

월간  
**재정포럼** 2월호

MONTHLY PUBLIC FINANCE FORUM / 2012년 2월호 제188호

- 현안분석** • • 공공기관 고객만족도 점수의 상승요인 분석/ 김지영  
• 환경 변화에 대응하는 국세행정 방향/ 박명호
- 정책흐름** • • 2011년 국세징수 실적 외
- 재정통계** • • 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모 외

CONTENTS

MONTHLY PUBLIC FINANCE FORUM

**권두칼럼**

02 양질의 일자리 창출, 그 진단과 처방 · 송대희

**현안분석**

08 공공기관 고객만족도 점수의 상승요인 분석 · 김지영

26 환경 변화에 대응하는 국세행정 방향 · 박명호

**KIPF 논문공모 수상작**

40 공공기관의 분류에 따른 서비스품질요인의 중요도에 관한 연구  
· 최혜선/송혜진/이두리

**정책흐름**

62 2011년 국세징수 실적

64 경기둔화에 대응하여 공공기관 투자계획 조기집행

66 세법 시행령 국무회의 의결

68 2012년 세법 시행규칙 개정

72 2012년도 공기업 · 준정부기관 예산집행지침 확정

81 세무조사, 어느 때보다 공정 · 투명해진다

**재정통계**

86 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모 외

**이슈 & 포커스**

112 조세연구 “자본이득 과세 강화로 복지재원 확충” 외



## 양질의 일자리 창출, 그 진단과 처방



송대희  
전 한국조세연구원 원장

최근 우리 사회의 최우선 과제는 일자리 창출, 그것도 양질의 일자리 창출이다. 바람직한 신규 일자리 창출은 한국만의 문제는 아니다. 미국을 비롯한 선진국은 우리보다 더 심각하다. 오죽하면 미국경제의 상징과 같은 월가 점령 시위(occupy wall street)가 아직도 계속되고 있겠는가? 청년실업에 관한 공식적인 통계를 보면 유럽과 미국이 한국보다 훨씬 더 심각하다. 15~24세 청년층의 실업률은 한국이 9.8%인 데 비하여, 미국 18.4%, 영국 19.1%, 프랑스 22.5%이다. 이와 같이 한국을 포함한 대부분의 선진국에서 양질의 일자리가 창출되지 않고 있는 것은 무엇 때문인가?

### 일자리가 창출되지 않는 네 가지 요인

첫째, 단기적 요인은 2008년에 찾아 온 세계 경제위기로 인한 저성장 때문이다. 2011년 우리나라 경제성장률은 당초 기대보다 낮은 3.7%였고 2012년에는 더 낮은 저성장의 어려움이 지속될 전망이다. 세계 경제위기는 당분간 지속될 조짐이 농후하다. 특히 유럽의 경제위기는 국가재정 부실화라는 구조적 문제이어서 쉽게 치유되지 않을 것이다. 하지만 과거에도 그러했듯이 시간이 좀 더 걸릴 뿐 결국은 2008년에 시작된 불경기는 회복될 것이다. 그러나 당분간 세계 경제위기가 일자리 창출에 어두운 그림자를 드리우게 될 것이다.

둘째, 우리나라 일자리가 만족스럽게 증가하지 않는 보다 근본적인 요인은 중국, 인도 등 신흥개발도상국의 추격이다. 중국 등으로부터의 값싼 제품이 대량으로 수입되어 기존의 일자리가 줄어들고 있기 때문이다. 미국과 유럽 선진국의 제조업 일자리도 같은 이유로 줄어들고 있다. 수입에 의한 국내 일자리 감축은 저급 기술 제조업에서 중·고급 제조업으로 옮겨 가고 있다. 이미 한국의 조선 철강업은 중국 등 신흥국의 추격을 받고 있다. 최종소비재는 물론 중간부품 부문에서도 국내 기업들은 값싼 해외 부품을 수입하는 비중이 늘어나고 있다. 그렇다고 수입을 막을 수 없다. 수입통제는 여러 가지 부작용

을 발생시키게 된다. 제품시장에서 신흥개발도상국의 추격은 계속될 것이다. 우리도 그렇게 선진국을 추격해 왔고 지금도 하고 있다. 신흥국의 추격에 의한 우리나라 일자리 압박은 앞으로도 계속될 것이다.

셋째, 우리나라의 많은 기업들이 신흥개발도상국으로 떠나가기 때문이다. 새로운 공장을 지어도 해외에서 짓는다. 그래서 국내 일자리가 만족스럽게 증가하지 못하고 있다. 한국의 기업들이 생산단가가 싼 해외로 떠나는 것은 국제경쟁에서 살아남기 위해서이다. 지금까지는 노동집약적인 저급 기술수준의 제조업이 한국을 떠났다. 앞으로는 기업의 경쟁력 향상을 위하여 중고급 기술 제조업도 점차 떠날 것이고 서비스업도 떠날 것이다. IT기술을 매개로 하여 미국의 콜센터 등 많은 서비스 일자리가 인도 등 후진국으로 떠나는 최근의 추세는 한국에게도 남의 일이 아니다.

넷째, 양질의 일자리가 창출되지 않고 있는 이유는 새로운 기술발전에 의한 고급 일자리 창출이 지지부진하기 때문이다. 기존 제조업의 일자리는 줄어든 반면, 신기술로 운영되는 새로운 제조업과 서비스업이 등장하지 못하고 있는 것이 문제다. 우리나라의 금융, 통신, 의료, 교육, 관광 등 서비스 부문의 기술발전이 이루어지면 많은 양질의 일자리가 창출될 수 있다. 대부분의 선진국에서는 서비스 부문에서 양질의 일자리가 창출되고 있다. 선진국에서는 서비스 부문의 혁신이 이루어지고 있기 때문이다. 우리나라 서비스 부문의 생산성은 미국에 비해서 40%밖에 되지 않는다. 생산성이 낮으니 일자리가 늘어나도 저임의 부실한 일자리만 늘어나고 있는 것이다.

### 양질의 일자리 창출의 장단기적 대응

양질의 일자리를 창출을 위한 정책대응은 단기적 대응과 중장기적 대응으로 나눌 수 있다.

비교적 단기적 대응책이란 세계적 경제위기에 대한 정책대응이다. 세계적 경제위기로 하루 아침에 실업이 늘어났다. 이것은 전 세계적인 현상이기 때문에 우리나라도 예외가 될 수 없다. 사실 2008년 세계 경제위기에 대응한 긴급 금융재정정책 대응 면에서는 한국이 OECD국가 중 모범을 보였다. 신속했고 효과도 좋았다. 2009년 거의 모든 OECD국가들이 마이너스 성장을 했을 때 한국만은 플러스 성장이었어서 경제위기 대응 모범국가로 평가받았다. 그러나 이런 단기적 대응책으로는 근본적 문제해결이 안된다.

양질의 일자리 창출의 근본적 대책은 중장기적인 대응책이 더 중요하다. 왜냐

.....  
 선진국에서는 서비스 부문의 혁신이 이루어지고 있기 때문이다. 우리나라 서비스 부문의 생산성은 미국에 비해서 40%밖에 되지 않는다. 생산성이 낮으니 일자리가 늘어나도 저임의 부실한 일자리만 늘어나고 있는 것이다.  
 .....

.....  
 양질의 일자리  
 창출의 근본적 대책은  
 중장기적인 대응책이  
 더 중요하다. 양질의  
 일자리 문제는 오래전부터  
 축적되어온 구조적  
 문제이기 때문이다.  
 .....

하면 양질의 일자리 문제는 오래전부터 축적되어 온 구조적 문제이기 때문이다. 양질의 일자리 창출의 성공법을 생각해보자.

첫째, 자체적인 신기술 개발 없이는 안 된다. 제조업이나 서비스업 모두 신기술의 개발로 새로운 고부가가치 일자리가 만들어지는 것이 최선이다. 물론 신기술 개발이 쉽지는 않다. 우리나라 대기업의 산업기술개발은 나름대로 잘 하고 있다고 본다. 정부가 크게 도와주지 않아도 자체적인 힘으로 산업기술을 개발할 수 있는 것이 한국의 다국적기업들이다. 문제는 중소기업의 기술진흥이다. 여기에는 정부의 역할이 필요하다. 우수한 인적자원이 있음에도 한국 중소기업의 기술경쟁력은 아직 약하다. 산업 기술면에서 신흥국이 추격하는 만큼 우리는 계속 앞서 나가야 한다. 우리의 기술이 계속 앞서가면 고성장하는 신흥국과의 윈윈관계가 형성되어 경제성장에 더욱 가속도가 붙고 양질의 일자리가 지속적으로 창출될 것이다.

둘째, 서비스 산업의 선진화 없이는 안 된다. 서비스 산업의 낮은 생산성을 끌어 올려야 한다. 서비스 산업의 생산성 향상은 제조업의 생산성 향상으로 연결되어 한국의 산업 전체가 선진화된다. 그렇다면 한국 서비스산업의 선진화를 어떻게 이룰 것인가? 규제완화와 경쟁촉진과 서비스기술 향상이 필요하다. 서비스산업의 선진화는 오래 전부터 문제를 인식하고 관련법까지 만들었지만 기득권을 지키려는 이익집단의 반발로 정책추진의 동력이 상실된 상태이다. 지난 20여 년간 한국 제조업의 일자리는 계속 감소되어 왔고 서비스업의 일자리는 계속 증가되어 왔으나 양질의 일자리가 적다는 점이 문제의 핵심이다. 선진국에서도 제조업 일자리는 감소하고 서비스부문의 일자리가 계속 늘어나는 것은 동일한 현상이다. 그러나 선진국에서 증가하는 서비스업의 일자리는 대체로 양질의 일자리들이다. 아시아의 홍콩과 싱가포르에서도 지난 20여 년간 제조업 일자리를 절반으로 축소되었으나 서비스업의 일자리는 2~3배씩 증가하였다. 유럽의 고소득국가인 네덜란드, 룩셈부르크, 스위스 등에서도 제조업 일자리는 줄어들고 있으나 양질의 서비스업 일자리가 충분히 증가하여 지금도 고소득을 향유하며 살고 있다.

