

제6차 한·중 국제심포지엄

# 납세자 측면에서의 조세행정

2010. 6

 한국조세연구원



## 개 요

□ 주제: 납세자 측면에서의 조세행정

□ 일시: 2010. 6. 1(화)~6. 2(수)

□ 장소: 중국 광저우

□ 진행순서

### 6월 1일(화)

09:00~9:30 세미나 개막식

사회: 靳万軍(중국국가세수과학총국 세수과학연구소 부소장)

### 09:45~12:00 제1주제 : 납세인 권익보호

사회: 원윤희 한국조세연구원 원장

발표: 중국 납세인 권익보호(靳万軍 중국국가세수과학총국 세수과학연구소 부소장)

한국 납세인 권익보호(박명호 한국조세연구원 전문연구위원)

논평/비평: 중국 토론자(王憲榮 광둥성심천시지방세무국 대외관계처 처장(과장))

한국 토론자(한상국 전북대학교 법과대학 교수)

종합토론

### 14:30~17:15 제2주제 : 납세 서비스 환경

사회: 劉佐 중국국가세수과학총국 세수과학연구소 소장

발표: 한국납세 서비스 환경(이창숙 국세청 정보개발1담당관)

중국납세 서비스 환경(唐學軍 중국국가세수과학총국 납세서비스사 처장)

논평/비평: 한국 토론자(김홍근 중소기업중앙회)

중국 토론자(張樹學 중국국가세수과학총국 납세서비스사 부사장)

종합토론

6월 2일(수)

09:00~11:25 제3주제 : 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독

사회: 靳万軍(중국국가세수과학총국 세수과학연구소 부소장)

발표: 중국 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독

(王朝暉 광둥성 지방세무국 납세서비스센터 주임)

한국 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독

(김오영 국세청 정책조정담당관)

논평/비평: 중국 토론자(駱冲 중국 하남성 국가세무국 세수과학연구소 소장)

한국 토론자(박명호 한국조세연구원 전문연구위원)

종합토론

11:25~11:55 폐막식

# 총 목 차

제1주제 : 납세인 권익보호 .....	7
중국 납세인 권익보호 개략 .....	9
한국의 납세자 권익 보호제도 .....	35
제2주제 : 납세서비스 환경 .....	67
납세서비스 환경 구축 .....	69
중국 납세서비스채널 구축 및 그 발전 .....	99
제3주제 : 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독 .....	125
납세서비스기구의 조직원칙 및 실적평가 메커니즘에 대한 시론 .....	127
한국 국세청의 납세서비스 조직 - 조직구조, 성과평가 및 감독 - .....	141



## 제1주제 : 납세인 권익보호

▣ 중국 납세인 권익보호 개략/ 근만균

▣ 한국의 납세자 권익 보호제도/ 박명호



# 중국 납세인 권익보호 개략

## 목 차

- I. 서 론
- II. 현 황
- III. 문제점
- IV. 전 망
- V. 맺음말

근만균 / 중국 국가세무총국 세수과학연구소 부소장



## 납세인 권익보호 개략

2009년 11월 6일 국가세무총국은 납세인의 권리와 의무에 대한 공고를 발표하여 납세인이 법에 의해 14가지 권리를 행사할 수 있고 19가지 의무를 이행한다고 선포하였다.

비록 이런 권리와 의무는 귀납하고 개괄한 것이며, 완전하거나 전면적인 것은 아니지만, 일부 전문가와 학자들은 “공고”에서 권리와 의무는 “납세과정”에만 한정되어 완전성과 광범성이 부족하며 심지어 “착복” 행위<sup>1)</sup>라고 비난하고 있다. 그러나 국가세무총국이 “2009년 제1호” 공고라는 형식으로 “납세인의 권리와 의무”를 공개적으로 선포한 것은 새 중국 성립 이후 재정세금법 집행분야에서 처음<sup>2)</sup> 있는 일이다. 따라서 이는 중요한 현실적인 의의가 있을 뿐만 아니라 역사적 의의가 있고 이정표로서 의의가 있다.

## I. 서론

### 1. 중국은 세계로 나아가고 있다.

1215년에 영국이 「대헌장」에 “세금징수는 국민들의 허가를 반드시 받아야 한다”라고 규정하고 세수법정원칙을 시작하면서부터 지금까지 국가의 세금징수, 납세인의 권리 및 법률구제문제 등은 국가의 입헌정치 발전과정에서 이슈가 되

1) 성대립, “납세인 권리공고는 납세인의 권리를 공제하였다”, <http://blog.ifeng.com/article/3646615-2.html>, 2009년 12월 3일.

2) 2005년 9월 27일, 전국인민대표대회 법률위원회, 재정경제위원회와 전국인민대표대회 상무위원회 법제업무위원회는 개인소득세 급여소득 “비용경감표준” 조정문제와 관련해 입법청문회를 개최하였다. 이는 새 중국 성립 이후 처음으로 입법분야에서 청문회 형식으로 의견을 청취하고 브레인스토밍을 한 것이며, 이를 통해 공개적인 입법과 민의적인 입법 및 과학적인 입법을 구현하였으며 사회진보와 법률문명을 구현하였다.

## 12 제1주제 : 납세인 권익보호

었을 뿐만 아니라 경제발전, 정치안정, 사회평등과 국민들의 복지와 관련되는 핵심 문제가 되었다.

20세기 70년 이후 선진국들은 납세인의 권익보호 면에서 새로운 일보를 내디뎠다. 다수 국가들은 납세인의 권익보호 문제와 관련해 법률 또는 관리규범을 별도로 제정하여 납세인의 권리를 명확히 규정하였다. 예를 들면, 1977년에 오스트레일리아가 배포한 「납세인 헌장」, 1985년에 캐나다가 배포한 「납세인 권리선언」, 1986년 영국이 배포한 「납세인 권리헌장」 등과 같은 것이다. 또한 국제기구들도 잇따라 조치를 취하였다. 2003년에 경제협력개발기구(OECD)는 「납세인헌장범본」을 작성하였고 2007년에 EU는 「재정 청사진」에서 기획을 작성하여 각 국가들이 납세인의 권리와 의무 등을 배포할 것을 요구하였다.

2001년에 중국이 WTO에 가입한 후, 중국과 세계 경제, 정치 및 기타 사회사무가 더욱 긴밀히 연계되었다. WTO 분쟁해결 메커니즘 배치와 관련해 중국은 이미 사법 관할권 면에서 중요한 양도를 하였다. 세계 주요 국가 중의 하나인 중국은 반드시 국제표준을 따라야 하고 국제관례와 관용적인 방법을 준수해야 하며 또한 중국은 중국식 「납세인 권리선언」을 발표하여 세계에 중국 납세인의 권리를 선포하여야 한다.

## 2. 국민들의 권리의식이 점차 제고되고 있다.

2009년 11월 27일에 중국 법학전문가인 장문현은 사람들의 법률의식이 점차 제고됨에 따라 중국 여러 지역의 소송사건 수가 급증하고 심지어 소송사건들이 “분출하는” 추세가 나타나 중국은 소송시대에 진입하고 있다고 말하였다. 그는 2008년에 전국 법원이 수리한 각종 소송사건 수는 1,000만건에 달하였고 2009년에는 1,200만건에 달하였다고 말하였다. 1가지 사건이 평균 4명의 당사자와 관련된다고 추정해 볼 때 전국적 범위 내에 1년에 약 5,000만 명이 소송사건에 말려들어가고 있다는 것이다.

장문현은 중국은 이미 소송시대에 진입하였다고 보고 있다. 또한 이런 상황은 1986년부터 시작한 법률보급교육과 관련<sup>3)</sup>된다는 것이다.

우리는 이런 판단을 찬성한다. 그러나 법률보급교육은 그 중의 한 가지 요소일 뿐이라고 생각한다. 국민권리의식의 제고는 기타 요소와도 관련된다. 예를 들면, 인터넷의 급속한 발전, 자문정보 채널의 다양화, 사법사례의 공개화와 투명화 등과 같은 것이다. 이런 요소로 인해 사람들의 법률의식과 권리의식이 점차 강화되었고 의식상태에서 행위상태, 법률행위, 권리행위로 점차 발전하게 되었다. 따라서 소송을 통해 권리보호를 모색하고 자체의 합법적 권리와 이익을 보호하는 것이 필연성<sup>4)</sup>이 되었다.

이는 좋은 일이다. 한 편으로 “법치국가” 건설이라는 헌법목표와 점점 가까워질 수 있고 국민권리의식의 각성과 권리보호행위는 국가이익과 크게 일치됨을 의미하고 있다. 다른 한편으로 국가기관은 권력행사의 주체로서 감독과 제약을 받게 됨을 의미한다. 국민은 권력의 주체로서 자체의 정확한 위치를 이미 찾았고 자체의 합법적 권리와 이익을 중요한 위치에 놓고 있다. 거시적 차원에서 중국은 “헌법”에서 “입헌정치”에로 점차 나아가고 있다. 미시적 차원에서 “권리”와 “권력”은 긍정적인 상호작용을 하고 있고 “국민사회”, “조화로운 사회”의 서광이 점차 비치기 시작하고 있다.

본질적으로 분석해 볼 때, 국가기관의 권력행사는 국민들의 위탁을 받은 법정 권력이고 공권력이며 “파워”이며, 법정책임의 이행과 갈라놓을 수 없다. 권력은 책임이나 다름없으며, 어느 기관(단체) 또는 개인이든 임의의 처분을 할 권력이 없고 이를 남용하지 말아야 한다. 그러나 국민(법인과 기타 조직을 포함함)의 권리는 이와 다른 점이 있다. 즉 국민의 권리는 “공민권”이고 스스로의 권리이고 이익이고 합법적 권리와 이익이며, 따라서 그 권리를 행사하거나 포기하거나 스스로 처분할 수도 있다.

세수분야에 납세인은 사실상 이미 법률을 이용하여 그 합법적 권리와 이익을

3) 「소송시대에 진입한 중국의 소송사건의 분출추세」, 『신화망』, 2009년 11월 28일.

4) 부의, 「납세인은 법적경로로 보호를 받는 습관을 시작」, 『중국세무보』, 2007년 5월 30일.

#### 14 제1주제 : 납세인 권익보호

보호하기 시작하였다. (1) 세무행정재의 신고사건의 경우, 2005년에는 623건, 2006년에는 496건, 2007년에는 592건, 2008년에는 577건이나 되었다. (2) 세무행정 응소사건의 경우, 2005년에는 275건, 2006년에는 143건, 2007년에는 192건, 2008년에는 225건<sup>5)</sup>이나 되었다.

세수업무의 발전과 사회진보에 따라 납세인의 권리보호에 대해 지속적으로 개선하고 있으며, 「헌법」에 규정된 국민의 기본권리와 의무처럼 현재 세수징수 관리법을 수정하거나 또는 향후 세수기본법을 제정할 때에 납세인의 기본권리와 의무를 명확히 규정할 것을 기대함으로써 보편적인 적용성을 가지게 하였다. 지적해야 할 것은, 이런 문제들에 대해 일부 선진국들이 이미 범본과 경험을 제공해 주어 참조할 가치가 있다는 것이다.

### 3. 법치건설 면에서 점차 완벽화로 나아가고 있다.

#### 가. 입법분야

중국 전국인민대표대회 및 그 상무위원회와 국무원은 법에 의해 입법권을 행사하고 법치국 방침을 적극 추진하여 경제와 사회의 발전수요에 적응되는 관련 법률과 법규를 제정하였을 뿐만 아니라 개혁개방의 요구에 따라 관련 법률과 법규를 정리 및 정정하였으며, 국가의 경제, 정치, 문화, 사회생활 등 여러 면에서 의거할 법이 있도록 보장해 주었다. 2010년에 중국 특색의 사회주의 법률체계를 기본적으로 구축하여 중국 특색의 사회주의사업의 건전한 발전을 크게 뒷받침해 주었다. 또한 세수입법분야에 큰 진보를 가져왔고 현행 세금제도는 1994년에 실시한 후 경제사회 발전과 세수 관련 시범사례에 따라 시정하고 개선하였다. 특히 기업소득세의 경우에는 “양세합병(兩稅合并, 두가지 세금을 합병함)”에 관한 법을 2008년 1월 1일부터 시행하기 시작하였고 증치세, 소비세, 영업세의 경우에

5) 국가세무총국 정책법규사 통계, 2009년 12월 31일.

는 2008년에 수정하고 2009년 1월 1일부터 실시하였으며, 2009년 2월 28일 제11차 전국인민대표대회 제7차 회의에서 형법 중의 “세수징수관리위해죄”에 대해 제7차로 개선하는 등등을 통해 세수법률체계를 점차 완벽화하고 세금관리에서 의거할 법을 제정하여 세수업무의 건전한 발전을 촉진하기 위해 주요 역할을 하게 하였다.

#### 나. 법집행분야

국무원은 1999년 11월에 「의법행정(依法行政) 전면 추진에 대한 결정」을 발표하고 2004년 3월에는 「의법행정요강 전면 추진」을 배포하여 10년 시간을 거쳐 법치정부의 목표를 기본적으로 실현하였음을 명확히 표시하였다. 전국인민대표대회는 행정절차법을 입법기획에 이미 넣어 정당한 법정절차를 운용하여 행정권력을 통제하고 부패와 관료주의를 방지하여 시장경제의 공정성과 질서 및 효율을 제고하려 하였다. 동시에 공권의 남용을 구속하고 법집행의 편차를 감소하며 법집행의 공정성을 실현하여 대중이익과 국가이익<sup>6)</sup>을 보호하려 하고 있다. 1988년에 법에 의한 세금관리를 제기한 후 비록 아직도 부족점과 문제점이 존재하고 있기는 하나 세무인원들의 위법현상과 세수범죄활동을 초보적으로 억제하였고 세수법 집행절차가 뚜렷하게 호전되었다.

#### 다. 사법분야

2002년 이후 중앙사법체제개혁소조는 “사법체제개혁”을 점진적으로 추진하였고 충분한 조사연구논증을 바탕으로 2004년에 10가지 측면에서 35가지 개혁과제를 제기하였다. 현재 각항의 사법개혁은 평온하게 추진되고 있고 절대다수가 이미 실질적인 진전을 가져왔으며 사회효과가 좋아 사회 각 계층의 광범위한 이해

6) 심봉, 「절차치국은 법치국가의 필연」, 『법제일보』, 2010년 5월 14일.

## 16 제1주제 : 납세인 권익보호

와 대중들의 지지를 받았으며 사회의 공정한 정의감을 보호하는 면에서 중요한 역할<sup>7)</sup>을 발휘하고 있다. 그와 동시에 사법체제 개혁의 전체적인 추진으로 각항 사법활동도 개혁과정에서 사회주의의 조화로운 사회건설 요구에 적응 호응하여 시대흐름을 따라 매진하고 규범화되고 효율이 제고되었다. 세수분야에 세수위법 심지어 세수범죄행위가 아직 근본적으로 억제되지 못하였고 어떤 사건들은 아주 심각한 정도<sup>8)</sup>에 이르고 있다. 또한 납세인과 기타 세무 당사자의 의식과 권리의식이 지속 강화되었고 그들은 법적경로를 통해 권리와 이익을 보호<sup>9)</sup>받으려고 하였으며, 세무행정 재의와 세수소송이 세수분쟁과 세수재결 쟁의를 해결하는 주요 수단이 점점 되었으며, 징수자와 납부자 쌍방은 법제궤도에서 권리(권력)을 행사하고 의무(책임)를 이행하였고 신형 세수사법업무 메커니즘을 점차 구축되었다.

### 라. 감독분야

기존의 전통적인 감독수단과 경로 외에 인터넷 감독은 법치건설을 추진하고 권력균형을 유지하며 국민들의 이익을 보호하고 조화로운 사회를 건설하는 면에서 중요한 역할을 하였다. 예를 들면, 주구경(周久耕) 사건에서 남경시 강녕구 방산국 국장은 이치에 맞지 않은 말을 하여 네티즌들의 분노를 샀으며 조사를 거쳐 그가 사치부화한 생활을 하고 기타 불법행위가 있다는 것이 발견되었다. 2009년 10월 10일에 그는 11년 유기징역에 언도되었다. 또 예를 들면 임가상 사건이다. 임씨는 선전해사국 당조 서기로서 2008년 10월 29일 선전의 한 술집에서 진씨라는 여성과 신체적 접촉이 발생하였고 또 여성의 부모와 서로 다투었으

7) 「35항 사법개혁 전면 추진, 8가지 면의 사회효과 구현」, 「중국사법체제와 업무메커니즘개혁의 8가지 뚜렷한 성과」, 『신화망』, 2007년 1월 9일; 「각고분투정신으로 사법체제개혁을 추진하고 국민들이 만족하는 개혁성적을 취득」, 『법제일보』, 2010년 4월 29일.

8) 장경민 등 저, 『국가사명 - 공화국 제1 세수사건조사』, 작가출판사 2006년 5월 제1판, 제1쪽, 제446-447쪽.

9) 부의, 「납세인은 법률경로로 보호를 받는 습관을 시작」, 『중국세무보』, 2007년 5월 30일.

며 이치에 맞지 않은 말을 하여 네티즌들의 반발심을 불러 일으키게 되었다. 11월 3일 교통부 당조는 그의 음주 후의 언어가 열악한 영향을 끼쳤다고 판명하고 그의 당내 외의 모든 직무를 해임하였다. 세수분야에서도 유사한 실례들이 있다. 2007년 7월 9일 하북성 진주시 국세국 국장 마옥진은 출근시간에 기관사무구역의 뒷마당에서 그의 딸을 위해 결혼잔치를 베풀었고 근무인원들은 출근하지 않아도 된다고 하였다. 인터넷에 이 사실이 공개된 후에 여론에서 크게 홍보되었고 그 후 상급기관에서 마옥진을 조사하고 그의 국장직무를 해임하였다.

이상의 3가지 측면으로 현재 국가세무총국이 왜 납세인의 권리와 의무를 공고하였는가 하는 문제에 대해 논의하였다.

## II. 현 황

중국에서 납세인의 권리와 이익 보호는 신생 사물이 아니며 다만 납세서비스가 최근에 의사일정에 제기되었다는 점에 더욱 주목해야 한다. 1992년에 세수징수관리법 및 그 실시세칙의 머리말에 납세인의 합법적 권리와 이익을 보호한다고 규정하였다. 그 후 1995년과 2001년에 2차례 개정을 거쳐 권리조항을 점차 추가하고 권리와 이익의 범위도 점차 확대하였으며 보호력도 점차 강화하였다. 예를 들면, 이전과 달리 현행 세수징수관리법 제38조에는 “개인 및 그가 부양하는 가족이 생활을 유지하는 데 필수적인 주택건물과 용품은 세수보전조치 범위 내에 있지 않다”라고 규정되어 있다.

이런 변화는 세계의 발전 및 추세와 서로 적용되며 중국의 발전과 진보와도 긴밀히 연관되며 특히 국가세무총국이 강조하는 납세서비스와 추진하고 있는 납세인 권익보호 업무와 긴밀히 연관된다. 2008년 7월에 국가세무총국은 “납세서비스사”를 설립하여 납세서비스업무를 전문 책임지게 하였고 “납세인권익보호처”를 별도로 설립하여 납세인들의 권리와 이익을 보호하고 법률적 구제를 실시하였다. 2009년 7월 국가세무총국은 전국세무시스템 납세서비스업무회의를 별도로 소집하여 사상을 통일하고 인식을 제고하였으며 납세서비스업무를 구체적으로 배치하고 각급 세무기관은 유효한 조치를 취해 납세인들의 합법적인 권리와 이익을 보호하여야 한다고 강조하였다. 과거에 비해 납세서비스와 납세인들의 권리와 이익을 보호하는 면에서 조직기구의 보장을 받을 수 있었고 전국적인 배치를 하고 납세서비스업무기획을 작성하여 효율과 품질 면에서 커다란 변화가 일어났다.

과거를 돌아켜볼 때, 납세인들의 권리와 이익 보호업무는 기나긴 발전과정을 거쳤다. 또한 중국 납세인 권익 보호와 납세서비스는 긴밀히 연관되어 납세서비

스업무의 하나의 중요한 구성부분이 되었다.

- ① 1993년 12월 전국세무국장회의에서 처음으로 “납세인 서비스” 개념을 제기하였는데 이는 이념이 변하기 시작하였음을 의미한다.
- ② 1996년 7월 전국 세수징수관리개혁 업무회의에서 “납세서비스” 개념을 정식 제기하였는데 이는 세수업무 개념에 더 한층 전환이 발생하였음을 의미한다.
- ③ 1997년 1월 국무원 사무청은 「세수징수관리개혁에 대한 국가세무총국의 방안」을 전달 발송하여 30자 세수징수관리모델을 확립하고 세수징수관리 활동에서 “납세서비스”의 기초지위를 명확히 하였다.
- ④ 2001년 4월 세수징수관리법을 수정하였는데 처음으로 법률형식으로 “납세서비스”에 대해 규정을 내리고 그 법률규범 지위를 확립하였다.
- ⑤ 2002년 8월 국가세무총국 세수징수관리사는 납세서비스처를 설립하여 조직 기구 면에서 보장을 주기 시작하였다.
- ⑥ 2005년 10월 국가세무총국은 「납세서비스업무규범(시범시행)」을 발표하여 세수규정제도 형식으로 업무규범을 제정하였으며 전국세무시스템의 일체화 집행을 요구하였다.
- ⑦ 2008년 7월 국가세무총국은 납세서비스사를 설립하여 처급 편제에서 사급 편제로 승진 및 확대하여 고위층 조직기구의 보장을 실현하였다.
- ⑧ 2009년 2월 국가세무총국은 「납세서비스신고관리방법(시범시행)」을 배포하여 외부감독 메커니즘을 도입하고 납세서비스감독을 실시하기 시작하였으며 납세인이 업무감독권리를 가지는 것을 허용하였다.
- ⑨ 2009년 7월 국가세무총국은 전국세무시스템 납세서비스업무회의를 소집하여 납세서비스업무를 전면으로 배치하였으며 납세서비스를 통해 납세인의 권리와 이익을 효과적으로 보호하였다.
- ⑩ 2009년 9월 국가세무총국은 「전국세무시스템 2010-2012 납세서비스업무계획」을 발표하여 처음으로 납세서비스 관련 계획을 작성하고 단계적인 목

## 20 제1주제 : 납세인 권익보호

표를 명확히 제기하였다.

- ⑪ 2009년 11월 국가세무총국은 「납세인 권리와 의무에 대한 공고」(2009년 제 1호)를 발표하여 납세인이 법에 의해 14가지 권리를 행사하고 10가지 의무를 이행한다고 선포하였으며, 납세인의 권리보호제도 건설을 정식 가동하였다.

상술한 여정은 시간과정과 발전맥락일 뿐만 아니라 실질적인 변혁을 구현하였으며, 일반 개념과 이념에서 징수관리모델로 발전하였고 다시 또 법률규범지위, 조직기구 보장, 업무규범과 신고감독, 전면업무 배치, 단계적인 목표, 권리보호제도 건설으로 발전하였으며, 근본적으로 업무구조와 업무성격을 변화시켰다. 납세서비스는 이미 핵심업무와 주업이 되고 제도화로 발전하였으며 세수징수관리와 마찬가지로 경상화와 일상화 및 법정화로 나아가 납세인의 권리와 이익 보호도 그 지위가 뚜렷해지고 날로 중요해졌다.

당면 납세인의 권익보호업무는 절차가 있게 전개되고 있고 또한 단계적인 성과를 거두고 있다.

### 1. 서비스와 권리 의식이 날로 증강되고 있다.

2001년 세수징수관리법 수정을 계기로 세무기관 및 그 세무인원들은 세수법 규범화 집행, 조화로운 징수와 납부 관계 구축 등을 둘러싸고 납세서비스 의식을 점차 강화하였고 징수자와 납부자의 법적 지위의 평등성을 점차 구현하였으며, 납세인은 합법적으로 의무를 이행하여야 할 뿐만 아니라 권리를 행사하여야 한다. 납세인의 합법적인 권리와 이익이 손해를 받을 때에 세무기관은 법률적 구제방법을 모색하여 그 합법적 권리와 이익을 보호하여야 한다.

중국에서 “서비스”란 말을 꺼내기만 하면 사람들은 제3산업을 생각하게 되고 호텔, 음식점, 영화관과 가라오케 등등을 생각하며, 마치 이런 산업만이 서비스를 제공하여야 한다고 생각한다. 이런 분야의 종사자만이 서비스인원이고 세무기관 및 그 근무인원들은 행정직접인원으로서 어떻게 서비스인원으로 변할 수

있겠는가 하는 것이다. 그러나 시대는 변하고 있고 세무기관도 납세서비스를 제공하여야 하며, 세무인원들도 납세인들에게 서비스를 제공하여야 하고 납세인을 “고객”으로 대하여야 하며 납세인의 합리적인 요구는 이미 업무방향이 되었다. 이런 수요를 만족시키는 것은 우량한 서비스를 제공한다는 것을 의미하며 납세인에게 세법을 지키고 납세원가를 절감하게 하며, 납세인의 권리를 존중하고 법에 의해 납세인의 합법적 권리와 이익을 보호해야 하는 것이다. 또한 이런 업무 수요는 법치형 정부, 서비스형 정부의 건설과 서로 긴밀히 연관되며, 이는 정부의 구체화 시범이기도 하다. 현재 이런 인식은 점차 확립되었고 관리와 서비스는 이미 일체화되었으며 서비스과정에서 관리를 강화하고 관리과정에서 서비스를 최적화하여 의무와 권리의 일치성을 점차 실현하여야 한다. 납세인들의 합법적 권리와 이익이 손해를 받게 될 때 세무기관은 상황을 알아보아야 하며 구체적인 상황에 따라 법률지원과 법률보호를 하고 평등한 보호를 해주어야 한다.

## 2. 조직기구에 보장을 주었다.

2008년 7월 국가세무총국이 납세서비스사를 설립한 후 성급 세무기관은 납세서비스기구를 연속 설립하여 납세서비스와 납세인의 권익보호업무를 전문 책임지게 하였다.

전문기구를 설립하여 전문인원을 배치하였기 때문에 구체적인 서비스직능을 실시하는 데 조직적인 보장이 있게 되었고 납세인의 권익보호업무도 의사일정에 제기되었으며, 특히 납세인이 세수를 알 권리, 참여권, 표달권, 감독권과 기타 관련 권리 및 그 보호는 법치제도에서 전개될 수가 있게 되었다.

이 뿐만 아니라, 납세서비스기구의 설립은 납세인 권익보호 업무와 서로 호응되며, 수많은 지역에서는 자발적으로 설립하거나 세무기관의 주도하에 납세인 권익보호기구를 설립하며 또는 기타 조치를 취해 납세인의 권익보호사항을 구체적으로 실시하고 있다. 예를 들면, 광둥성 국가세무국은 납세인 고위층 교육반을

## 22 제1주제 : 납세인 권익보호

개설하여 납세인의 권리와 의무를 홍보하고 전 성의 대형기업과 핵심기업의 세수권리 보호의견과 건의<sup>10)</sup>를 청취하고 있다. 산서성 대동시는 납세인협회를 설립하여 전 시의 납세인들에게 합법적으로 세금을 납부하고 세수질서를 유지하며 세법을 준수하고 권리<sup>11)</sup>를 행사할 것을 제창하고 있다. 강소성 진강시 지방세무국은 진강시 지방세수 납세인권익보호협회를 설립하여 9개 도시 형제기관과 함께 제창서를 발표하였으며 “제1회 전국 10개 도시 납세인권익보호 협조회의”를 소집하여 납세서비스의 심화, 납세인의 합법적 권익 보호, 신속한 의무 이행, 권리의 존엄을 향유, 징수자와 납세자의 조화로운 관계 등 주제와 관련해 교류하고 논의<sup>12)</sup>하였다.

### 3. 서비스내용을 확대하였다.

세수홍보를 실시한 지가 이미 19년이나 되며 형식이 다양하여 세법홍보에서 납세문의, 세무처리서비스, 12366, 온라인 방문, 납세인 학교, 창구식·윈스톱·이동식 세무처리서비스차량, 세무행정재의, 세무행정소송 등에 이르기까지 업무중점이 계속 조정되고 새로운 내용도 증가되었다. 이 모든 것은 납세인이 합법적으로 세금을 납부하고 세법 준수도를 제고하며, 납세인에게 우월한 환경을 마련해 주고 납세인의 납세원가를 절감하며, 납세인이 세수사항을 처리하는 과정에서 공공서비스를 향유하고 세수권리를 향수하도록 하며, “국민으로부터 얻은 것은 국민에게 쓴다.”라는 세금이념을 구현하여 납세서비스형식을 제공하는 것으로 납세인의 합법적 권익을 실시하기 위한 데 있다.

이전에는 세수홍보부터 시작하여 수많은 서비스 내용은 주로 세수센터를 위해

10) 「광동 납세인고위층교육」, 『중국세무보』, 2010년 5월 14.

11) 「대동시 납세인협회 설립로 납세인 권리와 의무 대등성을 확보」, 『중국세무보』, 2010년 5월 14일.

12) 「도시 간의 연동과 권리 유지」, 『중국세무보』, 2010년 5월 12일. 10개 도시: 광동성 담강, 길림성 연변, 강서 무주, 사천성 낙산, 중경시 만주, 절강성 호주, 허북성 형수, 안휘성 마안산, 강소성 연운항과 진강.

수입을 모으기 위해서 근무하였다. 하지만 현재 납세서비스업무에서 납세인의 합법적 권리와 이익을 보호하는 것이 이미 한 가지 주요 내용이 되었고 납세서비스와 긴밀히 연관되었다. 납세서비스업무를 확실히 실시하는 것은 받아야 할 세금을 징수하기 위한 것일 뿐만 아니라 납세인의 합법적 권리와 이익이 보호를 받도록 하기 위한 데 있다. 세무기관은 납세의무의 이행 여부에 주목해야 할 뿐만 아니라 납세인이 세수권리를 향수하였는지 여부, 법률적 구제를 받아 합법적인 권리와 이익이 보호를 받았는지 여부에 대해 관심을 가져야 한다.

#### 4. 서비스감독과 권리구제를 뚜렷하게 강화하였다.

2009년 국가세무총국이 발표한 「납세서비스신고관리방법(시행시행)」을 계기로 세무기관은 서비스품질감독을 널리 실시하고 세무처리효율을 제고하며 납세원가를 낮추기 위해 노력하였다.

의법행정이라는 거시적 배경하에 정무공개는 한 가지 제도가 이미 되었으며 “공개를 정상상태로 비공개를 예외로” 하는 것이 정책 제정과 세수법 집행의 한 가지 기본 원칙<sup>13)</sup>이 되었다. 납세인은 세무기관의 법정 책임, 집행절차, 처리결과 및 구체적인 감독채널과 감독방식을 숙지할 권리가 있고 세무 웹사이트, 민주적인 증언 청구, 감독평가, 행정재의, 행정소송, 국가배상 등 방식으로 감독을 효과적으로 실시할 수 있으며, 합법적 권리와 이익을 보호하고 세무기관 및 그 근무인원들의 법률책임을 추궁할 수 있다. 따라서 이전에 비해 감독력이 뚜렷하게 강화되었고 특히 인터넷 감독은 세수법 집행인원들로 하여금 언행을 신중하게 하고 법률을 엄격히 준수하게 한다. 전문가들은 행정집행기관은 이미 “위험성이 높은” 기관이 되었고 국가기관의 근무인원은 이미 “위험성이 높은” 근무인원<sup>14)</sup>이 되었으며, 그 원인은 권력이 공개화되지도 투명화되지 않아 효과적인 감

13) 송관, 「납세서비스 최적화, 조화로운 세수방법 구축」, 전국세무시스템 납세서비스업무회의에서 한 연설, 2009년 7월 9일.

24 제1주제 : 납세인 권익보호

독이 부족하기 때문이라는 것이다.

위에서 4가지 업무를 열거하여 납세인의 권익보호업무가 단계적인 성과를 거두었다고 표명하였다. 기실 단계적인 성과는 기타 여러 측면에서도 나타나고 있으며 위에서는 그 중의 주요 부분만을 기술하였다. 기타 많은 구체적인 업무는 아직도 추진중에 있다. 왜냐하면 중국이 납세서비스업무와 납세인 권익보호업무를 실시한 시간이 오래되지 않아 현재 모색단계에 있기 때문에 실천과정에서 총결하고 단점을 버리고 장점을 취해야 하기 때문이다.

---

14) 「광주기울검사위원회 조사 : 45세 이하 젊은 간부가 위험성이 높은 연령계층」, 인민일보, 2009년 5월 18일.

### Ⅲ. 문제점

비록 납세서비스업무와 납세인 권익보호업무 면에서 일부 단계적인 성과를 거두기는 하였으나, 문제점과 부족점은 여전히 존재하고 있으며, 선진국에 비해 의법행정과 법에 의한 세금관리 요구, 납세인의 요구, 납세인의 기대호응 등 면에서 아직도 거리가 많다.

귀납해 볼 때, 납세인 권익보호업무는 현재 전반배치와 점진적인 추진단계에 있으며, 제도상 불완벽화, 제도성 권리침해의 보편적인 존재, 개별사안의 가끔 발생, 제약요소의 존재 등등은 추후 극복해야 할 부분이다.

#### 1. 중국사회의 경제발전단계와 서로 적응되어 있고 납세서비스업무는 중요한 업무일정에 놓여 있으나 사람들의 의식은 별로 변하지 않았다.

경제발전예 따라 경제활동이 빈번해지고 복잡해졌고 새로운 경영방식이 끊임없이 나타났으며, 납세인들의 수요가 많아지고 내용이 풍부해졌으며, 어떤 것은 납세사항에 속하고 어떤 것은 세수자문에 속하며 심지어 어떤 것은 세수기획에 속하는 등등은 세무기관이 납세서비스와 기타 편이한 서비스를 제공하여 세수의무를 이행할 것을 요구하고 있다. 그러나 구체적인 세수관리에서 세무기관은 납세인들의 실제수요를 만족하기 힘들고 납세인들이 세수의무를 합법적으로 이행하도록 협조하기 힘들다. 그 원인은 비록 많지만 그 중의 한 가지 중요한 원인은 바로 관념문제이다. 비록 법률규정과 법률원칙에서 징수자와 납부자의 법률지위는 평등하고 상호 간에 서로 존중해야 한다고 표명되어 있으나, 사회생활과 세수시범을 통해 법률지위의 평등성이 실제지위의 평등성을 의미하는 것은 아니라는 것을

알 수 있으며, 그 원인은 중국 “관본위” 사상의 뿌리가 깊어<sup>15)</sup> 하루 아침에 변화될 수 없기 때문이다. 예를 들면, 원래는 당일에 한 가지 납세사항을 해결할 수 있으나 어떤 때는 아무런 연고도 없이 납세인들이 여러 번이나 번거롭게 절차를 밟아야 하는 경우가 있다. 왜냐하면 어떤 세무인원들은 관념과 사상 면에서 입장을 바꾸어 납세인들의 처지를 생각하지 않고 납세인들을 동등한 지위에서 생각하지 않고 있으며 납세인들의 권리를 무시하는 것임을 의식하지 못하여 납세인들의 원가가 올라가게 하고 납세인들의 합법적 권익<sup>16)</sup>에 손해를 주기 때문이다.

