

Cyber space 활용과 지방세정

정 병 일

행정자치부 세정과장



1. Cyber시대와 행정여건의 변화

가. 의 의

'90년대 이후 본격적인 지방자치제 실시와 더불어 지방세정 업무환경에도 많은 변화가 있었고 특히, 최근 정보통신의 발달 및 정보화 사회로의 급속한 진입으로 경제거래에 있어 인터넷 및 신용카드의 사용이 보편화되는 등 새로운 지식기반 사회의 도래로 인한 다양한 세무서비스 요구는 눈에 띄게 증대되고 있다.

이러한 시대적 흐름에 부응하여 우리 지방세 분야에서도 지방세정운영 시스템을 정보화 사회에 적합하도록 Cyber space를 적극적으로 활용하는 Cyber 세정 운영체계를 도입·보완함으로써 주민편의 위주의 선진 세무행정체계 구축을 위한 노력이 시급한 시점이다.

이러한 지방세 업무의 Cyber 세정 운영체계는 지방세 부과, 수납, 체납관리

등 일련의 업무를 전산처리하고 이를 인터넷 및 통신망으로 연결하여 업무의 효율성을 증진시키고 납세자의 편리성이 향상되는 방향으로 추진되어야 하며 이는 능률적이고 투명한 세정을 구현하게 되는 기초가 될 것이다.

나. Cyber시대로의 진입

Cyber space(사이버 공간)는 본래 William Gibson의 소설 'Neuromancer'에서 컴퓨터의 세계와 이를 둘러싼 사회를 설명하기 위한 추상적인 공간의 의미에서 유래되었으며 이는 통신망으로 연결된 세계로 인터넷이나 PC통신 등과 같이 통신망을 통해 대량의 정보가 교환되고 공유되는 가상의 공간을 말하는 것이다.

현재는 정부·지방자치단체·정부투자기관 등 공공기관 및 기업·개인·동호인 모임에 이르기까지 인터넷 홈페이지를 구축하여 이용하고 있으며, 여기에는 다

<표 1> 연도별 인터넷 도메인 및 이용자수 추이

구 분	'95	'96	'97	'98	'99	2000. 2
도메인수 (개)	579	2,664	8,045	26,166	207,023	297,909
이용자수 (천명)	366	731	1,634	3,103	10,860	12,970

※ 자료 : 한국인터넷정보센터

양하고도 광범위한 Cyber space가 존재하고 있고 이를 생활의 일부로 활용하는 추세에 있기 때문에 이용자수는 매년 급증하고 있는 실정이다.

최근 우리나라의 인터넷 이용현황을 보면 월 1회이상 이용자 1,563 만명, 주 1회이상 이용자 1,425 만명이며, 연령별로 보면 19세미만 33.7%, 20대 33.4%, 30대 20.2%, 40대 9.7%, 50대 3%로 미래의 납세자인 신세대 계층이 인터넷 사용에 있어서 더욱 적극적이다. 그 중 여성 인터넷 사용자가 급증하고 있다는 점도 눈여겨 볼 점인 바, 2000년 현재 여성 인터넷 사용자는 전체 이용자 대비 46.5%로서 99년말보다 17.2% 증가한 수치를 보이고 있으며, 주부 인터넷 사용자는 주로 인터넷 뱅킹(33.9%), 사이버증권(33.3%) 등에 이용한 것으로 밝혀졌다.(〈표 1〉 참조)

한편 정부에서는 이러한 정보화 사회의 추세에 발맞추어 정보통신부의 『Cyber Korea 21』 계획에 따라 초고속 인터넷망 건설을 바탕으로 저소득층 5만가구에 PC를 보급하고 여성 20만명, 농·어민 후계자 17만명, 노인 10만명을 대상으로 인터넷 교육을 실시하는 등 국가차원의 적극적인 지원대책을 추진중에 있다.

2. 전자정부 추진현황과 외국사례

가. 개 요

국민의 정부 국정 100대 과제의 하나로 전자정부의 구현사업을 추진하고 있으며, 『전자정부』란 컴퓨터, 인터넷 등 정보통신기술을 활용하여 제반 업무처리를 정부기관을 방문하지 않고도 단일한 정부 대표 웹사이트에 단 한번의 접속으로 언제 어디서나 국민들 모두가 정부로부터 서비스를 받을 수 있고, 정부가 가지고 있는 모든 정보들을 검색할 수 있게 되는 정부를 말한다.