셋째, 외국인 투자를 더 과감하게 수용해야 한다. 금융, 교육, 의료, 관광, 법률서비스 등 많은 서비스 산업을 더 개방하면 많은 외국인 투자자들이 한국에서 그들의 기업을 운영하게 될 것이다. 세계화로 인한 기업의 국경이동은 선진국-후진국 간에도 이루어지지만 선진국-선진국 간에도 많이 이루어지고 있다. 다국적 선도기업들은 기업환경이 좋은 곳이면 어디든지 이동하고 있다.

국내 서비스 산업에 대한 외국인 투자(FDI)로 인한 고용은 전체 고용의 4%로써 OECD 평균인 10%의 절반도 안된다. 인구 700만명의 홍콩에서도 약 6,500개의 외국기업들이 홍콩인들에게 일자리를 만들어 주고 있다. 외국기업들은 자기 돈으로 국내에서 사무실과 공장을 운영하면서 국내인에게 일자리를 제공해주고 있는 것이다.

넷째, 고소득국가에 걸맞는 양질의 일자리를 창출하려면 산업 구조조정이 반드시 필요하다. 산업 구조조정은 저생산성 산업을 포기하고 고생산성 산업으로 자본과 고용이 옮겨가는 것을 말한다. 산업 구조조정은 기득권 포기를 수반하기 때문에 결코 쉬운 일이 아니다. 이제 한국은 선진국 문턱에서 또 한번의 산업 구조조정을 추진해야 한다. 전술한 바와 같이 제조업도 대기업이든 중소기업이든 더욱 기술집약화 되지 않으면 안 된다. 신흥국들의 추격을 견디는 방법은 국내산업 보호가 아니라 산업구조 선진화를 위한 산업 구조조정이다. 특히 저생산성의 중소기업과 농업의 산업 구조조정은 힘들어도 하지 않을 수 없는 시대가 되었다.

고소득국가이면서 지속적 기술개발, 서비스산업의 선진화, 과감한 대외개방 그리고 산업 구조조정 등 앞서 지적한 네 가지 처방에 성공하여 활력 있는 경제 성장을 지속하고 있는 선진국의 사례도 많다. 아시아의 싱가포르, 홍콩, 그리고 유럽의 네덜란드, 스위스, 룩셈부르크 등이다. 룩셈부르크는 한 때 철강산업 강국이었으나 지금은 금융산업 강국으로 변신하는 데 성공하였다. 네덜란드에서는 지난 20년간 제조업 고용인력은 20% 정도 감축되었으나 금융, 물류, 비즈니스 등 서비스 부문의 일자리가 대폭 증가하여 활기찬 성장이 지속되고 있다. 비교적 제조업이 강한 스위스도 20년 전에 비하여 제조업 고용인력이 20% 정도 감축되었으나 금융, 관광 등 서비스 부문의 고용이 대폭 증가하여 활기찬 성장을 계속하고 있다. 이들 국가의 지난 20년간 평균 GDP성장률은 OECD 평균성장률보다 높았다. 그리고 2010년 현재 1인당 GDP는 룩셈부르크 10만 9천달러, 네덜란드 4만 7천달러, 스위스 6만 7천달러로 고소득 상위 선진국들이다. 지금 한국경제는 어디로 가고 있는가? **KIP**

.....  
 고소득국가이면서  
 지속적 기술개발,  
 서비스산업의 선진화,  
 과감한 대외개방 그리고  
 산업 구조조정 등으로  
 활력 있는 경제성장을  
 지속하고 있는 선진국의  
 사례도 많다.  
 .....

\*이 원고는 필자 개인의 의견으로서 본지의 편집방향과 일치하지 않을 수도 있습니다.



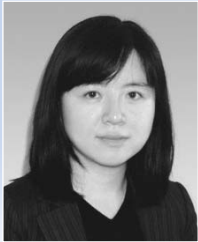
# | 현안분석 |

- 공공기관 고객만족도 점수의 상승요인 분석  
김지영 · 한국조세연구원 부연구위원
- 환경 변화에 대응하는 국세행정 방향  
박명호 · 한국조세연구원 연구위원

---

\* 이 원고는 필자 개인의 의견으로서 한국조세연구원의 공식견해를 나타내는 것은 아닙니다. (편집자 주)

# 공공기관 고객만족도 점수의 상승요인 분석



김지영  
한국조세연구원 부연구위원(jykim@kipf.re.kr)

공공기관 고객만족도조사는 공공기관의 재화 또는 서비스를 직접적으로 사용한 개인 또는 법인이 느끼는 만족도를 설문을 통하여 수치화하는 조사이다.

## I. 서론

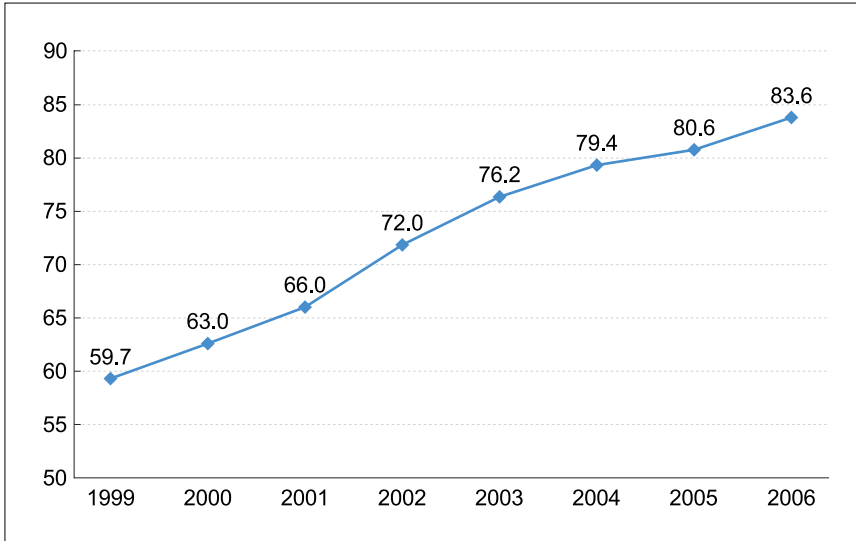
공공기관 고객만족도조사는 공공기관의 재화 또는 서비스를 직접적으로 사용한 개인 또는 법인이 느끼는 만족도를 설문을 통하여 수치화하는 조사이다. 1999년에 당시 정부투자기관을 대상으로 처음 실시되었으며, 2004년에는 정부산하기관까지 확대되어 지금까지 시행되고 있다. 2007년 ‘공공기관의운영에관한법률’이 공포되면서, 공공기관의 고객만족경영을 제고한다는 목적으로 공기업과 준정부기관 모두를 대상으로 하는 통합 고객만족도조사로 개편함과 동시에 고객만족도 점수를 경영실적평가에 포함시키기 시작하였다.

1999년부터 2006년까지 공기업의 고객만족도는 국가고객만족지수(National Customer Satisfaction Index, NCSI)에 기초하여 산출되었는데, NCSI는 기본적으로 재화나 서비스를 판매하는 민간기업의 고객만족도를 산출하기 위하여 개발된 모형이다. 따라서 초창기의 공기업 고객만족도조사는 민간 부문에서 사용되는 고객만족도 개념을 공공부문에 그대로 차용한 것이라고 볼 수 있다. 단, 2004년부터 시행된 준정부기관 고객만족도조사는 기관의 사업 성격이 민간기업과 다르기 때문에 사회적 책임성을 고려할 수 있는 별도의 모형을 적용하였다.

[그림 1]에는 1999년부터 2006년까지 NCSI모형을 통하여 고객만족도조사를 시행한 공기업들의 평균 고객만족도 점수 추이를 나타내었다. 조사 첫 해인 1999년에 59.7점이던 평균점수는 매년 3~4점씩 가파르게 상승하여 2006년에

는 평균 83.6점을 기록하였다.

[그림 1] 공기업 고객만족도 점수 변화(1999~2006년)

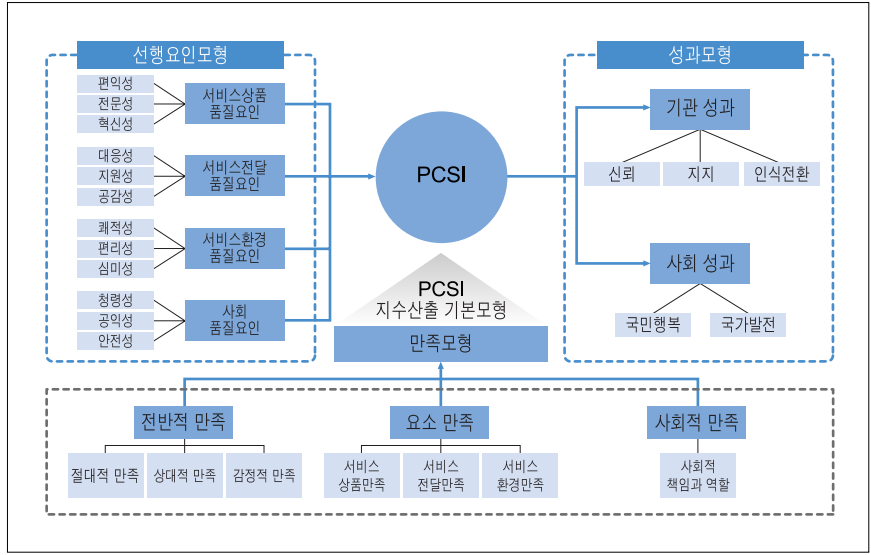


공기업과 준정부기관에 대한 고객만족도조사를 통합적으로 운영하기 위하여 PCSI가 개발되었다.

‘공공기관의운영에관한법률’이 제정됨에 따라 공기업과 준정부기관에 대한 고객만족도조사를 통합적으로 운영하기 위하여, PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)가 개발되었다. 구체적인 조사방법을 [그림2]에 정리하였다. PCSI모형은 선행요인모형, 성과모형, 만족모형으로 구성되어 있는데, 고객만족도 점수는 만족모형만을 바탕으로 하여 계산된다. 만족모형의 하위 범주인 전반적 만족, 요소 만족, 사회적 만족에 임의의 가중치를 50%, 30%, 20%씩 부여하여 전체 고객만족도 점수를 산출하는 방식이다.