## 2. 납세인 권익보호 법률체계가 아직 건전하지 못하다.

납세인 권익보호는 한 가지 제도로서 현행 세수징수관리법에 대해 일반 규정을 내린 것으로서는 당연히 부족하며 입법, 집행, 사법, 감독의 각 시스템을 구축하여야만 건전한 법률체계를 이룰 수 있다. 그렇지 않을 경우에는 유명무실해지고 납세인의 권익보호 관련 업무를 확실히 실시할 수 없게 된다. 납세대상에 있어서 그 누구나 “천사”와 마찬가지로이며 제도 배치 면에서 각종 조치를 취해 “천사”가 “마귀”로 변하는 것을 방지하여야 한다.

### 사례

2003년 7월 23일 선전시 나호구 국가세무국의 황부강 부국장, 왕옥민 부주임, 이소홍, 여승해 4명은 규정을 위반하여 범죄혐의범인 사건명에게 증치세 일반납세인 자격인정을 밟아주었으며 당사자의 사례금을 받고 직무를 소홀히 하여 국가이익이 손해를 보게 하였다. 또 예를 들면, 일부 선진국에서는 납세인에게 개인소득세 세금완납증명서를 발급하는 것이 이미 제도화되고 표준화되어 논의할

15) 조옥동, 「학자와 관리 간의 울타리에 도전」, 『법제일보』, 2010년 5월 5일.

16) 2010년 5월 5일, 베이징의 마선생은 세무처리로비에서 “저렴주택을 상품주택을 전환하는 수속”을 밟는 과정에 원래는 당일에 한꺼번에 수속을 끝낼 수 있으나, 로비의 관련 인원이 마선생을 보고 이튿날에 다시 오라고 하였다. 사후에 마선생의 신고에 의해 당일에 한꺼번에 절차를 끝낼 수 있다는 것이 확인되었다

여지가 없다. 그러나 중국에서 아직도 철저히 해결되지 못하였다. 최근에 국가세무총국은 납세인에 대해 적극적인 반응을 보여주면서 납세인들에게 개인소득세 완납증명서를 발급해 주는 제도<sup>17)</sup>를 조속히 개선하여 납세인이 납세의무를 합법적으로 이행한 후에 관련 증명서를 발급받도록 보장해 주려고 노력하고 있다. 사실상 이는 납세인들의 한 가지 세수권리이다. 만약 납세인이 세무기관에 대해 문제점을 반영하는 형식으로 감독을 실시하지 않거나 국가세무총국이 합법적으로 책임을 이행하지 않는다면,……, 이런 제도는 여전히 산란한 상태에 처하게 되고 납세인들의 합법적 권익이 효과적으로 보장을 받지 못하게 되며 세수업무도 절차 있게 추진할 수 없게 된다.

### 3. 세무인원 자질 제고 및 업무교육 강화

이전부터 오랜 시일 동안 수많은 세무인원들은 납세인들의 심리와 행위를 스스로 추측하는 데 습관이 되어 납세인들은 언제나 어떻게 탈세하는가에 대해서만 계산하였으며, 항상 방비조치를 생각하다 보니 서비스업무에 대해 무시하게 되었고, 납세서비스와 납세인 권익보호를 중시하지 않게 되었으며 특히 세수 “핵심업무”를 더욱 생각하지도 않았다. 또 일부 세무인원들은 교육을 적게 받아 업무에 익숙하지 못하고 업무과약을 제대로 하지 못하였으며, 근본적으로 “간편성, 신속성, 경제성, 우수성”이 납세인 서비스와 납세인 권익보호의 기본 요구라는 것을 잊고 있다.

### 4. 제도성 권리침해의 보편적인 존재 및 개별사안의 병존

개별사안이 비교적 많고 늘 발생한다. “제도성 권리침해의 보편적 존재”<sup>18)</sup>는

17) 「국가세무총국, 납세인의 세금완납증명발급제도 개선 예정」, 『법제일보』, 2010년 5월 20일.

18) 한국영, 「납세인 권익보호업무 점진적 추진」, 『중국세무보』, 2010년 5월 12일.

하나의 사실적 판단으로서 권리침해 행위 또는 사건이 주관적이거나 인위적으로 초래된 것이 아니라 제도상의 배치로 초래된 것임을 가리킨다. 이런 설법을 듣게 되면 매우 놀라우나 확실히 존재하는 사실이다. 예를 들면, 1994년 금세공정 1기부터 1998년 2기, 다시 또 2000년 4개 서브시스템의 본격적인 운영에 이르기까지 한 가지 실질 문제가 철저히 해결되지 못하였다. 즉, 위조방지 세금통제 전용설비와 통용설비의 구매, 비용지불 및 애프터서비스 거액 수수료 문제를 해결하지 못한 것인데, 이로 인해 납세인들의 원망의 소리가 도처에서 가득하였다.<sup>19)</sup> 그 원인은 증치세 세금계산서 발급, 인정, 조사, 공제 등 법률행위의 정상적인 진행을 보증하고 세금계산서 범죄행위<sup>20)</sup>를 억제하며 세수모험을 방지하기 위해, 국가세무총국은 제도 구상에서 납세인이 스스로 선택할 권리가 없다는 명확한 규정을 내렸다. 또 예를 들면, 납세인의 영업장소가 변경되어 관할구역에서 이사할 경우에 일부 세무기관은 세수임무를 고려하여 여러가지 방해조치를 취해 납세인의 정상적인 이사<sup>21)</sup>를 방해하고 있다.

“제도성 권리침해”에 대해 제도 수정과 개선 문제부터 착수하여야 하며, 세수 관리는 “우수한 법률”에 근거해 “선량한 관리”를 하여 근본적으로 납세인의 합법적 권익을 보호하여야 한다.

위에서 일부 주요 상황을 간단히 설명하였다. 오직 주요 문제점만을 해결하기만 하면 납세인의 권익보호업무를 새롭게 시작하여 점진적인 발전을 가져올 수 있다.

19) 2009년 6월 20일, 국가세무총국은 『「증치세 전용 세금계산서와 위조방지세금통제시스템 기술유지 보수 가격인하에 대한 국가발전개혁위원회의 통지」 전달에 관한 통지』(국세합[2009]343호)를 발표하여 각 지역의 세무기관이 전문기구를 설립하여 위조방지세금통제기술 서비스업무를 수행하는 과정에 통용설비를 강제적으로 판매하고 규정을 위반하여 수수료를 받는 문제를 엄격히 근절하며, 납세인의 신고를 적절히 해결해 주고 관련 인원들의 법률책임을 엄격히 추궁할 것을 요구하였다. 현재 관련 신고가 뚜렷하게 감소되었고 납세인들의 권익이 효과적으로 보호를 받게 되었다.

20) 「2000년 블랙 아카이브」, 『중국세무보』, 2001년 1월 3일, 보도에서 불완전한 통계에 따르면 1994년부터 2000년 말까지 전국에 도난사건, 증치세 세금계산서 허위 발급 관련 사건으로 사형자가 76명이나 되었고 그 중 46명은 이미 사형으로 집행되었다. 2000년에 총 9명이 사형에 언도되었고 7명은 사형으로 집행되었으며 2명은 사형을 유예하였다. 2000년 후에 진일보 통계를 하지 않았다.

21) 한국영, 「납세인권익보호업무를 점진적으로 추진」, 『중국세무보』, 2010년 5월 12일.

## IV. 전망

수많은 선진국과 달리, 중국의 경우 납세인 권익보호업무를 본격적으로 실시한 지 시간이 얼마 되지 않고 시작단계에 불과하며 현재 “돌다리를 두드려서 건너가는” 상태에 처하여 있다. 왜냐 하면, 중국은 1978년에 개혁개방을 실시하여 1992년에야 사회주의시장경제를 발전시키기 시작하였고 1999년에야 “의법치국(依法治國)”을 헌법에 정식 넣었으며 2009년에 국가세무총국은 납세인의 권리와 의무에 관한 공고를 정식 발표한 등과 같은 것이다.

반드시 지적해야 할 것은, 세수분야에 매 한가지 발전과 진보는 모두 중국 경제사회 발전 및 중국 문명진보의 전반적인 추진과 긴밀히 연관되고 서로 갈라놓을 수 없다는 것이다. 중국 국정과 중국 특색은 그 자국을 깊이 찍어놓았고 사람들의 근무와 생활 속에 깊이 심어져 있으며, 중국 국민들의 혈액 속에 깊이 흐르고 있다. 물론 자체의 특유한 방식으로 국제사회와 세인들에게 전달되고 있다. 과거를 회고해 볼 때 미래를 전망하면 신심으로 가득 차 있다고 할 수 있다.

### 1. 건전한 제도체계를 수립하는 것이 급선무이다.

2010년에 중국 특색의 사회주의법률체계를 기본적으로 구축하였다. 그와 동시에 세수법률체계도 초보적으로 개선되었으며 법에 의해 세금을 관리하고 세수사업의 건전한 발전을 촉진하는 면에서 중요한 역할을 하고 있다. 세수입법으로 납세서비스와 납세인의 권익보호업무를 위해 더욱 중요한 보폭을 내디딜 수 있으며 징수자와 납세자 쌍방은 법률지위가 평등할 뿐만 아니라 실제 지위도 평등하며 그 합법적 권익이 효과적으로 보호를 받을 수 있다. 납세서비스와 납세인의 권익보호업무는 의거할 법이 있게 되어 납세인의 합법적 권익 관련 사건이

### 30 제1주제 : 납세인 권익보호

감독을 받거나 법에 의해 추궁받을 때에야 중국의 납세인 권익보호업무가 법치 체계에 이미 들어섰다고 할 수 있다. 사실상 우리는 이미 시작하였다. 예를 들면, 2005년 10월 국가세무총국이 「납세서비스업무규범(시험시행)」을 이미 발표하였고 2009년 2월에 국가세무총국이 「납세서비스신고관리방법(시험시행)」을 발표한 것 등은 규칙을 제정하고 제도체계를 수립하여 전국세무시스템의 통일표준을 확립하기 위한 데 있다.

물론, 행정집법기관(국가세무총국)이 부분 세수규정을 제정하거나 세수규범성 문서를 발표한 것이 많지 않으며, 향후 납세인의 권익보호업무를 국가의 입법 차원으로 격상하여 그 엄숙성과 권위성을 강화하고 있다.

## 2. 서비스와 권리의식은 점진적인 양성이 필요하다.

사상은 우선 유도하고 의식이 행위를 결정한다. 중국 봉건사회는 수천년 역사가 있고 중화문화는 넓고 심오하며 전통사상과 의식은 국민들의 혈액 속에 깊이 용화되어 있다. 이는 좋은 일일 수도 있고 나쁜 일일 수도 있다. 그 정화부분은 주류 가치관으로서 우리의 근면성과 용감성 및 완강성을 지도하고 있으며, 중화민족이 세계 민족의 수립에서 우뚝 솟아있게 하고 있다. 하지만 나쁜 부분도 우리의 완고성과 고집성에 영향을 주어 세계문명 진보에서 엄중하게 뒤떨어지게 하였다. 예를 들면, “관본위” 주의는 사람들의 직업선택 경향과 가치취향<sup>22)</sup>에 크게 영향을 주고 있다. 2009년 중앙 국가기관 및 직속기관 공무원의 면접등록인원 수는 105만명(그 전은 80만명)에 달하지만 계획모집인원 수는 13,566명에 달하여 비율이 78:1에 달하였다. 중국 장애인연합회의 “말단조직 건설직”은 학력 등 제한조건으로 상대적으로 적어 4,723명이 경쟁<sup>23)</sup>에 참가하였다.

그러므로 세무인원들은 사상과 의식 면에서 자신을 단정하게 하고 이념을 전

22) 조옥동, 「학자와 관리 간의 울타리에 도전」, 『법제일보』, 2010년 5월 5일.

23) 「2009 국가공무원 응시 10조 숫자, 경쟁비율 78:1」, 『시나교육』, 2008년 11월 30일.

환시켜야 하며 납세인은 우리와 마찬가지로 모두 중국 국민이며 납세와 징세는 모두 법정의무이고 책임이며, 모두 법률규범의 구속하에 진행하여야 하고, 쌍방은 합작관계이며 지위가 평등하므로 존중받아야 한다. 이 문제에서 국가세무총국은 이미 일보를 내디뎠다. 예를 들면, 권리의무공고를 발표하고 권리의무포럼을 개최하거나, 수많은 지역에서 세무기관의 주도하에 납세인 권익보호조직을 자발적으로 설립하여 납세인 권리를 홍보하는 등과 같은 것이다. 향후 제2보, 제3보를 내디딜 것이다.

### 3. 납세인의 세무처리를 간편하게 해주는 것이 중요한 목표이다.

선진국이나 개도국이나 납세인을 대상으로 납세절차를 중요시해야 하며, 납세인으로 하여금 세수사항을 처리하는 데 더욱 간편하고 신속하고 경제적으로 하여야 하며, 납세원가도 절감해야 할 뿐만 아니라 세금징수원가도 절약해야 하며, 납세인의 납세의무 이행을 협조해야 하거나와 납세인이 세수권리를 행사하도록 도와주어야 한다. 세무기관은 한 편으로 우수한 납세서비스를 제공할 뿐만 아니라 법에 의해 납세인의 합법적 권익을 보호하였다. 윈-윈의 결과이다. 왜냐하면 납세인과 세무기관은 모두 동일한 목표<sup>24)</sup>를 추구하기 때문이다.

사실상 말단세무기관은 세무처리를 간소화하고 납세원가를 절감하는 면에서 대담하게 모색하고 유익한 시범을 하였다. 예를 들면, 2009년 3월 이후 내몽고자치구 오해시 세무기관은 선후로 전 시의 3개 구에 국세와 지세의 연합세무처리 서비스대청을 설립하여 “자원통합, 사무 집약화, 정보공유, 근본 관리, 증출일문(證出一門)”의 세무처리모델을 실시하였으며, 세무처리 공간의 연합에서 업무연합, 절차융합, 심사비준 통합에 이르기까지 최종적으로 세무처리관할 면에서 협력을 추진하였다. 또한 납세인이 세무처리서비스로비에 진입하기만 하면 국세업

24) 국가통계국 도시사회경제조사사, 『2008년 납세인만족도 조사보고서』, 국가통계국 국통합[2009]10호, 2009년 2월 4일.

무든 지세업무든 간에 “한 개 창구에서 수리하여 분할 처리하는”방법을 실현하였으며, 업무효율이 뚜렷하게 제고되고 사회 각 계층의 인정을 받았으며, 대중들의 만족도가 98.88%에 도달하였다. 중국인민대학의 모수용 교수는 공중에 편리를 주는 것은 정부제도 혁신의 주요 목표라고 말하였다. 오해시의 이런 방법은 국세와 지세 간의 정보공유, 자원배치의 합리화 및 업무 메커니즘의 혁신을 실현하였을 뿐만 아니라 세무기관과 납세인 간의 협력관계를 융합하였으며, 조화로운 세수와 납세인의 권익보호를 추진하였고 세무처리서비스방향을 대표하였으며, 따라서 보급<sup>25)</sup>할 가치가 있다.

반드시 지적해야 할 것은, 금세공정 3기 구상과 건설과정에서 절차정리, 절차재설계, 간편한 세무처리, 조화로운 원-원 등은 기본이념과 최고 목표가 되었다는 것이다. 사실상, 전국세무시스템은 2009년 7월 납세서비스업무회의 배치에 따라 세무처리과정을 적극 합리화하고 세무처리절차를 간소화하고 인터넷 신고를 개선하여 세무처리부담을 경감하였으며 실제행동으로 납세인들의 합법적 권익을 보호하였다.

---

25) 「연합세무처리는 염가와 서비스형 정부의 유익한 시범이다」, 『중국세무보』, 2010년 5월 14일; 모수용, 「대중들에게 편리를 주는 것은 정부부문 제도혁신의 목표이다」, 『중국세무보』, 2010년 5월 14일.

## V. 맺음말

오늘 우리는 국가세무총국이 납세인 권리의무공고를 발표한 날부터 중국 납세인 권익보호업무를 돌이켜보고, 현 상태를 정리하고, 문제점을 지적하여 미래를 전망하였으며, 전반적으로 중국 납세서비스와 납세인 권익보호업무에 대해 단계적인 총결과 개괄을 하였다. 비록 비교적 전면적이기는 하나 아직도 부족한 점이 많고 많다. 예를 들면, 우리는 중국 납세인 법률적 구제라는 중대한 문제점에 대해 논의하지 못하였다. 왜냐 하면 여기에는 중국사법제도, 중국사법체제개혁, 중국세수사법체제 건설 등등과 관련되는 점이 있기 때문이다. 이런 내용들을 나보다 발언권과 권위성이 있는 관련 전문가들에게 남겨줄 수 있다.

## 참고문헌

- 국가세무총국 편집, 『중국 개혁개방 30년 세수대사기(1978-2008년)』, 중국세무출판사, 2009년 12월판.
- 국가세무총국 편집, 『중화인민공화국 세수기본법규』, 중국세무출판사, 2010년 1월판.
- 유좌 저, 『중국세제개람』 제14판, 경제과학출판사, 2010년 3월판.
- 국가통계국 도시사회경제조사사, 『2008년 납세인 만족도 조사보고』, 2009년 2월 4일, 국가통계국 국통합[2009] 10호.
- 송난, 「납세서비스 합리화와 조화로운 세수」, 전국세무시스템 납세서비스 업무 회의에서 한 연설, 2009년 7월 9일.
- 부의, 「납세인은 법률경로로 구제를 받는 습관을 시작」, 『중국세무보』, 2007년 5월 30일 제5판.
- 장경민 등 저, 『국가사명 - 공화국 제1세무사건 조사』, 작가출판사, 2006년 5월판.
- 조옥동, 「학자와 관리 간의 울타리에 도전」, 『법제일보』, 2010년 5월 5일.
- 한국영, 「납세인의 권익보호업무를 점진적으로 추진」, 『중국세무보』, 2010년 5월 12일.
- 모수용, 「대중들에게 편리를 주는 것은 정부부문 제도혁신의 목표이다」, 『중국세무보』, 2010년 5월 14일.

# 한국의 납세자 권익 보호제도

## 목 차

- I. 서 론
- II. 납세자 권익 보호관련 법률형태
- III. 세무절차상 납세자 권익 장치
- IV. 결 론

박명호 / 한국조세연구원 전문연구위원



## I. 서론

민주주의 사회는 국민들과 국가와의 관계에서 국민들의 기본적인 의무뿐만 아니라 기본적인 권리도 보장하고 있다. 국가재정을 충당하기 위해 강제적으로 과징하는 조세에 있어서도 이러한 기본적인 의무와 권리가 국민들과 국가 간에 존재한다.

조세분야에서의 국민들의 의무와 권리<sup>1)</sup>는 조세의 규모가 커짐에 따라 더욱 중요해진다. 특히 국가발전 단계가 성숙해짐에 따라 정부의 역할과 기능이 확대되어 가고, 이와 동시에 국가가 국민들로부터 개별적인 반대급부 없이 강제적으로 거둬들이는 조세의 규모도 증가한다. 이런 상황 속에서 국가의 조세체계를 효과적이고 효율적으로 작동하게 만드는 것은 매우 중요하다.

일반적으로 한 국가의 조세체계는 경제규모가 커짐에 따라 정부부과제도에서 신고납부제도로 변화한다. 이런 흐름하에서 국민들 스스로가 법률에 의해 부과된 납세의무를 자발적으로 성실하게 이행할 수 있는 납세환경을 조성하는 것이 매우 중요해진다. 또한 국민들이 납세의무를 성실하게 이행하였는지 관리·감독하는 것도 매우 중요해진다.

이처럼 국민들이 부담해야 하는 조세의 규모가 증가하고 과세관청의 관리·감독이 확대되는 상황에서 국민들의 납세자 권리에 대한 관심과 요구는 자연스럽게 커진다. 또한 국민들로부터 자발적인 납세순응을 이끌어내는 것이 중요해진 정부도 납세자의 권익보호 요구에 민감하게 반응하고 있다.

한국의 경우를 살펴보면 1996년을 기점으로 조세체계 및 납세자 권익보호 측

1) 납세자의 권리라는 개념은 크게 다음 두 가지로 정의된다. 첫 번째 정의는 납세자의 권리를 납세자가 조세절차상 적정성을 보장받을 권리로 협소하게 정의한다. 두 번째 정의는 납세자의 권리를 조세법의 내용을 구성하는 실제적 적정성을 보장받을 권리로 넓게 정의한다. 넓은 개념의 납세자 권리는 절차적 적정성을 보장받을 권리를 포함할 뿐만 아니라 재정민주주의를 확립하는 권리를 의미한다. 따라서 넓은 의미의 납세자 권리는 납세자가 조세절차상 적정성을 보장받을 권리뿐만 아니라 헌법에 기초하여 정부가 조세를 부과·징수하는 방법을 통제할 권리 및 징수한 조세를 사용하는 방법을 통제하는 권리를 포함한다(최명근, 2003). 본 연구에서는 납세자 권리를 납세자가 조세절차상 적정성을 보장받을 권리로 좁게 해석하고 있다.

면에서 상당한 변화를 경험한다. 조세체계 측면에서는 소득세를 정부부과제도에  
서 신고납부제도로 전환함에 따라 신고납부제도를 근간으로 하는 변화가 있었  
다. 또한 1996년 OECD에 가입하면서 국제적 규범에 맞추기 위해 납세자 권리에  
관한 조세법령을 정비하였고 이에 근거하여 2007년 납세자권리헌장을 제정하게  
되었다.

본 논문은 한국의 납세자 권익보호제도에 관하여 소개하는 것을 목적으로 한  
다. 이를 위하여 제Ⅱ장에서는 납세자 권익보호관련 법률 형태에 관한 한국의  
사례를 제시하고자 한다. 그리고 제Ⅲ장에서는 세무절차를 신고 전, 신고 중, 신  
고 후와 같이 크게 3단계로 구분한 후 각 단계에서의 납세자 권익보호 장치를  
소개하고자 한다. 제Ⅳ장에서는 앞장에서 논의된 것들을 요약하고 향후 발전방  
향을 모색하고자 한다.

## II. 납세자 권익보호관련 법률형태

한국에서 납세자 권익보호에 관한 사항을 규정한 법률은 국세기본법이다. 국세기본법은 국세에 관한 기본적인 사항 및 공통적인 사항과 위법 또는 부당한 국세처분에 대한 불복절차를 규정하고 있다. 한국은 1996년 12월 30일 국세기본법을 개정하여 납세자의 권익향상과 세정의 선진화를 위하여 납세자권리헌장을 제정·시행할 수 있는 법적 근거를 마련하였다.

아래에서는 국세기본법상의 납세자 권익보호 규정을 자세하게 살펴보고, 동규정에 따라 국세청이 고시한 납세자권리헌장을 소개한다.

### 1. 국세기본법상의 납세자 권리 규정

#### 가. 권리헌장의 제정과 교부

국세기본법 제81조의 2에 의거 국세청장은 국세기본법 「납세자의 권리」의 장에서 규정한 사항과 기타 납세자의 권리보호에 관한 사항을 포함하는 납세자 권리헌장을 제정하여 고시하여야 한다. 또한 세무공무원은 다음 중 하나에 해당하는 세무조사의 경우 납세자권리헌장의 내용이 수록된 문서를 납세자에게 교부해야 한다.

- ① 「조세범처벌절차법」에 따른 범칙사건에 대한 조사를 하는 경우
- ② 법인세의 결정 또는 경정을 위한 조사 등 부과처분을 위한 실지조사를 하는 경우
- ③ 사업자등록증을 교부하는 경우
- ④ 기타 대통령령이 정하는 경우

#### 나. 납세자의 성실성 추정

#### 40 제1주제 : 납세인 권익보호

국세기본법 제81조의 3에 의거 세무공무원은 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는, 납세자가 성실하며 납세자가 제출한 신고서 등이 진실한 것으로 추정하여야 한다.

- ① 납세자가 세법에서 정하는 신고, 세금계산서 또는 계산서의 작성·교부·제출, 지급명세서의 작성·제출 등의 납세협력의무를 이행하지 아니한 경우
- ② 무자료거래, 위장·가공거래 등 거래 내용이 사실과 다른 혐의가 있는 경우
- ③ 납세자에 대한 구체적인 탈세 제보가 있는 경우
- ④ 신고 내용에 탈루나 오류의 혐의를 인정할 만한 명백한 자료가 있는 경우

#### 다. 세무조사권 남용 금지 및 중복조사 금지

국세기본법 제81조의 4에 의거 세무공무원은 적정하고 공평한 과세를 실현하기 위하여 필요한 최소한의 범위에서 세무조사를 하여야 하며, 다른 목적 등을 위하여 조사권을 남용해서는 아니 된다. 또한 세무공무원은 조세탈루의 혐의를 인정할 만한 명백한 자료가 있는 경우, 거래상대방에 대한 조사가 필요한 경우, 2개 이상의 사업연도와 관련하여 잘못이 있는 경우, 기타 이와 유사한 경우로서 대통령령이 정하는 경우를 제외하고는 같은 세목 및 같은 과세기간에 대하여 재조사를 할 수 없다. 기타 이와 유사한 경우로서 대통령령이 정하는 경우는 다음과 같다.

- ① 부동산투기, 매점매석, 무자료거래 등 경제질서 교란 등을 통한 탈세의 혐의가 있는 자에 대하여 일제조사를 하는 경우
- ② 각종 과세자료의 처리를 위한 재조사나 국세환급금의 결정을 위한 확인조사 등을 하는 경우
- ③ 부과처분을 위한 실지조사에 의하지 아니하고 재경정하는 경우

#### 라. 세무조사에서 조력을 받을 권리

국세기본법 제81조의 5에 의거 납세자는 범칙사건의 조사, 소득세·법인세·

부가가치세의 결정 또는 경정을 위한 조사 등 대통령령이 정하는 부과처분을 위한 실지조사를 받는 경우에 변호사·공인회계사·세무사 또는 조세에 관한 전문 지식을 갖춘 자로서 대통령령이 정하는 자로 하여금 조사에 입회하게 하거나 의견을 진술하게 할 수 있다. 여기서 부과처분을 위한 실지조사라고 함은 다음 중 하나에 해당하는 경우를 말한다.

- ① 범칙사건의 조사
- ② 국세의 과세표준과 세액을 결정하거나 경정하기 위한 조사

#### 마. 세무조사 대상자 선정

국세기본법 제81조의 6에 의거 세무공무원은 다음 중 어느 하나의 경우에 해당할 때 정기적으로 신고의 적정성을 검증하기 위하여 대상을 선정(이하 “정기선정”이라 함)하여 세무조사를 할 수 있다. 이 경우 세무공무원은 객관적 기준에 따라 공정하게 그 대상을 선정하여야 한다.

- ① 국세청장이 납세자의 신고 내용에 대하여 정기적으로 성실도를 분석한 결과 불성실 혐의가 있다고 인정하는 경우
- ② 최근 4과세기간(또는 4사업연도) 이상 같은 세목의 세무조사를 받지 아니한 납세자, 즉 장기 미조사자에 대하여 업종, 규모, 납세자의 이력, 세무정보 등을 고려하여 신고 내용이 적정한지를 검증할 필요가 있는 경우
- ③ 무작위추출방식으로 표본조사를 하려는 경우

한편 세무공무원은 정기선정에 의한 조사 외에 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 세무조사를 할 수 있다.

- ① 납세자가 세법에서 정하는 신고, 세금계산서 또는 계산서의 작성·교부·제출, 지급명세서의 작성·제출 등의 납세협력의무를 이행하지 아니한 경우
- ② 무자료거래, 위장·가공거래 등 거래 내용이 사실과 다른 혐의가 있는 경우
- ③ 납세자에 대한 구체적인 탈세 제보가 있는 경우
- ④ 신고 내용에 탈루나 오류의 혐의를 인정할 만한 명백한 자료가 있는 경우

또한 세무공무원은 과세관청의 조사결정에 의하여 과세표준과 세액이 확정되는 세목의 경우 과세표준과 세액을 결정하기 위하여 세무조사를 할 수 있다. 이와 더불어서 세무공무원은 소규모 성실사업자에 대해서는 구체적인 탈루혐의가 없다면 정기선정에 따른 세무조사를 면제할 수 있다.

#### 바. 세무조사의 사전통지와 연기신청

국세기본법 제81조의 7에 따르면, 세무공무원은 납세자 또는 납세관리인에게 세무조사를 시작하기 10일 전에 다음의 사항을 기재하여 문서로 세무조사에 관한 사전통지를 하여야 한다.

- ① 납세자 또는 납세관리인의 성명과 주소 또는 거소
- ② 조사기간
- ③ 조사대상 세목 및 조사 사유
- ④ 그 밖에 필요한 사항

다만, 범칙사건에 대하여 조사하는 경우 또는 사전에 통지하면 증거인멸 등으로 조사 목적을 달성할 수 없다고 인정되는 경우에는 예외로 한다.

그리고 세무조사에 관한 사전통지를 받은 납세자는 천재지변이나 질병, 장기출장 등의 사유로 조사를 받기 곤란한 경우에는 관할 세무관서의 장에게 조사를 연기해 줄 것을 신청할 수 있다. 연기신청을 받은 관할 세무관서의 장은 연기신청 승인 여부를 결정하고 그 결과를 조사 개시 전까지 통지하여야 한다.

#### 사. 세무조사 기간

국세기본법 제81조의 8에 따르면, 세무공무원은 조사대상 세목·업종·규모, 조사 난이도 등을 고려하여 세무조사 기간이 최소한이 되도록 하여야 한다. 다만, 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 세무조사 기간을 연장할 수 있다.

- ① 납세자가 장부·서류 등을 은닉하거나 제출을 지연하거나 거부하는 등 조사를 기피하는 행위가 명백한 경우

- ② 거래처 조사, 거래처 현지 확인 또는 금융거래 현지 확인이 필요한 경우
- ③ 세금탈루 혐의가 포착되거나 조사 과정에서 조세에 관한 범칙사건으로 조사유형이 전환되는 경우<sup>2)</sup>
- ④ 천재지변이나 노동쟁의로 조사가 중단되는 경우
- ⑤ 구체적인 세금탈루 혐의로 세무조사의 범위가 확대 불가피한 경우 등

한편 세무공무원이 세무조사 기간을 정할 경우 조사대상 과세기간 중 연간 수입금액 또는 양도가액이 가장 큰 과세기간의 연간 수입금액 또는 양도가액이 100억원 미만인 납세자에 대한 세무조사 기간은 20일 이내로 하여야 한다. 그리고 세무조사를 최초로 연장하는 경우에는 관할 세무관서의 장의 승인을 받아야 하고, 2회 이후 연장의 경우에는 관할 상급 세무관서의 장의 승인을 받아 각각 20일 이내에서 연장할 수 있다. 다만, 세금계산서에 대한 추적조사가 필요한 경우 등 특별한 경우에는 세무조사 연장기간의 제한을 받지 아니한다.

또한 세무공무원은 납세자가 자료의 제출을 지연하는 등의 사유로 세무조사를 진행하기 어려운 경우에는 세무조사를 중지할 수 있다. 이 경우 그 중지기간은 세무조사 기간 및 세무조사 연장기간에 포함되지 않는다. 그리고 산입하지 아니한다. 세무조사를 중지한 경우에는 그 중지사유가 소멸하게 되면 즉시 조사를 재개하여야 한다. 다만, 조세채권의 확보 등 긴급히 조사를 재개하여야 할 필요가 있는 경우에는 세무조사를 재개할 수 있다.

세무공무원은 세무조사 기간을 연장하는 경우 그 사유와 기간을 납세자에게 문서로 통지하여야 하고, 세무조사를 중지 또는 재개하는 경우에도 그 사유를 문서로 통지하여야 한다.

#### 아. 세무조사 범위 확대의 제한

국세기본법 제81조의 9에 따르면, 세무공무원은 구체적인 세금탈루 혐의가 여러 과세기간 또는 다른 세목까지 관련되는 것으로 확인되는 경우 등을 제외하고

2) 조세범칙조사란 세금추징이라는 행정적 목적의 일반 세무조사와는 달리, 이중장부, 서류의 위조·변조, 허위계약 등 기타 부정한 방법에 의하여 조세를 포탈한 자에게 조세범처벌법을 적용하여 처벌(벌금통고 또는 고발)할 목적으로 실시하는 사법적 성격의 조사를 말한다.

#### 44 제1주제 : 납세인 권익보호

는 조사진행 중 세무조사의 범위를 확대할 수 없다. 그리고 세무조사의 범위를 확대하는 경우에는 그 사유와 범위를 납세자에게 문서로 통지하여야 한다.

##### 자. 장부·서류 보관 금지

국세기본법 제81조의 10에 따르면, 세무공무원은 세무조사의 목적으로 납세자의 장부 또는 서류 등을 세무관서에 임의로 보관할 수 없다. 다만, 납세자의 동의가 있는 경우에는 세무조사 기간 동안 일시 보관할 수 있다. 그리고 일시 보관하고 있는 장부 또는 서류 등에 대하여 납세자가 반환을 요청한 경우에는 조사에 지장이 없는 한 즉시 반환하여야 한다. 이 경우 세무공무원은 장부 또는 서류 등의 사본을 보관할 수 있고, 그 사본이 원본과 다르지 않다는 사실을 확인하는 납세자의 서명 또는 날인을 요구할 수 있다.

##### 차. 통합조사의 원칙

국세기본법 제81조의 11에 의거하여 세무조사는 특정한 세목만을 조사할 필요가 있는 경우 등을 제외하고는 납세자의 사업과 관련하여 세법에 따라 신고·납부의무가 있는 세목을 통합하여 실시하는 것을 원칙으로 한다.

##### 카. 세무조사의 결과 통지

국세기본법 제81조의 12에 따르면, 세무공무원은 범칙사건의 조사, 법인세의 결정 또는 경정을 위한 조사 등 부과처분을 위한 실지조사를 마쳤을 때에는 그 조사 결과를 서면으로 납세자에게 통지하여야 한다. 다만, 폐업이나 납세관리인을 정하지 아니하고 국내에 주소 또는 거소를 두지 않은 경우는 제외한다.