전자정부를 구현하기 위하여 행정정보통신망을 통해 중앙과 지방 및 국민을 상호연계하고 전자정부사업의 효율성을 제고하기 위해 업무처리과정을 재설계하는 한편 전자정부사업의 실효성 확보를 위해 관련 법과 제도를 개선하여야 한다.

이를 통하여 정부 내부의 업무가 이날로그 방식으로 처리되던 기존의 정부에 비해 보다 더 효율적으로 처리되고, 국민에게는 보다 나은 양질의 서비스를 보다 더 편리하게 제공하게 될 뿐만 아니라 정부내부에서 어떤 업무들이 어떻게

처리되고 있는지를 국민들이 환하게 들여다 볼 수 있는 투명한 조직체계를 조성하고 나아가 국가에 대한 국민의 주권이 직접 민주제에 가깝도록 강화되는 소중한 계기가 마련될 것으로 기대된다.

나. 우리나라의 전자정부 추진현황

그 동안의 우리나라의 행정정보화추진은 <표 2>와 같이 70년대 이후 3단계에 걸쳐서 추진되었으며, 이를 근간으로 전자정부의 구현을 추진하고 있다.

앞으로의 과제는 One-stop 지역무관 전자서비스민원을 실현하는 등 국민에 대한 행정서비스를 고도화하고 정부내

유통문서를 전자적으로 생산·처리하는 등 행정생산성의 획기적 향상을 도모하면서 정보기술을 활용한 행정개혁을 통하여 국민위주의 질높은 서비스를 제공함으로써 21세기 지식정보사회형의 전자정부를 구현하는 것이다.

이에따라 민원처리 인터넷 공개 시스템 등을 시·도와 시·군·구 행정기관으로 확대 실시하고 행정정보공유를 위해 주민등록, 토지, 자동차 등에 관해 통합 D/B를 구축하는 등의 세부프로젝트가 속속 입안준비중에 있으며, 이를 뒷받침 하기 위해 「전자정부구현을위한법률」이 제정·시행될 예정인 바, 이로서 지방세의 전자운영상의 문제가

<표 2> 우리나라 행정정보화 추진실태

구 분	내 용	주요특징
'78~'86년대	제1·2차 행정전산화 사업 - 각부처별 단위업무개발, 행정전산망 기본체계 조성	정부차원의 행정 전산화계획을 최초 수립 추진
'87~'96년대	제1·2차 행정전산망 사업 - 전국 단위의 대민서비스 업무개발, 기관내 전산망확대 및 관련기관간 정보공동활용유도	종합정보시스템 구축
'97이후	행정정보화사업 - 24시간/일회 민원서비스 제공, 행정 정보 공동활용 및 공개촉진으로 열린정부 실현	전자정부의 구현

해결되는 실마리도 마련될 것으로 기대된다.

다. 외국의 사례

1) 미국

1993년 전자정부 구현을 위한 4대 원칙으로 『형식적인 절차주의 제거, 고객 우선주의 실현, 결과중심의 관리개혁 및 불필요, 중복사업 기능 폐지』를 수립·시행하여 1997년까지 연방 공무원 30만명 감축 및 예산 1,320억 달러를 절감하였으며 2000년초 정부 구매물자를 인터넷으로 조달하는 등 초 범정부 통합 사이트가 출범(<http://www.policyworks.org/main/mg/intergov/adviosory.htm>)되었으며 2000. 6. 24 클린턴 대통령의 「전자정부」시대 선언으로 20여개 연방정부 부처 사이트를 포함하는 통합 사이트가 신설(<http://www.firstggov.gov>) 되었다.

따라서 전화, PC와 키오스크를 인터넷과 결합하여 웹을 통한 통합행정서비스시스템을 구축하여 One-stop-self서비스를 받게 되었고 특히 전자우편시스템을 전부처에 확대하는 등 전자문서의 공문서인정 등의 문제를 해결하고 있다.

2) 일본

일본의 경우도 미국의 전자정부구상에 영향을 받아 1995년 「행정정보화추진기본계획」을 수립하여 자동차 보유등록, 차고등록, 납세 등의 윈스톱 서비스화, 정부조달 수속의 전자화 및 행정사무완전 전자화 등 3개 전략적 모델사업을 적극 추진하였고 최근 「주민기본대장」 네트워크 시스템 구축으로 획기적인 행정서비스가 가능하게 되었다.