PCSI모델이 도입된 이후의 고객만족도 점수를 살펴보면, 평균 고객만족도는 지속적으로 상승할 뿐만 아니라 절대적으로 매우 높은 수치임을 알 수 있다.

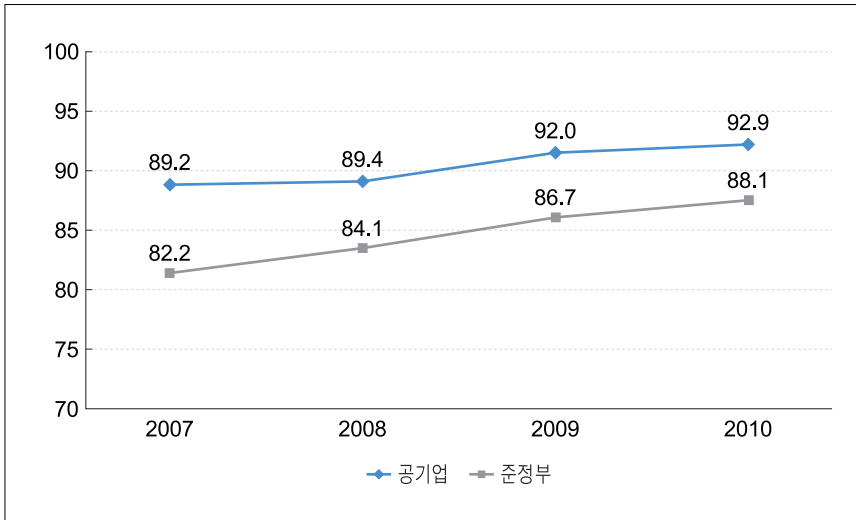
[그림 2] PCSI 모델



조사방식은 크게 네 단계로 구성된다. 첫 번째 단계에서는 기술평가위원회 점수와 고객만족도조사에 참여하는 공공기관 점수를 바탕으로 기본설계 사업자와 조사주관 사업체를 선정한다. 두 번째 단계로, 기본설계 사업자가 공공기관과 협의하여 기관의 사업 성격 등을 고려하여 설문지를 구성한다. 세 번째 단계에서는 공공기관이 해당 연도의 고객 리스트를 조사주관 사업체에 제출한다. 네 번째 단계에서 조사주관 사업자가 실사업체를 관리하여 설문작업을 시행하고 결과를 정리하여 기획재정부에 제출하게 된다.

PCSI모델이 도입된 이후의 고객만족도 점수를 살펴보면, 평균 고객만족도는 지속적으로 상승할 뿐만 아니라 절대적으로 매우 높은 수치임을 알 수 있다. 심지어 한국가스공사의 2010년 고객만족도 점수는 99.2점, 한국전력공사의 2010년 고객만족도 점수는 98.2점에 달한다. 공공기관의 고객만족도 점수가 이처럼 높아지면서, 국민들이 실질적으로 체감하는 만족도와는 다소 괴리가 존재할 수 있다는 우려도 제기되고 있다.

[그림 3] 공기업·준정부기관 고객만족도 조사결과(2007~2010년)



문제는 공공기관의 고객만족도 점수가 실제 고객들이 느끼는 만족도를 제대로 반영하고 있는가, 신뢰도 있는 조사가 이루어지고 있는가 하는 점이다.

공공기관 고객만족도 점수가 과도하게 높아지는 원인에 대해서는 다양한 가설이 제기되어 왔다. 그러나 그에 대한 분석은 제대로 이루어지지 않은 채, 여전히 많은 가설만이 주장되고 있을 뿐이다. 여기에서는 PCSI모델 도입 이후를 대상으로, 공공기관 고객만족도 점수의 결정요인을 분석하고자 한다. 조사방법상의 제도적 요인들과 기관별 특성이 고객만족도 점수에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 이를 바탕으로 공공기관 고객만족도조사가 가지고 있는 문제점을 도출할 것이다.

## II. 공공기관 고객만족도 점수 결정요인

### 1. 왜 높은 고객만족도 점수가 문제가 되는가?

고객만족도 점수가 상승하는 것 자체는 아무런 문제가 되지 않는다. 오히려 재화와 서비스의 품질을 높이는 고객만족경영의 실천을 통하여 공공기관을 이용하는 실제 고객들의 만족도가 높아지는 것은 바람직한 현상이다. 문제는 공공기관의 고객만족도 점수가 실제 고객들이 느끼는 만족도를 제대로 반영하고 있는가, 신뢰도 있는 조사가 이루어지고 있는가 하는 점이다. 공공기관은 경영

공공기관이 조사 결과에 개입할 수 있는 제도적인 요인들로 인하여 공공기관 고객만족도조사가 실제 만족도에 비하여 높게 산출된다는 비판에 대응하여 다양한 제도개선이 이루어져 왔다.

실적평가에 매우 민감하게 반응한다. 고객만족도 점수가 경영실적평가에 반영되면서 공공기관이 고객만족도 점수를 관리할 필요성이 높아졌고, 공기업 가운데 고객만족도를 높이기 위하여 바람직하지 못한 행동을 하는 경우도 발생하였다. 몇 년 전 한국도로공사에서 고객만족도조사 시기에 직원들을 동원하여 조사에 응답하도록 하여 문제가 된 사건이 대표적인 예이다. 평균 70~80점대에서 유지되는 민간기업의 고객만족도 점수와 확연히 비교되는 높은 평균 점수 역시 공공기관 고객만족도에 대한 신뢰도를 저해하고 있다.

## 도로공사 고객만족 설문 조작 의혹

“직원 동원 허위 응답… 경영평가 1위 받아 전 직원 성과급”

<p><b>청렴위, 경찰수사 의뢰</b></p> <p>국가청렴위원회는 11일 “한국도로공사의 경영평가와 관련해 비리 신고가 접수돼 조사한 결과 문제가 많다고 판단해 5일 전원회의 의결을 거쳐 경찰에 수사를 의뢰했다”고 밝혔다.</p> <p>청렴위에 접수된 도로공사의 비리 의혹은 경영평가 항목 가운데 하</p>	<p>나인 고객만족 설문조사에 직원들을 조직적으로 동원했다는 것이다. 도로공사가 직원들에게 △설문조사기관 직원들이 고속도로 휴게소에 나타나면 신속히 출동해 일반 이용객인 것처럼 조사원들에게 접근해 설문조사에 응하고 △설문지에는 자신의 이름과 연락처가 아닌 친구나 친척의 것을 대신 쓰고 말을 맞추라는 이메일을 보냈다는 내</p>	<p>용인 것으로 알려졌다. 도로공사는 6월 발표된 지난해 고객만족도 설문조사에서 2005년보다 9점이 오른 83점을 받았고 전체 경영평가 1위를 차지해 전 직원이 500%의 성과금을 받았다. 도로공사 관계자는 “사실 관계를 확인 중이며 자체 조사를 한 뒤 대응하겠다”고 말했다.</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">이성록 기자 myzodan@donga.com</p>
---	---	---

자료: 동아일보, 2008년 11월 12일

공공기관이 조사 결과에 개입할 수 있는 제도적인 요인들로 인하여 공공기관 고객만족도조사가 실제 만족도에 비하여 높게 산출된다는 비판에 대응하여 다양한 제도개선이 이루어져 왔다. 기존에는 하나의 사업체가 기본설계와 조사주관을 담당하였으나, 2009년부터 기본설계 사업체와 조사주관 사업체를 분리하였다. 사업체 선정 시 공공기관의 평가점수 비중도 100%에서 70%로 낮추었다. 모집단의 대표성과 공정성을 확보하기 위한 노력도 이루어졌다. 기존에는 공공기관이 조사업체에게 직접 고객 목록을 제출하였으나, 2009년부터는 공공기관 감사부서 점검과 기관장 확인이 이루어진 이후 기획재정부를 통하여 조사업체에 전달되고 있다.

그러나 실제로 공공기관이 고객만족도조사에 개입할 여지는 여전히 존재한다. 첫째, 현행 제도상 기본설계자 사업체와 조사주관 사업체, 실사업체 모두

공공기관의 평가 중심으로 선정될 수밖에 없다. 2009년부터 기술평가위원회의 평가점수가 포함되기 시작하였지만, 그 비중은 30%로 높지 않다. 사업체들은 공공기관의 점수에 의하여 낙찰 여부가 결정되고 사업체 선정은 매년 이루어지기 때문에, 사업체와 공공기관 간에 유착 관계가 형성될 가능성이 있다. 공공기관은 객관적인 조사를 시행하는 사업체보다, 기관과 긴밀한 관계를 유지하는 사업체를 선호할 유인을 가질 수 있다. 사업체는 설문지를 기관에 유리하게 변경한다거나, 설문 응답 고객과의 대면에서 기관에 유리한 응답을 유도하는 등 설문 결과에 영향을 미치는 경로가 다양하게 존재한다.

둘째, 설문조사의 표본집단을 추출하기 위한 모집단을 조작할 가능성이 있다. 조사기관은 모집단이 되는 고객 목록을 공공기관으로부터 제출받을 수밖에 없다. 따라서 공공기관은 만족도가 낮을 것으로 판단되는 고객을 목록에서 제거하거나, 모집단 중 일부를 취사선택하여 제출할 유인을 가진다. 2008년까지는 모집단의 규모가 큰 기관은 표본 수의 일정 배수에 해당하는 고객 목록을 임의로 추출하여 제출하도록 하였기 때문에 모집단 조작의 문제가 더욱 컸던 것으로 보인다. 이러한 문제를 개선하기 위하여 2009년부터는 전수 고객 목록을 제출하고 있으나, 이 역시 엄밀하게 검토하는 것은 현실적으로 어려운 일이다.