##### 타. 과세자료 비밀유지

국세기본법 제81조의 13에 의하면, 세무공무원은 납세자가 세법에서 정한 납세의무를 이행하기 위하여 제출한 자료나 국세의 부과·징수를 위하여 업무상 취득한 자료 등(이하 “과세정보”라 함)을 타인에게 제공 또는 누설하거나 목적 외의 용도로 사용해서는 안 된다. 다만, 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 그 사용 목적에 맞는 범위에서 납세자의 과세정보를 제공할 수 있다

- ① 지방자치단체 등이 법률에서 정하는 조세의 부과·징수 등을 위하여 사용할 목적으로 과세정보를 요구하는 경우
- ② 국가기관이 조세쟁송이나 조세범 소추(訴追)를 위하여 과세정보를 요구하는 경우
- ③ 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 의하여 과세정보를 요구하는 경우
- ④ 세무공무원 간에 국세의 부과·징수 또는 질문·검사에 필요한 과세정보를 요구하는 경우
- ⑤ 통계청장이 국가통계 작성 목적으로 과세정보를 요구하는 경우
- ⑥ 다른 법률의 규정에 따라 과세정보를 요구하는 경우

한편 과세정보를 세무공무원으로부터 제공받은 사람은 이를 타인에게 제공 또는 누설하거나 그 목적 외의 용도로 사용해서는 안 된다. 그리고 과세정보를 제공받아 알게 된 사람 중 공무원이 아닌 사람은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

#### 파. 정보 제공

국세기본법 제81조의 14에 의하면, 세무공무원은 납세자가 납세자의 권리 행사에 필요한 정보를 요구하면 신속하게 정보를 제공하여야 한다.

#### 하. 과세전적부심사

국세기본법 제81조의 15에 의하면, 세무조사 결과에 대한 서면통지 및 과세에

고 통지를 받은 자는 통지를 받은 날부터 30일 이내에 통지를 한 세무서장이나 지방국세청장에게 통지 내용의 적법성에 관한 심사(이하 “과세전적부심사”라 함)를 청구할 수 있다. 다만, 법령과 관련하여 국세청장의 유권해석을 변경하여야 하거나 새로운 해석이 필요한 경우, 국세청장의 훈령·예규·고시 등과 관련하여 새로운 해석이 필요한 경우 등에 대해서는 국세청장에게 청구할 수 있다.

과세전적부심사 청구를 받은 세무서장, 지방국세청장 또는 국세청장은 각각 국세심사위원회의 심사를 거쳐 결정을 하고 그 결과를 청구받은 날부터 30일 이내에 청구인에게 통지하여야 한다.

과세전적부심사 청구에 대한 결정은 다음 3가지 유형을 갖는다.

- ① 청구가 이유 없다고 인정되는 경우: 채택하지 아니한다는 결정
- ② 청구가 이유 있다고 인정되는 경우: 채택하는 결정. 다만, 청구가 일부 이유 있다고 인정되는 경우에는 일부 채택하는 결정을 함
- ③ 청구기간이 지났거나 보정기간에 보정하지 아니한 경우: 심사하지 아니한다는 결정

#### 거. 국세청장의 납세자 권리보호

국세기본법 제81조의 16에서는 국세청장으로 하여금 직무를 수행함에 있어 납세자의 권리가 보호되고 실현될 수 있도록 성실하게 노력할 것을 규정하고 있다. 또한 납세자의 권리보호를 위하여 국세청에 납세자 권리보호업무를 총괄하는 납세자보호관을 두고, 세무서 및 지방국세청에 납세자 권리보호업무를 수행하는 담당관을 각각 1인을 두어야 한다. 특히 납세자보호관 및 담당관이 업무를 수행함에 있어 독립성이 보장될 수 있도록 하기 위해 납세자보호관을 개방형 직위로 운영하도록 하고 있다.

## 2. 납세자권리헌장

1996년 12월 30일 국세기본법을 개정하면서 동법 제81조의 2에 납세자권리헌

장을 국세청장이 제정하여 고시하도록 규정하였다. 그리고 동 법에서는 납세자 권리헌장을 조세범칙조사 등 세무조사를 착수할 때, 사업자등록을 교부할 때 등의 경우에 납세자에게 반드시 교부하도록 규정하고 있다.

한국에서 납세자권리헌장을 제정하게 된 배경은 다음과 같다. 조세법의 경우 주로 납세자의 의무를 규정하고 있기 때문에 조세법을 집행하는 과정에서 납세자의 권리가 과도하게 제한 또는 침해될 가능성이 높다. 따라서 과세관청이 납세의무의 한계를 초과하여 의무를 부담시키는 경우 납세자는 초과된 의무를 배제할 권리를 가질 수 있어야 한다. 그러나 과거에는 조세법상 사후적 구제방법만을 보장하였다. 이에 납세자권리헌장을 제정함으로써 납세자에게 부당한 권리 침해에 대한 사전적·방어적 권리를 부여하여 납세의무의 한계를 명확하게 하고, 충실하게 납세의무를 이행하도록 하고자 하였다.

납세자권리헌장의 내용을 살펴보면, 전문에 헌법과 법률에 의거한 납세자 권리의 존중 및 보장, 납세의무를 성실하게 이행할 수 있도록 정보와 편의의 제공 등에 관한 세무공무원의 의무, 납세자권리헌장의 제정 목적을 규정하고 있다. 그리고 본문에는 ① 납세자의 성실성 추정, ② 세무조사에서 사전통지와 조사 후 결과의 통지를 받을 권리·조사의 연기 신청 및 그 결과의 통지를 받을 권리, ③ 세무조사시 조세전문가의 조력을 받을 권리 및 특별한 사유 없이 중복조사를 받지 않을 권리, ④ 세무조사 기간 연장시 그 사유와 기간을 문서로 통지받을 권리, ⑤ 과세정보에 대한 비밀을 보호받을 권리, ⑥ 권리행사에 필요한 정보를 신속하게 제공받을 권리, ⑦ 위법·부당한 처분, 또는 필요한 처분을 받지 못함으로써 권리가 침해될 경우 신속하게 구제받을 권리, ⑧ 위법·부당한 처분으로 권리나 이익이 침해받을 우려가 있는 경우 그 처분을 받기 전에 신속하게 구제받을 권리, ⑨ 국세공무원으로부터 공정한 대우를 받을 권리 등 9가지 납세자 권리를 규정하고 있다.

### 납세자권리현장

납세자의 권리는 헌법과 법률이 정하는 바에 의하여 존중되고 보장되어야 합니다.

이를 위하여 국세공무원은 납세자가 신성한 납세의무를 신의에 따라 성실하게 이행할 수 있도록 필요한 정보와 편익을 최대한 제공해야 하며, 납세자의 권리가 보호되고 실현될 수 있도록 최선을 다하여야 할 의무가 있습니다.

이 현장은 납세자가 보장받을 수 있는 권리를 구체적으로 알려드리기 위해 제정된 것입니다.

1. 납세자는 기장·신고 등 납세협력 의무를 이행하지 않았거나 구체적인 조세탈루혐의 등이 없는 한 성실하며, 납세자가 제출한 세무자료는 진실한 것으로 추정됩니다.
2. 납세자는 법령이 정하는 경우를 제외하고는 세무조사의 사전통지와 조사결과의 통지를 받을 권리가 있고, 불가피한 사유가 있는 경우에는 조사의 연기를 신청하고 그 결과를 통지받을 권리가 있습니다.
3. 납세자는 세무조사시 조세전문가의 조력을 받을 권리가 있고, 법령이 정하는 특별한 사유가 없는 한 중복조사를 받지 않을 권리가 있습니다.
4. 납세자는 법령이 정하는 바에 따라 세무조사 기간이 연장되는 경우에, 그 사유와 기간을 문서로 통지받을 권리가 있습니다.
5. 납세자는 자신의 과세정보에 대한 비밀을 보호받을 권리가 있습니다.
6. 납세자는 권리의 행사에 필요한 정보를 신속하게 제공받을 권리가 있습니다.
7. 납세자는 위법적인 또는 부당한 처분을 받거나 필요한 처분을 받지 못함으로써 권리 또는 이익을 침해당한 경우에 적법하고 신속하게 구제받을 권리가 있습니다.
8. 납세자는 위법적인 또는 부당한 처분으로 권리 또는 이익을 침해당할 우려가 있는 경우에, 그 처분을 받기 전에 적법하고 신속하게 구제받을 권리가 있습니다.
9. 납세자는 국세공무원으로부터 언제나 공정한 대우를 받을 권리가 있습니다.

### Ⅲ. 한국의 납세자 권익보호 장치

동 장에서는 세무절차 또는 과정을 크게 신고 전, 신고 후 2가지로 구분한 후 신고 후를 고지 전과 고지 후로 다시 구분한다. 그런 다음 각 단계마다 한국의 납세자 권익보호 장치를 소개하고자 한다. 그리고 세무절차와 상관없이 존재하는 납세자 권익보호 장치도 소개한다.

#### 1. 신고 전

한국에서는 세법해석과 관련된 세무문제의 불확실성을 최소화하고 기업활동의 예측가능성을 높이기 위하여 「세법해석 사전답변제도」를 2008. 10. 1.부터 시행하고 있다. 종전 질의회신은 과세 여부에 대한 분명한 답변이 미흡하고 법적 구속력도 결여되어 있었으나, 「세법해석 사전답변제도」에 따라 회신을 받는 경우 과세 여부에 대해 분명하고 책임 있는 답을 얻을 수 있는 장점이 있다.

동 제도의 운영과정을 간략하게 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 납세자는 자신의 사업과 직접적으로 관련된 ‘특정한 거래’의 과세 여부 등 세법해석과 관련된 의문사항에 대해 구체적으로 사실관계를 신청서에 기재하여 실명으로 사전(법정신고 기한 이전)에 질의하여야 한다. 여기서 특정한 거래란 이미 개시되었거나, 가까운 장래에 개시될 것이 관련자료 등에 의해 객관적으로 확인될 수 있는 거래를 의미한다. 국세청은 사전답변 신청서를 검토한 후 국세청 홈페이지 국세법령정보시스템에서 답변내용을 공개한다.

동 제도를 시행함에 따라 내국기업은 물론 국내 세법에 생소한 외국기업도 「세법해석 사전답변」을 통해 명확하고 책임 있는 세법해석을 제공하여 과세 전 단계부터 관련 세무문제를 해결할 수 있을 것으로 기대한다. 또한 세법해석과 관련된 세무문제 해결로 기업활동에 예측가능성이 높아져 투자가 활성화되는 등 사업하기 좋은 세정환경 조성에 기여할 수 있을 것으로 본다.

세법해석 사전답변제도의 신청대상 및 요건을 살펴보면 다음과 같다. 납세자<sup>3)</sup>가 자신의 사업 또는 자신과 직접적으로 관련된 특정한 거래에 대한 세법해석 사항을 신청대상으로 한다. 다만, 다음과 같은 경우에는 신청대상에서 제외된다.

- ① 신청인에 대한 세법적용과 관련 없는 사항
- ② 사실판단에 관한 사항
- ③ 가정의 사실관계에 관한 사항
- ④ 신청에 관련된 거래 등이 법령에 저촉되거나 저촉될 우려가 있는 사항
- ⑤ 신청기한을 경과하여 신청하는 경우
- ⑥ 조세회피 또는 탈루 목적의 신청에 해당되는 경우 등

이러한 세법해석 사전답변제도는 신청하고자 하는 당해 세목(소득세·부가가치세 등)의 법정신고기한까지 신고하여야 한다.

한편 납세자가 답변의 내용을 정당하게 신뢰하고 답변의 전제사실대로 특정한 거래 등을 이행한 경우 과세관청은 당해 거래에 대하여 경정 등을 할 때에 사전답변을 받은 납세자의 신뢰가 침해되지 않도록 스스로를 구속함으로써 신의성실의 원칙에 따른 보호를 하고 있다.

## 2. 신고 후

한국에서는 납세자가 세무신고를 하면 과세관청에서 이에 대한 검증작업을 진행한다. 검증작업은 단순한 과세자료 제출 요구부터 현장방문 세무조사까지 다양하다. 본 절에서는 이런 과정에서 납세자의 권익을 보장하는 법에 의한 권리구제제도에 대하여 다음의 2단계로 나누어 살펴보고자 한다. 즉 과세관청이 자신의 검증에 대한 최종 결과를 납세자에게 고지하기 이전의 단계에서 존재하는 납세자 권익보호 장치를 먼저 살펴본 후, 최종 결과를 납세자에게 고지한 이후의 단계에서 존재하는 납세자 권익보호 장치를 살펴보고자 한다.

---

3) 거래의 거래로 인하여 납세의무를 부담할 자를 포함한다.

### 가. 과세 전 납세자 권익보호 장치

한국에서는 과세 전 납세자의 권익을 보호하는 장치로서 과세관청이 세무조사<sup>4)</sup> 후 과세할 내용을 미리 납세자에게 알려 준 다음 납세자가 그 내용에 대하여 이의가 있을 때 과세예고의 옳고 그름에 대한 심사를 청구하게 하고, 심사결과 납세자의 주장이 타당하면 세금을 고지하기 전에 자체적으로 시정하여 주는 「과세전적부심사청구제도」를 운영하고 있다.

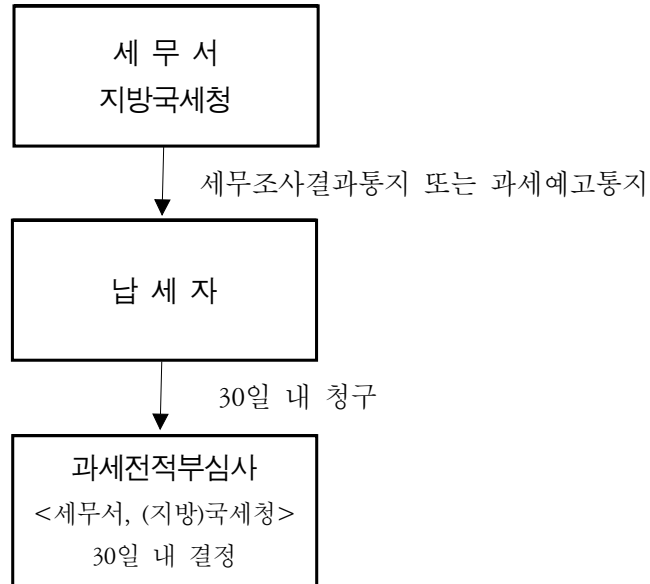
과세전적부심사청구제도는 과세처분 이전 단계에서 과세관청의 세무조사 결과 및 과세예고 통지의 적정 여부를 판단하여 구제함으로써 사후 불복청구를 축소하고 납세자의 시간적·경제적 부담을 줄여주는 사전권리구제제도라는 의미가 존재한다.

납세자가 과세전적부심사를 청구하기 위해서는 세무조사결과통지서 또는 과세예고통지서를 받은 날로부터 30일 이내에 통지서를 보낸 해당 세무서장·지방국세청장에게 청구서를 제출하여야 한다. 다만, 쟁점사항이 국세청장의 유권해석을 변경하여야 하거나 새로운 해석이 필요한 경우 및 국세청장의 감사지적에 의한 것일 때에는 국세청장에게 제출하여야 하며, 그 외 청구세액이 10억원 이상인 경우 국세청장에게 제출할 수 있다. 그러면 세무서장 등은 이를 심사하여 30일 이내에 국세심사위원회의 심의를 거쳐 결정을 한 후 납세자에게 그 결과를 통지하여 준다.

한편, 과세전적부심사청구를 원하지 않는 납세자는 다음과 같은 「조기결정신청제도」를 이용할 수 있다. 동 제도는 세무조사결과통지나 과세예고통지시 납세자 선택에 의거 조기결정(부과)을 신청할 수 있는 제도를 말한다. 납세자가 「조기결정신청서」를 제출하면 과세전적부심사 청구기간 내에도 즉시 고지를 받게 되어 가산세 부담 경감 및 조사가 조기 마무리되는 효과가 있다. 아래의 그림은 과세전적부심사청구 절차를 보여준다.

4) 업무감사 및 세무조사 과생자료의 처리를 포함한다.

[그림 1] 과세전적부심사청구 절차



아래의 표는 과세전적부심사청구 처리 실적 추이를 나타낸다. 매년 접수되는 청구건수는 2002년까지 감소하는 추세를 보이다가 다시 증가하는 추세를 보이고 있다. 그리고 처리 건수 중 채택비율은 2002년 이후 30%대를 유지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 1> 과세전직부심사청구 처리 실적

(단위: 건, 억원, %)

구분	처리대상 건수			처리 건수							처리 세액	감세액 비율	이월 건수
	소계	전년 이월	당년 접수	소계	체택	불체택	심의 제외	체택 비율					
1996	7,377	-	7,377	6,572	4,575	1,509	488	69.6	3,380	1,507	44.6	805	
1997	8,999	805	8,194	8,348	5,568	2,274	506	66.7	5,840	2,403	41.2	651	
1998	8,119	651	7,468	7,449	4,379	2,693	377	58.8	7,638	2,519	33.0	670	
1999	5,703	670	5,033	5,245	2,881	2,112	252	54.9	9,582	2,773	28.9	458	
2000	2,423	458	1,965	2,212	1,201	882	129	54.3	8,162	3,730	45.7	211	
2001	2,387	211	2,176	2,159	998	979	182	46.2	8,360	1,754	21.0	228	
2002	2,041	228	1,813	1,825	708	963	154	38.8	6,737	2,534	37.6	216	
2003	2,887	216	2,671	2,446	872	1,449	125	35.7	8,033	3,484	43.4	441	
2004	4,094	441	3,653	3,614	1,304	2,135	175	36.1	11,288	3,457	30.6	480	
2005	4,911	480	4,431	4,242	1,596	2,375	271	37.6	13,084	4,095	31.3	669	
2006	6,467	669	5,798	5,963	2,053	3,508	402	34.4	11,720	3,065	26.1	504	
2007	6,134	504	5,630	5,592	1,713	3,434	445	30.6	15,590	3,704	23.8	542	
2008	5,619	542	5,077	4,974	1,694	2,839	441	34.1	28,650	21,702	75.7	645	

주: 1. 체택 건수에 직관시정분 포함

2. 감세액은 과세전직부심사청구 처리 결과 감소하는 세액 의미

3. 체택비율=체택 건수/총처리 건수, 감세액비율=감세액/처리세액

자료: 국세청, 『국세통계연보』

### 나. 과세 후 납세자 권익보호 장치

한국에서는 세금이 납세자에게 고지된 후에는 다음과 같은 권리구제제도가 존재한다. 아래에서는 동 권리구제제도의 대하여 간략하게 소개한다.

- ① 세무서 또는 지방국세청에 제기하는 ‘이의신청’
- ② 국세청에 제기하는 ‘심사청구’
- ③ 국무총리실 조세심판원에 제기하는 ‘심판청구’
- ④ 감사원에 제기하는 ‘감사원 심사청구’
- ⑤ 행정소송법에 의하여 법원에 제기하는 ‘행정소송’

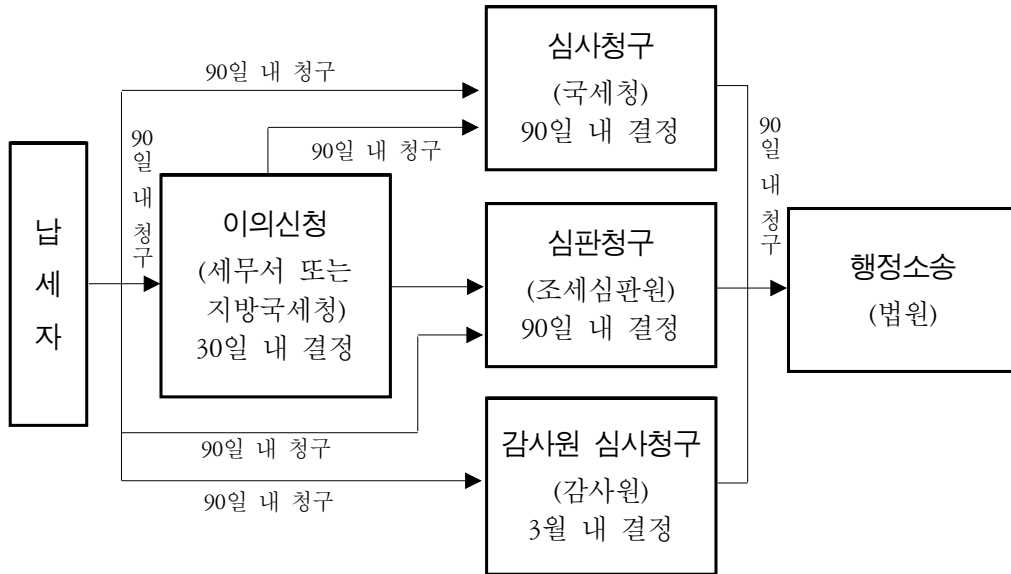
위와 같은 권리구제 절차를 밟고자 하는 경우에는 1단계로 ① 이의신청, ② 심사청구, ③ 심판청구, ④ 감사원 심사청구 중 하나의 방법을 선택하여 청구할 수 있으며, 1단계 절차에서 구제를 받지 못한 경우에는 2단계로 법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 다만, 이의신청을 한 경우에는 심사 또는 심판청구를 거쳐야 한다.

또한 세금이 고지된 이후의 구제절차는 반드시 고지서 등을 받은 날 또는 세금부과 사실을 안 날로부터 90일 이내에 서류를 제출해야 하며, 1단계 절차에서 권리구제를 받지 못하여 행정소송을 제기하고자 하는 경우에는 결정통지서를 받은 날 또는 결정의 통지를 받기 전이라도 그 결정기간이 지난 날로부터 90일 이내에 서류를 제출해야 한다. 만약 이 기간을 지나서 서류를 제출하면 아무리 청구이유가 타당하더라도 ‘각하’ 결정을 하므로 청구기간은 반드시 지켜야 한다.

한편 최근에는 과세관청 또는 납세자 중 어느 한 쪽에 유리하게 불복사건을 심리한다는 의구심을 불식시키고 심리절차를 보다 공정·투명하게 운영하기 위해 「심리자료 사전열람」이라는 절차를 운영하고 있다. 심리자료 사전열람이란 불복청구 사건 담당직원이 불복사건보고서 등 심리자료를 위원회에 상정하기 전에 과세처분 관서와 납세자가 열람할 수 있도록 하고, 보충의견이나 추가 증빙을 제시하면 이를 반영하여 국세심사위원회에 상정토록 하는 심리절차를 말한다. 아래의 그림은 심사·심판청구 및 행정소송의 절차를 보여준다.

5) 각하란 적법한 소송요건을 갖추지 않았다고 하여 사건을 심리해 보지도 않고 배척하는 것을 말한다.

[그림 2] 이의신청·심사·심판청구 및 행정소송 절차



아래의 표들은 국세와 관련된 이의신청·심사·심판청구 및 행정소송의 처리 실적 추이를 각각 나타낸다. 이의신청 건수는 2004년을 정점으로 매년 감소하는 추세를 보이고 있고, 최근 2006~2008년간의 경정률은 20% 후반대로 2000년대 초에 비해 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 국세청의 심사청구 건수는 매년 접수되는 숫자가 감소하고 있고, 최근 2006~2008년간의 경정률은 이의신청 경정률보다 조금 높은 수준으로 나타났다. 조세심판원의 심판청구 건수는 최근 5,000건대 후반에서 6,000건대를 유지하고 있고, 인용률은 20% 후반을 보이고 있다. 국세관련 감사원 심사청구 건수는 2000년 이후 140건에서 190건을 유지하고 있고, 처리건수 대비 인용건수 비율은 2004년 이후 16% 미만으로 유지되고 있다. 한편 행정소송의 건수는 최근 지속적으로 증가하는 추세를 나타내고 있고, 이에 따라 처리가 되지 않은 계류 건수도 증가하는 모습을 보이고 있다.

<표 2> 이의신청 처리 실적

(단위: 건, 억원, %)

구분	처리대상 건수		처리 건수							처리세액	감세액	감세액 비율	이월건수
	소계	전년이 월	당년점 수	소계	각하	기각	경정	경정률					
1994	3,469	656	2,813	3,369	340	2,633	396	11.8	2,849	141	4.9	100	
1995	4,408	100	4,308	4,207	887	2,479	841	20.0	2,989	412	13.8	201	
1996	4,344	201	4,143	4,075	732	2,125	1,218	29.9	2,556	402	15.7	269	
1997	4,644	269	4,375	4,352	414	2,040	1,898	43.6	3,232	592	18.3	292	
1998	4,973	292	4,681	4,593	304	2,185	2,104	45.8	4,707	635	13.5	380	
1999	4,552	380	4,172	4,132	321	2,231	1,580	38.2	4,644	662	14.3	420	
2000	3,979	420	3,559	3,582	253	1,663	1,666	46.5	4,985	1,127	22.6	397	
2001	7,261	397	6,864	6,528	368	3,254	2,906	44.5	5,503	1,111	20.2	733	
2002	8,685	733	7,952	7,708	689	4,098	2,921	37.9	8,246	941	11.4	977	
2003	9,060	977	8,083	8,061	799	4,269	2,993	37.1	7,778	1,166	15.0	999	
2004	9,805	999	8,806	8,963	758	4,512	3,693	41.2	9,695	1,442	14.9	842	
2005	7,980	842	7,138	7,488	1,007	4,041	2,440	32.6	10,931	1,696	15.5	492	
2006	6,835	492	6,343	6,486	946	3,658	1,882	29.0	7,037	618	8.8	349	
2007	6,044	349	5,695	5,616	723	3,686	1,207	21.5	11,709	975	8.3	428	
2008	5,053	428	4,625	4,602	804	2,508	1,290	28.0	5,592	631	11.3	451	

주: 1. 각하 건수에 직권시정분 포함

2. 감세액은 이의신청 처리 결과 감소하는 세액 의미

3. 경정률=경정 건수/총처리 건수, 감세액비율=감세액/처리세액

자료: 국세청, 『국세통계연보』

<표 3> 십사청구 처리 실적

(단위: 건, 억원, %)

구분	처리대상 건수			처리 건수						처리세액	감세액	감세액 비율	이월건수
	소계	전년 이월	당년 접수	소계	각하	기각	경정	경정률					
1994	9,225	2,348	6,877	8,527	485	7,012	1,030	12.1	13,107	359	2.7	698	
1995	7,202	698	6,504	6,329	426	5,205	698	11.0	9,983	191	1.9	873	
1996	6,350	873	5,477	5,862	398	4,685	779	13.3	10,698	429	4.0	488	
1997	5,592	488	5,104	5,021	388	3,580	1,053	21.0	11,896	475	4.0	571	
1998	6,132	571	5,561	5,336	407	3,544	1,385	26.0	9,960	971	9.7	796	
1999	5,749	796	4,953	4,960	269	3,205	1,486	30.0	14,059	2,968	21.1	789	
2000	2,287	789	1,498	2,054	141	1,119	794	38.7	7,021	1,754	25.0	233	
2001	1,968	233	1,735	1,595	151	907	537	33.7	3,380	817	24.2	373	
2002	2,073	373	1,700	1,426	104	815	507	35.6	1,902	676	35.5	647	
2003	2,186	647	1,539	1,718	193	1,006	519	30.2	3,977	753	18.9	468	
2004	1,889	468	1,421	1,533	171	770	592	38.6	2,834	568	20.0	356	
2005	1,834	356	1,478	1,538	115	767	656	42.7	2,246	460	20.5	296	
2006	1,592	296	1,296	1,387	138	805	444	32.0	2,238	639	28.6	205	
2007	1,325	205	1,120	1,117	100	750	267	23.9	2,797	214	7.7	208	
2008	1,084	208	876	972	90	591	291	29.9	1,696	426	25.1	112	

주: 1. 각하 건수에 직권시정분 포함  
 2. 감세액은 이의신청 처리 결과 감소하는 세액 의미  
 3. 경정률=경정 건수/총처리 건수, 감세액비율=감세액/처리세액  
 자료: 국세청, 『국세통계연보』

<표 4> 심판청구 사건 처리 실적

(단위: 건, %)

연도	전년이월	당년접수	처리대상	처리	인용률	
					국세	지방세
2006	2,293	5,902	8,195	6,426	27.3	9.9
2007	1,769	6,409	8,178	6,374	26.4	9.6
2008	1,871	5,244	8,178	5,316	26.5	12.5
2009	1,799	5,851	7,650	5,664	29.2	12.1

주: 1. 인용률은 취하사건과 연도별 특이 청구사건을 제외한 건수 기준으로 산정  
 \* 2007년(국세) : 집단 청구된 개인 예금주의 엔화스와프관련 소득세 심판청구에 대하여 가산세만 소액인용된 사건 518건  
 \* 2009년(국세) : 종합부동산세 위헌심판청구관련 행정소송 제기를 위해 전치절차로서 심판청구하여 기각된 사건 661건  
 2. 지방세 06·07년 실적은 구 행정자치부의 심사청구 실적임  
 출처: 조세심판원 홈페이지(<http://www.ntt.go.kr/action.ddf?a=pleading.html&c=2021>)

<표 5> 감사원 국세관련 심사청구 처리 결과

(단위: 건, 백만원)

구분	접수			처리						처리중
	합계	전년도 이월	본년도 접수	합계	인용		기각	각하	취하	
					건수	금액				
2000	175	76	99	150	22	42,767	105	15	8	25
2001	110	25	85	69	7	1,920	40	18	4	41
2002	142	41	101	102	31	17,130	51	14	6	40
2003	177	40	137	128	26	8,868	77	11	14	49
2004	176	49	127	102	10	947	65	14	13	74
2005	160	74	86	89	12	1,420	51	7	19	71
2006	137	71	66	77	12	1,670	43	12	10	60
2007	162	60	102	69	5	32,725	37	18	9	93
2008	190	93	97	138	11	41,006	89	30	8	52
2009	149	52	97	97	15	5,206	63	13	6	52

자료: 감사원, 『2009 감사연보』, 2010.

<표 6> 행정소송사건 처리 실적

(단위: 건)

구분	처리대상 건수			처리 건수						계류 건수			
	소계	전년 이월	당년 제기	소계	취 하	각 하	국 가 승 소	국 가 일 부 패 소	국 가 패 소	소계	행정 법원	고등 법원	대 법 원
1997	3,750	2,321	1,429	1,888	351	30	898	112	497	1,862	-	1,493	369
1998	2,923	1,862	1,061	1,490	325	25	765	96	279	1,433	586	543	304
1999	2,696	1,433	1,263	1,069	362	15	500	65	127	1,627	997	350	280
2000	2,840	1,626	1,214	1,010	394	21	495	49	51	1,830	1,125	448	257
2001	3,062	1,830	1,232	1,157	408	33	597	45	74	1,905	1,197	505	203
2002	3,115	1,905	1,210	1,200	321	26	729	58	66	1,915	1,078	602	235
2003	3,175	1,915	1,260	1,126	344	29	636	40	77	2,049	1,210	578	261
2004	3,114	2,049	1,065	1,166	341	34	633	52	106	1,948	1,041	701	206
2005	3,245	1,948	1,297	1,259	412	36	643	49	119	1,986	1,109	646	231
2006	3,351	1,986	1,365	1,285	395	30	687	38	135	2,066	1,217	639	210
2007	3,676	2,066	1,610	1,537	459	33	803	34	208	2,139	1,418	457	264
2008	3,813	2,139	1,674	1,630	576	48	808	65	133	2,183	1,318	582	283

주: 계류 건수는 처리대상 건수에서 처리 건수를 차감한 것임  
 자료: 국세청, 『국세통계연보』

### 3. 기타 납세자 권익보호 장치

한국에서는 앞서 설명한 법에 의한 권리구제제도 외에도 행정에 의한 권리구제제도로서 납세자보호담당관제도와 납세자보호위원회제도를 운영하고 있다.

납세자보호담당관제도란 세금의 부과·징수 그리고 조사과정에서 불가피하게 일어날 수 있는 납세자의 억울함을 해결하고 납세자 불만을 적극적으로 해소하여 납세자의 권익을 보호하는 국세전문 옴부즈만(ombudsman)제도를 말한다. 즉, 납세자보호담당관제도는 기본적으로 세금과 관련된 모든 고충을 납세자의 편에서 적극적으로 처리해 줌으로써 납세자의 권익을 실질적으로 보호하기 위해 1999년 9월부터 도입한 제도이다. 이를 위해 전국의 모든 세무관서에는 납세자보호담당관이 설치되어 있다.

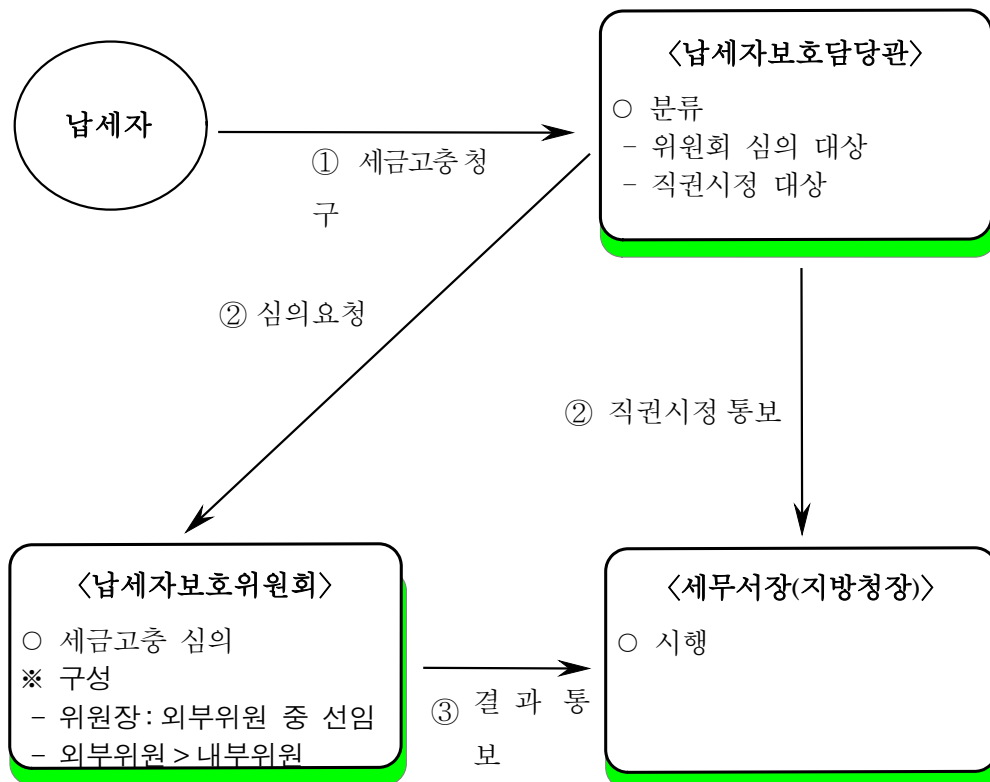
납세자는 국세청에서 담당하는 모든 세금과 관련된 애로 및 불편사항에 대하여 고충 또는 권리보호를 요청할 수 있는데, 예를 들면 다음과 같다.