3) 영국

영국은 정부의 인트라넷(Government Secure Intranet)구축 등 행정업무 재설계를 통해 효율성을 제고시키고 정부업무의 투명성제고와 시민주도의 참여민주주의 실현을 위하여 전자적 수단을 통한 국민들의 의사결정과정 참여를 확대한다는 기본방침하에 각종 세금 및 보조금 지급 등의 업무창구를 단일화한 통합서비스를 제공함으로써 국민이 민원처리를 위해 여러 기관을 방문해야 하는 불편을 해소하였다.

3. 지방세 분야에서 Cyber space의 활용

가. 인터넷 홈페이지를 통한 지방세 홍보 및 민원처리

현재 시도 및 시군구에는 인터넷 홈페이지를 개설하여 운영중에 있으며, 이를 통하여 지방세의 종류, 납기, 납부절차, 감면제도, 구제제도 등 다양한 지방세 관련제도의 안내와 같은 각종 지방세관련 시책 등을 홍보하는 데 활용하고 있다.

또한 납세자가 지방세법령 및 감면조례 등에 대한 질의 등을 할 경우 및 지방세 관련 통계, 각종 자료등을 E-mail을 통하여 요구한 경우 등은 Cyber space를 활용하여 회신 및 제공을 하는 체제를 갖추고 있다.

나. 지방세 인터넷 납부제 실시

1) 현황

지방세의 경우 납세자 편의도모를 위해 국세보다 먼저 '94년부터 자동이체

<표 3> 지방세 인터넷납부제 도입현황 (2000. 9월말)

구분	시행시기	자치단체수	자치단체명	비고
계		75		
서울	2000. 4	25	25개 전 구청	
대구	2000. 6	8	7개구 1개군 전체	
인천	2000. 6	8	8개구 전체 (강화군, 옹진군 제외)	
광주	2000. 8	1	북구	
대전	2000. 6	5	5개구 전구청	
경기	2000. 6	14	성남, 의정부, 광명, 평택, 동두천, 안산, 고양, 구리, 남양주, 군포, 안성, 양주, 여주, 화성,	
충남	2000. 8	1	아산	
전남	2000. 8	3	순천, 화순, 무안	
경남	2000. 6	9	창원, 마산, 진주, 김해, 양산, 함안, 창녕, 고성, 합천	
제주	2000. 8	1	북제주	

※ 인터넷납부제 75, 신용카드납부제 84, 자동이체납부제 159, 폰뱅킹 43, PC뱅킹 20개 시군구

(’94년), PC뱅킹(’95년), 폰뱅킹(’96년), 신용카드납부제(’97년), 인터넷납부제(2000. 5월)를 도입하여 운영하고 있으며 현재 인터넷 납부제의 경우는 75개 시군구에서 이를 도입하고 지속적으로 확산되고 있는 추세에 있다. 국세의 경우에도 인터넷 납부는 금년 7월부터 시범실시하여 확산시행하고 있는 실정이다.(<표 3> 참조).

2) 인터넷 납부제 운영사례 (서울특별시외의 경우)

- 도입시기 : 2000년 5월
- 대상세목 : 등록세를 제외한 지방세 (15개 세목)
- 수납절차
 - 납세자가 인터넷을 통하여 서울시·각 구청 홈페이지나 거래은행 홈페이지에 접속하여 지방세를 납부 (계좌이체, 신용카드 납부)
 - 고지서 발송 → 자치단체 인터넷사이트(홈페이지) → 거래은행 → 자동이체신청 → 금고은행 수납 통보 → 전산수납자료 송부(시군구) → 정리

3) 실태 및 분석

현재까지의 지방세 납부는 납세자가 현금을 가지고 은행 등 금융기관을 방문하여 지방세를 납부하여야 함으로 납세자의 불편요인이 될 뿐만 아니라, 과세관청에서도 영수증의 보관 및 세입관리 업무량의 증가 등으로 세무담당공무원의 인력배치를 효율적으로 활용하는데 한계가 있었다.