공공기관의 고객만족도 점수가 민간과 달리 90점을 상회하는 수준으로 끊임없이 상승하는 원인에 대해서는 다양한 지적이 존재한다.

## 2. 다양한 가설

공공기관의 고객만족도 점수가 민간과 달리 90점을 상회하는 수준으로 끊임없이 상승하는 원인에 대해서는 다양한 지적이 존재한다. 실증분석에 앞서, 고객만족도 점수 상승요인으로 흔히 제기되는 문제점들을 살펴보도록 하겠다.

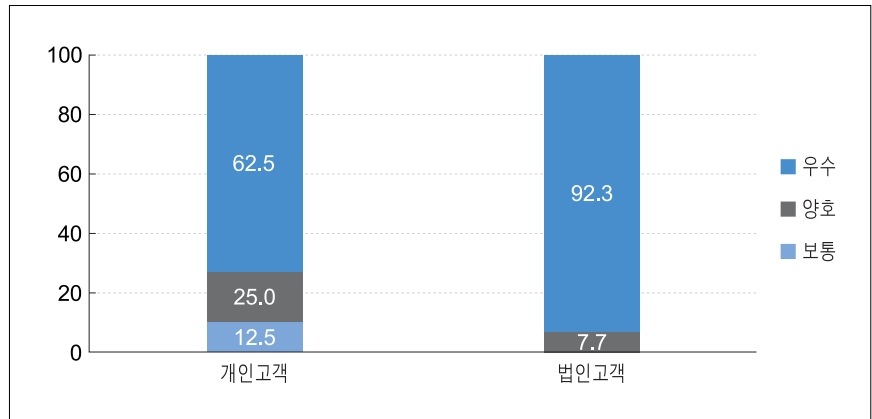
### 가. 법인고객이 많을수록 점수가 높아진다

고객만족도 점수가 높은 기관들은 사업이 법인고객을 주요 고객으로 삼고 있는 기관들이라는 주장이다. 법인고객들은 공공기관의 고객으로 명명되기는 하지만, 실제로 공공기관의 수주를 받아 사업을 진행하는 등 계약관계에서 공공기관에게 종속되어 있는 입장을 가지고 있는 경우가 많다. 이런 경우 법인고객은 공공기관과의 관계를 적절하게 유지하기 위하여 고객만족도를 실제보다 높게 응답하게 된다는 것이다. 따라서 법인고객 비중이 높은 공공기관은 그렇지 않은 기관보다 고객만족도가 높아지며, 실제 만족도보다도 과대하게 추정된다는 주장이다.

법인고객 유형인 기관이 전체적으로 점수 등급이 높으며 우수 등급의 비중 역시 높다.

[그림 4]는 이러한 주장을 뒷받침하고 있다. 고객유형은 전체 고객 가운데 차지하는 비중이 50% 이상인 고객으로 정의하였다. 전체 고객 중 개인고객의 비중이 50% 이상인 기관은 개인고객 유형, 법인고객 비중이 50% 이상인 기관은 법인고객 유형이다. 법인고객 유형인 기관이 전체적으로 점수 등급이 높으며 우수 등급의 비중 역시 높다.

[그림 4] 고객유형에 따른 고객만족도 결과 분포



주: 우수는 90점 이상, 양호는 85점 이상, 보통은 80점 이상, 미흡은 80점 미만

#### 나. 현장조사가 이루어질수록 점수가 높아진다

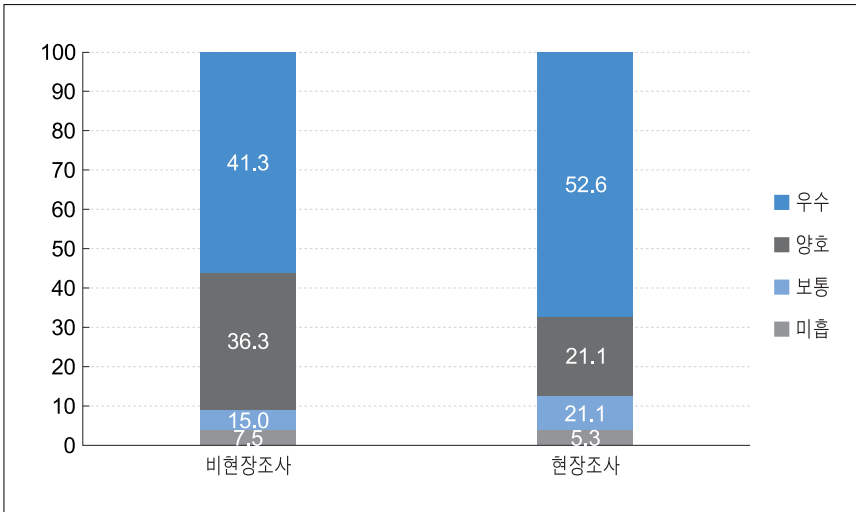
대부분의 공공기관은 해당 연도의 고객 목록을 제출하여 이를 바탕으로 표본집단을 추출하지만, 많은 수의 고객이 짧은 시간동안 서비스를 이용하는 성격의 사업은 고객의 목록을 작성하기 어렵다. 공항이나 고속도로 휴게소를 이용하는 고객들은 일시적으로 서비스를 이용하기 때문에, 이러한 기관에 대해서는 현장조사를 시행하게 된다. 현장조사는 고객만족도조사가 이루어지는 특정 시기에 시행되고 공공기관 역시 조사 시점에 대한 정보를 가지게 되므로, 이 시기동안 특별히 서비스의 품질을 높이기 위해 많은 노력을 기울일 유인이 있다는 주장이다.

현장조사 여부에 따른 고객만족도 등급을 [그림 5]에 나타내었다. 현장조사가 이루어지는 기관이 우수 등급을 더 많이 받았음을 알 수 있다. 그러나 우수 등급과 양호 등급을 종합할 경우에는 오히려 현장조사가 이루어지지 않는 기관

의 점수가 더 높게 나타난다.

실사 업체의 조사 결과  
 전년 대비 점수가 급격히 상승한  
 기관에 대해서는 재조사를  
 시행하고 있다.

[그림 5] 현장조사 여부에 따른 고객만족도 결과



주: 우수는 90점 이상, 양호는 85점 이상, 보통은 80점 이상, 미흡은 80점 미만

**다. 설문을 담당하는 실사 업체와의 유착 때문에 점수가 높아진다**

직접 설문 응답지를 상대하고 조사 결과를 처리하는 것은 실사 업체이기 때문에, 공공기관이 실사 업체와의 유착을 통하여 고객만족도 조사 결과를 높이기 위하여 노력한다는 주장이다. 공공기관이 잠재적인 조사대상 고객들을 직접적으로 관리할 가능성 역시 존재한다고 하면, 이러한 가능성은 모집단의 규모가 작은 공공기관에서 특히 높아진다. 고객만족도조사의 시기가 연말의 특정 기간에 집중되어 있기 때문에, 공공기관이 고객 목록을 바탕으로 조사 이전에 연락을 취하거나 고객만족도조사에 대한 내용을 언급할 수 있다. 이러한 가능성을 제거하기 위하여, 실사 업체의 조사 결과 전년 대비 점수가 급격히 상승한 기관에 대해서는 재조사를 시행하고 있다. 그러나 점수를 급격히 상승시키지 않는다면 재조사에 포함될 가능성이 없기 때문에, 이로 인하여 재조사의 효과가 낮아질 수 있는 가능성 역시 존재한다.

기초통계량의 차이나  
 대략적인 등급의 분포  
 차이만으로는 고객만족도  
 점수에 영향을 주는  
 다양한 요인들을  
 통제하지 못한다.

**라. 고객만족도조사의 만족도 산출모형의 구조적 요인 때문이다**

현재 사용되고 있는 고객만족도 모형인 PCSI모형이 구조적으로 단순하고 만족도 산출에 사용되는 가중치가 임의로 설정되어 점수가 높게 산출된다는 주장이다. 실제로 PCSI모형이 단순하고 임의의 가중치 역시 문제가 있는 것은 사실이다. 또한 이전 모델에 비하여 평균 점수를 상승시켰을 가능성 역시 배제할 수 없다. 그러나 PCSI모형이 도입된 이후에도 꾸준히 점수가 상승하고 있는 것은 모형 자체 이외에도 다른 요인이 존재한다는 것을 의미하는 것으로 보인다.

**Ⅲ. 실증분석**

앞서 법인고객이 비중이나 현장 조사 여부와 같은 요인들에 따라 점수의 분포가 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 그러나 기초통계량의 차이나 대략적인 등급의 분포 차이만으로는 고객만족도 점수에 영향을 주는 다양한 요인들을 통제하지 못한다. 여러 요인들 간에 높은 상관관계가 존재한다면, 개별적인 요인이 각각 고객만족도 점수에 영향을 미친다고 결론내리기에는 무리가 있다. 고객만족도 결정요인을 살펴보기 위하여 실제 고객만족도 결과와 기관별 특성을 바탕으로 실증 분석을 시행하기로 한다.

**1. 자료 및 모형**

분석 기간은 PCSI모델이 도입된 2007년부터 2010년까지로 한정하였다. 2007년 이전의 조사결과는 다른 점수산출방식을 사용하였기 때문에, 비교 대상으로 삼는 것은 적절하지 않다. 분석 대상은 2007년부터 2010년까지 고객만족도조사에 참여한 공기업과 준정부기관 99개이다. 99개 기관에 대한 4년 동안의 패널자료를 구축하였다. 존재할 수 있는 최대 관측 수는 369개이다. 그러나 고객만족도조사 결과보고서에 일부 자료가 누락된 기관이 존재하여, 일부 변수의 경우 369개보다 적은 수의 자료가 관측되는 경우도 있다.

주요 변수들의 기초통계량은 <표 1>에 정리하였다.