- ① 세금구제 절차를 알지 못하여 불복청구 기간이 지났거나, 입증자료를 내지 못하여 세금을 물게 된 경우
- ② 실제로는 국내에 한 채의 주택을 갖고 3년 이상 소유한 후 팔았으나 여러 가지 사유로 공부상 기재 내용과 같지 아니하여 1세대 1주택 비과세 혜택을 받지 못한 경우
- ③ 사실상 자신의 자금으로 부동산을 취득하였으나 취득자금을 서류상으로 명백하게 입증하기 어려운 경우
- ④ 체납세액에 비하여 너무 많은 재산을 압류하였거나 다른 재산이 있음에도 사업활동에 지장을 주는 재산을 압류한 경우
- ⑤ 세무조사 과정에서 과도한 자료 요구 등 세무조사와 관련하여 애로·불만 사항이 있는 경우 등
- ⑥ 기타 세금관련 애로사항 발생

한편 한국에서는 납세자 권익에 영향이 큰 세금고충 수용 여부, 세무조사 기간 연장 및 세무조사 범위 확대 여부를 공정하게 심의·결정하기 위하여 전국 모든 세무관서에 납세자보호위원회를 2008년 8월부터 설치·운영하고 있다. 동

위원회의 기능은 다음과 같다. 먼저, 종전에 세금을 부과한 부서에서 처리해 오던 청구금액 2천만원 초과 고충민원을 포함하여 오프라인(서면 접수), 온라인(VOC 등 접수)을 불구하고 모든 경로의 세금관련 고충민원을 통합·심의한다. 또한 납세자보호위원회는 세무조사 착수 후 조사기간을 연장하거나 조사범위를 확대하는 사항에 대한 심의결정을 한다. 이러한 납세자보호위원회는 세무관서로부터의 독립적인 운영을 위하여 외부 민간인위원을 내부위원보다 많이 구성하고 세금을 부과하는 지방국세청장이나 세무서장의 위원회 참여를 배제하고 있다. 아래의 그림은 통상적인 납세자 세금고충처리 흐름도를 나타낸다.

[그림 3] 납세자 세금고충처리 흐름도



이처럼 2008년 5월 납세자보호위원회가 설치된 이후 세무조사 연장 건수는 월 평균 63건으로 2007년 451건보다 큰 폭으로 감소(86%)하였다. 그리고 고충민원 수용비율도 2008년의 경우 73.2%여서 2007년 66.6%보다 5.6%p 상승한 것으로 나타났다.

<표 7> 고충민원 처리 실적

(단위: 건, 백만원, %)

구분	처리대상 건수			처리 건수				감세액	이월 건수
	소계	전년 이월	당년 접수	소계	시정	시정 불가	수용 비율		
2001	23,738	853	22,885	23,317	17,655	5,662	75.7	143,132	421
2002	12,075	421	11,654	11,548	7,690	3,858	66.6	68,147	527
2003	11,266	527	10,739	10,731	6,740	3,991	62.8	87,421	535
2004	20,033	563	19,470	18,951	12,875	6,076	67.9	103,841	1,082
2005	26,055	1,082	24,973	25,259	16,921	8,338	67.0	87,044	796
2006	27,686	798	26,890	27,060	17,913	9,147	66.2	63,837	626
2007	19,477	626	18,851	18,925	12,611	6,314	66.6	52,272	552
2008	19,225	552	18,673	18,854	13,803	5,051	73.2	70,055	371

자료: 국세청, 『국세통계연보』, 각 연도

## IV. 결 론

본고에서는 한국의 납세자 권익보호제도와 관련된 법률 형태와 세무절차 단계별로 존재하는 납세자 권익보호 장치를 살펴보았다. 납세자 권익보호에 관한 사항은 실정법인 국세기본법 「납세자의 권리」의 장에서 일괄적으로 규정되어 있고, 이에 근거하여 국세청장은 납세자의 권리헌장을 제정·고시하고 있다.

한국의 납세자 권익보호 장치들은 세무신고 전 단계에서 시행되고 있는 제도와 세무신고 이후 시행되고 있는 제도들로 구성되어 있다. 그리고 세무신고 이후 시행되고 있는 제도들은 과세 이전 및 이후로 재분류될 수 있다. 이러한 납세자 권익보장 장치 외에도 모든 세무업무 단계에서 발생하는 납세자의 고충을 해결해 주는 납세자보호담당관제도 및 납세자보호위원회제도를 운영하고 있다.

한편 한국의 납세자 권익보호제도에 관하여 다음과 같은 개선이 요청된다. 먼저, 납세자의 권리를 규정하고 있는 국세기본법의 경우 납세자에게 불이익처분을 하기에 앞서 당사자 등의 의견을 직접 듣고 증거를 조사하는 사전 구체절차인 청문을 받을 권리, 세법에서 정한 정당한 세금만 납부할 권리 등 아직 규정되지 않은 납세자 권리를 확충할 필요가 있다. 그리고 납세자의 권리를 제한할 우려가 있는 경우 법률에 명기하는 것이 바람직하고, 대통령령에의 위임이 필요한 경우라고 하더라도 그 한도와 범위를 한정하여 위임하는 것이 바람직하다. 따라서 현행 국세기본법에서 납세자 권리를 제한하는 예외조항을 대통령령에 과도하게 위임하고 있지 않은지 검토가 필요하다.

한국의 납세자권리헌장을 살펴보면 제정 목적이 납세자로서 보장받을 수 있는 권리를 구체적으로 알려주는 데 있음을 전문에서 밝히고 있다. 그러나 본문의 내용은 이미 세법에 구체적으로 규정되어 있는 납세자의 권리를 간략하게 압축한 선언문 형식으로 되어 있다. 따라서 납세자의 권리에 관한 사항을 보다 구체적으로 자세하게 안내하는 형식으로 바꾸는 것이 바람직하다. 또는 납세자 권리헌장의 본문 내용을 자세하게 설명해 주는 참고자료를 작성하여 함께 배포하는

것이 필요하다.

한편 납세자보호담당관제도의 경우 업무의 독립성 보장 및 조사집행조직에 대한 견제 강화를 위하여 국세청장 직속기구로 만드는 것이 필요하다. 이를 통해 지방청장과 세무서장과는 별개로 독자적으로 업무를 수행할 수 있도록 해야 할 것이다.

참고문헌

감사원, 『2009 감사연보』, 2010.

구재이·윤태화, 「납세자 권리의 보장수준에 관한 실증연구」, 『상업교육연구』, 제23권 제4호, 2009, pp. 331~359.

국세청, 『국세통계연보』, 각 연도.

서희열·김석동, 「한중 납세자권익보장제도에 관한 비교 연구」, 『세무학연구』, 제24권 제3호, 2007, pp. 197~204.

최명근, 「납세자에게 권리를!」, 자유기업센터 워크숍 주제발표문, 1997.

한상국·박훈, 『조세구제제도의 개선방안에 관한 연구』, 한국조세연구원, 2005.

OECD, Committee of Fiscal Affairs Forum on Tax Administration, *Taxpayers' Rights and Obligations - Practice Note*. GAP002, 2003.



## 제2주제 : 납세서비스 환경

▣ 납세서비스 환경 구축/ 이창숙

▣ 중국 납세서비스채널 구축 및 그 발전/ 당학군



# 납세서비스 환경 구축

## 목 차

- I. 개 요
- II. 인터넷 기반 서비스
- III. 전화 기반 서비스
- IV. 방문 서비스
- V. 향후 발전 방향

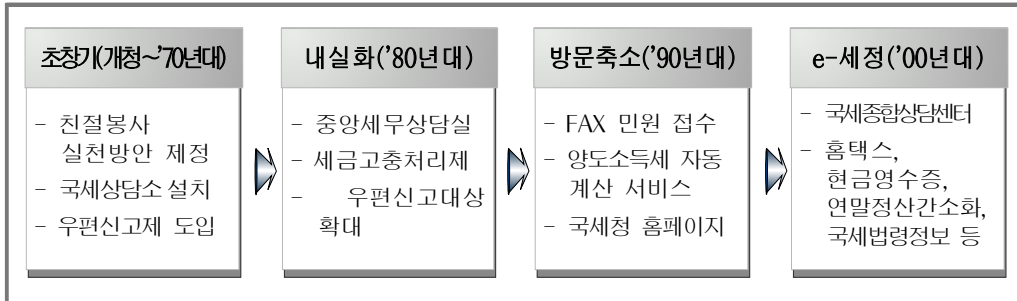
이창숙 / 국세청 전산정보관리관실 정보개발 1담당관



## I. 개 요

국세청 납세자권리헌장에 보면 “국세공무원은 납세자가 신성한 납세의무를 신의에 따라 성실하게 이행할 수 있도록 필요한 정보와 편익을 최대한 제공해야 하며...”라는 구절이 있다. 납세자는 단순히 국가재정 수요를 충족하기 위한 행정의 대상이 아니고 행정서비스의 ‘고객’으로서 보다 편리한 납세서비스를 제공받아야 하는 권리의 주체라는 뜻이다. 이에 따라 국세청은 납세자가 세정의 투명성·공정성에 대한 신뢰를 바탕으로 납세의무를 성실히 이행할 수 있도록 다양한 납세서비스 환경을 구축해 왔다.

[그림 1] 납세서비스 환경 변천사



1966년 국세청 개청 이후 납세서비스의 개선과 국민의 납세의식 함양을 위한 홍보활동이 보다 체계적으로 전개되었고, 친절봉사 실천방안을 제정(1968)하여 납세서비스의 개념과 기본자세를 정립하였다.

1970년대에는 전국 7개 대도시에 국세상담소 설치(1971), 민원봉사실 설치(1974) 등을 통해 납세자에게 좀 더 편리한 서비스를 제공하고자 노력하였다. 또한, 소득세 확정신고에 우편신고제를 도입(1978)하여 교통이 불편한 원거리 지역 납세자들에게 납세편의를 제공하였다.

1980년대에는 통합 세금상담기관인 중앙세무상담실을 설치하여 운영하였고,

친절·봉사세정 운동과 함께 세금고충처리제가 신설되어 납세자의 어려움을 실질적으로 덜어줄 수 있는 활동을 전개하였다. 또한, 우편신고제를 더욱 활성화하여 부가가치세, 법인세 등으로 확대하였다.

1990년대에는 FAX에 의한 민원서류 접수, 양도소득세 자동계산 서비스 등을 제공하였고, 국세청 홈페이지가 개통(1999)되어 세무서를 찾지 않고도 세금정보를 알 수 있는 세무행정의 새로운 시대가 개막되었다.

2000년대에는 「전화세무상담센터」를 설치(2001)하여 각 관서별로 분산되어 있던 국세상담 기능을 통합하였으며, 이후 「국세종합상담센터」로 명칭을 바꾸면서 인력을 증원하여 확대·개편하였다. 인터넷이 활성화되면서 홈택스(2002), 현금영수증(2005), 연말정산간소화(2006), 국세법령정보(2007), 근로장려세제(2009), 전자세금계산서(2010) 등의 개통으로 세계 최고 수준의 전자세정 서비스를 제공하고 있다.

본 발표 자료에서는 국세청이 납세편의성 제고를 위해 중점적으로 구축해 온 납세서비스 환경을 인터넷 기반 서비스, 전화 기반 서비스, 방문 서비스로 크게 분류하여 분야별 추진내용, 추진성과를 소개하고 향후 국세청의 납세서비스 발전 방향을 제시하고자 한다.

## II. 인터넷 기반 서비스

정보통신 기술의 비약적 발전과 인터넷 이용의 보편화는 국민의 일상생활뿐만 아니라 의식구조까지 바꾸어 놓고 있다. 세계적으로 이러한 정보기술을 이용하여 업무처리방식을 혁신적으로 개혁함으로써 행정의 효율성과 생산성을 제고하는 한편, 국민에게는 신속하고 질 높은 서비스를 제공하는 전자정부 시대를 열고 있다.

국세청에서 제공하는 인터넷 기반의 주요 서비스로는 납세자에게 세금관련 유용한 정보를 제공하는 국세청 홈페이지를 시작으로 부가가치세·종합소득세·법인세 등의 세목에 대하여 전자신고·납부하는 홈택스 서비스, 연말정산 소득공제자료 제공을 위한 연말정산간소화 서비스, 국세와 관련된 심사·심판청구 결정문과 법원판례 등 다양한 세무정보를 제공하는 국세법령정보 서비스 등이 있다.

### 1. 국세청 홈페이지

납세자가 인터넷을 통해 필요한 세무정보를 제공받고 세금에 관련한 궁금증도 해소하며 세금을 신고·납부하는 데 어려움이 없도록 1999년 3월 국세청 홈페이지(<http://www.nts.go.kr>)를 개통하여 본격적인 전자세정 진입의 계기를 마련하였다. 국세청 홈페이지는 국세청에서 제공하고 있는 인터넷 서비스의 대표 시스템으로 국세청 뉴스, 신고납부요령, 휴·폐업 조회, 고액체납자 명단공개 등의 서비스를 제공하고 있으며 비회원제로 운영되어 별도의 로그인 없이 사용 가능하다.

또한, 국세청은 납세자가 찾아오기만을 바라는 소극적인 자세에서 벗어나 적극적으로 국세행정을 홍보하고 세금에 대한 알짜 정보를 신속·정확하게 전달하기 위해 국세청 뉴스레터 서비스와 정책고객 서비스를 시행하고 있다. 뉴스레터 서비스는 한 주간 국세청에서 생산된 최신 뉴스와 세금상식 등을 중심으로 구성

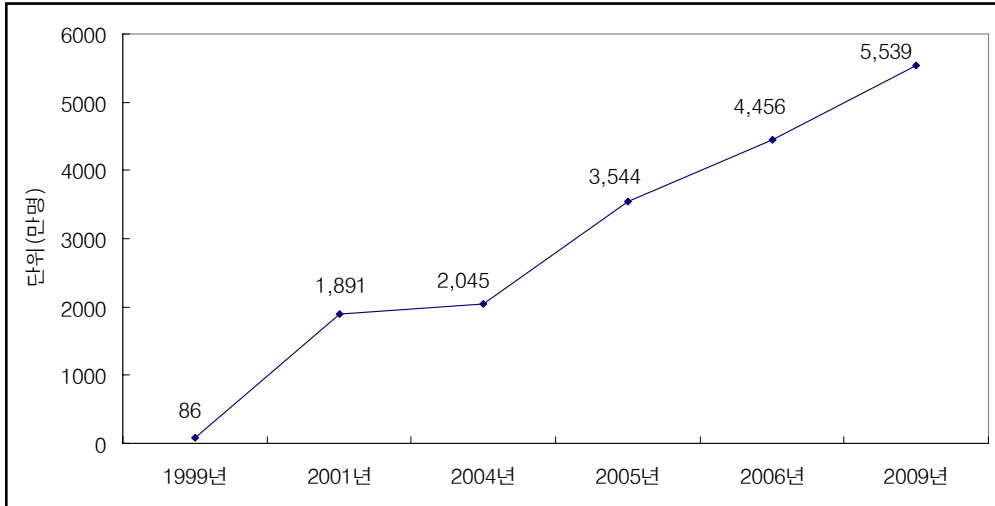
된 소식지로 의견쓰기 기능을 통해 고객의 의견을 수렴하여 이를 국세행정에 반영하고 있다. 정책고객 서비스는 납세자를 사업자 유형 및 직업 등으로 구분해 국세의 신고·납부 안내, 개정세법 안내, 새로운 제도 등을 고객 특성에 맞춰 이메일로 제공하고 있다.

〈표 1〉 국세청 홈페이지 주요 서비스

메뉴명	서비스 내용
국세청 뉴스	주요 뉴스, 보도자료, 국세매거진, 공지사항 등 납세자에게 국세관련 소식을 신속하고 생동감 있게 전달
국세정보	사업자등록안내, 세무서식, 국세청 발간책자, 세무용어사전 등 납세자가 필요로 하는 국세정보를 체계적으로 제공
조회계산	기준경비율, 연말정산 자동계산, 사업자휴폐업조회, 국세환급금 찾기 등 각종 조회와 세액계산 서비스
신고납부	주요 세금의 신고납부요령을 상세하게 게재
전자민원	국민제안, 정보공개청구, 탈세신고센터 등 납세자가 세정운영에 참여하는 마당을 제공
패밀리사이트	고객만족센터, 홈택스, 현금영수증, 국세법령정보 등 국세청에서 제공하고 있는 인터넷 서비스와 링크 기능 제공

국세청 홈페이지는 그동안 기준시가 열람, 휴·폐업조회 등 국민생활과 밀접한 콘텐츠 개발을 위해 지속적으로 노력해 왔으며, 그 결과 방문자 수가 꾸준히 증가하여 서비스 시행 2년 만인 2001년 천만명, 2005년 3천만명을 돌파하였으며 2009년에는 5천만명을 넘어섰다. 하루 평균 방문자 수 역시 1999년 3천명 수준에서 2009년 15만명으로 50배가 증가하였다.

[그림 2] 국세청 홈페이지 연간 방문자 수



사용자의 만족도를 더욱 높이기 위해 홈페이지 이용 중 불편사항이 발생하는 경우 전산관리자가 사용자의 PC에 접속하여 1대1로 해결해 주는 원격지원 서비스와 홈페이지에 접속하지 않고 국세청 뉴스나 블로그의 주요 기사, 자주 찾는 세무정보 등을 사용자의 PC 화면에서 쉽게 확인하고 검색할 수 있는 국세청 위젯(widget) 서비스를 제공하고 있다.

국세청 홈페이지는 납세자의 작은 목소리에도 귀 기울이고 국민과 소통하며 공감하는 기관이 될 수 있도록 다양한 콘텐츠 개발로 이용자 중심의 유익하고 편리한 서비스를 계속 제공할 예정이다.

## 2. 홈택스 서비스

홈택스(Home Tax)는 납세자가 세무서를 방문하지 않고 전국 어디서나 인터넷을 통해 세금신고, 세금납부, 증명발급 등 모든 세금문제를 간편하게 해결할 수 있는 종합세무행정 서비스이다. 홈택스를 통해 전자적으로 세금을 신고하는 비율이 세계 최고 수준이며, 다양하고 유용한 부가서비스를 통해 세계 초일류 명품 브랜드로 자리매김하고 있다.

## 가. 주요 기능

### 1) 전자신고

전자신고를 도입하기 전에는 납세자가 국세에 대한 세금신고를 서면으로 작성하여 직접 세무서를 방문하거나 우편으로 제출하였다. 이는 교통난, 주차난 등이 심각한 상황에서는 막대한 사회적 비용이 들고 납세자에게 엄청난 불편을 초래하였다. 이를 개선하기 위해 2000년 7월 전자신고제도를 도입하여 서울 시내 세무대리인을 대상으로 부가가치세와 원천세 전자신고를 시행하였고, 2002년 11월에는 납세자가 직접 특별소비세·주세 등 간접세 분야에 대해 전자신고를 할 수 있게 하였다. 또한, 2003년 부가가치세·원천세, 2004년 법인세·종합소득세로 전자신고를 확대하였다.

전자신고 이용방법에는 홈택스의 신고서 작성화면에서 납세자가 직접 신고서를 작성하여 전송하는 신고서 작성·전송 방식과 세무대리인 또는 납세자가 상용 세무회계 프로그램을 이용하여 작성한 신고서 파일을 국세청에서 배포한 프로그램을 이용하여 변환한 후 홈택스로 일괄 전송하는 신고서 변환·전송 방식이 있다.

### 2) 전자고지

전자고지를 도입하기 전에는 세금고지서를 납세자에게 등기우편으로 보내거나 국세공무원이 주소지 또는 사업장을 직접 방문하여 전달하였으나, 점차 맞벌이 가정의 증가로 낮에 등기우편을 받지 못하는 경우가 많아져 고지서 송달에 어려움이 발생하였다. 이러한 문제점을 해소하고 납세자 편의를 증진하기 위해 전자고지제도를 도입하였다.

전자고지는 2002년 4월 부가가치세 예정고지를 대상으로 처음 실시하였으며, 6월 전 세목으로 확대하였고, 12월에는 국세기본법에 전자고지 관련 규정을 신설하여 법적 근거를 마련하고 전자고지 신청자에게는 별도 서면고지서를 발부하지 않고 있다.

전자고지는 홈택스를 통해 전자적으로 고지서를 송달하고 전자고지를 신청한

납세자가 홈택스에 접속하여 고지내용을 확인하는 제도로 납세자에게 전자고지가 있었다는 사실을 이메일, 휴대전화 등으로 안내하고 있다.

### 3) 전자납부

전자납부를 도입하기 전에는 납세자가 세금납부를 위해 납부서를 작성하여 직접 은행에 납부하는 불편이 있어 금융결제원 지로시스템과 연계한 계좌이체방식을 개발하여 전자납부 서비스를 제공하였다. 전자납부는 2002년 4월 부가가치세 예정고지를 대상으로 처음 실시하였으며, 6월 전 세목으로 확대하였다.

전자납부는 세금고지를 받거나 전자신고를 한 납세자가 전자납부화면에 자동으로 표시된 납부관련 정보를 확인하고 거래은행명, 계좌번호, 비밀번호만 입력하면 인터넷을 통해 간편하게 세금을 납부할 수 있다. 이 외에도 전자납부화면에 납부하고자 하는 세목·납부세액 등을 입력하여 세금을 납부할 수 있으며, 전자납부 후에는 납부확인서를 출력하여 증빙용으로 보관할 수 있게 서비스하고 있다.

관련기관과의 협의를 거쳐 공휴일에도 납부할 수 있도록 하였으며, 이용시간도 종전의 09:00~22:00(13시간)에서 07:00~22:00(15시간)까지 연장하여 2009년 10월부터 실시하고 있다. 향후에는 24시간 무중단 서비스가 가능하도록 추진할 예정이다.

### 4) 전자민원

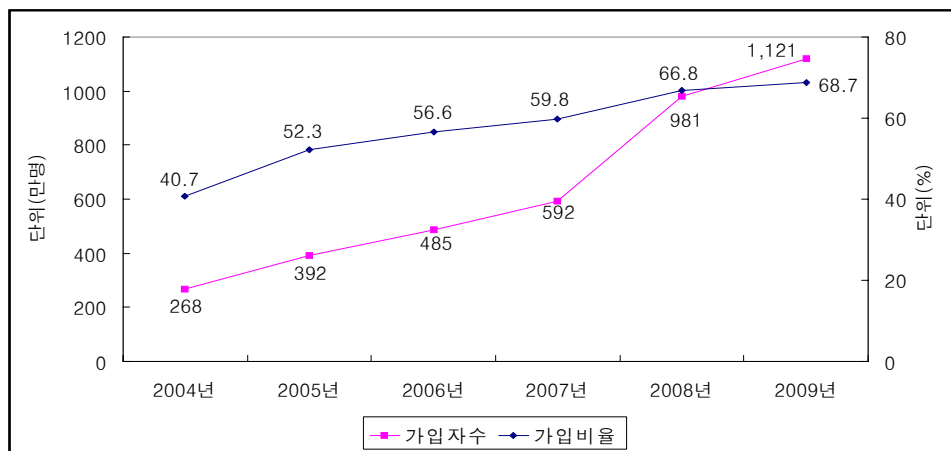
전자민원은 홈택스를 통해 민원인이 언제 어디서나 편리하게 인터넷으로 각종 국세관련 민원서류를 발급받을 수 있는 서비스이다. 2002년 4월 사업자등록증명·납세증명에 대하여 전자민원증명 조회서비스를 제공하였으며, 11월 납세사실증명·소득금액증명·휴(폐)업사실증명 등 4종을 추가하여 세무서에서 발급하는 민원증명 6종에 대하여 전자민원증명 발급체계를 갖추었다. 이어서, 2004년 3월 부가가치세과세표준증명 등 10종, 5월 개별소비세납부사실증명 등 17종, 2008년 부가가치세과세표준증명 영문민원 등 2종을 추가하여 총 35종을 대상으로 서비스를 제공하고 있다.

인터넷을 통해 전자적으로 발급된 민원증명은 화면조회만으로 효력을 발휘함에도 불구하고 일부 민원증명 수요처에서는 여전히 발급기관의 직인이 수동으로 날인된 것을 요구하는 경우가 있어 납세자가 세무서를 방문하여 서류를 재차 발급받는 사례가 발생하였다. 이러한 불편은 관인이 찍힌 민원증명서가 출력되도록 개선하여 공문서 원본으로 사용할 수 있도록 조치함으로써 해소되었다.

### 나. 이용 실적 및 성과

국민들의 홈택스 가입은 전자신고를 하기 위한 출발점이 된다. 그러나 전자신고 실시 초기에는 홈택스에 가입하려면 반드시 세무서에 방문하여 신분확인 절차를 거쳐야 했기 때문에 가입절차를 보다 용이하게 할 필요가 있었다. 2002년 10월 공인인증서를 보유한 납세자의 경우 세무서 방문 없이 홈택스에 접속하여 사용자 등록이 가능하도록 하였으며, 2004년 1월 공인인증서가 없는 납세자에게도 각종 신고 안내문에 개인식별번호(PIN : Personal Identification Number)를 부여함으로써 직접 홈택스에 접속하여 가입할 수 있도록 편의를 제공하였다. 이러한 노력의 결과 홈택스 가입자는 꾸준히 증가하여 2009년 1월 천만명을 넘어섰다. 홈택스 방문자도 지속적으로 증가하여 2005년 2월 5천만명, 2006년 7월 1억명, 2009년 7월에는 3억명을 돌파하였다.

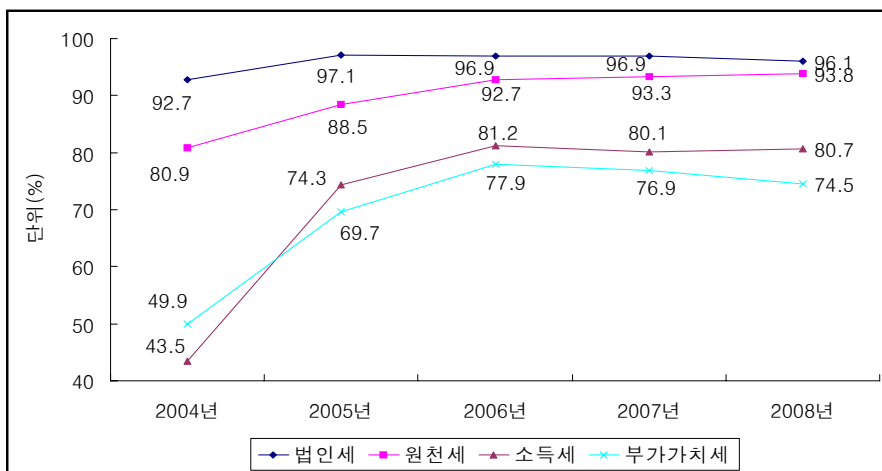
[그림 3] 홈택스 가입자 수 및 가입비율



전자신고제도 시행 초기에는 부가가치세, 특별소비세, 주세 등 간접세에 한하여 시행되었다. 그러나 납세자의 관심과 참여가 저조하여 부가가치세의 경우 전자신고 비율이 2003년 1월 13.7%에 머물러 납세자 안내기능 강화, 적극적인 홍보 등 전자신고 활성화를 위해 지속적으로 노력하였다. 특히, 전자신고 세액공제 제도(2004)를 도입하여 납세자가 직접 전자신고를 할 경우에는 소득세·법인세 각각 2만원, 부가가치세 1만원을 세액공제해 주고 있다. 세무대리인이 수입납세자의 소득세·법인세·부가가치세 등을 전자신고할 경우에는 일정금액을 한도로 (개인 300만원, 법인 800만원) 수입납세자 1인당 1·2만원을 세액공제해 주고 있다. 그 결과 부가가치세의 경우 전자신고 비율이 2008년 1월 74.5%로 증가하였다.

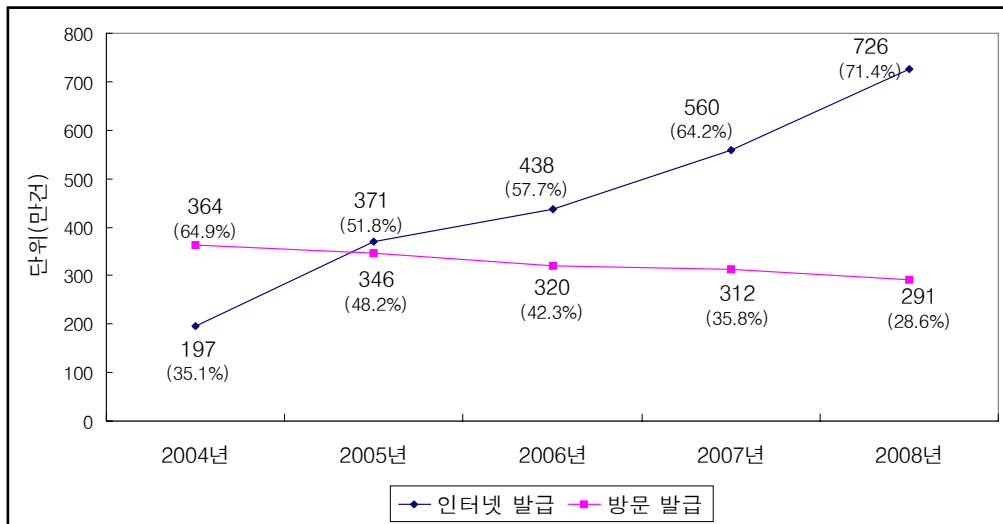
2004년부터 전자신고를 도입한 직접세 분야의 경우 신고서식이 상대적으로 복잡하여 전자신고를 시행하는 데 많은 어려움이 있어 신고서식 간소화를 위해 다각적으로 노력하였다. 영세사업자를 위해 국세청이 보유한 데이터를 이용하여 소득세 전자신고서를 자동으로 작성해 주고 납세자는 확인만 하면 전자신고가 되는 소득세 원클릭(One-Click)서비스를 2005년 시행하였다. 그 결과 전자신고 비율이 꾸준히 증가하여 2008년 종합소득세 80.7%, 법인세 96.1%라는 획기적인 성과를 거두었다.

[그림 4] 전자신고비율



또한, 세금관련 민원증명 발급에 대한 인터넷 이용이 갈수록 증가하여 처음 서비스를 시작했던 2004년 197만건에서 2008년 726만건으로 증가하였고, 전체 민원증명 발급 중 인터넷 발급 비율은 2004년 35.1%에서 2008년 71.4%까지 확대되었다. 인터넷으로 민원증명을 발급받으면 편리함과 동시에 교통비 등 납세협력 비용도 절감되어 인터넷 발급은 갈수록 증가하고 있으며, 이에 반해 방문 발급은 점차 감소하는 추세를 보이고 있다.

[그림 5] 유형별 민원증명 발급 현황



납세자가 세금의 신고와 납부, 민원 등 세무업무 처리를 위해 세무서나 금융기관을 방문하지 않고도 가정이나 사무실에서 인터넷으로 해결할 수 있게 됨으로써 세무관서의 입장에서는 고지서·민원서식 및 안내문 제작 등에 소요되는 인쇄비·우편발송비 등 연간 약 1,500억원의 비용이 절감되며, 납세자 측면에서는 관공서 등을 방문하는 데 따른 교통비·인건비 및 서식구입비용 등 연간 약 4,000억원의 비용이 절감될 것으로 추산된다(2008 기준). OECD 납세서비스 연례보고서(2006)에서 ‘전자세정우수사례’로 선정된 바 있는 홈택스는 높아지는 납세자의 서비스 기대수준을 충족시키고 납세의무 이행을 실질적으로 지원할 수 있는 다양한 서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있다.

### 3. 연말정산간소화 서비스

연말정산간소화는 근로자들이 연말정산 증빙서류를 일일이 수집하는 불편을 해소하고 연말정산과 관련된 각종 사회적 비용을 절감하기 위해 실시한 제도로, 국세청이 직접 소득공제용 증빙서류를 발급하는 기관으로부터 자료를 수집하여 인터넷을 통해 근로자에게 소득공제내역을 제공하는 서비스이다.

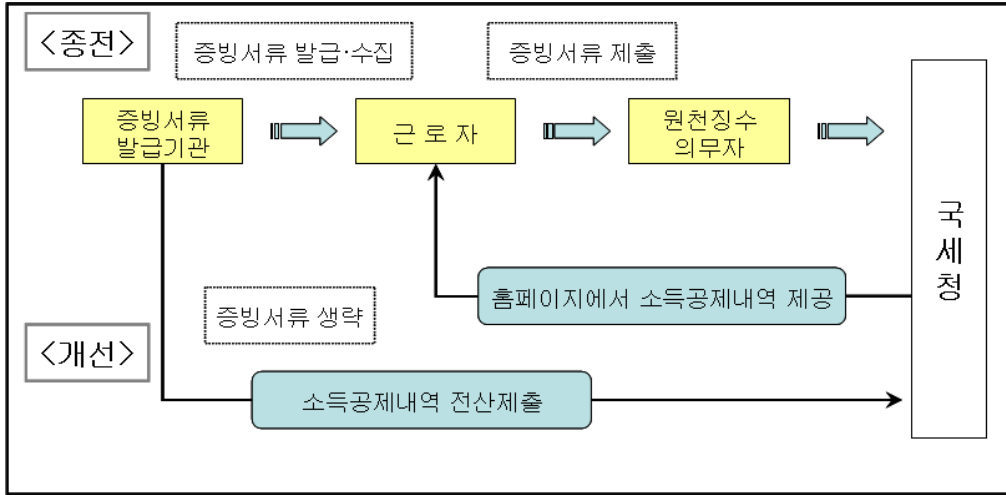
#### 가. 추진 경과

국세청은 지난 수십 년간 연말정산제도를 시행해 오면서 근로자들이 편리하게 연말정산을 처리할 수 있도록 다양한 노력을 해 왔으나, 불편을 해소하기에는 턱없이 부족하였고 근로자들의 불만은 갈수록 높아져 과감한 제도개선 등이 필요한 상황이었다. 이에 국세청은 2004년 말 「연말정산간소화 추진단」을 결성하였다.

세계 최고 수준의 인터넷 보급률이 보여주듯 우리나라는 IT인프라가 잘 갖추어져 있어, 이것을 연말정산에 접목시킬 수 있는 방안에 초점을 맞추기로 했다. 국세청에서 근로자들의 의료비·교육비 지출액, 신용카드 사용액, 보험료 납부액 등을 증빙서류 발급기관으로부터 전산으로 수집하여 근로자에게 인터넷으로 제공한다는 과감하고 혁신적인 아이디어를 창출해 내었다.