지방세 인터넷납부제를 도입 시행함으로써 납세자가 지방세를 납부하기 위해 반드시 금융기관을 방문해야 하는 불편이 해소되어 납세자의 편의가 향상되었고 과세관청도 세징운영의 투명성과 능률성을 향상시켰으며 정보화사회에 부응하는 새로운 납부제가 실시되어 신뢰받는 지방세징을 구축하는 기틀이 마련되었다.

다만, 지방세 인터넷납부제는 서울 등 대도시지역 위주로 도입시행중에 있어 농어촌지역은 PC보급이 제대로 되지 아니한 상태에서 인터넷납부제 도입을 적극적으로 추진할 수 없는 실정이나 정보화의 확산으로 인터넷 활용이 급증하는 추세에 있어 지방세의 인터넷 납부제는 조만간 전국으로 확산될 것으로 전망된다.

또한, 납세자의 편의 및 행정능률을 더욱더 향상시키기 위해서는 각종 자료 제출 등 지방세의 신고도 과세관청을 방

문하지 않고 전자신고할 수 있도록 하고 고지서의 송달도 인터넷 등으로도 할 수 있는 체계를 갖추어야 하나, 현재는 실시되지 못하고 있는 실정이므로 이에 대한 지속적인 노력이 필요한 것이다.

다. 전자납부 방식의 신용카드납부제 실시

1) 현 황

지방세 신용카드납부제는 지난 '97년 4월 시범도입(대상 : 자동차세)되어 현재 84개 시군구에서 부분적으로 시행되고 있는데, 납세자에게는 신용카드에 의한 분할납부, 결재일까지의 납기연장 등 납세자 편의증진 효과가 있으며, 과세권자 입장에는 체납액 감소, 세정의 투명화에 기여하고 있다.

그러나, 지방세 신용카드납부제중 가맹점방식의 경우 사용수수료 등이 지방자치단체의 부담(1.5%~2%)으로 납세됨에 따라 징세비가 가중되고 있는 실정이어서 지방재정법시행령을 개정(2000. 1월)하여 신용카드사를 지방세 수납대행기관으로 지정하여 신용카드 수수료를 최소화 할 수 있는 근거를 마련한 바 있다.

또한 전자납부 방식의 신용카드 납부

제를 도입·시행하여 신용카드 사용수수료 부담이 없는 신용카드 납부제를 도입 시행할 수 있게 된 바, 전자납부방식의 신용카드 납부제는 납세자가 각 지방자치단체의 인터넷 홈페이지나 신용카드사의 인터넷 홈페이지를 접속하여 지방세 납부코너를 선택한 후 인터넷 계좌이체하는 방식으로 시행중이며 현재 서울특별시 등 일부 지방자치단체가 도입 시행중이나 이 경우도 지방세 인터넷 납부제와 같이 농어촌지역 등 PC보급이 제대로 되지 아니한 곳에서는 추진할 수 없는 단점이 있다.

2) 지방세 신용카드납부제 운영사례

<경기도 의정부시 가맹점방식>

- 대상세목 : 시세 (재산세, 종토세, 자동차세, 주민세 등 8개 세목)
- 수 수 료 : 지자체 부담 (징수액의 2%, 연간 약 2,500만원)
 - ※ '99. 11 현재 이용실적 : 시세 538억원중 12.87억원 (2.4%)
- 징수기관 : 시청(세무과), 동사무소, 시금고은행(농협), 단위농협
- 수납절차 : 신용카드로 세금수납시 자동적으로 한국정보통신(주)에 전산으로 전송→한국정보통신(주)는 각 신용카드사에 대금청구→신용카

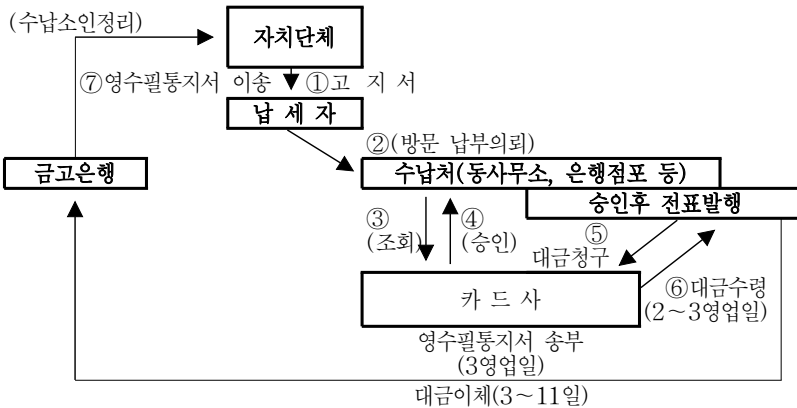
드사는 금고은행에 자금결재)