〈표 1〉 기초통계량

변 수	관측 수	평균	표준편차	최소값	최대값
주고객유형	364	0.57	0.49	0	1
법인고객 비율(%)	365	54.49	39.90	0	100
응답률(%)	369	96.73	13.25	36	100
모집단(만명)	369	1,329	10,417.3	0.0063	102,682.3
표본집단(명)	369	636.39	315.36	60	2,078
표본집단 비율(%)	369	23.41	29.55	0.0001	100
고객만족도 점수	369	86.79	6.10	67.57	99.20

99개 공공기관의  
평균 고객만족도 점수는  
86.79점이며  
표준편차는 6.10점이다.  
상대적으로 편차가 작아서  
매우 좁은 범위에 분포되어  
있음을 알 수 있다.

주고객유형은 개인이면 0, 법인이면 1의 값을 가지는 변수로, 57%의 공공기관이 주로 법인고객을 상대하고 있다. 법인고객 비율은 전체 표본집단 중 법인고객의 비율을 나타내며, 평균적으로 법인고객의 비율은 54.5% 정도이다. 응답률은 표본집단 중 응답을 얻어내는 데 성공한 비율로, 96.7%의 높은 응답률을 보인다<sup>1)</sup>. 모집단의 규모는 공공기관별로 차이가 매우 크게 나타나며, 표본집단은 평균적으로 636명 정도로 구성된다. 모집단 대비 표본집단 비율은 평균 23.4%인데, 공공기관별로 차이가 매우 커서 최소값은 0.0001%인 데 반해 최대값은 100%에 달하는 기관도 존재한다. 99개 공공기관의 평균 고객만족도 점수는 86.79점이며 표준편차는 6.10점이다. 상대적으로 편차가 작아서 매우 좁은 범위에 분포되어 있음을 알 수 있다.

이 외에도 조사방법과 사업별 가중치의 차이를 설명변수로 사용하였다. 조사방법은 리스트조사만 실시하는 경우, 리스트조사와 현장조사를 병행하는 경우, 현장조사만 실시하는 경우, 리스트조사와 임의조사<sup>2)</sup>를 병행하는 경우, 임의조사만 실시하는 경우의 다섯 가지가 존재한다. 전체 369개 관측 수 가운데 리스트조사의 비중이 82.11%로 가장 높았으며, 리스트조사와 현장조사를 병행하는 기관의 비중이 10.84%, 현장조사만 실시하는 기관이 4.34%였다. 임의조사는 매우 소수의 공공기관에서만 행해지고 있다.

사업별 가중치는 기관이 복수의 사업을 운영할 경우 전체 고객만족도를 산출하기 위하여 각 사업별 고객만족도에 부여되는 가중치이다. 2008년까지는 사업의 규모나 고객 수에 관계없이 사업별로 무조건 1:1의 가중치를 부여하였다. 그러나 이러한 방식이 단일사업을 운영하는 공공기관과 복수의 사업을 운영하는 공공기관과의 형평성, 복수사업 공공기관들 간의 사업 규모 차이에서

1) 응답률은 모집단의 규모가 클수록, 즉 모집단 대비 표본집단의 비율과 상관관계가 있을 수 있으나, 고객만족도 조사방법상 불가피한 경우를 제외하고 응답률이 90% 이상이 되도록 표본을 재추출하는 방법을 사용하고 있기 때문에 상관관계가 높게 나타나지는 않는다.  
2) 이메일 목록 등을 사용하여 임의로 추출하는 방법.

대부분의 공공기관들의 고유의 업무를 수행하고 있으므로 고정효과모형을 추정하는 것이 적합하다.

발생하는 형평성을 해친다는 주장이 제기되었다. 따라서 2009년부터는 타입별 가중치 방식을 적용하기 시작하였다. type2는 매출(예산)과 투입인력으로 가중치를 산출하는 방식이며, type1은 모집단과 매출(예산) 및 투입인력으로 가중치를 산출하는 방식이다. type3는 사업의 성격상 type1과 type2 어떤 유형에도 속하지 않는다고 판단될 경우이며, 기술평가위원회가 임의의 가중치를 부여하게 된다. 타입별 가중치의 경우에는 type2와 type1의 비중이 상대적으로 높았다. 단일사업을 시행하는 기관은 가중치 방식에 관계 없이 단일사업 고객을 대상으로 조사된 고객만족도 점수가 전체 고객만족도 점수와 동일하다.

〈표 2〉 조사방법 및 사업별 가중치 비중

(단위: %)

조사방법	비 중	사업별 가중치	비 중
리스트조사	82.11	1:1 가중치	47.97
리스트+현장조사	10.84	가중치 없음(단일사업)	5.42
현장조사	4.34	type1	19.51
리스트+임의조사	1.90	type2	22.22
임의조사	0.81	type3	4.88
전체	100	전체	100

구축된 패널자료를 이용하여 공공기관별 고객만족도 점수의 결정요인에 대한 고정효과모형을 추정하였다. 고정효과모형에서는 분석대상에 포함된 공공기관들이 개별적인 특성을 가지고 있다고 가정하며, 시간에 따른 변수들의 변화와 서로 다른 공공기관들 간의 차이를 바탕으로 고객만족도 점수에 영향을 미치는 요인들을 파악할 수 있다. 실제로 대부분의 공공기관들의 고유의 업무를 수행하고 있으므로 고정효과모형을 추정하는 것이 적합하다. 추정할 회귀모형은 다음과 같다.

$$pcsi_{it} = \alpha + \beta_1 method_{it} + \beta_2 type_{it} + \beta_3 answer_{it} + \beta_4 sample_{it} + year_t + firm_i + \epsilon_{it}$$

종속변수는 공공기관  $i$ 의  $t$ 기 고객만족도 점수이다. 설명변수에는 공공기관  $i$ 의  $t$ 기 고객만족도조사 방법( $method_{it}$ ), 사업별 가중치 방식( $type_{it}$ ), 응답률( $answer_{it}$ ), 모집단 대비 표본집단 비율( $sample_{it}$ )을 포함하였다. 고정효과

모형을 추정하기 위하여 공공기관  $i$ 를 나타내는 더미변수를 포함하여 해당 공공기관 고유의 특성이 추정 방정식에 반영되도록 하였다. 또한 공공기관별 변수와 공공기관의 개별적인 특성으로 설명되지 않는 연도별 효과를 추정하기 위하여 연도 더미변수( $year_t$ )를 분석에 포함하였다. 이를 통하여 설명변수와 공공기관 고유 효과로 설명되지 않는 연도별 효과의 크기를 살펴볼 수 있다.

추정 결과 점수를 상승시키는 요인은 법인고객의 비중보다는 모집단의 규모임을 알 수 있다.

## 2. 추정결과

추정결과를 <표 3>에 정리하였다. 우선 법인고객 비중부터 살펴보자. 법인고객 비중의 계수가 음(-)의 값을 가지고 있기는 하지만, 추정 결과는 통계적으로 유의하지 않다. 따라서 법인고객의 비중 자체가 공공기관의 고객만족도 점수를 상승시킨다고 볼 수는 없다. 이후 다시 언급하겠지만, 추정 결과 점수를 상승시키는 요인은 법인고객의 비중보다는 모집단의 규모임을 알 수 있다. 법인고객의 비중이 높은 기관은 대부분 모집단의 규모 역시 작기 때문에 이러한 주장이 제기되었던 것으로 판단된다.

조사방법에 의한 영향 역시 기존의 주장과는 상반되는 결과가 나타났다. 조사방법의 경우, 리스트조사를 기준으로 봤을 때 다른 조건이 모두 동일하다면 리스트조사와 현장조사(또는 임의조사)를 병행하는 공공기관의 고객만족도 점수가 리스트조사만 시행하는 기관보다 약 2.4점 낮았다. 또한 현장조사(또는 임의조사)만 시행하는 공공기관은 리스트조사만 시행하는 공공기관과 고객만족도 점수에 통계적인 차이가 존재하지 않았다. 결과적으로 현장조사로 인하여 점수가 상승한다는 비판은 실제와는 다른 것으로 나타났다. 현장조사를 병행하여 실시하는 기관의 경우 오히려 고객만족도 점수는 더 낮았다.

가중치 방식에 대한 추정결과는 단일사업과 복수사업 공공기관 간의 사업규모별 만족도 반영 비중을 조정하기 위하여 도입한 사업별 가중치 방식의 영향을 나타낸다. 가중치: type1 변수와 가중치:type2 변수에 대한 추정결과는 모두 통계적으로 유의하며 음(-)의 값을 보이는데, 이 결과는 다음과 같이 해석할 수 있다. 가중치 더미의 기준은 2008년까지 시행되던 무조건적 1:1 가중치이다. 그러므로 type1과 type2의 추정계수가 음(-)이라는 것은 2009년부터 적용된 가중치 방식이 기존의 무조건적 1:1 가중치 방식보다 고객만족도 점수를 하락시키는 효과를 가져왔다는 사실을 의미한다. 새로운 가중치 적용 방식은 과거 1:1 가중치 방식에 비하여 고객만족도의 상승을 억제하는 효과가 있었음을 알 수 있다.