소득공제 증빙서류 발급기관의 자료제출 의무를 주요 내용으로 하는 소득세법이 2005년 12월 31일, 소득세법 시행령이 2006년 2월 9일 개정되어 연말정산간소화제도 운영을 위한 법·제도적 근거가 마련되었다. 소득세법 개정 후 연말정산간소화제도의 운영에 필요한 시스템 구축 예산을 확보하고 본격적인 개발을 추진하여 2006년 12월 보험료·의료비·신용카드 등 8개 항목에 대하여 서비스를 실시하였다.

[그림 6] 연말정산간소화 서비스 운영 절차 비교



나. 주요 기능

연말정산간소화 서비스는 ① 소득공제자료 조회/출력, ② 소득공제자료 제공 동의, ③ 납세자코너로 구성되어 있다.

① 소득공제자료 조회/출력 기능은 보험료, 연금저축, 교육비, 의료비, 신용카드, 주택자금, 기부금 등의 소득공제 내역을 제공하고 있다. 공인인증서를 통해 연말정산간소화 홈페이지에 접속하면 소득공제 조회화면으로 자동 이동하고 각 항목별 조회버튼을 이용하여 해당 내용을 조회 및 출력할 수 있다. 이때 개인정보 보호를 위해 출력하고 싶지 않은 자료가 있으면 선택하여 제외할 수 있다.

② 소득공제자료 제공동의 기능은 부양가족이 본인의 소득공제자료를 근로자가 조회할 수 있도록 동의 신청하는 절차로 공인인증서·휴대폰·신용카드 인증, 팩스 신청서 제출, 세무서 직접 제출 등의 방법이 있다. 부양가족이 만 20세 미만의 자녀(미성년자)인 경우에는 별도의 동의 절차 없이 부모인 근로자가 해당 자녀의 자료를 조회할 수 있다.

③ 납세자코너 기능은 연말정산간소화 서비스에 대한 간단한 소개와 각종 공지사항 및 연말정산에 대한 기본적인 내용들을 제공하고 있으며, 자주 묻는 질문(FAQ) 코너를 통해 사용자의 궁금한 점과 시스템 사용법 등을 지원하고 있다.

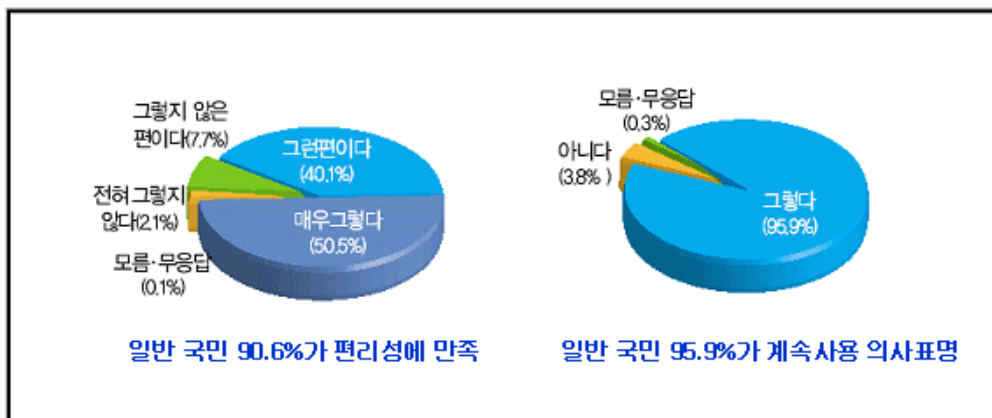
또한, 시스템에 구축된 자료 중에서 개인 사생활을 위해 삭제하고 싶은 자료가 있으면 신청할 수 있도록 ‘소득공제자료 삭제 신청’ 기능을 제공하고 있다.

다. 이용실적 및 성과

연말정산간소화 홈페이지는 개통 후 2개월 동안 1,100만건의 접속 건수를 기록하였다.

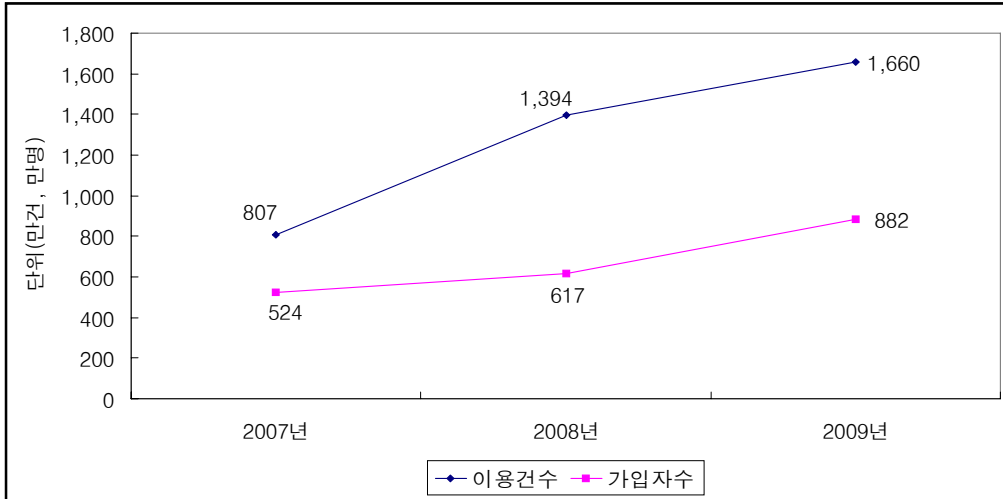
연말정산간소화 서비스 후 인터넷을 활용해 설문조사를 실시한 결과 참여자의 84.4%가 소득공제내역 조회 서비스에 대하여 만족하는 것으로 응답하였다. 또한, 설문조사의 신뢰성 확보를 위해 외부기관에 의뢰하여 조사한 결과 90.6%가 연말정산간소화 서비스로 인해 편리해졌다고 응답하였고, 95.9%는 다음 연말정산에도 인터넷을 통한 연말정산간소화 서비스를 이용하겠다고 응답하였다.

[그림 7] 연말정산간소화 서비스 여론조사 결과(2007)



이를 반영하듯 2007년 524만명이던 가입자는 2009년 882만명으로 증가하였고 2010년 1월 천만명을 넘어섰다. 연말정산간소화 서비스 이용건수는 2007년 807만건에서 2009년 1,660만건으로 두 배 이상 증가하였다.

[그림 8] 연말정산간소화 서비스 이용건수 및 가입자 수



연말정산간소화 서비스에 따른 근로자의 혜택을 비용으로 환산해 보면 2005년 기준으로 세금을 내는 근로자는 611만명이고, 이 중 증빙서류 수집에 상대적으로 많은 시간이 필요한 의료비 공제 인원은 147만 명이다. 의료비 영수증과 다른 소득공제 영수증을 수집하는 데 소요되는 시간을 각각 8시간, 5.6시간이라고 가정할 경우, 시간 비용은 연간 약 5천억원으로 추산된다. 서비스가 처음 시행된 2006년에는 세금을 납부하는 근로자의 56%가 연말정산간소화 서비스를 이용하여 약 3천억원의 비용 절감 효과가 나타난 것으로 추정된다.

국세청에서는 2010년 연말정산을 더욱 편리하게 할 수 있도록 「Paperless 연말정산」을 추진하고 있다. Paperless 연말정산은 근로자들이 연말정산을 위해 원천징수의무자에게 제출하는 소득공제 증빙자료를 종이문서 대신 전자문서로 제출하도록 하고 원천징수의무자는 제출된 전자문서를 활용해 연말정산이 편리하게 완료될 수 있도록 하는 방식이다. Paperless 연말정산이 시행되면 종이 소비량이 연간 1억 4천만장 감소하고, 납세협력비용이 대폭 절감될 수 있을 것으로 기대하고 있다. Paperless 연말정산은 2011년 1월부터 시행될 예정이다.

#### 4. 국세법령정보 서비스

국세법령정보 서비스는 국세와 관련된 조세법령, 심사·심판청구 결정문과 법원판례, 질의회신문 등 다양한 세무정보를 제공하여 납세자가 세법을 이해하고 해석하는 데 도움을 주는 전산시스템이다. 국세법령정보는 대국민 서비스를 통해 일반 국민이 국세공무원과 함께 최신 세무정보를 공유함으로써 국세공무원이 우월한 지위가 아닌 납세자와 대등한 관계에서 세금문제를 다루게 되었다. 납세자에게는 세금에 관한 궁금증 해소로 성실납세를 유도하고, 국세공무원에게는 과세요건을 보다 더 정확하게 검토할 수 있게 되어 억울한 과세를 예방하는 데 기여하고 있다.

국세법령정보의 모든 세무정보는 매일 업데이트되어 신속·정확한 정보를 제공하고 있으며 납세자가 질의하는 세법해석에 관한 정보를 생산부서에서 회신함과 동시에 국세법령정보 시스템에 등록한다. 심사결정문은 생산한 부서에서 결정 즉시 등록하고, 심판·법원결정문은 결정문을 수령한 날 바로 등록한다. 또한, 세법 개정 및 대법원 판례 변경 등에 따라 세법해석이 변경된 정보는 사용자의 혼란을 방지하기 위해 수시로 정비하고 있다. 국세법령정보는 납세자가 세무업무에 대한 궁금증을 해소하는 데 도움을 줄 수 있도록 회원가입 없이 누구나 무료로 이용할 수 있는 반면, 민간 업체에서 제공하는 시스템은 월 5~6만원 상당의 정보이용료를 부담하고 있다.

국세법령정보는 법률연혁별 보기, 조문관련 정보 및 조문별 3단보기 등의 기능과 시각장애인을 위한 음성듣기 및 화면확대 기능을 제공하여 사용자가 편리하게 이용할 수 있도록 시스템을 구현하였다.

<표 2>국세법령정보 수록 내용

- ◇ 세법(법, 시행령, 시행규칙)· 조세협약· 기본통칙· 고시· 훈령 등 국세법령 및 일반법령
- ◇ 납세자가 특정한 거래와 관련하여 의문사항에 대해 질의한 사항을 국세청이 답변한 사전 답변자료
- ◇ 납세자가 국세청에 세법해석과 관련 의문사항을 서면으로 질의한 사항에 대해 답변한 질의회신문
- ◇ 과세관청과 납세자 간 다툼에 대한 심사· 심판 결정 내용 및 법원 판례
- ◇ 국세관련 신고에 필요한 각종 서식
- ◇ 국세청에서 세법 이해를 돕기 위하여 발간한 책자 등

2007년 7월 서비스를 시작하여 2008년 179만건, 2009년 204만건으로 이용건수가 계속 증가하고 있으며, 서비스 이용 경험이 있는 납세자와 국세공무원을 대상으로 한 만족도 조사 결과(2009. 11) 일반 국민은 95%, 국세공무원은 91%가 만족하는 것으로 나타났다. 국세청에서는 사용자 중심의 보다 편리한 국세법령정보 서비스가 되도록 더욱 노력할 것이다.

### Ⅲ. 전화 기반 서비스

#### 1. 고객만족센터

2001년 3월 전화 한 통화로 전국 어디서나 신속하고 편리하게 상담할 수 있는 「콜센터」를 신설했으며 8월 「국세청 전화세무상담센터」로 명칭을 변경하고 독자적인 기관으로 정식 발족하였다. 이후 2003년 5월 「국세종합상담센터」로 명칭을 변경하였고, 2008년 7월 고객과 가장 가까운 접점 역할을 하면서 고객 만족을 최우선으로 한다는 의미로 「국세청 고객만족센터」로 명칭을 변경하여 현재까지 국세상담업무를 계속하고 있다.

고객만족센터에서는 납세자와 국민들의 국세행정에 대한 불만·고충·건의 등 다양한 고객의 소리(VOC : Voice Of Customer)를 체계적으로 관리하고 이를 세정 서비스 개선에 적극 활용하기 위해 「고객의 소리 통합관리시스템」을 구축하여 2008년 7월 1일부터 운영하고 있다.

국민들이 「고객만족센터」로 전화하면 VOC 상담관과 연결되고 국세청 홈페이지 등 모든 온라인 채널에 접근 메뉴를 두어 불만·고충 등을 편리하게 제기할 수 있도록 하였으며 전국 어느 세무서 직원에게 불만·고충 등을 제기하더라도 동 시스템에 입력되어 관리되도록 하였다.

또한 VOC가 접수되면 접수상황과 처리결과를 휴대폰 문자메시지와 이메일로 통보해 주고, 처리결과 회신과 동시에 만족도 조사를 실시하여 처리의 신뢰성과 신속성에 대한 고객평가를 받게 되고, 내부적으로는 접수된 VOC를 고객유형별·발생원인별·세정분야별로 데이터베이스화하여 세정 개선의 소중한 자산으로 활용하고 있다.

고객만족센터의 상담 유형은 전화, 인터넷, 서면 및 직접방문이 있으며 2009년 기준으로 전화 상담이 전체 상담 건수의 95%를 점유하고 있다.

&lt;표 3&gt; 고객만족센터 상담 건수 현황

(단위 : 천건)

구 분	계	전 화	인터넷	서면*	방 문
2005년	1,762	1,623	122	6	11
2006년	1,773	1,642	114	7	10
2007년	1,790	1,675	98	7	10
2008년	1,817	1,700	104	3	10
2009년	1,976	1,875	93	-	8

\* '08.7.1 서면상담업무 본청 이관

고객만족센터에서는 상담서비스의 품질 향상을 위해 불친절 사례가 3회 발생하면 상담원을 퇴출시키는 '3진 아웃제'를 도입해 운영하고 있으며 외부 모니터링 기관에 의뢰하여 매년 2회씩 전화상담 서비스 품질평가를 실시하고 있다. 또한, 상담건수·시간으로 양적 평가만 실시하던 것을 개선하여 상담품질 및 만족도를 같이 평가하고 있으며 평가점수가 높은 상담원에게는 포상을 실시하고 있다.

국세청 고객만족센터는 국민들이 언제나 친근하게 다가올 수 있도록 고객 지향적 서비스 기관으로 한발 더 나아갈 것이며, 국민들로부터 지속가능한 신뢰를 확보하기 위해 더욱 노력할 것이다.

## 2. 126세미래콜센터

국세청에서는 그동안 홈택스, 연말정산간소화 등 인터넷 서비스를 지원하기 위한 6개의 상담 전화번호와 탈세제보, 자료상 고발 등 세금탈세 고발창구 역할을 담당했던 8개의 상담 전화번호를 운영하고 있었다. 납세자들은 개별 전화번호를 일일이 외울 수도 없고 전화번호 안내를 해주는 114에 문의해도 원하는 서비스를 받기 위해서는 수차례 전화를 해야 하는 불편함이 있었다. 이러한 납세자의 불편을 해소하고 실질적인 도움을 주기 위해 생활 밀착형 정책의 일환으로 14개의 상담전화를 통합·단일화한 '국세청 126세미래(稅美來)콜센터'를 2010년 1

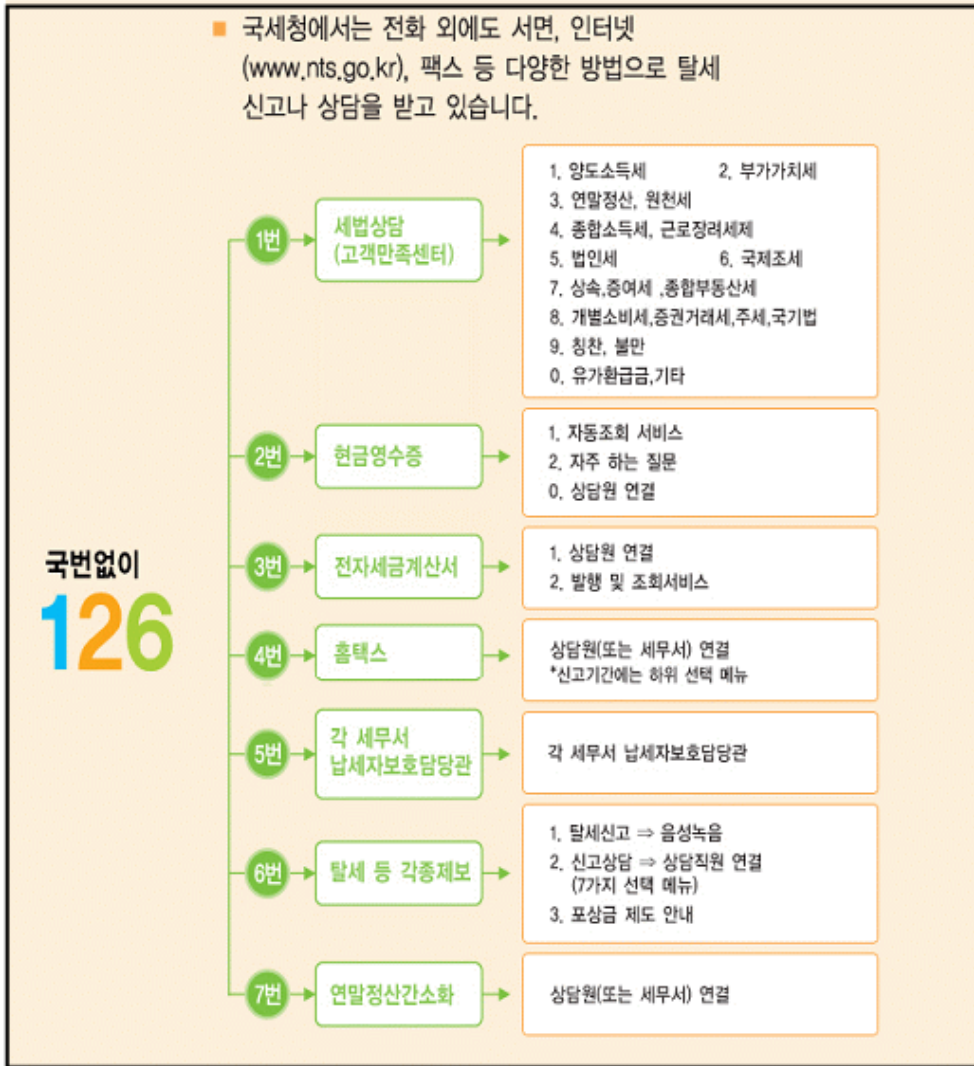
월 11일 개통하였다.

세미라는 국민의 소중한 세금으로 밝고 아름다운 대한민국의 미래를 만든다는 의미이며 콜센터의 상담시간은 일반 상담은 오전 9시부터 오후 6시까지 운영되며, 탈세신고는 24시간 가능하다.

납세자는 126번을 누른 후 자동응답시스템의 안내에 따라 탈세신고 뿐만 아니라 세법상담, 현금영수증, 홈택스, 연말정산간소화 등 원하는 서비스를 선택해 상담받을 수 있다.

이제 납세자들은 국번 없이 '126'만 기억하면 모든 국세 상담서비스에 접속 가능하게 되었으며, 모든 통화에 시내요금이 적용되기 때문에 통신비도 절감할 수 있게 되어 상담 이용자 통화료는 연간 5억원, 국세청이 부담하는 비용은 연간 6억원 절감될 것으로 추산된다.

[그림 9] 국세청 126세미래콜센터 업무별 안내번호



## IV. 방문 서비스

### 1. 세무서의 민원봉사실

세무서의 민원봉사실은 1971년 11월 국세상담 및 납세자 권익보호를 목적으로 전국 7개 대도시에 국세상담소 설치를 시작으로 여러 차례 조직과 명칭을 변경하면서 납세서비스를 제공하여 왔다. 2003년 7월 중앙행정기관, 지방자치단체 및 민간 기업에서 사용하고 있는 민원업무 총괄부서의 명칭을 수집·검토한 뒤 토론회를 거쳐 납세자가 이해하기 쉽고 타 부처와 통일성을 기할 수 있는 민원봉사실로 명칭을 확정하여 현재까지 사용하고 있다.

민원봉사실 업무는 사업자등록 업무 60%, 민원증명발급 업무 30%, 기타 업무가 10% 정도를 점유하고 있다.

사업자의 세금과 관련하여 가장 기본적인 사업자등록 업무는 사업개시일로부터 20일 이내에 세무서장에게 사업자등록을 신청하여 사업자등록번호 및 인적사항이 기재된 사업자등록증을 발급받는 것이다. 사업자등록 신청시 면담제외자 및 면담대상자 중 위장혐의가 없는 자는 즉시 사업자등록증을 교부하고 명의위장혐의가 있거나 확인이 필요하다고 판단되는 자는 현지 확인을 거쳐 교부하고 있다. 구비서류 검토, 사전검색 시스템을 이용한 면담, 현지 확인 등을 통하여 위장사업자는 사전에 철저히 차단하고 있다.

민원증명발급 업무는 세무서에서 납세관련 서류를 발급해 주는 업무로 3시간 이내 처리하는 것을 원칙으로 하고 있다. 민원봉사실에서 발급하는 민원증명은 사업자등록증명, 납세사실증명, 휴·폐업사실증명 등 총 44종이 있으며 민원증명 종류에 따라 민원봉사실에서 즉시 발급하는 서식(12종)과 주무과 확인 또는 의사결정 후 발급하는 서식(32종)으로 나눌 수 있다.

2005년 6월부터 민원업무를 처리한 담당공무원을 민원인이 직접 평가하고 불편·요구사항을 기재하는 설문카드를 민원봉사실에 비치함으로써 민원인의 만족

도를 높이고, 민원인의 의견을 세정에 적극적으로 반영하도록 하였다.

2007년 2월 민원증명발급 시간 단축 및 업무 편의를 위해 증명서 출력시 자동으로 전자관인이 날인되도록 하는 ‘전자관인 날인’ 서비스를 실시하였고 방문 민원인에게 홈택스 가입을 권유하여 인터넷을 통한 직접 발급을 지속적으로 유도하고 있다.

2009년 12월 민원봉사실에서 그동안 처리해 왔던 종이문서 중심의 업무처리로 인한 문제점(수동업무가 많아 처리시간 및 민원인 대기시간 증가)을 개선하기 위해 민원신청서를 쉽고 편리하게 전자적으로 작성할 수 있는 ‘전자민원신청 시스템’을 구축하여 현재 5개 세무서에서 시범운영하고 있으며, 그 결과 민원인의 대기시간을 40% 이상 단축하였다.

전자민원신청 시스템은 2011년까지 전국의 모든 세무서 민원봉사실로 확대할 예정이다.

## 2. 찾아가는 서비스

### 가. 영세납세자지원단

국세청에서는 찾아가는 서비스의 일환으로 세금문제로 애로를 겪는 영세납세자를 지원하기 위한 ‘영세납세자지원단’을 구성하여 전국 107개 세무서에서 운영하고 있다. 영세납세자지원단은 세무대리인이 선임되어 있지 않고 예상고지세액 또는 청구금액이 1천만원 미만인 개인 영세납세자를 대상으로 과세자료 처리, 세무조사, 불복청구, 고충민원 및 체납처분 등과 관련된 분야에서 무료 자문 서비스를 제공하고 있으며, 각 세무서 납세자보호담당관이 총괄하여 4~5명의 내부직원과 외부 세무대리인을 풀(Pool)제로 구성해 운영한다. 외부 세무대리인은 한국세무사회와 한국공인회계사회의 추천을 받아 세무서장이 임명하고 있으며 임기는 1년(연임 가능)이다.

영세납세자지원단은 시행 첫 달인 2009년 5월 1,911건의 지원을 시작으로 가동 4개월 만인 8월 1만건을 돌파하는 등 지속적으로 증가하고 있으며 지원 유형

으로는 종합소득세, 부가가치세 등 신고 지원업무가 전체의 86%로 가장 많았고 그 외 고충민원, 불복청구, 체납처분 등에 대한 상담업무가 나머지를 차지했다.

향후에는 지원 현황을 관리하기 위한 전산시스템을 개발하고 현장 중심의 홍보를 실시해 더 많은 영세납세자가 서비스를 받을 수 있도록 할 예정이며 불특정 다수에 대한 홍보방식을 지양하고 지역별로 수요자 중심의 맞춤형 홍보를 병행하여 납세자 권익을 보호하고 국민에게 신뢰받는 국세청이 되도록 노력할 것이다.

#### 나. 생애 최초 창업자를 위한 세무멘토링제

국세청은 생애 처음 창업을 하는 생계형 신규 사업자들이 세금업무에 대한 부담 없이 생업에 전념할 수 있도록 2010년 4월부터 세무업무 전반에 대한 맞춤형 무료 세무서비스인 ‘창업자 세무멘토링제’를 운영하고 있다.

이 제도는 청년실업자·해직자 등 경제적 약자들이 처음으로 창업을 하고자 할 경우 발생하는 어려운 세무업무를 사업시작 단계인 사업자등록부터 최초의 종합소득세 확정신고에 이를 때까지 무료로 도와줌으로써 서민생활 안정을 지원하고, 세금에 대한 올바른 인식을 갖도록 함으로써 성실납세 분위기를 조성해 나가는 것을 목적으로 하고 있다. 멘토 역할을 수행하는 세무도우미는 내부 및 외부로 구성되는데, 내부도우미는 공무원으로 하였으며 외부도우미는 2009년 5월부터 시행하고 있는 영세납세자지원단 소속의 세무대리인으로 구성하였다.

생애 최초로 음식업, 도·소매업을 창업하는 개인사업자는 누구나 세무도우미로부터 무료로 맞춤형 세무서비스를 제공받을 수 있다. 그러나 세무간섭이라는 오해가 없도록 멘토링을 신청한 납세자만을 대상으로 하며, 생계형 사업자로 볼 수 없는 법인사업자, 의료업 종사자, 회계사 등 전문자격사, 세무대리인이 선임된 사업자 등은 지원대상에서 제외하였다.

멘토링은 창업자에 대한 멘토 지정일부터 창업한 과세연도의 종합소득세 확정 신고를 마칠 때까지 진행하며(최장 1년 5개월 정도) 인·허가 및 4대보험 신고, 사업자등록 등 창업준비 단계에서 필요한 사항을 비롯하여 간편장부 작성요령,

홈택스를 이용한 전자신고 방법 등 세금신고를 위해 필요한 사항에 대하여 지원을 한다.

또한, 현금영수증과 신용카드제도, 세금계산서 교부 및 수취방법, 세법에서 정하는 의무를 이행하지 않았을 때의 불이익 등 사업자가 반드시 알아두어야 할 세금제도와 권리구제방법 등에 대한 안내 등의 멘토링을 하게 된다.

멘토링을 희망하는 생애 최초 창업자는 세무서의 상담직원에게 멘토 지정을 신청하거나 국세청 126세미래콜센터를 통하여 관할 세무서 납세자보호담당관에게 전화로 신청할 수 있다. 창업자가 멘토 지정을 신청하면 세무서 납세자보호담당관이 내·외부 세무도우미 각 1명을 지정하여 창업자와 연결해 주고 이후부터는 창업자가 최초로 종합소득세를 신고할 때까지 지정된 세무도우미에게 맞춤형 무료 세무서비스를 제공받을 수 있다.

#### 다. 창업 준비 대학생을 위한 무료 세법강좌 시행

국세청 산하 국세공무원교육원에서는 창업을 준비하거나 관심이 있는 대학생을 지원하기 위해 무료로 세법강좌를 시행하고 있다.

최근 취업에 어려움을 겪거나 벤처기업 등 유망한 사업 아이디어가 있어 창업을 준비하는 대학생이 증가하고 있으나 생소하고 복잡한 창업절차, 사업에 필수적인 세금에 관한 지식 부족 등 처음부터 여러 장벽에 부딪치고 있는 실정이다. 이에 따라 국세청에서는 창업 준비 대학생 등의 순조로운 창업을 지원하고자 직접 대학으로 찾아가 법인설립, 사업자등록 등 창업절차부터 사업개시 전후 반드시 알아야 할 기본적 세법지식 등에 대한 강의를 실시하고 있으며 일자리 창출을 지원한다는 차원에서 무료로 운영하고 있다.

국세청 내 최고 전문가로 구성된 교수진이 복잡하고 어려운 세법을 다양한 사례를 곁들여 이해하기 쉽게 강의함으로써 세법지식이 부족한 대학생의 창업에 많은 도움이 될 것이다. 한양대를 시작으로 성균관대, 서울대, 건국대, 이화여대, 고려대 등 서울 소재 6개 대학에서 1,200여명의 대학생을 대상으로 강의를 실시하였고 향후 추가로 희망하는 대학이 있을 경우 최대한 수용할 계획이며 중소기

업청이 주관하는 「창업동아리 캠프」에도 동참하여 세법강좌를 운영하는 등 대학생에 대한 창업지원 노력을 계속할 예정이다.

이와 함께 국가기관 중 최초로 일반 국민을 대상으로 한 교육과정인 납세자 세법교실이 큰 호응을 얻음에 따라 이를 좀 더 납세자 편의 위주로 개선하고 확대할 계획이다. 또한, 중소기업중앙회 등 유관단체와 유기적 협조체제를 구축하여 실질적으로 납세자에게 도움이 될 수 있는 과정을 지속적으로 개발하고 교육인원도 대폭 확대할 계획이다. 또한, 원거리 납세자를 위한 지역별 출장강좌를 개설하고 중소기업 CEO를 대상으로 별도과정을 운영하고 있으며 앞으로도 납세자 편의를 위해 최선을 다할 것이다.

## V. 향후 발전방향

그동안 국세청의 납세서비스 환경은 ‘보다 신속한 업무처리’, ‘납세협력비용 절감’, ‘세무행정 투명성 제고’라는 핵심 목표를 가지고 추진해 왔다. 인터넷·전화 기반 서비스를 통해 신속한 납세서비스를 제공하고 납세자가 관공서 등을 방문하는 데 따른 교통비, 인건비, 서식구입 비용 등 납세협력 비용을 대폭 축소하였으며 납세자와 대면 접촉으로 인한 부조리 발생 가능성을 원천적으로 방지하여 세정의 투명성을 제고하였다. 또한, 영세납세자지원단, 세무멘토링 등 적극적인 세무행정을 펼쳐 납세자의 신뢰도를 향상시킴으로써 자발적이고 능동적인 납세 문화를 정착시켜 가고 있다.

납세서비스 환경을 지속적으로 향상시키기 위해 Cyber NTS 구축, 통합상담(call) 센터 개설, 인터넷 사업자등록 신청, 신고서 사전작성 등 추가적인 서비스를 개발하고 있다.

Cyber NTS 구축은 국세청 홈페이지, 홈택스, 연말정산간소화 등 국세관련 인터넷 사이트를 통합하여 모든 국세 업무를 한 곳에서 처리할 수 있도록 하는 것으로 현재 Cyber NTS 구축 1단계로 ‘1인 1세무계정(My NTS)’ 사업을 추진중에 있다. My NTS는 접속자 유형별 신고·납부 서비스, 세무 관련 자료 통합 조회·발급, 인터넷 예약상담 등을 통해 납세 편의를 제공하고 모든 납세자에 대한 맞춤형 서비스를 제공하는 것이다.

또한, 개별 운영되고 있는 콜센터를 통합하여 국세관련 문의 및 궁금증을 One-Stop으로 해결해 주는 통합상담(call)센터를 구축하고 문의유형별(단순, 고난이도 등)·납세자유형별(근로자, 사업자, 체납자 등) 전담요원을 배치하여 전문 상담체계를 구축할 예정이다.

인터넷 사업자등록 신청은 홈택스를 이용하여 세무서에 직접 방문하지 않고 사업자등록 관련 업무를 처리할 수 있도록 지원하는 서비스로 세무서 방문으로 인한 시간 및 비용에 대한 부담을 경감할 수 있어 민원인들에게 큰 만족을 줄

것으로 기대된다.

신고서 사전작성(Pre-Filled)은 매입·매출자료, 수입금액, 중간예납 및 각종 공제 등 대부분의 내용이 채워진 신고서를 확인 또는 수정 후 제출하면 되는 것으로 세법을 잘 몰라도 손쉽게 신고할 수 있도록 국세청에서 보유하고 있는 자료로 신고서를 사전 작성하여 제공함으로써 신고의 편의성을 도모하는 것이다.

이외에도 24\*365 민원서비스를 제공할 계획이며, 향후에는 통신·방송·인터넷 통합 등의 기술을 이용한 납세서비스의 획기적 개선이 예측된다. 모바일기기, IPTV 등 다양한 채널을 통해 세정안내, 민원서비스, 의견수렴 등 쌍방향 소통 채널을 구현하고 인터넷·전화·방문 상담 등 다양한 형태의 서비스를 서로 보완하고 조화시켜 고품질의 납세서비스 환경을 구축해 나아갈 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- 국세청, 『국세통계연보』, 각 연도  
국세청, 『국세청40년사』, 2006  
국세청, 『연말정산 간소화 제도』, 2007  
정부혁신지방분권위원회, 『참여정부의 전자정부』, 2008  
황명희, 『납세자가 전자세정에 자발적으로 동참할 수 있는 납세환경 조성방안 연구(국세청의 홈택스를 중심으로)』, 2007  
이종선, 『납세자가 사업에만 전념할 수 있는 전자세정에 관한 연구』, 2005  
통계청, e-나라지표(<http://www.index.go.kr>)  
행정안전부, 국가지식포털(<http://www.knowledge.go.kr>)  
기타, 국세청 보도자료 및 인터넷 블로그

# 중국 납세서비스채널 구축 및 그 발전

## 목 차

- I. 서 론
- II. 세무처리 서비스 장소의 건설
- III. 납세서비스 전화의 응용
- IV. 온라인 세무처리기능의 현상태
- V. 추후 전망

당학군 / 중국 국가세무총국 납세업무사 세법선전처장



## I. 서론

납세 서비스의 내용에는 입법, 집행, 구제 3개 분야가 포함되며 구체적으로 세수법 서비스, 세무관련 정보서비스, 세무처리절차 서비스(세무처리서비스라고도 부름.), 세무신용서비스, 세수구제서비스<sup>1)</sup>로 나뉘고 있는데 그 중의 세무처리절차 서비스, 세무관련 정보서비스는 집행단계의 서비스이다. OECD의 관련 보고<sup>2)</sup>에 의해 이 단계에서 채널의 선택 및 연구는 중요한 의의가 있다. 그러므로 회의의 요구에 의해 본 글에서는 세무처리절차 서비스와 세무 관련 정보서비스에서 제공되는 서비스 채널과 관련해 논의를 하며 글에서 언급되는 납세 서비스도 위의 제한된 범위 내에 있다.