- ※ 신용카드 납부일부터 금고 자금결재까지는 약 3~4일 소요
- 지방세납부일 : 신용카드에 서명한 날 (납세영수증 동시교부)
- 지방세 수납통계 작성 : 시 금고은행 입금일자를 기준
 - ※ 국세의 경우 납세자 부담으로 금년부터 시범시행 추진
 - ※ 일본·싱가포르·홍콩은 미도입, 미국은 부분도입 (캘리포니아주)

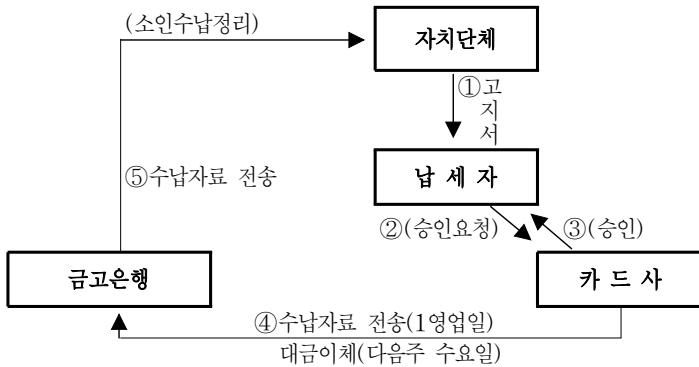
3) 신용카드 납부제 방식별 비교

가맹점방식	전자납부방식
<ul style="list-style-type: none"> ○ 신용카드사를 지방세 수납대행기관으로 미지정 ○ 가맹점 계약에 따른 수수료 부담 (1.5%~2%) ○ 절차 <ul style="list-style-type: none"> ① 고지서 발송 → 납세자의 시군구 방문 → 시군구에서 신용카드 조회·승인후 전표발행하여 납부 ② 영수필통지서 송부 → 수납 정리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신용카드사를 지방세 수납대행 기관으로 지정 ○ 가맹점 계약이 필요없기 때문에 수수료 부담이 없음 ○ 절차 <ul style="list-style-type: none"> ① 고지서 발송 → 납세자의 카드사 홈페이지 방문 → 지방세 납부 코너 클릭 → 인터넷 계좌이체를 통해 납부 ② 카드사의 수납자료 금고은행에 전송 → 금고은행 → 시군구 송부

<가맹점 방식>



<전자납부 방식>



4. Cyber 지방세정 발전방향

가. 기본 방향

향후 Cyber 지방세정의 방향은 납세자가 언제 어디서든지 지방세를 납부할 수 있고 지방세 관련자료나 정보를 제공할 수 있는 납세자편의 측면과 지방세를 부과징수하는 과세관청 내부의 업무의 효율성 및 비용의 절감등을 통한 능률성이 추구될 수 있는 관점에서 접근되어야 할 것이다.

이를 위하여 첫째 현재 각 지방자치단체가 도입시행중인 인터넷 홈페이지를 통한 지방세 안내, 질의회신 및 자료제공 등을 더욱 빠르고 정확하게 회신하는

등 운영을 발전적으로 확대하고

둘째 일부 시군구에서 도입 시행중인 지방세인터넷 납부제의 경우는 현재 시행하고 있지 아니한 지방자치단체는 행정환경 여건을 고려하여 빠른 시일내에 도입될 수 있도록 하여 납세자의 편의를 도모하여야 한다.

셋째 지방세정 전자화의 핵심이 될 지방세 인터넷고지제는 고지송달입증제도가 제도적으로 뒷받침되고 기술적으로 가능하게 되면 향후 여건에 맞게 일관된 노력으로 적극 추진하여야 하며,

넷째 신용카드납부제는 신용카드 사용수수료를 지방자치단체에서 부담하지 아니하거나 최소화 하는 방향으로 추진토록 하고 자동이체, 폰뱅킹 등은 납세자

납세여건에 맞게 선택하도록 자치단체의 실정을 감안하여 확대 도입되어야 할 것이다.