〈표 3〉 고객만족도 점수 결정요인에 대한 추정결과

변수	추정 결과
법인고객 비중	-0.00369 [0.0104]
조사방법: 리스트+현장(임의)조사	-2.440** [1.153]
조사방법: 현장(임의)조사	0.163 [1.385]
가중치: 가중치 없음(단일사업)	-1.799 [1.178]
가중치: type1	-1.957** [0.955]
가중치: type2	-2.176** [0.956]
응답률	-0.017 [0.0272]
모집단 대비 표본집단 비율	0.0350*** [0.0129]
2008년	2.050*** [0.404]
2009년	6.212*** [0.911]
2010년	7.949*** [0.911]
상수	84.98*** [2.781]
관측 수	361
R-squared	0.551
공공기관 수	99

주: 1. 괄호 안은 표준 오차  
 2. \*\*\*, 1% 신뢰수준, \*\*, 5% 신뢰수준, \*, 10% 신뢰수준  
 3. type3 가중치에 대한 변수는 관측치의 부족으로 추정 결과가 도출되지 못하였음

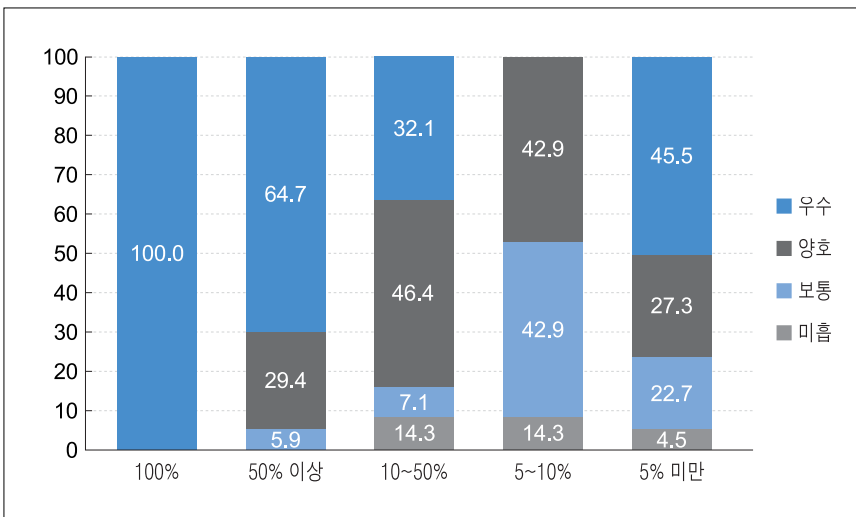
법인고객 비중과 달리 모집단 대비 표본집단의 비율에 대한 추정계수는 매우 강한 유의성을 나타내고 있으며, 모집단 대비 표본집단 비율이 1%포인트 증가할수록 고객만족도 점수가 0.035점 상승하는 것으로 나타났다. 다른 요인들

의 영향을 통제한 이후에도 표본집단 비율이 고객만족도 점수에 큰 영향을 미친다는 추정결과, 모집단의 규모가 작은 공공기관에서 고객만족도 점수를 상승시키기 위한 일종의 고객관리가 이루어지고 있다는 추측을 뒷받침해 준다.

[그림 6]에는 모집단 대비 표본집단 비율을 5가지 범주로 구분하여 고객만족도의 등급별 분포를 정리하였다. 모집단 대비 표본집단의 비율이 100%에서 1%까지 감소하는 동안에는 꾸준히 고객만족도 점수의 분포가 나빠지다가, 이 비율이 1% 미만인 공공기관에서는 다시 높은 수준의 고객만족도 점수를 보이는 경향이 발견된다. 모집단 대비 표본집단 비율이 100%인 공공기관은 전체 고객의 수가 최소 표본집단 규모인 330명 이하이기 때문에 전수의 고객이 고객만족도 설문에 응하게 되는 경우이다. 이러한 기관들의 고객만족도는 모두 우수 등급에 속한다. 고객 전수가 만족도 설문에 응하게 되는 경우, 표본집단의 임의성이 존재하지 않게 되고 고객만족도 시기에 고객 목록을 대상으로 하는 집중적인 관리가 이루어지기 쉽다. 그러나 표본집단의 임의성이 커지고 잠재적인 표본집단에 대한 관리의 가능성이 낮아질 경우에는 직접적인 관리가 현실적으로 어려워진다.

모집단의 규모가 작은 공공기관에서 고객만족도 점수를 상승시키기 위한 일종의 고객관리가 이루어지고 있다는 추측을 뒷받침해 준다.

[그림 6] 모집단 대비 표본집단 비율에 따른 고객만족도 결과 분포



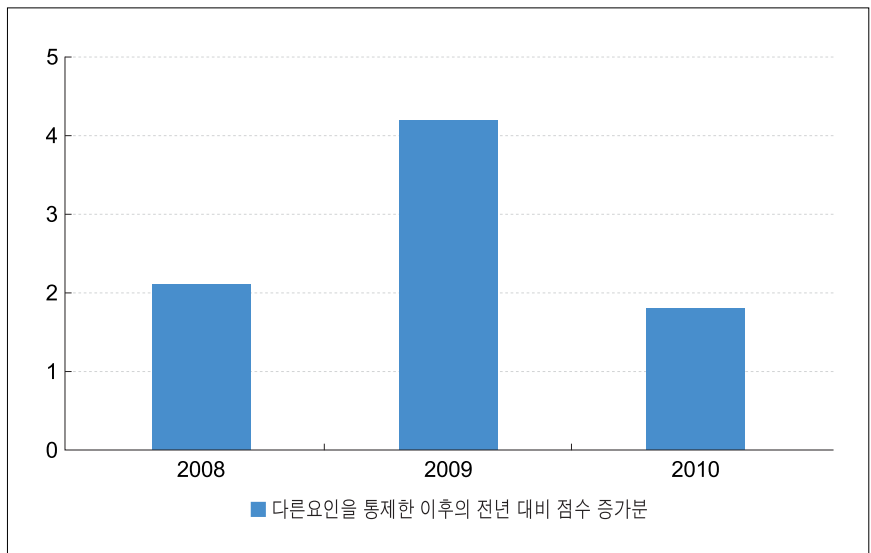
주: 우수는 90점 이상, 양호는 85점 이상, 보통은 80점 이상, 미흡은 80점 미만

설명변수에 포함되지 않는 다양한 요인들이 고객만족도 점수에 영향을 미칠

큰 폭의 점수 상승이 이루어진 2009년에는 특별히 고객만족도조사 사업자 선정과 조사방법상에 변화가 있었다.

수 있다. 제도 변화에 따른 영향 등을 파악하기 위하여 연도별 효과의 추정 결과를 살펴보자. 연도별 효과의 추정계수는 모두 통계적으로 유의미한 양(+)의 값을 나타내고 있으며, 이는 2007년에 비해 매년 점수가 현저하게 상승하고 있음을 의미한다. 흥미로운 점은 연도별로 점수의 증가폭이 상이하다는 것이다. 추정결과를 바탕으로, 다른 요인들을 통제한 이후의 연도별 효과를 도출하였다. 관측되는 요인들에 의해 설명되지 않는 연도별 증가분은 2008년에는 전년 대비 2.05점, 2009년에는 전년 대비 4.162점, 2010년에는 전년 대비 1.737점이며, 2009년의 점수 증가분이 2008년도와 2010년에 비해 상당히 높음을 알 수 있다.

[그림 7] 다른 요인을 통제한 이후의 전년 대비 점수 증가분



큰 폭의 점수 상승이 이루어진 2009년에는 특별히 고객만족도조사 사업자 선정과 조사방법상에 변화가 있었다. 가장 큰 변화는 2008년까지 기본설계와 조사를 한 업체에서 담당하다가 2009년부터 기본설계자와 중간사업자를 구분하여 선정하기 시작하였다는 점이다. 그 결과 2007년과 2008년에는 한국능률협회(KMAC)가 기본설계와 조사를 모두 담당하다가, 2009년부터 기본설계는 한국생산성본부(KPC)가, 조사는 한국능률협회(KMAC)가 맡게 되었다. 사업자의 분리와 더불어 업체 선정방식에서 공공기관의 역할을 축소하고 고객리스트

의 점검을 강화하였으며, 조사 시기를 분산하는 방식도 병행하였다.

공공기관의 학습효과 또는 고객만족경영의 확산이 고객만족도 점수를 매년 상승시킬 수 있지만, 이러한 효과는 점차적으로 체감할 가능성이 높다.

〈표 4〉 2008년과 2009년 고객만족도 조사 비교

구 분		2008년	2009년
조사 실시업체		주간사업자가 기본설계와 조사를 함께 실시	기본설계자와 공공기관 유형별 주간사업자로 구분하여 실시
실시 업체 선정 방식	조사 설계자	공공기관이 선정	기술평가위원회가 선정
	주간 사업자	공공기관이 선정	공공기관과 기술평가위원회가 공동평가하여 선정
고객리스트 제출		공공기관 → 주간사업자	공공기관(감사부서 점검 및 기관장 확인) → 기획재정부 → 주간사업자
조사시기 및 일정		조사 시기 미분산, 조사일정 공개	조사 시기 분산, 조사일정 미공개
선정 업체		조사설계: KMAC 조사시행: KMAC	조사설계: KPC 조사시행: KMAC

연도터미에 대한 추정계수에는 다양한 의미가 함축되어 있는데, 해당 연도에 전체 공공기관들의 고객만족도 점수에 영향을 미치는 공통적 요인들의 효과로 해석할 수 있다. 따라서 연도터미의 추정 계수가 양(+)의 값을 가지는 것은 고객만족도 조사가 지속적으로 시행됨에 따라 공공기관들의 학습효과가 이루어지면서 점수 자체가 시간에 따라 상승하기 때문일 수도 있으며, 또는 공공기관 전반적으로 고객만족경영의 수준이 상승하기 때문일 수도 있다. 동시에 공공기관과 조사업체 또는 실사업체 간의 관계, 또는 고객만족도 제도에 의해 걸러지지 않는 조사상의 문제에 기인하는 것일 수도 있다. 실제로 [그림 7]의 연도별 점수 증가는 위의 세 가지 요인이 동시에 작용한 결과일 가능성 역시 배제할 수 없다.

그러나 공공기관의 학습효과 또는 고객만족경영의 확산이 고객만족도 점수를 매년 상승시킬 수 있지만, 이러한 효과는 점차적으로 체감할 가능성이 높다. 고객만족도 점수가 충분히 높은 수준으로 상승하였다는 것은 학습효과가 충분히 이루어졌거나 고객만족경영이 전반적으로 확산되었다는 의미이기도 하다. 이러한 상황에서 추가적인 학습효과, 추가적인 고객만족경영 수준의 상승을 이루는 데에는 과거에 비해 더 많은 노력이 필요할 것으로 판단된다. 특히 2008~2009년의 점수 상승에 주의를 기울일 필요가 있는데, 학습효과나 고객만족경영의 확산만으로는 2008~2009년 사이의 점수 변동을 설명하는 데에는

공공기관 고객만족도 점수를 결정하는 중요한 요인들 중 하나가 기관의 모집단 대비 표본집단의 비율, 즉 모집단의 규모이다.