세계의 기타 나라와 마찬가지로 중국의 납세 서비스도 주로 아래의 몇 가지 채널을 통해 전개된다. 즉, 맨투맨, 전통 서신(서류), 핫라인 전화(메시지 포함), 네트워크(전자 이메일 포함) 등 방식을 활용한다. 그 중의 맨투맨 서비스는 세무국을 통해 제공하는 납세처리 서비스로서 납세인들에게 세무등기, 납세신고, 세금계산서 구입 등 납세처리절차 서비스를 제공해 주는 가장 전통적이고도 일상적인 한 가지 서비스 방식이다. 기술의 발전과 기업 마케팅 방식의 영향에 따라 10여년 동안 중국도 납세인들에게 제공하는 납세서비스 핫라인 전화 서비스를 시작하여 납세인들에게 세무 관련 문의 등 정보 서비스를 제공해 주고 있다. 또한 인터넷은 한 가지 새로운 미디어로서 사람들의 행위방식 심지어 사유방법을 변화시키고 있는 동시에 납세 서비스를 위해 가장 활성화되고 생명력이 강한 한 가지 방식을 제공해 주고 있다.

본 글에서는 세무처리서비스 장소, 납세서비스 핫라인 전화, 세무 웹사이트 3

1) 중국 납세서비스사 과제팀 보고, 『중국 납세서비스체계의 구축을 논함』을 참조 바람, 2009년 4월.

2) OECD보고, 『채널전략 개선으로 납세인들에게 제공하는 서비스』 참조 바람, 2007년 5월.

102 제2주제 : 납세서비스 환경

개 시각으로 근년에 중국의 납세서비스 채널의 발전 변화를 보여주고 있으며 국가세무총국 2010~2012년 납세서비스기획과 금세(金稅) 3기 건설의 기본틀 하에 최근 시기의 발전에 대해 전망하고 있다.

## II. 세무처리 서비스 장소의 건설

세무처리업무는 세무부서가 납세인들을 도와 납세의무를 실현하는 중심적인 일환으로서 예전부터 중국 각급 세무기관들의 주목을 받아왔다. 징수관리수준을 제고하기 위해 각급 세무기관은 세무처리 문제와 관련해 일련의 조치들을 취하였다. 따라서 전통적인 맨투맨 서비스에서 인터넷 가상 서비스의 실현에 이르기까지 20년이라는 시간이 걸렸으며 이는 기술진보를 통해 추진한 것이고 각급 세무기관이 지속적으로 노력해 온 결과이기도 하다.

### 1. 세무처리 서비스의 발전연혁

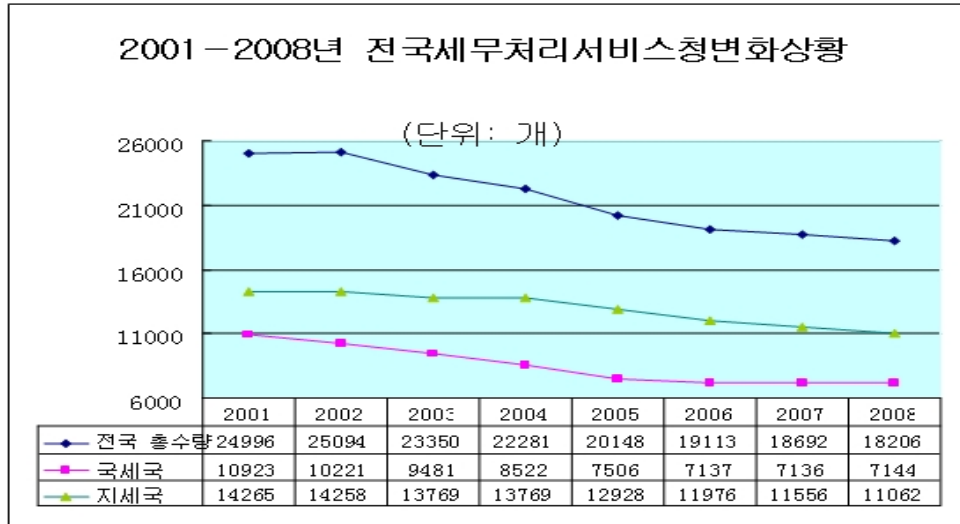
중국의 납세처리 서비스는 개혁개방과 함께 점차 발전되고 개선되었다. 1984년에 중국 재세체제 개혁을 실시하여 세수 “주창원(駐廠員)”, “전문관리인원” 제도를 실시하였으며, 세무 전문관리인원이 문전 세금징수, 세법 보충지도에 관한 주요 임무를 담당하여 프로그 타입의 세무처리 서비스를 구축하였다. 1994년에는 분세제 개혁을 실시하여 전문관리인원제도를 취소하고 납세인 자체신고를 실시하였으며 세무기관은 “납세인에게 책임을 지게 하였다.” 1997년에 세수징수관리개혁을 실시하여 “납세신고와 최적화 서비스를 기본으로 컴퓨터 네트워크에 근거하여 집중적으로 징수하고 중점 조사를 하는” 30자 징수관리모델을 구축하였으며, 세무처리 서비스를 세수징수관리의 기본업무로 명확히 확정하였다. 2005년 10월에 국가세무총국은 「납세서비스업무 규범(시범시행)」을 제정하여 각 단계의 납세서비스 업무에 대해 구체적인 규정을 내리고 납세처리서비스의 주제 내용을 규범화하였으며, 세무처리서비스로 하여금 명확한 시행근거가 있게 하였다. 2006년에 국가세무총국은 「세무처리 공개업무 진일보 추진에 관한 의견」

을 하달하여 세무처리 단계, 내용, 절차 및 서비스 사항, 근거, 표준, 결과 등의 공개를 세무처리서비스의 표준요구로 삼았으며 공개화와 투명한 세무처리서비스를 위해 명확한 방향을 제시하였다. 2008년 7월에 국가세무총국 서비스사를 설립하고 그 산하에 세무처리서비스센터를 설립하였으며 각 지역에서 납세서비스 전문기구를 연속 설립하여 세무처리서비스 업무로 하여금 전문적인 관리부서가 있게 하였다. 「전국 2010-2012년 납세서비스 업무기획」에서 세무처리서비스는 납세서비스의 6가지 주요 임무 중의 하나로 확정되었고 또한 현재 및 향후 한동안 세무처리서비스의 주요 목표와 업무사항을 명확히 확정하여 세무처리서비스의 분산형에서 제도화와 시스템화의 전환을 실현하게 하였다.

## 2. 세무처리서비스청의 변화 추세

1997년에 30자 징수관리모델을 확립한 후, 각 지역의 세무기관은 징수대청(후에 세무처리서비스센터로 변경함)을 보편적으로 설립하여 과거 세무인원들의 세금납부 독촉방문 방식에서 납세인의 주동적인 납세신고로 변화시켰으며, 다년간의 발전을 거쳐 세무처리서비스센터는 세무부서가 서비스를 전개하는 주요 캐리어가 이미 되었고 세무기관이 납세인과 원천징수의무자를 위해 세무 관련 사항 수속을 밟아주고 납세서비스를 제공하는 기구와 장소가 되었으며, 이는 징수자와 납부자 쌍방 간에 가장 직접적이고 전면적이고 구체적인 교류 플랫폼이기도 하다. 세무처리청의 주요 기능은 납세인들에게 세무등기, 납세신고, 세금징수 및 세금계산서 관리 등 서비스를 제공하는 것이다. 정보기술의 발전과 다원화 세무처리방식의 발전에 따라 각 지역의 세무처리대청이 점차 감소되는 추세(아래 그림 참조 바람)가 나타나 2008년 말에 와서 전국에 세무처리서비스센터가 총 1만 8,208개, 그 중 국세 서비스센터는 7,114개, 지세 서비스센터는 1만 1,062개로 감소되었고 세무처리서비스에 종사하는 세무 관리는 12만명에 달하였다.

[그림 1] 전국 세무처리 서비스청 수량변화 상황



### 3. 세무처리서비스의 개선

근년에 납세서비스 이념이 지속적으로 심입됨에 따라 각 지역에서는 납세처리 서비스청 건설과 관리 면에 적지 않은 정력을 투입하였고 세무처리서비스 혁신 방법과 방식을 모색하여 납세인들의 다양화와 개성화의 수요를 충족해 주었다.

#### 가. 세무처리서비스청의 통합과 규범화

세무처리서비스청을 규범화하고 표준화하기 위해 국가세무총국은 「세무처리 서비스청 관리방법」이라는 전문문서를 하달하여 세무처리서비스의 외부 표시와 내부표시를 통일하였고 「세무처리서비스청 행위규범 매뉴얼」을 제정하였으며, 세무처리서비스제도, 근무인원 행위, 세무 관련 사항 서비스, 세무처리환경 건설, 문명용어 등 면에서 전방위 규범화를 실시하고 납세인을 위해 서비스를 제공할 뿐만 아니라 세무국이 사회에 문명을 전시하는 창구로 세무처리서비스청을 건설

할 것을 제기하였다.

호북성 국세국은 납세인을 중심으로 세무처리서비스청 표준화 건설을 하여 세무기관의 세무처리업무의 정확성과 간편성, 신속성, 완벽성과 효율성을 보장하게 하였다. 또한 전 성의 세무처리서비스청을 독립적인 세무처리 실체로 정하여 인원에 대한 통일적인 관리와 업무에 대한 통일적인 계획과 협조를 실시하였으며 세무 관련 심사비준 사항과 추적감독의 기능을 부여하여 세무처리서비스청으로 하여금 세무 관련 사항의 처리센터, 유전센터, 감독센터와 정보수집센터가 되게 하여 세무처리서비스의 품질과 수준을 제고시켰다.

#### 나. 내부절차를 최적화하고 세무처리효율을 제고한다.

세무처리효율을 제고하기 위해 총국의 전체 업무의 요구하에 각 지역에서는 최적화 절차면에서 적지 않은 노력을 하였다. 강소성 국세국은 세무처리서비스 전반 과정에 대한 새로운 절차시스템을 구축하였다. 무릇 세무기관이 납세인에게 제공하는 각종 서비스사항에 대해서는 체계적으로 분류하고 정리하여 모든 세무처리사항의 99가지 세무처리서비스 업무절차로 정형화하였다. 모든 세무처리서비스사항은 세무처리서비스청이 집중 수락을 하고 “1개 창구식” 수락과 “윈스톱식” 서비스를 실시하였다. 징수자와 납세자 쌍방은 상호 교차하고 세무기관의 조사와 심사비준 등 절차는 전부 내부 소화를 하며 세무처리절차의 정보화를 통해 동급 부서 간에, 상·하 부서 간에, 각이한 직무 간에 운영을 실시하였다.

또한 그들은 「절차관리규범」을 작성하여 “6가지 일률”을 명확히 정하였다. 즉, 무릇 납세인이 제기한 각종 신청사항에 대해 세무처리서비스청은 일률적으로 집중 수락을 해야 세수관리원은 수락하지 못한다. 「절차관리규범」에 설정된 조사 포인트 외에 일률적으로 조사절차를 추가하지 못하며, 동일한 납세인의 각이한 조사사항에 대해서는 종합조사를 실시하고 다두다차(多頭多次) 조사를 하지 못하며, 말단 세무기관의 심사비준 포인트는 원칙적으로 한 개 설치하고

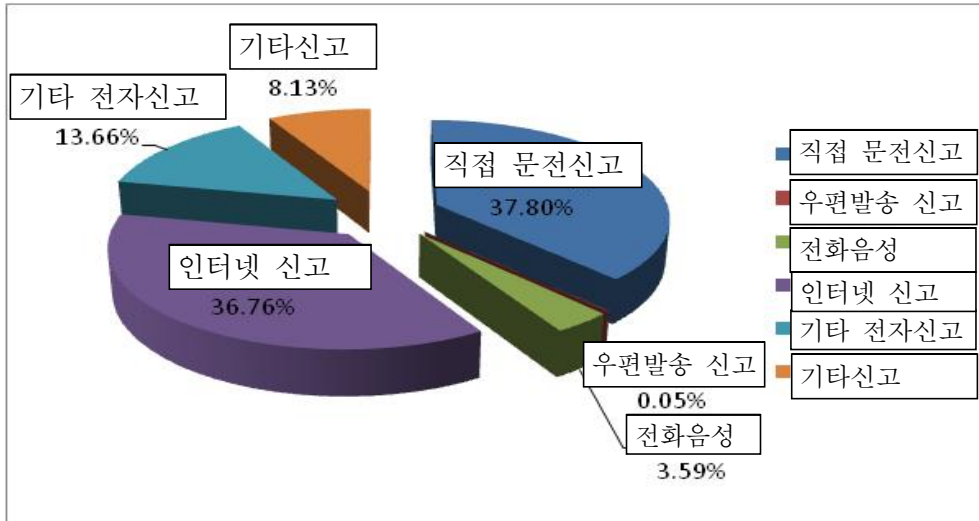
「절차관리규범」의 요구에 따라 일률적으로 세무처리서비스청 창구로 이동한다. 세수관리원은 일률적으로 세무처리과정 중의 심사비준권을 행사하지 못하고 심사비준인원은 일률적으로 조사보증에 직접 종사하지 못하며, 무릇 조사보증이 필요한 경우에 세수관리원이 집행하고 조사보증은 2차 이상 초과하지 못하며, 절차수속을 완료한 후 납세인은 일률적으로 세무처리서비스청 창구에서 비준서류를 수령한다. 전 성의 범위 내에서 상술한 규정을 확실히 실시하도록 보장하기 위해 「절차관리규범」의 집행상황을 2009년도 각 지역의 법 집행을 검사하는 한 가지 중요한 내용으로 삼았으며 따라서 납세인들이 여러 번이나 번거롭게 절차수속을 밟거나 국세기관의 중복 조사 등 문제점들을 효과적으로 해결할 수가 있게 되어 세무처리효율을 제고하였다.

#### 다. 서비스방식을 확장하고 개성적 수요를 충족한다.

세무처리서비스청과 인터넷 외에 전화신고, 우편발송 신고, 장거리 전자인증, 휴대폰 메시지 신고와 납부 독촉, 권장통지 등도 세무처리서비스분야에서 널리 응용되고 있는바, 아래의 그림은 2009년 전국 국세시스템의 각종 신고방식의 구성도이다.

또한 각 지역에서는 납세인의 수요에 따라 다양화와 개성화의 수요를 만족하는 경로를 지속적으로 모색하였고 각이한 세무처리의 사항과 절차 및 단계에 따라 분류별 서비스와 특색 서비스를 제공해 주었으며, 세무안내서비스와 완전서비스, 제한서비스, 지연서비스, 예약서비스, 알림서비스, 그린채널 등 서비스 조치를 취해 납세인들에게 최대한 편리를 주고 납세법을 준수하게 하였다.

[그림 2] 2009년 국세국 신고방식 분류상황도



라. 부서 간의 협력을 증진하고 세무처리 장소를 확장하였다.

세무국의 세무처리서비스청뿐만 아니라 일부 지역의 세무부서들도 정부의 정무대청, 우체국, 은행 지점망 등을 이용해 세무처리서비스의 일부 업무를 담당하였다. 예를 들면, 정무대청에 설치한 세무처리창구는 세무등기처리와 변경 및 말소 서비스를 실시하여 품질검사와 공상 등 관련 부서와의 “체계적인” 서비스를 실현하였으며, 우체국과 은행지점망에는 세무처리 장소를 설립하여 세금계산서 구입과 수령, 개체호 납세신고 등 서비스를 제공해 주었고 산업 또는 가도에 “납세인의 홈”을 설립하여 납세인에 대해 세법자문 보충지도 등 서비스를 제공해 주어 납세인에게 최대한 편의를 주었을 뿐만 아니라 납세인의 각이한 수요를 만족시켜주고 있다.

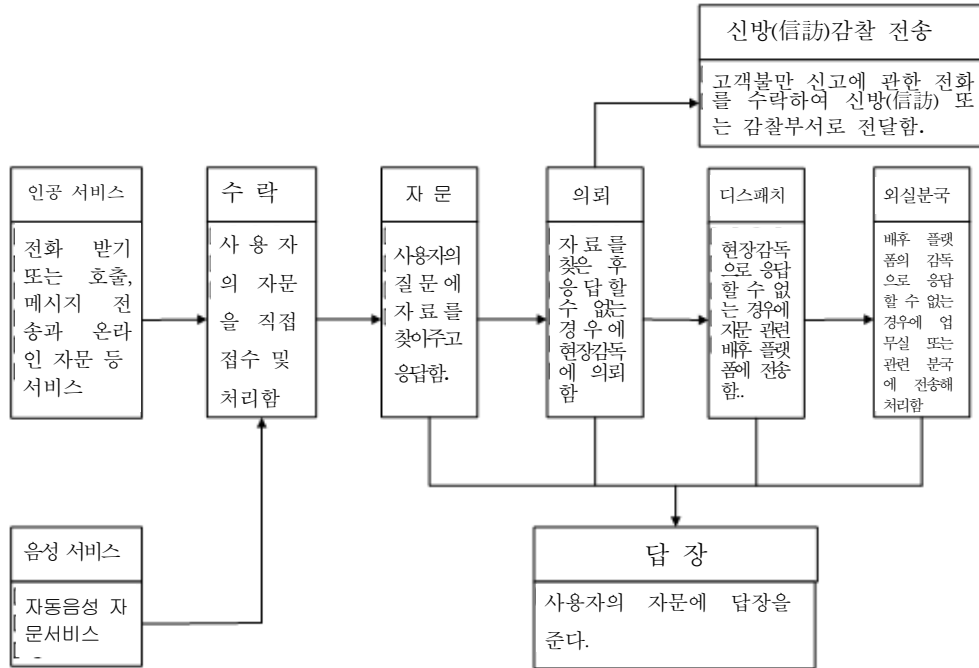
### Ⅲ. 납세서비스 전화의 응용

#### 1. 기본 기능

2001년 9월에 국가정보산업부가 12366을 전국 세무시스템의 통일된 특별서비스전화번호로 정식 확정한 후, 각 지역의 세무기관은 12366 납세서비스 핫라인 전화를 연속 개통하여 “12366, 들을 수 있는 납세서비스”를 구호로 납세인들에게 세무 관련 자문, 정보자문, 고객불만 신고와 납세신고 등 서비스를 제공해 주었다.

금년 4월 말까지 전국의 70개 성급 세무기관 가운데서 총 68개 단위가 성의 범위 내에서 인공서비스, 자동음성서비스 또는 메시지서비스 등 각이한 방식과 정도로 12366 납세서비스 핫라인을 개통하였다. 인공서비스 면에서 납세자문, 불만신고, 세금계산서 자문, 수락건의 등 프로그램을 개통하였고 자동음성서비스 면에서는 통지공고, 기구설립, 납세지침서 문의, 정책과 법규의 문의, 납세인 정보 문의, 세금계산서 문의, 세금계산서 수상, 납세신고 등 프로그램을 개통하였으며, 메시지 서비스 면에서는 통지공고, 납세신고와 납부에 대한 독촉, 세무 관련 사항에 대한 권유, 정책 홍보, 납세신고, 세금계산서 문의 등 프로그램을 개통하였다. 각 지역의 경제건설상황과 발전수준이 다르기 때문에 세무 관련 프로그램과 내용도 어느 정도 차이가 있기는 하나 인공자문서비스의 절차는 기본적으로 비슷하며, 상하이의 12366 인공자문기능의 절차도를 예로 들 때 다음과 같다.

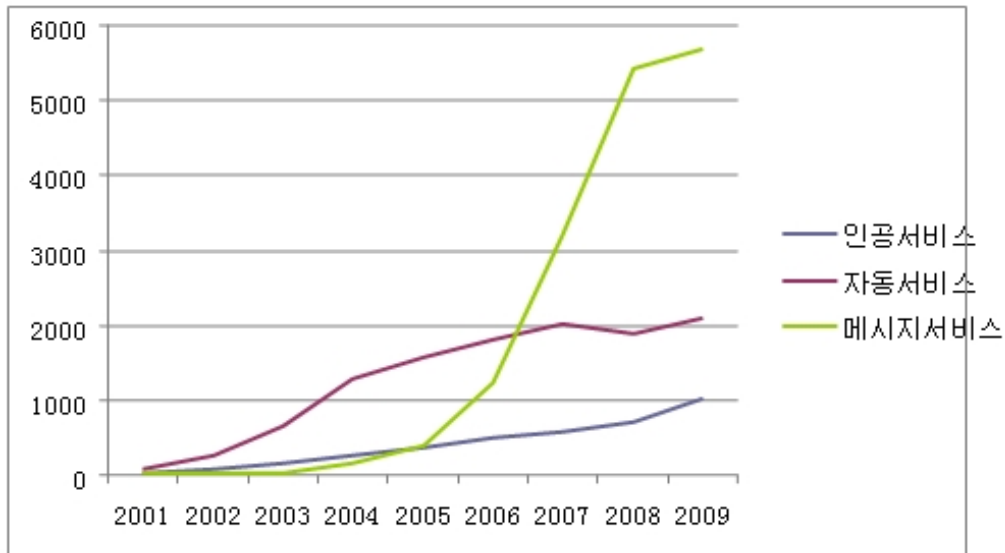
[그림 3] 상하이 재세 12366 인공자문절차도



## 2. 운영관리상황

2001년부터 2009년 말까지 전국 세무시스템으로 수락한 인공전화 자문횟수는 총 3,686만회, 자동음성 자문횟수는 1억 1,624만회, 메시지 발송횟수는 1억 6,173만회에 달하였다. 2009년 인공 통화량은 그 전해 대비 45% 증가하였고, 자동음성횟수는 11% 증가하였으며 메시지 발송횟수는 5% 증가하였다. 구체적인 상황은 아래 그림을 참조하기 바란다.

[그림 4] 2001-2009년 납세서비스 핫라인 업무량



납세서비스 핫라인 전화는 무에서 유로, 소규모에서 대규모로 발전하여 초보적인 발전단계를 경력하였다. 더욱 괄목할 만한 것은, 동부의 일부 지역의 납세서비스 핫라인 전화는 관리와 실적 면에서 상업적으로 운영하는 기타 서비스 핫라인 전화와 동등한 경험과 실적을 거두었다는 것이다.

항주 재세 12366 핫라인서비스센터는 “표준화” 관리방식을 실행하고 인원과 현장 및 실적 관리를 중시하여 서비스 표준을 제정하고 효과적인 표준시스템을 구축하였으며 또한 표준화 방식으로 서비스 조치를 완벽화하고 서비스 수준을 제고하여 납세인의 서비스 품질의 일치성 요구를 만족시켰다.

통일계획분류의 인적관리를 강조하였다.

전화 접수량에 대한 예측을 바탕으로 기존 인력을 합리적으로 배치하고 각 단계의 통화수요를 만족시켜 주었다. 또한 기능팀을 설립하여 업무특기에 따라 각 이한 지능형 라우팅을 설치하는 방법을 통해 여러 업무의 전화 발신을 대응기능의 자문인원에게 우선 연결시켜 발신자들을 위해 보다 전문화되고 우수한 서비스를 제공해 주었다.

품질모니터링 현장관리를 강조하였다.

통화량 증감 변화에 대한 실시간 모니터링을 강화하고 합리적으로 배열하고 신속 응급능력을 제고하여 통화량이 급증할 때에 인원을 신속히 배치하여 전화 접수율을 보증해 주었다. 배점 모니터 방식을 제정하고 팀장, 내부훈련사, 업무 지원 3급 품질모니터링제도를 확립하여 전화업무에 대한 감독과 격려 범위를 확대하였다. 또한 문제점 전화에 대한 응답을 통해 전화 문의자들의 만족도를 제고시켰다. 지표통제에 대한 실적 관리를 강조하였다. 핵심통제지표(KPT)를 설정하여 어느 전문인원이나 업무목표를 분명히 깨닫게 하고 자체의 행위를 규범화 하며 품질을 자문인원의 실적 고과를 가늠하는 가장 주요한 지표로 삼게 하였으며, 고과 점수가 높은가 낮은가 하는 것이 개인에 대한 장려에 직접적 영향을 주게 하여 자문인원들의 업무 적극성을 불러일으키고 서비스 수준을 제고하게 하였다.

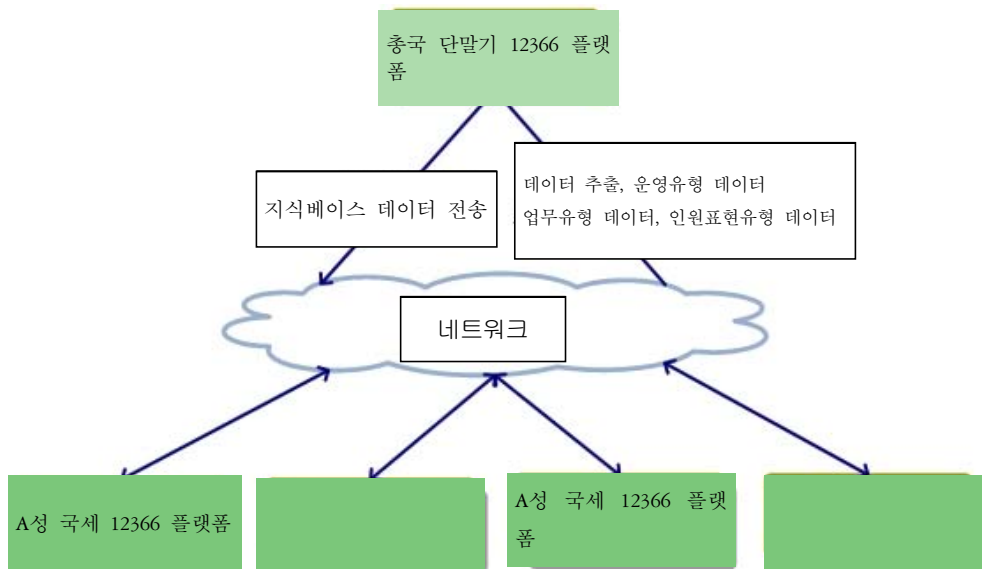
각 지역에서도 이런 제도와 조치의 인도를 받아 규범화 방향으로 발전하고 있다. 현재 12366 납세서비스 핫라인 전화는 이미 세무기관이 납세인에게 납세서비스를 제공하는 중요한 수단과 세무기관과 납세인, 사회의 각 계층 간에 서로 교류하는 중요한 교량이 되었다. 작년에 진행한 추출조사에 의하면, 전국 납세서비스 핫라인 인공서비스의 전체 통화율은 84.4%에 도달하였다고 한다.

### 3. 최근의 업무

납세서비스 핫라인 업무를 규범화하고 납세서비스 핫라인 품질을 제고하며 통합되고 공정한 납세환경을 마련하기 위해, 현재 국가세무총국은 전국국세시스템 12366 납세서비스 핫라인전화 건설을 본격적으로 추진하고 있다. 세무총국은 각 지역에서 구축한 12366 납세서비스 핫라인 호출센터의 경험과 노하우를 바탕으로, 전반기획, 통합표준, 실용성과 고효율, 정보공유의 원칙에 따라 12366 납세서비스 핫라인업무 규범과 업무특징에 근거해 통일된 하드설비와 업무 플랫폼 및 납세서비스 지식베이스를 발급하여 규범화된 통합관리의 목적에 도달하고자 한다. 이런 구상설계에 의해 완성한 후의 12366 서비스 핫라인 기본구조도는 다음과 같다. 현재 추진단계에 있는 동 업무는 금년 내에 완성될 것으로 예상된다.

이런 노력으로 전국납세서비스의 자문품질과 수준이 신속히 제고될 것이다.

[그림 5] 전국 12366 핫라인서비스 구조도



## IV. 온라인 세무처리기능의 현상태

세수징수관리개혁이 심입됨에 따라 정보기술이 세무분야에 점차 보급되었고 인터넷이 새로운 캐리어로서 뚜렷한 우위 역할을 하게 되었으며 세무 웹사이트를 구축하고 온라인 세무처리서비스를 제공하는 것이 납세서비스의 새로운 추세로 이미 등장하였다. 최근 몇년간의 발전을 거쳐 세무 웹사이트는 세무부서가 정부 공개화를 추진하는 중요한 채널과 세법을 홍보하는 중요한 캐리어, 납세인 서비스의 중요한 플랫폼, 세무부서의 이미지를 보여주는 중요한 창구가 되었다. 또한 세수홍보업무를 강화하고 대중들의 지정권과 참여권 및 감독권을 보장해 주고, 세무부서의 세무처리서비스의 품질과 효율을 제고하고, 말단 세무기관과 납세인의 세무처리 부담을 경감하고, 법치·서비스·책임·연결형 세무기관을 건설하는 등 면에서 커다란 역할을 하였으며, 세수관리 정보화를 가속하여 국가세무총국의 웹사이트를 선두 웹사이트로 성국(省局)의 웹사이트를 주체부분으로 시급에까지 확산하여 전국의 웹사이트망을 구성하였다.

### 1. 세무총국 웹사이트의 홍보서비스 기능

세무총국의 웹사이트는 세무 웹사이트의 선두적인 웹사이트로서 정부의 정보를 공개하고 세법 홍보업무를 강화하며 세무처리서비스를 최적화하고 징수와 납부간의 상호작용을 강화하는 등 면에서 긍정적인 역할을 하고 있다. 2009년 1-11월 기간에 세무총국 웹사이트에 대한 클릭횟수는 18억 5,000만회를 초과하였다. 2009년에 공신부(工信部)가 주관한 부급(部級) 정부 웹사이트 평가에서 제6위를 차지하였고 각 지역의 세무 웹사이트 건설에 중요한 시범작용과 추진역할을 하였다. 세무총국 웹사이트의 홍보범위 기능은 아래의 몇 가지 측면에서 비롯된다.

### 가. 세법에 대한 홍보

세무총국은 통일건설과 분급보호의 모델에 의해 전국에서 통일된 세수법규 베이스를 구축하였으며 세수법규 개선과 정기청결 메커니즘을 구축하여 세수법규 베이스의 적시성과 전면성 및 권위성을 확보하고 있다. 또한 정책에 대한 해석과 온라인 방문을 통해 새로 제정한 세수정책을 제때에 홍보한다.

### 나. 납세자문

세무총국은 각급 세무 웹사이트에서 사용하기 적합한 납세자문시스템을 개발하여 각 지역의 세무 웹사이트에 보급 및 응용하고 있다. 세무총국 웹사이트 납세자문제도를 수립하고 각 도와 국 및 성 국세국과 지세국의 고객자문에 대한 해답문제 업무절차, 시간요구, 피드백 메커니즘과 고과방법을 규정하였다. 2009년 1-11월 기간에 세무총국 웹사이트가 수락하고 응답한 납세자문 문제는 3만 6,609개나 되었다.

### 다. 파노라마식 세무처리서비스

온라인 납세서비스 분야를 확장하고 징수자와 납세자 쌍방의 온라인 교량을 구축하기 위해 세무등기, 납세신고, 세금계산서 관리 3개 핵심업무의 세수사항을 선택하였고 단위의 납세인, 원천징수의무자, 개체공상호, 개인 4가지 유형의 납세자가 세무등기, 납세신고, 세금계산서 관리과정에 발생한 134가지 세무처리사항에 근거해 파노라마식 세무처리서비스를 제공해 준다. 파노라마식 서비스의 설계이념에 따라 FLASH 애니메이션 기술설계를 이용해 각종 세무처리 장면을 만들어 납세자가 세무 관련 업무를 처리하는 세부절차와 관련 요구를 펼쳐보이며 번거로운 세무처리절차를 생동하고도 활발하고 재미있게 보여준다.

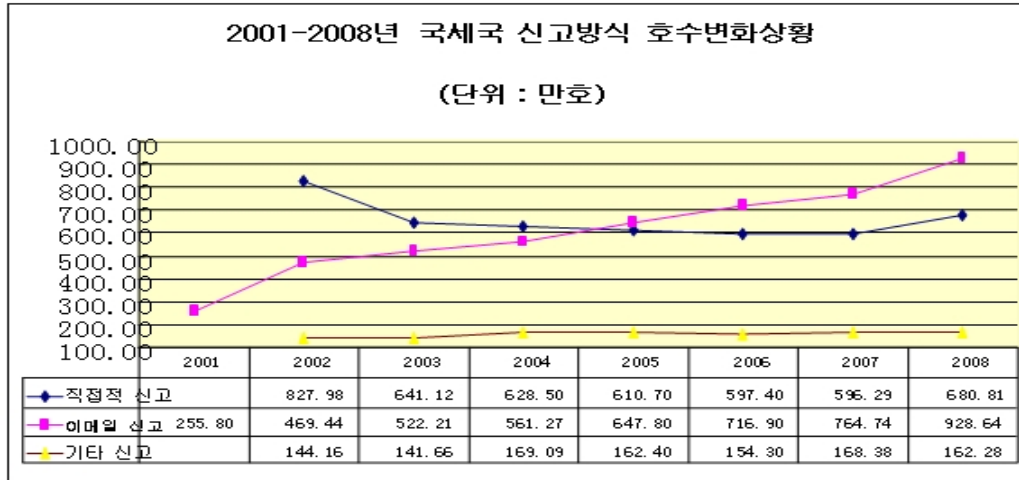
현행 세무시스템의 관리체제와 책임분담에 근거하면 세무관련 사항에 대한 처리업무는 지방 세무기관이 부담하고 세무총국은 구체적인 세무처리사항에 대한 업무를 감당하지 않는다. 납세인에게 온라인 세무처리서비스를 효율적으로 제공해 주고 각 지역의 온라인 세무처리업무를 규범화하기 위해, 세무총국은 온라인 세무처리서비스 자원통합시스템을 개발하고 온라인 세무처리서비스의 기본 요구를 작성하였으며 각 지역에서 시스템에 통일적인 요구 대로 온라인 세무처리서비스 자원을 제때에 개선 및 관리하여 전국적 범위 내에서 통일된 온라인 세무처리서비스 자원 베이스를 구축할 것을 요구하였으며, 또한 납세인들의 검색과 사용에 편리토록 다양한 유도방식을 설계하여 세무처리서비스 자원의 관리 가능성과 사용 용이성을 제고하고 세무처리서비스를 더한층 최적화하였다.

## 2. 성국 웹사이트의 세무처리기능

### 가. 기본상황

현재 71개 성급 세무기관은 이미 웹사이트를 개통하였고 각 지역에서는 웹사이트 건설과 관리강도를 강화하여 서비스 내용을 확대하고 서비스 기능을 점차 강화하여 전체 수준을 뚜렷하게 제고시켰다. 각 지역 세무 웹사이트의 온라인 세무처리서비스 기능도 점차 강화되어 세무등기, 인정업무, 세금계산서 업무, 증명업무, 세수혜택, 징수신고, 행정구제 등 내용을 포함한 온라인 처리 프로그램이 점점 많아지게 되었다. 그 중에 온라인 납세신고는 대부분의 시급 지방도시의 세무기관에서 이미 개통되었고 온라인 신고방식을 이용하는 납세인들이 해마다 증가하는 추세(아래 그림을 참조 바람)가 나타나고 있다. 일부 지방의 세무 웹사이트의 대다수 세무 관련 사항들은 온라인 방식으로 처리할 수 있어 온라인 세무국의 원형을 기본적으로 이루게 하였다.