나. 지방세 인터넷 고지제 도입 추진

현재 지방세 인터넷 고지제는 고지송달 입증문제가 제도화되어 있지 않아 도입하지 못하고 있는 실정이나 우리부에서 제정 추진중인 『전자정부구현을위한 법률』이 제정되면 고지송달 입증문제가 해결되어 지방세 인터넷 고지제도 실시될 수 있을 전망이다.

지방세 인터넷 고지제가 시행되면 이는 지방세정 운영에 있어서 납세자의 편리성, 과세관청의 고지서 송달비용, 영수

증의 전산화 등에 있어서 획기적인 사례가 될 뿐만 아니라 시너지 효과로 인하여 지방자치단체의 정보화 수준이 급격히 향상되어 일반행정의 능률성도 대폭 향상될 수 있을 것으로 예상된다.

인터넷 고지제는 납세자로부터 E-mail ID를 신고받아 등록된 E-mail 주소지로 고지서를 송달하고, 인터넷뱅킹·카드납부 등의 방법으로 세금을 납부하게 하는 시스템을 말하는 바,

인터넷 송달 방법은 납세자로부터 전자고지서를 수령할 E-mail 주소를 신고받아 시군구 자체적으로 전자고지서 송달업무를 할 수도 있으나 이러한 경우 납세자의 E-mail 주소가 체계성이 없으므로 다량의 전자고지서를 송달하기에 한계가 있으며, 납세자 E-mail 주소의

<그림 1> 강남구의 인터넷 송달체계도



변경 등에 효율적으로 대응·운영하기가 어려움이 있다.

따라서 <그림 1>과 같이 현재 서울 강남구청 등 시범적으로 실시하고 있는 시군구는 주소와 사업자등록번호를 기반으로 한 Family ID 및 E-mail 주소 체계를 특허 출원한 인터넷 벤처기업에게 용역을 주어 『전자고지서』 송달업무를 수행하고 있는 실정이나 향후 이 분야도 과세정보의 누출 가능성의 최소화 측면에서 신중한 검토가 이루어져야 한다고 본다.

지방세 분야에서 Cyber space 활용은 납세자의 편리성이나 과세관청의 능률성에서 대단히 유용한 수단이 될 것이나 일반적인 사례와 같이 정보화사회의 역기능인 자료유출 및 해킹의 방지책 등도 병행하여 비중있게 추진되어야 할 것이다.

자료제공에 따른 철저한 보안관리를 위하여 과세자료(text file 등)를 디스켓 등 보조매체 형태로 제공하고 신뢰할 수 있는 소수의 직원만 작업을 수행토록 제한하는 한편 세무종합시스템과 전자고지서 송달시스템 관리 서버의 통합운영 및 자료 제공시 서약서 및 보안각서를 철저히 징구·관리하고, 제공자료를 본 업무수행 이외에 용도로 사용시 구체적

인 처벌법령 등이 마련되어야 할 것이다.

5. 맺음말

오늘날 Cyber space의 활용은 생활의 일부분이 되고 있으며 점차 보편화되는 추세에 있다. 특히 무역·금융 등 방대한 자료의 처리를 기본으로 하고 있는 분야에서 업무의 효율적 처리를 위해서 더욱 빠르게 도입되고 있는 실정이다

지방세 분야에서도 Cyber space의 활용은 이제 선택적으로 도입되어야 할 시점을 지나 필수적으로 도입되고 활용되어야 할 시점인 것이다. 인터넷으로 대표되는 정보화사회의 도도한 물결속에서 지방세분야가 이를 활용하지 못하게 된다면 행정의 능률성을 크게 저하시키는 결과를 초래할 뿐만 아니라 다양하고도 편리한 서비스의 제공이 불가하여 납세자에게서도 외면받는 결과를 초래하고 나아가 지방세정의 신뢰를 떨어뜨리는 결과를 초래하게 될 것이다.

이러한 시대적 인식을 바탕으로 지방세정 운영체계를 보다 정보화시대에 부응할 수 있도록 과감히 전환하려는 우리의 노력이 긴요하며, 이를 통하여 지방세정의 선진화를 위한 굳건한 기틀을 마련해야 할 것이다. ☺