한계가 있다. 학습효과와 고객만족경영 확산이 체감한다는 것을 고려하면, 연도별 효과 역시 점차 체감할 것으로 기대할 수 있지만 추정결과와는 상반되기 때문이다. 오히려 2008~2009년 사이에는 전년도 증가분의 두 배 이상 점수 상승이 이루어졌다.

따라서 2008~2009년의 제도적 변화가 2009년의 점수 상승 효과를 이끌었을 가능성이 높다. 2009년의 제도개선 가운데 실시업체 선정방식, 고객리스트 제출, 조사 시기 및 일정에 관한 변동 부분은 고객만족도 점수에 실질적인 영향을 주지 못하거나 오히려 점수를 다소 하락시킬 수 있는 요인들이다. 따라서 2008~2009년에 발생한 점수의 급격한 상승은 조사 실시업체의 변동에 의한 것일 가능성을 생각해 볼 수 있다. 기본설계자와 주간사업자의 분리가 오히려 사업자 간의 경쟁을 유발시키고 사업체와 기관과의 관계를 긴밀하게 할 유인을 제공할 수 있기 때문이다.

#### IV. 결론

지금까지의 분석을 통하여 공공기관 고객만족도 점수를 결정하는 중요한 요인들 중 하나가 기관의 모집단 대비 표본집단의 비율, 즉 모집단의 규모임을 살펴해보았다. 이는 공공기관의 고객만족도조사 관리 기능성의 여부가 조사결과에 큰 영향을 미칠 수 있다는 주장을 뒷받침하는 결과이다.

고객만족도조사에 대한 공공기관의 목적이 점수의 상승이라고 가정한다면, 개별 공공기관은 각각의 입장에서 고객만족도 점수를 높일 수 있는 전략 가운데 가장 효율적인 전략을 실행하려고 할 것이다. 가장 효율적인 전략이라 함은, 낮은 비용을 투입하여 가장 점수의 상승을 극대화할 수 있는 전략을 의미한다. 고객만족도조사 초창기에는 고객만족도 점수 자체의 출발점이 매우 낮았기 때문에 고객만족경영을 위한 투자의 성과가 빠르게 나타나는 것이 가능하였다. 그러나 최근에는 고객만족도 점수가 상당히 높은 수준까지 상승하였고 고객만족경영이 어느 정도 정착된 시점이기 때문에, 추가적인 점수 상승이 매우 어려운 상황이다.

따라서 최근처럼 고객만족도 점수의 상향 평준화가 이루어지는 상황에서는 모집단 대비 표본집단의 비율에 따라 공공기관의 최적 전략이 세 가지 유형으로 구분될 수 있다. 첫 번째 유형에는 모집단이 매우 작아서 표본집단의 비율이 매우 높은 기관들이 속한다. 이러한 기관은 추가적인 고객만족경영의 확산보다

는 고객에 대한 집중적인 관리 비용이 훨씬 더 적고 효과 역시 더 높을 수 있다. 두 번째 유형은 모집단이 매우 커서 표본집단의 비율이 매우 낮은 기관이다. 고객만족도 조사 대상에 대한 관리가 현실적으로 어렵기 때문에 고객만족경영을 위한 노력을 지속하는 것이 점수 상승에 효과적일 수 있다. 세 번째 유형은 위의 두 유형에 속하지 않으며 대상 고객에 법인고객과 개인고객이 혼재되어 있는 경우이다. 고객만족경영과 고객관리 중 상대적으로 저비용 고효율을 보이는 부분에 집중할 가능성이 있으며 결과적으로 고객 관리 및 관계 유지에 치우칠 수 있다.

공공기관 고객만족도조사가 시행되면서 실제로 공공기관의 재화와 서비스 품질이 향상된 것은 사실이다. 그러나 분석 결과를 바탕으로 생각해보면, 현재의 공공기관 고객만족도조사는 기관 간의 평가를 위해 사용되는 객관적인 조사 기능이 약화되었다고 판단할 수 있다. 공공기관들이 재화와 서비스의 만족도 향상보다는 고객만족도 점수 자체를 끌어올리기 위하여 노력한다는 것은 그만큼 공공기관의 자원이 비생산적인 활동에 투입되고 있음을 의미한다. 이는 공공기관 평가와 고객만족도조사의 목적과는 배치될 수 있는 현상이다. 공공기관이 제공하는 재화와 서비스의 품질 향상을 통한 고객만족도 제고라는 순기능을 유지하면서도, 서비스 만족도 향상 이외의 노력을 통하여 점수를 끌어올리려는 비생산적인 활동에 투입되는 자원을 생산적인 활동으로 전환시키기 위한 노력 역시 필요할 것이다. **KIPF**

현재의 공공기관  
고객만족도조사는  
기관 간의 평가를 위해  
사용되는 객관적인  
조사 기능이 약화되었다고  
판단할 수 있다.

### <참고문헌>

- 이유재, 『2004년 정부산하기관 고객만족도조사 평가모델 개발 보고서』, 한국  
능률협회, 2005.
- 한국능률협회, 『공공기관 고객만족도조사 모델(PCSD)의 이해』, 2010.
- \_\_\_\_\_, 『공공기관별 고객만족도조사 결과보고서』, 각 연도.
- \_\_\_\_\_, 『2010년 공공기관 고객리스트 제출 현황』, 2010.
- 한국생산성본부, 『공공기관 고객만족도 조사 기본설계』, 2009.

# 환경 변화에 대응하는 국세행정 방향\*



**박명호**  
한국조세연구원 연구위원(ecprmh@kipf.re.kr)

## I. 국세행정의 환경 변화

최근 국세행정을 둘러싼 여러 환경의 변화는 국세행정 전반에 대한 근본적인 변화 모색을 요구하고 있다. 먼저 국가재정 측면에서 국세행정의 환경 변화를 살펴보면, 미국발 금융위기에서 비롯된 세계적인 경기침체로부터 완전히 회복되지 못함에 따라 세수여건은 여전히 불확실하고 불안정한 상황이다. 여기에 저출산·고령화·양극화 등 사회·경제적 문제에 대처하기 위한 재정수요는 계속 증가하고 있다. 따라서 세법에 의거하여 마땅히 징수해야 할 세금을 누수 없이 확보하는 국세행정의 역할이 더욱 더 중요해지고 있다.

인력운영 측면에서는 국세행정의 기능 및 수요가 계속해서 확대되고 있다<sup>1)</sup>. 하지만 작은 정부를 지향하는 등의 이유로 국세행정으로의 인력충원은 쉽지 않은 상황이다. 이에 국세행정의 효율성을 제고함으로써 늘어나는 수요에 대응할 필요성이 더욱 증가하고 있다.

또한 우리 사회의 개방화와 투명화가 진전됨에 따라 납세자의 권리의식이 향상되었고, 그 결과 과거보다 더욱 다양하고 고품질의 국세행정 서비스를 요구하고 있다. 더 나아가 국세청 조직 및 국세행정에 대한 국민들의 신뢰는 크게 후퇴한 후 개선되지 못하고 답보하고 있는 상태이다. 국세행정에 대한 국민들의 신뢰 하락은 국세청 상·하위 모든 직급에서 벌어진 일련의 비리사건들로 인해 야기되었기에 국세청은 국민적 신뢰를 회복하기 위한 노력을 지속적으로 펼쳐야 하는 상황이다<sup>2)</sup>. 이는 국세행정에 대한 국민들의 신뢰가 국민들의 자발

\* 본고는 서울대학교 한국정책지식센터 「정책&지식」 포럼에서 「국세행정의 현재와 미래」라는 제목으로 2011년 5월 23일 발표된 자료를 수정·보완한 것이다. 본고는 저자의 의견이며 한국조세연구원의 공식적인 견해가 아님을 밝힌다.

1) 세금을 부과·징수하는 과정에서 세금의 누수를 야기하는 탈세 및 체납에 대한 대응 강화, 근로장려금 신청·지급, 든든학자금(ICL) 상환업무 등 세금을 걷는 역할뿐만 아니라 정부 보조금을 지급하는 역할이 추가되었고, 그 과정에서 기존 과세망에서 배제되었던 영세 자영업자 및 근로자에 대한 과세·지원 인프라를 새롭게 구축하는 작업 등이 늘어나는 국세행정의 기능 및 역할의 대표적인 사례이다.

2) 최근 몇 년간 발생한 최고위직의 잇따른 비리 및 비리의혹은 국세행정에 대한 국민들의 신뢰를 떨어뜨렸을 뿐만 아니라 내부직원의 사기도 크게 저하시키는 문제를 낳았다.

적인 납세순응행위에 많은 영향을 미치기 때문이다. 따라서 국세행정에 대한 국민들의 신뢰를 회복하기 위해 국세청은 납세 서비스의 지속적인 향상과 더욱 공정한 세정활동을 펼칠 필요성이 커지고 있다. 또한 국세청 상·하위 모든 직급에서 벌어진 일련의 비리사건들로 인해 국세행정의 지배구조 및 감독 체계에 대해서는 다른 국가기관보다 더 엄격한 기준이 적용될 가능성이 있다.

최근에는 공정사회 및 조세정의가 우리 사회의 화두로 대두됨에 따라 국세행정 측면에서도 보다 공정한 사회를 이룩하기 위한 정책 개발이 요구되고 있다. 특히, 조세행정 측면에서 탈세와 체납문제가 공정사회의 장애요인으로 부각됨에 따라 동 분야에서의 대응책이 요구되고 있는 상황이다.

국세행정 환경변화에 대응하기 위해 국세청에서는 세정시스템을 개선하여 투명한 세정운영을 이룩하고, 인사권한을 분산하며 감사·감찰기능의 강화 및 독립성 제고 등을 위한 조치를 취하였다.

## II. 환경 변화에 대응한 국세청의 반응<sup>3)</sup>

### 1. 세정시스템 개선을 통한 투명한 세정운영

국세청은 최근 일련의 비리 또는 비리연루 사건들이 투명하지 않은 세정시스템, 국세청장에게 집중된 인사권한, 내부 감찰기능의 약화 등에 주로 기인한다고 판단하였다. 이에 따라 세정시스템을 개선하여 투명한 세정운영을 이룩하고, 인사권한을 분산하며 감사·감찰기능의 강화 및 독립성 제고 등을 위한 조치를 취하였다. 아래에서는 이러한 조치들을 개략적으로 제시한다.