[그림 6] 국세국 신고방식 변화상황



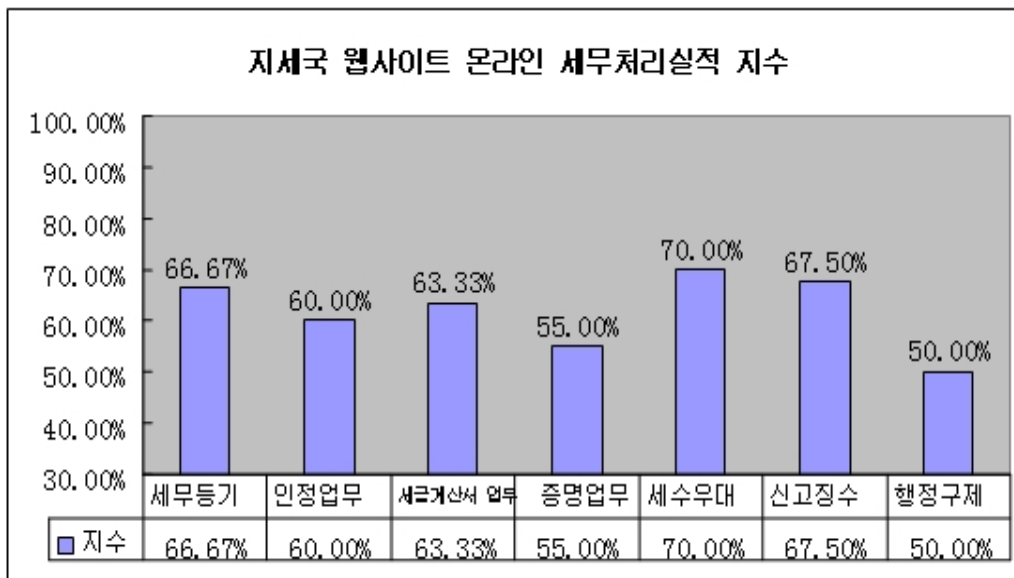
항주시 강간구 지세국은 온라인 세무처리업무를 서비스를 개선하는 경로로 삼아 세무처리분야에 정보기술의 전면적인 응용을 통해 실체에서 가상으로 세무처리서비스를 전환하였다. 또한 “온라인 신고, 은세고(銀稅庫) 네트워크, 일호통 공제금” 세무처리방식을 실행하여 납세인들이 시간과 지역의 제한을 받지 않고도 납세신고에 관한 전반 과정을 완성할 수 있게 하였으며, 온라인 납세신고율이 이미 98%를 초과하게 하였다. 동시에 온라인 세무 관련 사항 수락, 온라인 세금계산서 선납 및 진위 자문, 온라인 자문 등을 진행하여 실체화의 세무처리서비스청으로 하여금 세무처리 보조장소가 점차 되게 하였으며, 납세인들이 “문앞을 나서지 않아서도 세무처리를 할 수 있는” 염원을 실현하여 네트워크 납세방식이 납세인들이 가장 편리하고 신속하고 실용적인 세무처리방식이 되었다.

네트워크 방식에 힘입어 선전, 제남, 남경, 항주, 청도 등 지역에서는 세무처리서비스의 인터넷화를 실현하였다.

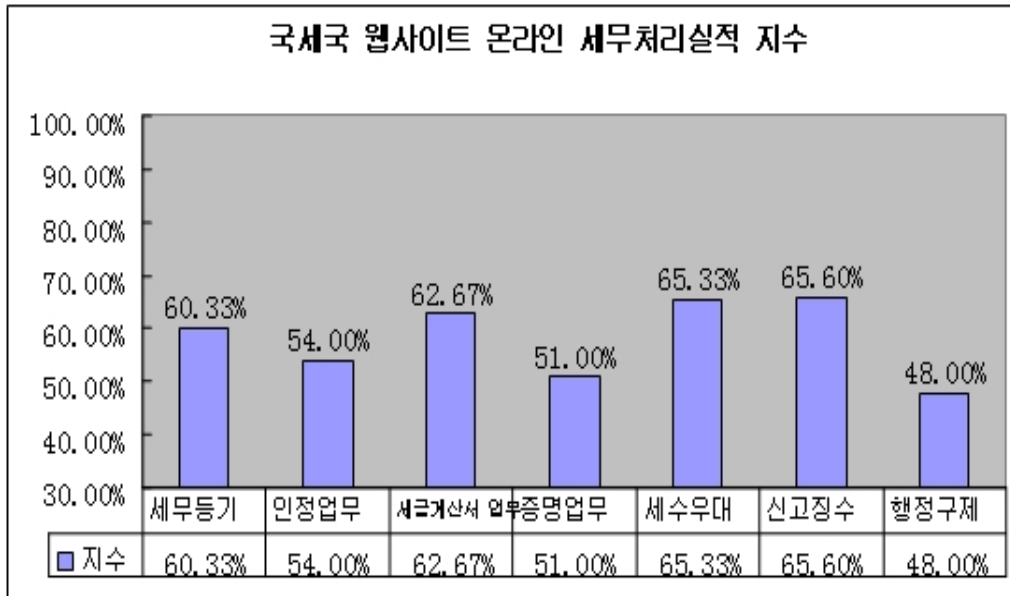
나. 성국 웹사이트 세무처리기능의 테스트 결과

2009년에 세무총국은 중국 소프트웨어센터 베이징 CCID 컨설팅회사에 위탁하여 전국의 성급 세무 웹사이트에 대해 테스트를 실시하게 하였다. 웹사이트에서 제공된 각항 세무처리서비스 지표를 볼 때, 국세국 웹사이트에서 징수신고를 한 득점지수는 최고로 0.6560, 기타 지표를 볼 때, 세무등기는 0.6033, 인정업무는 0.5400, 세금계산서 업무는 0.6267, 증명업무는 0.5100, 세수우대는 0.6533, 행정구제는 0.48, 지세국 웹사이트에서 세수우대의 득점지수는 최고로 0.7000, 기타 지표를 볼 때, 세무등기는 0.6667, 인정업무는 0.6000, 세금계산서 업무는 0.6333, 증명업무는 0.5500, 징수신고는 0.6750, 행정구제는 0.5000이다.

[그림 7] 국세국 웹사이트 온라인 세무처리실적 지수

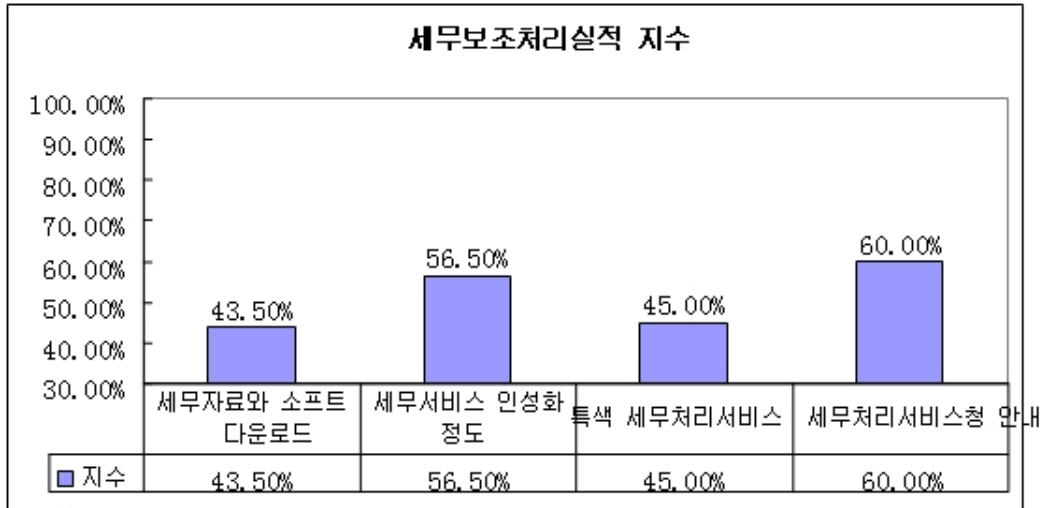


[그림 8] 지세국 웹사이트 온라인 세무처리실적 지수



세무보조처리는 세무 웹사이트 온라인 사무의 중요 내용이다. 성급 세무국 웹사이트의 세무처리서비스의 인성화 정도와 세무처리서비스청의 안내수준이 우월하여 득점지수가 각기 0.5650과 0.6000에 도달하고 있다. 70% 이상의 웹사이트는 세무처리보고서와 세무 관련 소프트 다운로드 조건을 제공해 주고 있다. 각 세무총국 웹사이트의 문의기능도 우월하며 내용이 풍부한 세수법 베이스를 바탕으로 문의내용의 정확도가 높다. 세금계산서 자문은 세무부서의 온라인 서비스의 특색으로서 사용자들이 세금계산서의 진위 정보를 알아볼 수 있는 중요한 채널이기도 하다. 테스트 보고에 의하면 전국의 절반 이상의 웹사이트에 이런 프로그램이 개설되지 않은 상태인바, 추후 지속적인 개선이 필요하다

[그림 9] 성급 세무기관 웹사이트 세무보조처리실적 지수



## V. 추후 전망

국제화폐기금조직(IMF) 전문가팀은 중국의 납세서비스 현상태를 고찰한 후 납세서비스 플랫폼에 대한 최적화 건설을 건의하였다. 그들은 맨투맨 접촉을 감소시키는 네트워크와 전화 서비스는 국제세무관리의 추세가 되었으며, 중국 세무부서는 모든 납세인들을 상대로 국가 1급 관리와 유지보수를 실시하는 단일한 웹사이트를 구축해야 하며, 집중관리를 하는 소수 전화센터로 지지하는 단일한 핫라인 전화와 수량이 대폭 감소된 세무처리서비스청을 건설해야 하며, 즉 “채널관리전략”을 통해 납세인들에게 편리하고 효율적인 절감형 우수한 서비스를 제공해야 한다고 건의를 제기하였다.

위의 문제를 해결하기 위해 현 중국의 실제상황과 IMF 전문가팀의 의견과 결합하여 국가세무총국은 「진국 2010-2012년 납세서비스업무기획」을 제정하였다. 즉 향후 3년 내에 통합과 분류를 결합하고 단계적으로 실시하는 원칙에 따라 납세서비스 플랫폼 건설을 최적화하며, 표준화되고 통합된 세무처리서비스청과 전국에서 통일된 세무 웹사이트망 및 납세서비스 핫라인전화를 구축하여 납세서비스업무를 추진하기 위해 채널보장을 제공해 줄 것을 제기하였다.

### 1. 통합표준의 세무처리서비스청을 건설한다.

세무처리서비스청의 건설표준을 규범화하고 전국에서 통일된 세무처리서비스청 관리방법에 따라 세무처리서비스청의 기능을 지속적으로 최적화한다. 세무처리서비스청의 자원을 과학적으로 배치하고 세원(稅源) 분포상황에 따라 세무처리서비스청을 과학적으로 설립하며, 업무량에 따라 창구기능을 합리적으로 조절하고 모든 기능을 갖춘 창구를 제창하며, 납세인에게 종합성 세무처리서비스를 제

공해 주고 인원과 설비를 최적화하며, 세무처리 자조화(self-help)를 적극 추진하고 납세인들을 인도하여 온라인 세무처리를 하게 하는 등 편이한 서비스 채널을 모색한다.

## 2. 전국에서 통일된 세무 웹사이트망을 구축한다.

전국에서 통일된 세무 웹사이트망 건설표준을 제정하고 국가세무총국을 선두 기관으로 성급 세무 웹사이트를 주체로 하는 전국에서 통일된 세무 웹사이트망을 구축한다. 성급 세무 웹사이트에 기능과 인터페이스를 통일한 “온라인 세무국”을 구축하여 성급 이하 세무 웹사이트를 통합한다. 홍보와 자문, 세무처리 서비스와 권리와 이익 보호 등 기본 서비스 기능을 바탕으로 온라인 인터랙티브 기능을 점차 확장하며 의문점과 난점 문제에 대한 문의, 의견건의에 대한 온라인 수집, 고객불만 신고에 대한 온라인 수락 등 징수와 납부 간의 상호작용 기능을 강화한다.

## 3. 전국에서 통일된 국가급 납세서비스 핫라인 시스템을 구축한다.

성급 12366 납세서비스 핫라인 시스템을 개선하고 국세국과 지세국의 12366 납세서비스 핫라인 시스템 공통 건설을 추진한다. 또한 홍보와 자문, 고객불만 신고 등 기본 서비스 기능을 개선하고 세금계산서 문의, 세무처리사항 문의, 납세인 정보자문, 전화신고, 만족도 조사 등 기능을 점차 개통한다. 12366 납세서비스 핫라인에 힘입어 메시지 서비스 기능을 실현하며, 성급 123665 납세서비스 핫라인 시스템을 개선하고 “전국 통일, 2가지 등급의 집중, 장거리 좌석”의 모델에 의해 국가급 납세서비스 핫라인 시스템을 건설한다.

#### 4. 납세서비스 정보를 공유한다.

“금세(金稅) 3기” 건설요구에 따라 다양한 인터페이스 요구를 만족하는 전국에서 통일된 세무총국과 성급 2개급의 납세서비스정보 플랫폼을 구축한다. 전국에서 통일된 납세지침 베이스를 구축하고 납세서비스 핫라인과 세무 웹사이트 및 세무처리서비스청 간의 납세서비스 기능통합과 상호작용을 추진하며 각종 납세서비스사항을 통일된 플랫폼에서 관리하도록 하여 납세서비스 플랫폼과 세수 징수관리, 사무 자동화 등 시스템의 정보자원 공유를 점차 실현한다.

이를 바탕으로 금세(金稅) 3기의 통합기획에 따라 전국적 범위 내에 통일적이고 규범화된 납세서비스 플랫폼을 구축한다. 인터넷과 세무처리서비스청 등 세무처리채널에 대한 통합기획을 제정하고 인터넷과 세무처리서비스청을 위주로, 12366, 셀프 단말기, 메시지 플랫폼을 보조적으로 전국에서 통일된 2개급 납세서비스 플랫폼을 구축한다. 인터넷을 바탕으로, 세무총국 웹사이트를 위주로, 성국의 웹사이트망을 보조적으로, 납세인들에게 24시간 서비스를 제공해 주어 납세인들로 하여금 문앞을 나서지 않아도 대다수 세무 관련 수속을 밟을 수 있게 하며 또한 안전하고도 편리한 개성화 서비스를 제공해 주어 세무처리서비스청의 부담을 경감해 준다. 세무처리청은 반드시 직접 처리해야 할 업무만을 처리하면 된다.



## 제3주제 : 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독

▣ 납세서비스기구의 조직원칙 및 실적평가 메커니즘에 대한  
시론/ 왕조휘

▣ 한국 국세청의 납세서비스 조직/ 김오영



# 납세서비스기구의 조직원칙 및 실적평가 메커니즘에 대한 시론

## 목 차

- I. 서 론
- II. 납세서비스기구 설립과 책임 구분
- III. 납세서비스 성과평가와 감독 메커니즘

왕조휘 / 중국 광주시 지세국 납세업무센터 주임



## I. 서론

현대 납세서비스 조직기구와 실적평가감독 메커니즘을 구축하고 완벽화하는 과정은 중국 정부의 개혁과 긴밀하게 결합하여 진행되고 있다. 중국 특색의 사회주의시장경제와 민주정치의 발전에 따라 국·외 고객지향, 기업가 정부 등 새로운 공공관리이론의 전파 및 서방 국가정부 개혁의 시범에 도움이 되며 중국 행정관리의 가치이념으로 점차 전환될 것이다. 과거에 행정관리는 정치통치를 유지하는 도구라고 강조하던 데로부터 현재는 사회 공공사무를 관리하고 공공 서비스를 제공해 주는 면에서 정부의 책임과 의무에 대해 관심을 점차 가지고 있으며, 행정관리의 주체와 대상 간의 “관리통치”와 “피관리통치”의 관계를 강조하던 데로부터 행정주체와 대상은 평등한 사회성원이고 서로 간의 권리와 의무는 상부상조하고 대등하게 어울린다고 점차 인식하게 되었으며, 행정관리의 단방향 관리를 강조하던 데로부터 행정관리는 쌍방향 상호작용과정이라고 점차 인식하게 되었고 사회 및 대중의 수요에 대해 관심을 가져야 하고 대중들의 행정활동에 대한 참여 및 관리주체에 대한 감독은 필수적이라고 강조하고 있다. 또한 중국 세수징수관리체제에도 심각한 변화가 일어나 징수자와 납부자 쌍방의 주체와 객체의 관계 및 징수자와 납부자 쌍방의 권리와 의무 관계가 법적으로 확립되었다. 납세인을 위한 서비스는 세무기관이 반드시 이행해야 할 법률적인 의무가 되었으며, 세무기관이 세수법률 및 행정법규의 규정에 따라 납세인이 법에 의해 납세의무를 이행하고 권리를 행사하는 과정에서 납세인들에게 규범화되고 전면적이고 간편하고 경제적인 각항 서비스 조치를 제공하는 총칭으로 명확히 정의되었다.

광주시 지방세무국(아래에 광주지세라고 약칭함.)은 1999년에 기구를 분설한 후, 납세서비스기구 설립, 성과평가와 감독 메커니즘 구축 등 면에서 지속적으로

130 제3주제 : 납세서비스의 조직기구, 업적과 성과의 평가 및 감독

모색하여 납세서비스의 업무법칙을 점차 모색하였으며 실천과정에서 관련 인식을 심화하였다.

## Ⅱ. 납세서비스기구 설립과 책임 구분

### 1. 중국 납세서비스기구의 발전단계

중국 납세서비스기구의 발전단계는 3개 단계로 개괄할 수 있다.

#### 가. 제1단계(1990년 이전)

납세서비스가 세무기관의 정신문명 건설의 범주에 속하였고 전반 세무관리체계에서 가장 약한 부분이었으며, 12366 서비스 핫라인, 웹사이트 등 서비스 플랫폼이 설치되지 않았고 세법 홍보는 세무기관의 이미지 홍보에만 한정되었으며, 납세 서비스 직능은 여러 부서에 분산되고 대부분 각 부서의 업무인원들이 겸임하여 납세서비스 업무에 대해 통일기획을 하는 전문기관과 전문인원이 없었다.

#### 나. 제2단계(1990년-2008년)

1990년 전국 세수징수관리업무회의에서 “납세서비스” 이념을 처음 제기하여 징수관리 과정을 납세인 서비스 과정으로 간주었으며, 법에 의해 징수관리를 엄격히 조사해야 할 뿐만 아니라 납세인들을 위해 서비스를 적극 제공해주어야 한다고 언급하였다. 1997년 세수징수관리개혁에서 “납세신고와 최적화 서비스를 바탕으로, 컴퓨터 네트워크에 의뢰해 집중적인 징수와 중점적인 조사”를 하는 징수관리모델을 구축하였다. 2001년 세수징수관리법은 처음으로 납세서비스를 세무기관의 법적인 책임으로 정하였고 납세서비스는 원래의 세무인원의 직업도덕 범주에서 반드시 해야 할 법률적인 범주로 격상되었다. 이 시기 부분 세무기관들이 납세서비스기구 설립에 대해 적극 시범하기 시작하였다. 2000년 광둥성

주해시 지세국은 전국의 첫 번째 납세인서비스센터를 설립하여 납세인들에게 전화문의서비스를 제공해 주었으며, 비록 사업기관이기는 하나 시범적으로 당시 체제와 편제의 구속에서 벗어나 전 성 지세시스템 기능전환 개혁의 장을 열어놓았다. 2002년 8월 국가세무총국은 세수관리사에 납세서비스처를 설립하여 세무시스템 납세서비스업무를 주관하게 하였다. 2003년 광동성 지세시스템은 103개 납세인서비스센터를 설립하였다. 전국 각 지역의 세무기관들도 납세서비스 전문기구를 잇따라 설립하였으며, 비록 명칭이 각기 다르고 직능도 다르기는 하나 향후 납세서비스기구와 직능의 규범화 통일을 위해 유익한 모색을 하게 하였다.

#### 다. 제3단계(2008년-현재)

2008년 7월에 국가세무총국은 납세서비스 전직사 국급 기구 납세서비스사를 설립하여 전국적 범위 내의 납세서비스업무를 조직하고 관리하고 협조하게 하였으며, 납세서비스업무를 새로운 수준으로 제고하여 처음으로 법 집행 대상으로 서비스기구를 전문 설립하는 정부부서가 되었으며 또한 직능 전환과 서비스형 세무기관 건설은 금번 세무총국의 기구조정의 중요한 특징이 되었고 전국 세무시스템 납세 서비스기구체계의 건전화와 규범화를 위해 중요한 바탕을 마련해 주었다.

## 2. 광주 지세납세서비스기구 설립에 대한 모색

광주 지세국은 10년 간의 납세서비스업무에서 납세인의 합리적인 수요를 유도 방향으로 지도층 조직, 전문기구와 서비스 네트워크 등 면에서 납세서비스기구의 조직체계를 구축하고 건전히 하였다.

가. 납세서비스지도기구를 설립하여 납세서비스업무를 통일적으로 지도하였다.

나여홍 국장을 조장으로 한 납세서비스업무 지도소조를 설립하여 광주시의 납세서비스업무를 총괄하고 납세서비스 업무평가 및 기획업무를 실시하였다. 납세서비스 지도소조의 성원단위에는 징수관리, 정보, 세정(稅政), 법규 등 업무부서가 포함되는 외에 인사, 교육훈련 등 종합부서도 포함되어 전반적으로 함께 책임지고 부서별로 연동하는 조직체계를 구축하였다. 납세서비스는 전국적인 발전 전략과 업무기획의 중요 내용이 되었으며 여러 번이나 전국 연도업무의 주제로 깊이 추진되었다.

#### 나. 납세서비스 전문기구를 설립하고 납세서비스 전문화를 추진하였다.

2003년에 광주시 지세국은 전국에서 가장 일찍 납세인서비스센터를 설립하여 대량적인 일상사무성 업무를 부담하고 문의서비스, 세법 홍보, 네트워크 구축 및 납세인 권리와 이익의 보호 등 직능을 통합적으로 책임졌으며 전문직 납세서비스인원을 90명이나 배치하였다. 전문직 관리를 통해 서비스자원을 통합하고 납세서비스의 전문화와 집약화를 추진하였으며, 전국세무시스템의 최초 세법홍보, 12366 서비스 핫라인, 온라인 세무처리서비스와 납세인 권리보호 서비스를 일체화한 종합성 납세서비스기구가 되었다. 7년간의 건설을 거쳐 광주 지세국 납세서비스 내용에 세전(稅前), 세중(稅中), 세후(稅後) 전반 과정이 포함되게 되었으며 서비스방식도 전통적인 카운터 창구에서 전화, 웹사이트, 셀프 등 다양한 방식으로 연장되어 서비스 범위가 넓어지고 수준이 높아지고 서비스 효율이 지속적으로 제고되었다.

#### 다. 납세서비스 네트워크를 구축하고 다원화 서비스기능을 확장하였다.

광주시 지세국은 납세서비스 전문기구를 설립함과 동시에 세무처리서비스청을 설립하여 사회중개기구 등에 의뢰해 서비스범위를 적극 확대하였으며, 징수관리

의 최전방을 주체로, 납세인서비스센터를 중추기구로, 사회적인 힘을 보충하는 서비스네트워크망을 구축하였다. 현재 광주시 지세국에는 세무처리서비스청이 54개, 시·구급 납세인서비스센터가 7개나 되며, 회계사, 세무사 및 대학교 재무세금전공의 교사와 학생으로 구성된 납세서비스 자원봉사자가 500여명이나 된다. 이 외에 광주시 지세국은 또 세무 관련 중개기구에 의뢰해 다차원의 납세서비스를 제공하여 납세인들의 수요를 충족시키고 있다.

### 3. 납세서비스기구 설립에 대한 건의

납세서비스 전문기구의 설립 및 책임의 이행을 통해 세무부서의 직능전환과정을 가속하였으며 납세서비스는 세무기관 핵심업무의 중점으로서 진일보 강화되었다. 이런 업무중점에 보다 적응하기 위해 납세서비스기구 설립과 책임구분에 있어서 전문화와 인본화(人本化) 및 사회화를 더한층 뚜렷하게 추진해야 한다.

#### 가. 납세서비스기구 전문화.

국내·외 납세서비스 시범사례를 볼 때, 납세서비스 수준을 제고하려면 전문화된 서비스기구로 보장해야 한다. 현재 국가세무총국은 이미 납세서비스사를 설립하였으며 각급 세무부서들은 전사(專司) 납세서비스의 직능부서를 설립해야 한다. 예를 들면 납세서비스국 또는 납세서비스처 등을 설립하여 납세서비스업무에 대한 조직, 협조, 지도, 감독, 평가 등 업무를 책임지게 하여 서비스자원을 효과적으로 통합하고 납세서비스의 전문수준을 더 한층 제고해야 한다.

#### 나. 납세서비스직능 설립의 인본화(人本化)

납세서비스업무는 납세인의 합리적인 수요를 유도방향으로 삼아야 하기 때문

에 납세인을 근본으로 서비스기능을 설립해야 한다. 미국 연방 세무국이 구역 또는 세금 종류에 따라 업무국을 설립하는 게 아니라 다른 유형과 규모의 납세인을 상대로 급여와 투자수익국, 중·대형 기업국 등 기구를 설립하였으며, 싱가포르 세무국도 납세인 서비스를 중심으로 기구에 대해 재조직과 개편하는 등과 같은 것이다. 납세서비스기구의 내부기능 설립은 납세인의 각이한 유형과 수요에 따라 개편하고 조정해야만 서비스의 겨냥성과 전문화를 더 한층 추진할 수 있고 납세인들의 인정을 받을 수 있다.

#### 다. 납세서비스 주체의 사회화

납세서비스는 한 가지 공공서비스로서 그 주체는 세무기관 등 정부부서이며, 여기에는 세무 관련 중개기구, 비영리기구 등 민간기구들이 포함되기도 한다. 사회자원을 이용해 납세서비스에 협조하는 것은 세무관리인력자원의 유한성과 납세인 수요의 무한성을 해결하는 중요한 경로이다. 따라서 세무대리업의 발전을 크게 추진하고 세무기관과 사회 중개기능을 과학적이고도 합리적으로 확정하여 납세서비스 중개기구의 관리를 규범화하며 세무부서를 위주로 사회 중개기구 등 민간기구를 보조적으로 하는 사회와 납세서비스체계를 구축하고 건전히 해야 한다.

### Ⅲ. 납세서비스 성과평가와 감독 메커니즘

세무부서 기능의 전환에 따라 서비스는 중요한 “제품”이 되었으며 세무부서는 서비스 제품의 제공자로서 납세인의 수요를 수집해야 하고 납세인의 서비스 만족도를 평가해야 하며 업무를 지속적으로 개선해야 한다. 따라서 서비스직능의 수립은 세무부서로 하여금 성과의 추구가 되게 하고 납세서비스 성과평가업무가 세무부서의 중요한 업무가 되게 하였다.

납세서비스 성과에 대한 세무부서의 평가는 단일한 행위과정이 아니다. 이는 세무부서 인사관리 메커니즘과 긴밀히 연관되고, 양적 평가목표의 확정, 각종 평가표준 작성, 평가표준에 따른 성과평가, 성과결과와 목표의 비교 분석, 내부실적 교류, 성과 개선조치의 작성 및 실시로 구성된 행위시스템이며, 수많은 절차 단계와 함께 구성된 종합적인 과정이고 끊임없이 산생되는 보다 높은 성과목표를 유도하는 개방적인 순환으로서 이런 중복순환의 행위시스템과 종합과정에 힘입어 납세서비스 내부관리시스템의 지속적인 개선 및 외부 서비스 성과의 지속적인 제고를 실현한다.

#### 1. 기업화 인력자원 관리의 추진

성과관리는 인간이 창조한 것으로 따라서 성과관리의 주체는 사람이다. 광주시 지세국은 우선 인력자원 관리에서 착수하여 “신분차별을 따지지 않고 성과관리를 강화한다.”라는 인사관리의념을 제창하여 납세서비스업무의 인력자원 관리면에서 유익한 시범을 하였다.

광주시 지세국은 보다 원활하고 경쟁성이 있는 계약제 방식으로 납세서비스 근무인원을 모집하여 노동관계의 “철가마밥” 급여제도를 타파하였으며, 직장급여

+성과급여의 분배제도를 이용하여 직원급여체계와 그 직업발전기획과 결합한 설계, 납세서비스부서에서 업무원, 업무주관, 부과장, 과장, 부주임, 주임 6개 직위로 구성된 Y축 좌표, 매개 직위에 대응되는 각이한 수량의 직무급으로 구성된 X축 좌표를 설치하여 근무수당 급여를 계산하고 업무성과를 평가하였다. 각이한 직위 또는 직무급에 따라 급여가 다르고 같은 직위의 각이한 직무급 성과급여표준은 같으며, 성과급여의 다소와 개인 직장의 성과는 직접 관련된다. 이 2차원 좌표는 직원급여체계를 설계한 참조변수일 뿐만 아니라 직원직업기획의 노선도이며, 수직직위의 진급은 주로 경쟁근무방식으로 실현하고 수평직급 승진은 성과점수의 방식으로 실현하며, 성과점수를 얻은 주요 경로는 성과평가이고 성과가 우수하면 점수도 많으며, 점수는 1년에 한 번씩 결산한다. 성과를 기초로 한 이런 근무수당 및 직위승진제도는 업무실적과 개인수입 및 발전을 긴밀히 연계시켜 납세서비스성과에 대해 효과적인 격려역할을 발휘하였다.

## 2. 성과목표에 대한 등급별 분해 및 실시

「전국 2010-2012년 세무서비스업무기획」에서 “납세인 수요에 착수하여 납세인의 만족도를 바탕으로 궁극적으로 납세인의 준수도를 실현하는” 납세서비스 업무목표를 수립하였다. 광주시 지세국은 2009~2013년 발전기획에서 납세서비스를 3가지 발전유도 중의 하나로 삼아 공공서비스를 제공하는 새로운 우위를 제기하였다. 이런 목표의 실현을 보장하려면 목표에 대해 등급별로 분해하여 세수관리의 각 부서와 근무직위의 성과목표에로 전환시켜야 하며, 양적인 업무표준과 요구 및 효과적인 평가감독 메커니즘을 명확히 실시해야 한다. 심리학의 연구에 따르면, 내용이 없는 성과목표와 구체적인 성과목표를 비교해 볼 때, 후자는 평가를 받는 자의 성과를 배로 제고할 수 있다고 한다.

성과목표를 시국-분국-과급-말단부서로 분해하는 과정에서 광주시 지세국은 목표분해의 전면성을 중시하여 납세서비스의 중요 목표의 분해를 보장하고

내용이 누락되지 않도록 보장하였으며, 목표 서술의 명확성과 측정성을 준수하고 후속평가 절차의 운영성을 보장하였으며, 목표의 격려성을 강조하고 성과목표로 팀과 임직원들의 잠재력을 격발하였으며, 목표의 가변성을 견지하고 목표를 최적화하고 격상하였다.

### 3. 내·외 감독을 결합한 납세서비스 성과평가메커니즘 구축

내부서비스 성과평가 면에서, 첫째, 내부서비스 성과평가 정보화를 추진하였다. 정보화 시스템에 의해 각 근무부서 및 각항 업무절차의 서비스요구를 시스템 운영 속에 기입하고 서비스 성과평가를 징수관리의 주요 서비스단계에 포함시키고 사후의 평과와 사전의 독려 및 과정 중의 모니터링을 결합시킨다. 예를 들면, 징수관리시스템에서 납세인이 매 한 가지 세무관련 사항수속을 밟을 때 제출해야 할 서류, 내부에 유입되는 절차 및 각 절차의 업무시간은 모두 컴퓨터 시스템을 통해 규범화하고 통제해야 하며, 세무관리원시스템은 세수관리원이 이행해야 하는 서비스 직능에 대해 임무의 방식으로 업무절차를 작성하고 서비스 기한에 따라 자동적으로 권유 정보가 나타나게 하며 기한이 지났으나 완성하지 못한 서비스업무에 대해 적색등으로 경고한다. 둘째, 서비스 성과평가의 제도화를 추진하였다. 세법홍보, 납세문의, 웹사이트 관리 및 권리와 이익 보호 등 30여개 부서는 그 부서의 책임에 따라 명확한 성과 프로그램, 성과표준과 측정방법을 작성하였고 근무부서의 성과평가는 한 달에 한 번이고 팀의 성과평가는 한 분기에 한 번이며, 팀의 성과평가결과는 센터와 각 과에서 의사소통을 하고 개인성과의 평가결과는 과와 임직원 간에 의사소통을 하며, 성과 의사소통의 목적은 이전 성과의 득실에 대해 공감을 가지고 성과 개선조치를 함께 제정하고 실시하며 향후 개인 및 팀의 서비스 성과를 제고하기 위한 것이다. 셋째, 서비스 성과평가의 일상화를 추진하였다. 시스템 내부에서 인원을 선발하여 문명감독팀을 구성한 후 물래방문, 추출조사, 설문조사 등 방식으로 전반 시스템의 세무처

리서비스 수준과 공개상화에 대해 조사하여 문제점을 제때에 발견하면 개선건의를 제기하며, 조사결과를 연도 고과업무의 중요 근거로 삼아 문제점을 개조한다. 세무처리서비스청 종합관리시스템을 개발 및 응용하며 세무국의 지도층과 서비스 감독부서의 인원들은 사무실 컴퓨터에서 모든 세무처리서비스청과 세무인원들의 서비스상황을 실시간으로 조사하여 감독평가 강도를 지속적으로 강화할 수 있다.

외부서비스 성과평가 면에서 광주시 지세국은 서비스 답방, 제3자 테스트 등 방식으로 외부서비스 성과평가 메커니즘을 구축하여 내부성과 평가의 부족점을 보완하여 납세서비스 성과에 대해 전방위 “스캐닝”을 하였다. 광주시 지세국의 서비스 답방은 3가지 유형으로 나눈다. 첫 번째 유형은 광주시 지세국의 납세서비스 전반 업무에 대한 납세인의 만족도를 파악하는 것이고 두 번째 유형은 세수정책, 징수관리조치 및 기타 관련 세무사항에 대한 납세인의 의견과 건의를 수집하는 것이며 세 번째 유형은 업무수준, 서비스 태도, 의사소통 기교 등 면에서 서비스인원의 업무에 대해 평가하는 것이다. 서비스 답방은 일반적으로 전화방문, 좌담회, 설문조사 등 방식을 이용한다. 제3자 테스트에는 상급 부서가 주관하는 서비스 만족도 테스트, 업무기풍 평가 등 활동이 포함되는 외에 전문가, 학자, 납세인으로 구성된 특별초청을 받은 감찰원들이 광주시 지세국 납세서비스업무에 대해 평가하고 전문조사회사와 대학교에 위탁해 납세인의 서비스 상황 및 개선조치에 대해 별도로 평가조사연구를 하는 등이 포함된다.

