

확인 또는 현장조사가 필요한 경우 확인하여 처리하고 가능한한 민원처리의 법정기간을 단축하여 운영하여야 하겠다.

다음으로 세무행정분야 민원처리 행태도 그 개선이 필요하다. 관계법령상으로 명백한 사안임에도 불구하고 감사 등을 의식하여 민원인에게 상급부서의 유권해석을 요구하는 행위는 근절되어야 하며 법령해석의 문제가 아닌 사실판단의 문제, 「정당한 사유」 해당여부 등은 과세권자가 검토하여 적극적으로 처리하여야 한다.

또한 전화민원 상담시 담당자의 연결지체 또는 통화중단 등으로 민원인의 불만을 사지 않도록 운영을 철저히 해야 하며 직원별 좌석안내도를 출입구에 비치하여 민원상담의 편의를 제공하는 등 친절하고 성실한 민원처리 자세로 지방세정에 대한 만족도 제고시켜야 한다.

우리부에서는 다수인 관련 민원이 발생하는 부분에 대하여는 집중점검하고 제도개선이 필요한 부분에 대하여는 제도개선 등을 통하여 지방세 민원처리가 주민의 재산권이 보호되고 친절하고 신속하게 처리될 수 있도록 추진할 계획이다.

라. 지방세 납세홍보 강화

21세기의 다양한 정보통신기술과 새로운 홍보기법 등을 지방세의 홍보에 적극적으로 활용하여 자발적인 납세협력을 유도하고 납세자가 부담한 세금은 내고장의 공공사업과 주민복지 증진에 사용된다는 점을 알리어 성실납세의 풍토를 조성해야 할 것이다. 행정자치부 및 각 지방자치단체의 홈페이지에 지방세 현황, 지방세법령 및 감면조례 개정내용, 유권해석 사례, 심사청구 사례, 지방세 납부방법 등 최신내용을 보장하는 등 인터넷 홈페이지를 통한 홍보를 강화하고 지역 Cable TV와 뉴스 전광판 등을 이용하여 홍보를 추진함과 동시에 지역 상공회의소(합동세무정보센터) 등과 협조하여 지방세의 상담창구를 개설하는 등 유관기관과 유기적인 협조를 통한 홍보 방안도 강구되어야 한다.

또한 지역여론 형성층 등의 납세자를 대상으로 과세대상 세목의 개요 및 세액 산출내역, 구제제도 안내 등 세정설명회 등을 개최하고, 스승의 날에 일일교사로 출강하여 학교수업에 「지방세 강의」를 추진하고 초·중·고교의 자원봉사활동 제도와 연계하여