 PDA로 전환을 하게 됐습니다. 게다가 현장에서 고지서가 프린트되어 발급해 드려야 하기 때문에 스마트 폰으로는 아직 적합하지 않았습니다.

PDA 개발하면서 특히 중점을 둔 부분이 있다면 어떤 것인가요?

단속되신 분들이 기분이 좋을 수는 없습니다. 때문에 가급적이면 빨리 처리를 해서 보내드려야하는 입장이다 보니, 시스템을 개발할 때 입력을 단순화 할 수 있는 방안을 최대한 고려했습니다. 이름 주민번호만 치면 시스템과 연동이 되어 기본 신상이 파악되구요. 기타 다른 사항에 대해서는 최대한 입력이 아니라 선택할 수 있도록 이용의 편의성을 도모했습니다.

사전통지서를 현장에서 바로 발급해 줌으로써 어

떤 효과가 있을까요?

먼저 눈에 띄는 효과로 자진 납부율이 도입 전 32%에서 도입 후 62%로 2배 가까이 증가했구요, 그리고 등기발송 요금으로 연간 21억 원의 예산 절감 효과를 거뒀습니다. 무엇보다 시민들이 자진 납부 시 20% 감경 혜택을 편리하게 받을 수 있는 서비스를 제공했다는데 큰 자부심을 가지고 있습니다. 그 동안 자진납부 의사가 있으나 절차의 문제로 납부 시일을 놓쳐 혜택을 보지 못해 불편을 제기했던 민원은 더 이상 발생하지 않을테니까요.

앞으로 계획에 대해 간략히 말씀해 주신다면?

효과가 이미 검증된 이 방식을 버스정류장 같은 금연 지역에서의 흡연 단속 등에 확대할 예정이구요. 아직 전 자치구가 나름의 입장이 있어 모두 시행하고 있지는 않는데요. 앞으로 서울시 전 구청에 확대 시행될 수 있도록 지원할 예정입니다. 또한 타 지방자치단체에서 원할 경우 그 간의 PDA 개발 노하우를 적극 전수해 드리려고 합니다.

과태료를 많이 거두면 재정적으로 수입이 될 수 있겠지만 결론적으로 '과태료가 0(zero)인 사회'가 저희들에게는 최종적으로 추구하는 사회입니다. 앞으로도 시민들에게 본 제도를 충분히 알려 시민의 편의를 도모하고 효율적인 행정 서비스로 재정을 충실히 하도록 노력하겠습니다.

서울시 동아리 4U-TAX

4U-TAX는 시민이 행복할 수 있는 맞춤형 납부 편의 시책을 개발하고 빠르게 변화하는 생활 패턴에 맞도록 쉽고 편리한 지방세 행정을 구현하자는 목표로 결성된 서울시 동아리이다. 4U-TAX의 4U는 Universal, Ubiquitous, Unique, For U에서 따온 이름으로 시민의 참여와 편리한 납부 환경구축, 서울시의 특화와 시민을 위한 행정을 모토로 현재 25명의 회원이 활발한 활동을 하고 있다.

그 동안 4U-TAX에서는 신용카드사들과 협의하여 신용카드 포인트로 세금을 납부할 수 있는 사업을 추진하여 카드 결제 프로그램을 개발하였고, "차세대 지방세 납부시스템"을 구축하여 납세 고지서 없이도 은행 CD/ATM기에 현금카드(통장) 또는 신용카드를 이용하여 납부할 수 있도록 실시간 납부시스템도 구축하였다. 4U-TAX의 적극적인 활동으로 지난 2011년 3월에는 서울시 창의발표회 우수상을 수상하였고, 이번 행전안전부 주관 예산효율화 우수사례에서는 대통령상 수상을 하여 여타 지자체 행정 운영에 모범이 되고 있다.