광주시 지세국은 납세서비스 성과관리를 실시하는 과정에 인사관리, 성과목표관리, 내·외부 성과평가감독 메커니즘 구축 등 면에서 상업 동업자로부터 성공적인 경험을 흡수하고 유익한 계시를 받았으며, 어떤 시각에서는 비즈니스 고객의 “고객 지상주의”의 이념과 정신으로 세무부서를 재개조하여 이런 메커니즘의 구축과 실시를 통해 세무기관의 서비스 이념의 전환과 서비스 책임의 실시를 촉진하였으며, 2008년 전국 세무시스템 납세인 만족도 제3자 테스트에서 광주시 지세국은 총점수가 제1위를 차지하였다.



# 한국 국세청의 납세서비스 조직

## - 조직구조, 성과평가 및 감독 -

### 목 차

- I. 서 론
- II. 납세서비스 조직 구조
- III. 납세서비스 업무의 성과 평가
- IV. 납세서비스 업무 감독 체계
- V. 맺음말

김오영 / 국세청 기획조정관실 행정사무관



## I. 서론

국민경제의 성장과 더불어 재정수입이 자동으로 달성되던 과거 고성장 시대와 달리 최근 글로벌 금융위기와 유럽국가 재정위기 등으로 세계 경제의 불확실성이 커지고 있는 상황에서 재정수요의 확보를 위해서는 상대적으로 관심을 받지 않았던 숨은 세원의 발굴 등 과세사각지대 축소와 더불어 납세자의 납세순응도를 높이기 위한 세무당국의 노력이 절실한 시점이다.

또한 정보화 사회의 진전으로 국민의 서비스에 대한 기대와 요구수준이 고도로 다양화·개별화되어 세무행정에도 민간기업 수준의 최고급 서비스, 저비용의 효율적이고 편리한 납세서비스 제공을 요구하고 있으며, 국민의 권리의식이 지속적으로 신장되고 있어 국세행정에 있어 과세관청이 아닌 국민의 입장에서 납세자의 권익을 보호할 필요가 있다.

따라서 납세편의 증진과 세무행정에 대한 국민의 신뢰도를 향상시키는 고객지향 서비스 제고가 불가피하며 이를 지원하기 위한 서비스 조직 체계의 구축과 납세서비스 업무 성과에 대한 공정하고 효과적인 평가 체계 마련이 필요하다고 볼 수 있다.

국세청(NTS ; National Tax Service)은 기관의 사명(Mission)으로 “국세청은 세법을 공정하고 투명하게 집행함으로써 ‘국민의 성실한 납세의무 이행을 지원’하고, 국세수입을 원활하게 확보하여 국민경제발전에 기여한다.”고 규정하고, 국세행정 운영방향의 하나로 ‘봉사의 자세’를 제시하여 납세자 권익보호와 납세편의 증진에 최선을 다하고 있으며, 이를 효과적으로 뒷받침하기 위한 다양한 조직 및 성과평가 체계를 구축하고 있다.

## Ⅱ. 납세서비스 조직 구조

### 1. 국세청 납세서비스 조직 변천 과정

납세서비스 조직의 변천사를 살펴보면 1966년 국세청 개청 다음 해인 1967년 9월 민원접수 및 처리 업무 담당을 위한 「행정안내실」을 국세청, 지방국세청, 세무서에 신설하면서 납세서비스 제공을 위한 노력이 시작되었다. 1971년 11월에 국세상담과 세정 직소(直訴) 업무를 간편·신속하게 처리함으로써 납세자 권익을 보호할 목적으로 전국 7개 대도시에 「국세상담소」를 설치하였으며 1973년 3월에는 소비자 권익을 보호할 목적으로 새생활 센터를 설치·운영하다가 기존의 행정안내실에 국세상담소, 새생활 센터를 흡수하여 새로이 「새생활 상담실」로 개편되었고, 1974년 「민원봉사실」로 명칭이 변경되어 운영되었다.

1980년 9월 서울에 통합 세무상담을 위한 「중앙세무상담실」을 신설하였고, 1987년 7월에는 민원봉사실로 민원창구를 일원화하여 납세자의 불편요인을 제거하고 적극적인 납세서비스를 제공하여 세무관서의 이미지를 친절과 서비스 제공 기관으로 일신하였다.

1999년 9월 국세행정조직의 대대적인 개편과 함께 종전의 민원봉사실을 「납세서비스센터」로 명칭을 변경하였으며, 납세자 권익보호와 세금고충 처리를 전담하는 「납세자보호담당관」을 전국 세무서에 설치하였다.

2001년 국세청 「전화세무상담센터(국세종합상담센터)」를 설치하여, 각 세무관서별로 분산되어 있던 세무상담기능을 통합하여 편리하게 세무상담(One-stop service)을 받을 수 있도록 개선하였다.

2003년 7월부터 중앙행정기관, 지방자치단체 및 민간기업에서 사용하고 있는 민원업무 총괄부서의 명칭을 수집·검토한 뒤 토론회를 거쳐 납세자가 이해하기 쉽고 타부처와 통일성을 기할 수 있도록 종전 납세서비스센터에서 「민원봉사실」로 명칭을 환원하여 현재까지 사용하고 있다.

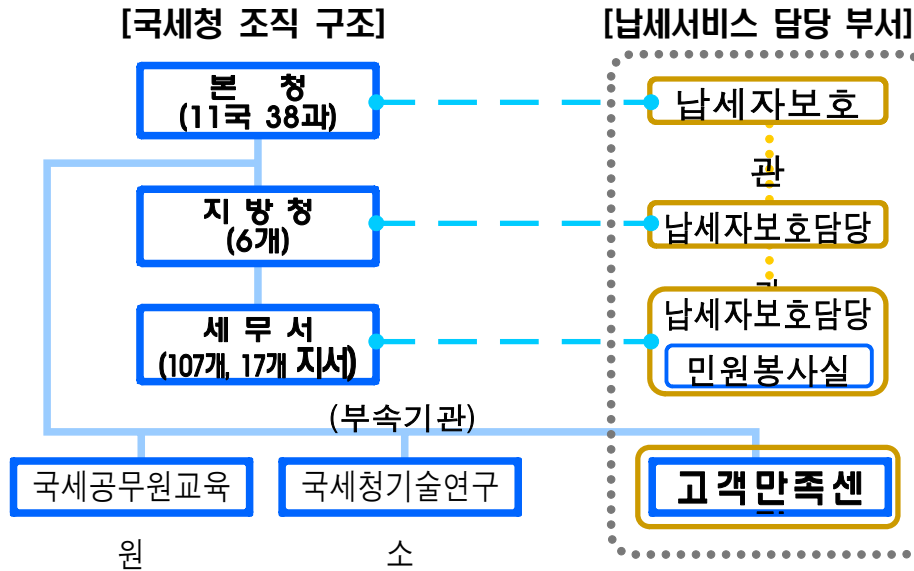
2005년 9월 세무조사 등 세정 전반에 관련된 납세자 권익보호 기능 강화를 위해 지방국세청에 「납세자보호담당관」을 설치하였으며, 2008년 7월 VOC 통합관리시스템 도입으로 국세종합상담센터를 「고객만족센터」로 확대 개편하였다. 가장 최근인 2009년 8월에는 본청에 납세자 권익보호 및 서비스 총괄 부서인 「납세자보호관」을 신설하여 현재에 이르고 있다.

## 2. 국세청 조직 구조 및 납세서비스 조직

1966년에 출범한 국세청 조직은 환경변화에 대처하고 인력운영의 효율성을 제고하기 위해 수차례 개편을 거쳐, 현재 본청 11국 38과, 6개 지방국세청, 107개의 세무서, 국세공무원교육원, 기술연구소, 고객만족센터 등 3개의 부속기관으로 이루어져 있다.

현재 국세행정에 있어서 민원, 상담, 세금신고·납부, 세무조사, 과세불복 등 모든 세정 분야에 권익보호 및 납세편의 제공이라는 서비스 개념이 적용되고 있으며, 이를 총괄하여 담당하기 위해 국세청은 본청에 납세자보호관, 지방국세청과 세무서에 납세자보호담당관을 두고 있다. 특히 민원 서비스 기능을 전담하는 민원봉사실을 전국 세무서에 설치하였으며, 통합 상담 기능을 담당하는 고객만족센터를 운영하고 있다.

[그림 1] 국세청 조직 구조와 납세서비스 조직



가. 납세자보호관

납세자보호관은 납세자 권익보호 및 납세편의 증진 업무 총괄을 위해 2009년 8월 신설된 본청 국장급 직위로 현재 민간 전문가를 임기제로 임명하여 직무수행상의 독립성을 보장하고 있다.

주요 수행 업무는 납세자 권익보호 및 고충민원 처리 총괄, 민원제도 개선, 모범성실납세자 관리, 내국세에 대한 심사청구·과세전적부심사 청구 업무 등이며, 특히 지방국세청 및 세무서의 납세자보호담당관을 직접 지휘·통솔함으로써 이들이 지방청장 등 기관장으로부터 업무상 독립하여 납세자 권리보호 업무를 수행토록 하고 있다.

나. 납세자보호담당관(지방국세청, 세무서)

납세자보호담당관은 6개 지방국세청과 107개 세무서의 과장급 직위로 설치되어 있으며, 직위는 기관장 소속이지만 본청 납세자보호관의 직접 지휘를 받아

업무상 독립되어 있다.

주요 수행 업무는 납세자 고충민원 처리, 세무서 민원봉사실 운영, 세무조사 기간 연장 및 범위 확대에 대한 승인과 제한 업무, 과세전적부심사 및 이의신청 업무 등이다.

#### 다. 민원봉사실

신속한 민원처리 등 납세서비스 제공을 위해 전국 107개 세무서 납세자보호담당관 소속으로 설치되어 있으며, 세무서 지서에도 두고 있다. 특히 세무서 관할 면적이나 교통여건을 감안하여 원거리 납세자를 위한 55개 지역민원실과 납세자들의 일시적 서비스 수요를 충족하기 위해 납세자들이 많이 모이는 지역 행사장 등에 이동민원실을 설치하여 지역적 특성에 맞는 납세서비스를 제공하고 있다.

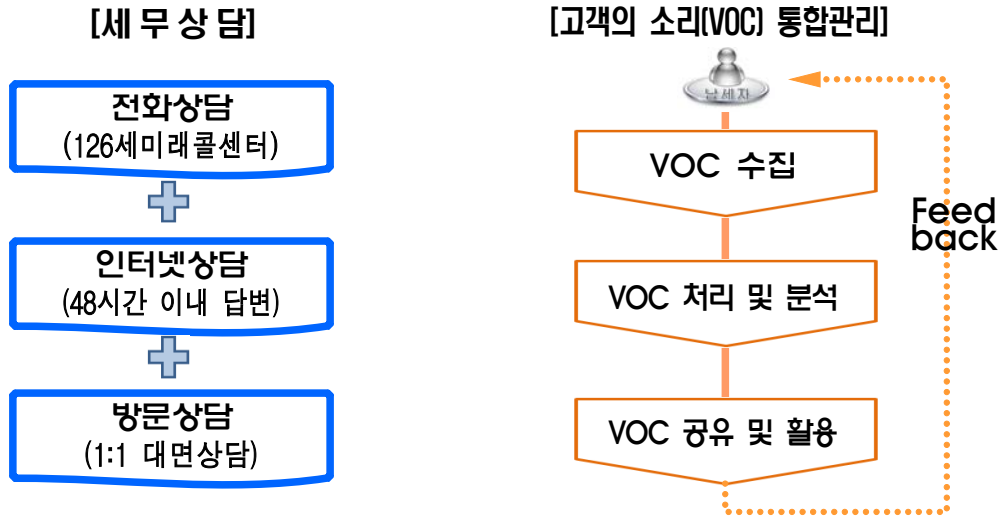
민원인은 가까운 민원봉사실을 방문하여 사업자등록, 민원증명 발급, 민원서류 접수 등의 업무를 One-stop으로 제공받을 수 있다.

#### 라. 고객만족센터

2001년 국세청 부속기관인 「전화세무상담센터」로 출발한 이래 지속적으로 기능과 규모가 확대되어 현재 근무인원 120명의 「고객만족센터」로 발전하여 왔으며 센터장은 세무서장급으로 임명하고 있다.

주요 수행 업무는 전화상담서비스, 인터넷 상담 질의에 대한 회신, 방문납세자 상담, 고객의 소리(VOC ; Voice of Customer) 통합관리시스템 운영 등이다.

[그림 2] 고객만족센터 기능 및 업무 흐름



### Ⅲ. 납세서비스 업무의 성과평가

납세자 권익보호와 납세편의 증진을 위해 구축한 조직 및 기구가 본연의 업무를 적절하고 효과적으로 수행하도록 유도하기 위해서는 조직의 성과를 공정하고 객관적으로 평가할 수 있는 체계가 정립되어야 한다.

국세청은 외부 국민의 시각에서 납세서비스 등 국세행정을 평가하는 ‘국세행정 신뢰도 평가’와 고위 관리자와 기관장의 내부 성과평가를 위한 ‘성과계약제’ 등 다양한 평가체계를 운영하고 있다.

#### 1. 납세자 신뢰도 평가

국민의 자발적 납세의무 이행을 세정 목표로 하는 국세청의 업무 특성상 ‘국세행정 신뢰도’가 세정의 성과를 정확하게 반영하는 지표라고 판단하여 국민이 바라보는 국세행정의 성과는 어떤 모습인지 냉정하게 평가받아 세정운영의 틀을 새롭게 마련하기 위해, 2008년 정부기관 최초로 「국세행정 신뢰도 평가」를 도입하였다. 국세청에서 ‘신뢰’를 중요하게 여기는 근거는 신뢰 확보가 전제되어야 납세순응도가 높아져 선진 납세문화가 정착될 수 있기 때문이다.

##### 가. 국세행정 신뢰 모형의 개발

국세행정 신뢰 모형 개발은 납세자 신뢰를 “전문성과 공정성, 청렴성을 바탕으로 납세자를 지향하는 국세청의 노력에 대한 납세자의 긍정적 기대”라고 정의하는 데서 시작하였다.

다음으로 국세청 내·외부 전문가 및 일반 납세자를 대상으로 인터뷰를 시행하였는데, 여기에는 대학교수, 법조인, 세무사 및 기업단체 관계자, 일반 국민과 기업의 회계·재무 담당자, 그리고 국세청 내 종사 직원들이 참여하였다.

이로부터 전문성, 공정성, 납세자지향성, 청렴성 등 주요 영향요인과 기관이미지, 기관미래기대, 납세순응도, 국민행복 가치창출 등 기관결과요인으로 구성된 이론과 현실을 결합한 「국세행정 신뢰 모형」을 개발하였다.

이러한 ‘국세행정 신뢰 모형’은 국세청의 고객인 납세자의 시각에서 국세행정 성과를 평가하고, 검증된 이론적 모형을 근거로 세정 현실을 반영하며, 납세서비스 등 세정의 전 분야를 계량적으로 평가하고, 신뢰도 변화에 따른 납세순응도와 기대수준 예측이 가능하며, 한정된 자원의 효율적 활용 및 변화 개혁과제의 우선순위를 결정하는 데 유용하다는 특징이 있다.

[그림 3] 국세행정 신뢰 모형



#### 나. 신뢰도 평가 진행

한국생산성본부 주관으로 평가를 진행하였으며, 복수의 유력 여론조사 기관이 동시에 설문조사를 수행하였다. 2008년을 시작으로 현재까지 3차에 걸쳐 평가를 실시하였으며, 매년 한 해 동안 국세행정을 경험한 6,000명에서 7,500명의 납세

자를 대상으로 설문조사를 진행하였다.

<표 1> 설문조사 진행

구분	설문 시기	설문 납세자 수
1차	2008년 3월	7,500명
2차	2008년 12월	7,100명
3차	2009년 10월	6,091명

#### 다. 신뢰도 평가 활용 및 기대 효과

신뢰도 평가 결과는 서비스 영역별, 해당 과제별 성과목표 및 추진전략을 수정하고 변화와 개혁의 우선순위를 결정하여 액션 플랜(Action Plan)을 수립하며 매년 시계열, 횡단면 신뢰도 평가를 통해 지속가능한 신뢰 기반을 구축하는 데 활용하는 한편, 신뢰도 평가를 신뢰도 평가 총괄 담당인 납세자보호관을 비롯하여 본청 관리자 및 소속 기관장의 내부 성과평가에 반영하고 있다.

이러한 신뢰도 평가는 부서별, 기관별 신뢰도 제고 경쟁을 통해 납세자 중심으로 일하는 문화를 창출하고, 지속가능한 신뢰확보는 납세순응으로 이어져 안정적 재정수입 확보에 기여할 것으로 기대된다.

#### 라. 만족도 평가와의 차이

‘신뢰도’란 상대방이 자신에게 영향을 미치는 행동을 함에 있어 최선을 다할 것이라고 믿는 정도를 의미하는 것으로, 사전에 가졌던 기대와 경험한 후에 느끼는 만족의 정도를 비교 평가하는 만족도와는 차이가 있으며, 국민에게 독점 서비스를 제공하고 국민의 경제적 이득을 감소시키는 국세청의 업무 특성상 만족도 평가보다 신뢰도 평가가 서비스 및 업무개선의 목적에 보다 적합하다고 보여진다.

마. 신뢰도 평가 결과

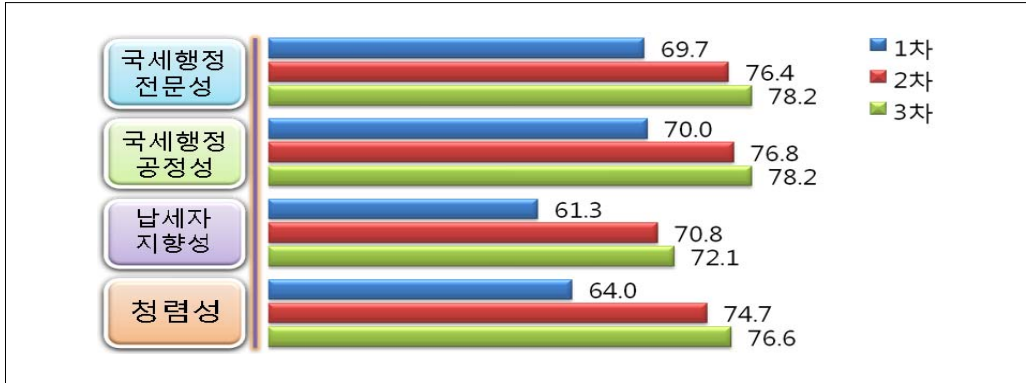
2008년 5월 최초로 실시한 국세행정 신뢰도 평가에서는 종합 신뢰도가 62.5점으로 ‘중간 정도의 신뢰’ 수준이었으나, 2차에서는 71.8점, 3차에서는 73.2점을 기록하여 ‘긍정적 신뢰’ 구간에 진입한 것으로 평가된다. 이는 국세청이 그간 역점을 기울여 온 ‘국세행정 변화방안’의 추진 등에 대하여 납세자가 긍정적으로 평가해 준 것으로 해석된다.

<표 2> 신뢰도 평가수준 진단표

점수 구간	신뢰 수준	비 고
0.0점~11.0점	매우 신뢰하지 않는다	
11.1점~55.5점	부정적으로 신뢰한다	
55.6점~66.6점	중간 정도 신뢰한다	최초 국세청 신뢰수준(62.5)
66.7점~88.8점	긍정적으로 신뢰한다	3차 국세청 신뢰수준(73.2점)
88.9점~100.0점	매우 신뢰한다	

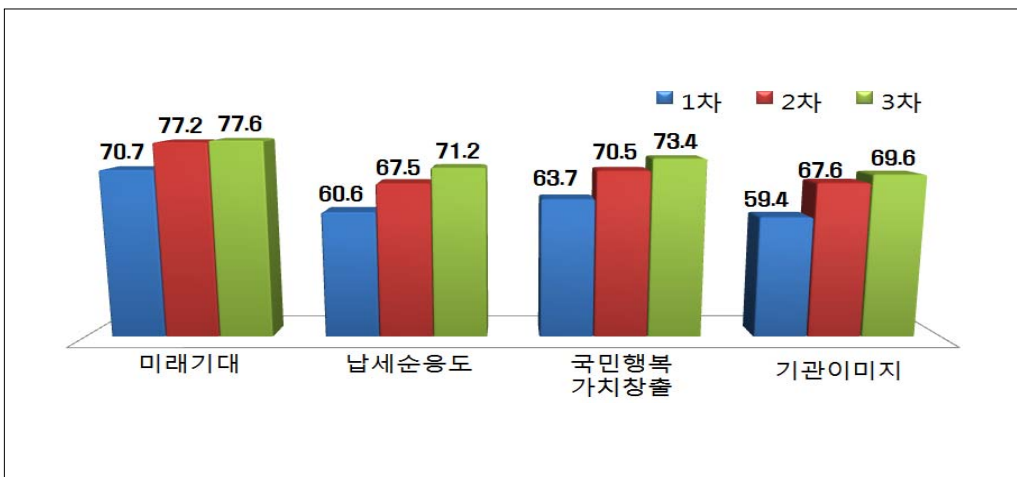
‘납세자 신뢰’에 영향을 미치는 국세행정 주요 요인 평가에서는 지속적으로 상승하는 모습을 보여주고 있다. 특히, 납세자 지향성과 청렴성이 획기적으로 개선되고 있어 고객중심 행정과 깨끗한 국세공무원상 정립을 위한 꾸준한 노력이 납세자들에게 인정받은 것으로 보여진다.

[그림 4] 국세행정 주요요인 신뢰도 평가 결과



납세자 신뢰가 영향을 끼치는 결과 요인 분석에서는 납세순응도와 국민행복 가치창출 점수가 꾸준히 상승하는 모습을 보여 납세자들은 납세의무를 과거보다 합리적으로 바라보고 있으며, 국민행복에 기여해 줄 것을 기대하고 있음을 보여 주고 있다.

[그림 5] 납세자 신뢰가 영향을 끼치는 결과요인 분석

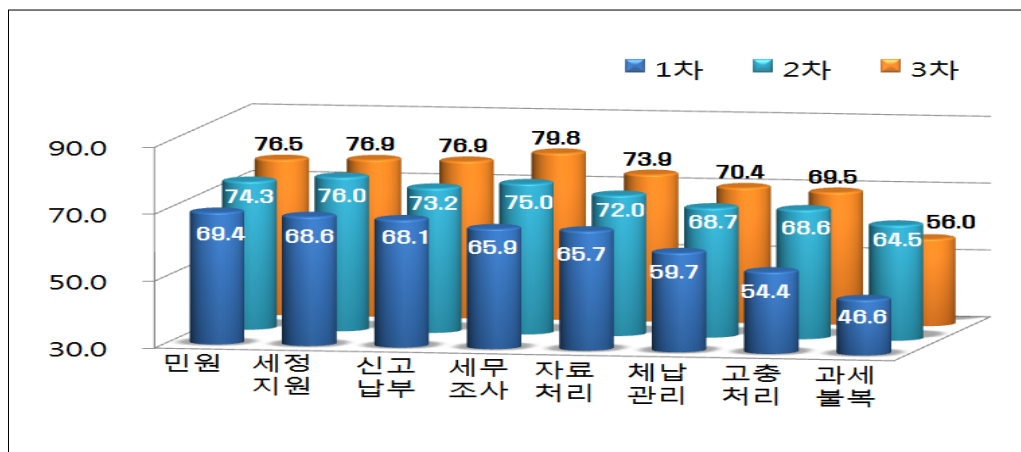


국세행정 주요 요인에 영향을 미치는 9개 하위요인 평가에서는 전산운영능력(81.3)과 세정전문지식(80.4), 세정의 정확성(78.4)이 높은 평가를 받은 반면, 납세협력비용(68.9), 납세자편의성(72.0), 납세자대응성(74.8)이 상대적으로 낮은 평가를 받았다.

신뢰에 영향을 미치는 24개 세부요인 평가에서는 전산 인프라 수준(82.4)과 국세공무원 청렴성(81.0)을 높은 등급으로 평가하였으며, 세법 체계의 이해편리성(66.1), 불평제기 접근성(66.8), 납세자 정신적 비용(67.1), 납세자 물리적 비용(71.3) 등은 다소 낮은 점수로 평가하여 제도 개선 또는 업무 효율화를 요구하고 있는 것으로 보여진다.

업무분야별 평가에서는 민원, 세정지원, 신고납부 및 세무조사 분야가 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있는 반면 과세불복 분야는 앞으로도 지속적인 업무개선이 요구되고 있는 것으로 보인다.

[그림 6] 업무분야별 신뢰도 평가 결과



## 2. 성과계약 제도

국세청은 당해연도에 설정한 성과목표에 따라 수행하는 주요 업무에 대해 성

과평가를 실시하고 그 결과를 성과보상 및 인사 등에 반영하고 있으며, 가장 대표적 평가체계가 「성과계약제」이다

#### 가. 성과계약제도의 의의

성과계약제도란 국세청 소속 국장, 과장 및 기관장 등 4급 이상 관리자급 공무원이 소관 업무와 관련한 당해연도의 성과목표를 설정하여 「성과계약」을 체결하고, 주요 업무 추진결과에 대해 평가받는 성과평가 체계를 말한다.

국세청장은 본청 국장, 지방국세청장 및 부속기관장과 계약을 체결하고, 지방국세청장은 소속 국장 및 세무서장과 성과목표에 대해 계약을 체결하게 되는데, 이러한 성과계약을 통해 조직의 목표와 소속 관리자의 성과목표 및 지표가 상하간 논리적으로 연계되며, 국세청장과 지방국세청장이 직접 계약 체결을 주도하므로 소속 관리자의 성과결과에 적극적인 관심을 가지게 되는 효과가 발생한다.

성과계약은 연초에 평가자와 일대일 면담을 통해 비전·가치를 공유하고, 성과지표의 적합성, 고객 관점 지표 개발 여부, 도전적 목표 설정 여부 등을 상호 확인하여 상호 합의를 바탕으로 체결을 하게 된다. 다음으로 6개월 단위로 성과를 평가하고 이를 누적 관리하여 향후 승진, 전보, 연봉 등에 반영하게 된다. 평가과정에서는 멘토링(mentoring)과 코칭(coaching)을 통해 피평가자 역량개발과 조직 성과 증진을 도모하게 된다.

성과계약 방법에 대해서는 관리자들의 수차례 토론, pilot 평가 등을 통해 미비점을 보완하면서 평가시스템을 관리자 스스로 합의하여 결정하게 함으로써 공정성과 수용성을 높였다.

#### 나. 납세서비스 조직의 성과계약

거의 모든 관리자의 성과계약에 ‘국세행정 신뢰도’를 평가항목으로 반영하여 신뢰도 평가의 중요성을 국세청 조직 전반에 인식시키고 민간기업과 같은 고객지향적 서비스 기관으로 탈바꿈하기 위해 노력하고 있다.

납세서비스 제공의 중추 부서인 본청 납세자보호관 및 고객만족센터장은 국세청장과, 지방국세청 납세자보호담당관은 지방국세청장과 성과계약을 체결하게 되는데 성과계약서의 주요 내용은 당해연도에 중점적으로 추진할 납세자 권익보호와 납세편의 증진에 대한 사항이다.

<표 3> 납세서비스 조직의 성과계약 주요 내용

납세자보호관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국세행정에 대한 납세자 신뢰도 제고</li> <li>· 126 稅美來콜센터 활성화를 통한 상담편의 제고</li> <li>· 서민의 경제활동 지원을 영세납세자 지원단 활성화</li> <li>· 성실한 납세이행을 지원할 수 있는 성실 납세풍토 조성</li> </ul>
고객만족센터장	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전화 및 인터넷 상담 수요의 원활한 해소와 상담만족도 제고</li> <li>· VOC통합관리시스템 운영 내실화</li> </ul>

## IV. 납세서비스 업무 감독 체계

업무평가 체계에도 불구하고 높은 수준의 서비스가 납세자에게 제공되고 있는지를 살피고 단속하기 위한 적절한 감독체계 마련도 필요한바 국세청은 일반적인 내부 감사 체계와 함께 VOC 시스템 운영의 활성화를 통해 외부 감시 효과도 달성하고 있다.

### 1. 내부 감사체계

국세청은 다른 정부기관과 마찬가지로 소속 공무원의 업무집행 적정성 점검 및 직무 감찰 등 세정 투명성 확보를 위해 ‘감사관’을 본청과 6개 지방국세청에 설치·운영하고 있다. 특히, 본청 감사관은 국세청의 관행이나 문화에 종속되지 않은 외부 전문가를 임기제로 임명함으로써 직무수행의 독립성을 강화하고 있다.

감사관의 주요 업무는 국세청 및 소속기관에 대한 업무감사, 소속 공무원에 대한 비위사항의 조사·처리 및 복무자세 전반에 대한 감독 등이다. 따라서 납세서비스를 비롯한 국세행정 전반에 대한 감사를 통해 국세행정 운영상의 문제점에 대한 개선방안을 마련하고 위법·부당한 처분 등의 시정을 수행하고 있다. 감사 결과의 시정이나 개선이 필요한 사항은 주무 부서에서 재검토 후 개선 등을 하고 있으며, 위법·부당한 처분 및 비위 등 관련 공무원에 대해 징계, 경고, 주의 등 신분상 조치를 하고 있다.

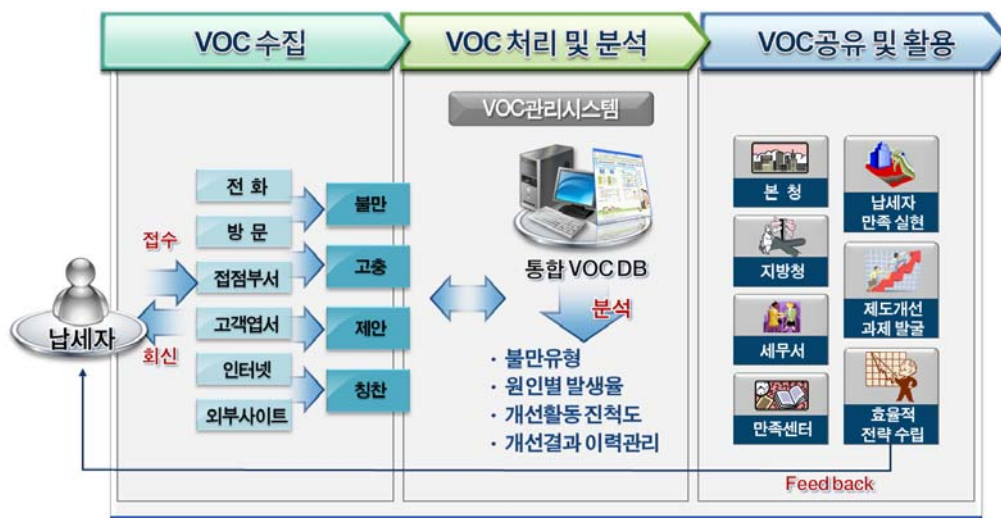
### 2. 납세자에 의한 외부 감시체계

국세청은 국민의 불만·고충·건의 등 다양한 고객의 소리를 경청하고 세정발전의 소중한 자산으로 활용하기 위해 2008년 7월부터 VOC통합관리시스템을 구

축·운영중이다.

고객만족센터에서 관리하고 있는 VOC통합관리시스템에 납세자가 행정서비스에 대한 불평 및 불만을 제기할 경우 처리 담당부서와 담당자를 지정하여 신속히 처리하고 고객에게 통보한 후 고객의 불만은 Data Base로 구축하여 누적관리하고 전파하여 제도 개선 및 직원 행태의 변화를 유도하고 있다. 이를 통해 행정의 수요자인 납세자에 의한 국세행정 감시 효과를 달성하고 있는 것으로 볼 수 있다.

[그림 7] VOC 업무 상세 흐름도



한편, 국세공무원의 직무상 비위신고를 감사관이 직접 접수하여 처리하는 감사관 핫라인(Hot-Line)을 2009년 12월에 개설하여 운영하고 있다. 핫라인은 직무와 관련한 금품·향응수수, 국고금 횡령 등 국세공무원의 비위사실을 알고 있는 납세자나 일반국민이 인터넷, 전화, FAX, 이메일 등 다양한 방법으로 편리하게 제보할 수 있도록 하였고, 국세공무원 스스로도 직무를 수행하는 과정에서 비위 정보를 알게 된 경우 감사관에게 직보할 수 있도록 내부통신망에 제보창구를 설치하여 운영하고 있다.

## V. 맺음말

오늘날 행정환경의 급격한 변화는 권위적인 징수기관이 아닌 국민들의 납세의 무 이행을 지원하는 서비스 기관으로의 국세청의 모습을 원하고 있다. 또한 한정된 인력과 예산으로 경제발전과 복지를 위한 재정수입을 원활히 확보하기를 원하고 있다.

국세청은 고객 중심의 납세서비스 기관으로 거듭나기 위해 납세자 권익보호와 납세편의 증진 측면 등에서 많은 변화와 성과를 거두어 왔으며 앞으로도 이러한 노력은 계속될 것이다. 이에 납세서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 틀(frame)인 효율적 조직 체계 구축 역시 뒷받침되어야 할 것이다.

서비스 조직 구성원들의 행태를 변화시키고 납세자 중심 문화를 정착시키기 위해서는 국민의 관점에서 평가한 국세행정 신뢰도를 국세행정 변화방안 추진성과의 주요 지표로 계속 활용해 나가는 한편, 관리자의 업무 성과평가에 반영해 나감으로써 성과와 경쟁의 문화가 조직 내 뿌리내리도록 관리할 계획이다. 국세행정 신뢰도 평가 및 분석결과를 토대로 납세자의 기대와 니즈(Needs)에 더욱 귀 기울이는 고객지향 세정을 펼쳐 나감으로써 국민이 신뢰하는 선진일류 국세청이 될 수 있도록 노력해 나갈 것이다.

또한 고객의 소리(VOC) 관리시스템 역시 지속적으로 발전시키고 활성화하여 납세자의 불평·불만 등을 신속하고 책임 있게 처리함은 물론 체계적으로 분석·활용하여 고객의 기대에 부합하도록 세정개선을 지속적으로 추진하고, VOC 시스템 이용 확대를 위한 대 납세자 홍보도 강화해 나갈 계획이다.