국세청에서는 국세행정의 환경 변화에 따라 세정시스템을 개선하여 세정을 투명하게 운영하고자 다양한 노력을 기울이고 있다. 먼저 세정 자문기관으로 국세행정위원회를 설치하여 세정운영의 투명성을 제고하고자 하였다. 2009년 8월 출범한 국세행정위원회는 민간위원 13명과 국세청 차장으로 구성되어 있다. 국세행정위원회는 국세행정 운영방향, 세무조사 운영방향 및 원칙, 세원관리 관련 주요 사항, 납세자권의 보호 및 납세서비스 관련 주요 사항 등 주요 국세행정 관련 사항을 심의하여 국세청장에게 자문의견을 제시하는 것을 그 목적으로 한다.

또한 국세청은 내부 인사시스템 개선하여 국세청장에게 집중된 인사권한을 분산시키는 조치 등을 취하였다. 이러한 조치들을 통해 국세청 인사의 공정성 및 투명성을 제고하고자 한다. 이런 조치들의 예를 들면 다음과 같다. 먼저, 국세청은 차장을 위원장으로 하는 국세청 내부인사위원회를 구성하여 운영하기 시작했다. 내부인사위원회는 ① 인사규정 개정, 인사기준 설정 및 변경 심의,

3) 이하의 논의는 2008년 8월 14일 전국세무관서장회의를 통해 발표된 '국세행정 변화방안'을 기본으로 한다. 왜냐하면 그 이후의 국세행정은 동 변화방안에서 크게 벗어나지 않기 때문이다.

세무조사의  
객관성과 예측가능성을  
제고하기 위해  
세무조사 체계를  
개선하였다.

② 중간관리자(서기관 승진 이후)의 보직경로 설정, ③ 사무관 및 서기관의 특별 승진 비율 심의 및 특별승진 대상자 검증 등의 기능을 수행한다. 또한 국세청은 인사의 자율성을 확대하기 위해 기존에 국세청장에게 집중되었던 인사권을 분산하여 일부 지방청장에게 위임하였다. 그리고 이와 동시에 보다 투명하고 객관적인 인사시스템의 정착을 위해 인사기준을 공개하였다.

이와 더불어서 투명한 세정운영을 위하여 임기제의 외부인사로 감사관(국세청 본청 국장급 직위)을 영입하는 등 감사·감찰 기능을 강화하고 독립성을 제고하였다<sup>4)</sup>. 그리고 세무조사의 객관성과 예측가능성을 제고하기 위해 세무조사 체계를 다음과 같이 개선하였다. 먼저, 세무조사 대상에 대해 매출 규모별(대기업·중기업·소기업) 조사대상 선정 원칙을 공개하도록 하였다. 그리하여 매출 5천억원 이상의 대기업에 대해서는 4년 주기의 순환조사제를 도입하였고, 그 외 중소기업에 대해서는 신고 성실도 평가에 의해 조사대상으로 선정하는 것을 원칙으로 삼았다. 다만, 50억원 미만의 영세법인은 조사비율이 지나치게 낮은 현실을 감안하여 무작위추출 방법을 병행하도록 하였다.

〈표 1〉 세무조사 대상자 선정기준 변경

구 분	대기업 (매출 5천억원 이상)	중기업 (매출 50억원 이상)	영세기업 (매출 50억원 미만)
종 전	• 성실도평가 • 장기미조사	• 성실도평가 • 장기미조사	• 성실도평가 • 무작위추출
개 선	• 순환조사 (4년 주기 원칙)	• 성실도평가 원칙	• 성실도평가 (일부 무작위추출 병행)

## 2. 납세자 권익 보호 강화 및 납세서비스 고도화

납세자의 권익보호를 강화하기 위하여 국세청 본청에 국장급 지위의 납세자보호관을 신설하였다. 이를 통해 ‘납세자 권리보호 요청제’ 도입하여 세무조사에 대한 견제권한을 부여하였다. 그리고 납세자보호관으로 하여금 2년 임기제를 통해 보장된 독립성을 바탕으로 납세자의 입장을 대변하도록 하였다. 납세자보호관은 납세자권익보호 및 고충민원 처리, 민원제도 개선, 내국세에 대한 심사·과세전 적부심사 업무, 영세납세자지원단 운영 등의 주요 업무를 담당한다. 또한 지방청 및 세무서의 납세자보호담당관을 직접 지휘·통솔함으로써 이

4) 현재는 외부인사가 아닌 내부인사를 감사관에 임명한 상태이다. 따라서 국세행정 변화방안이 발표되었던 2008년 당시보다 현재에 감사·감찰 기능이 더욱 독립적으로 운영되고 있다고 말하기 어려운 상황이다.

들이 지방청장 등 기관장으로부터 업무상 독립하여 납세자 권리보호 업무를 수행하도록 하였다.

이와 더불어서 1인 1세무계정(My NTS) 서비스를 시작하여 one-stop 세무 문제 처리 등을 추진하는 등 납세서비스를 강화하는 조치를 추진하였다. 그동안 국세청은 여러 웹사이트에서 납세자의 세금정보를 일부분씩 제공하였기 때문에 편리성이 떨어지는 문제가 있었다. 이에 My NTS라는 1인 1세무계정 서비스를 제공하여 납세자가 자신의 세금정보를 한 곳에 모아서 볼 수 있도록 하였다. My NTS에서는 51종의 세금정보(신고·납부내역, 체납·환급내역, 현금영수증 사용금액, 전자세금계산서 발행액, 연말정산 소득공제 자료 등)를 납세자 유형별(법인사업자·개인사업자·비사업자)로 하나의 화면에서 보여주는 서비스를 제공한다.

또한 국세청에서는 영세납세자 등 서민생활 안정지원을 위한 노력을 수행하고 있다. 이를 위하여 전국 107개 세무서에 영세납세자 지원단을 설치하여 운영하고 있다. 영세납세자 지원단의 조직은 내부직원과 세무사·회계사 등의 외부 세무대리인으로 이루어졌다. 영세납세자 지원단은 예상고지세액 또는 청구세액이 1천만원 미만의 개인납세자로서 세무대리인이 선임되어 있지 않은 영세납세자를 지원대상으로 하며, 과세자료처리, 세무조사, 불복청구, 고충민원 및 체납처분 등과 관련된 세무업무 전반에 걸쳐 법령자문·상당의 서비스를 제공한다.

### 3. 조직 변화를 통한 세정 투명성 및 효율성 강화

국세청은 조직의 변화를 통해 세정의 투명성과 효율성 강화를 꾀하였다. 이러한 시도의 일환으로 2011년 상반기까지 본청 11개 국장직위 중 감사관, 전산정보관리관, 납세자보호관의 3개 직위에 대해 외부인사를 영입하여 운영하였다<sup>5)</sup>. 먼저 한시적이었지만 감사관 직위에 외부 출신 인사를 영입함으로써 감사 기능을 강화하고 독립성을 확보하고자 하였다. 그리고 모든 과세정보를 관리하는 전산정보관리관도 외부인사에게 맡김에 따라 과세정보의 남용에 대한 인식을 개선하고자 하였다. 또한 외부 출신 납세자보호관을 통해 세무조사에서 국세청을 견제하는 역할을 하도록 하며, 납세자 권리가 부당하게 침해된 경우 세무조사를 일시 중지시키고 관련 직원에 대한 징계를 요청하는 권한도 갖게 하였다.

또한 본청·지방청·세무서간 기능 조정 및 인력재배치를 통해 세정의 효율

국세청은

My NTS 시스템을

통해 51종의 세금정보로

하나의 화면에서 보여주는

서비스를 제공하는 등

납세 서비스 고도화를

추진하고 있다.

5) 앞서 언급한 바와 같이 현재 감사관은 내부인사로 교체된 상태이다.

국세행정의 정치적 독립성, 투명성 및 감독기능 강화 등 국세행정의 거버넌스에 관한 논의는 가까운 장래에 재점화될 가능성이 높다.

성을 제고하고 현장 중심의 세정역량을 강화하는 조치도 취하였다. 이를 위해 본청 기능을 정책기획 위주로 전환하고 집행기능은 일선으로 이관하였다. 특히, 지방청은 신고 사후 검증에 역점을 두고, 세무서는 현장밀착형 납세서비스 강화에 역점을 두도록 하였다. 또한 국세청은 업무량 분석을 통해 납세자 수와 규모에 따라 세무서 간 인력을 조정하였다.

#### 4. 탈세 및 재정지원 부정수급 차단을 통한 국가재정 기여

국세청은 조세의 부과·과세업무를 통해 국가재정에 기여하는 역할을 한다. 이러한 본연의 역할을 충실하게 수행하기 위해 국세청은 고소득 자영업자 탈세 및 역외 탈세, 고액 상속 체납행위 등에 적극 대응하여 세수손실 및 공평과세 훼손에 대한 방지 노력을 펼치고 있다. 또한 국세청의 새로운 기능인 재정지원 사업(근로장려세제)의 성공적인 정착을 위해 힘쓰고 있고, 부정수급을 방지하기 위한 노력을 강화하고 있다.

### Ⅲ. 환경 변화에 대응하는 국세행정 방향

#### 1. 국세행정의 거버넌스 측면

국세행정의 거버넌스 측면에서 향후 주목할 바는 국세행정의 정치적 독립성 및 투명성·감독기능에 관한 논의일 것이다. 이러한 논의는 국세청의 세정운영의 투명성 제고 노력 등으로 인해 수면 아래에 있지만 언젠가지 수면 위로 부상할 수 있는 사안이다. 국세청의 정치적 독립성에 관한 기존의 논의를 보면, 주로 국세청법 제정을 통한 국세청장의 임기 보장이 핵심적인 내용이다. 하지만 현재 대통령 중심제의 우리나라 상황에서 대통령이 정치적 고려를 통해 국세청장을 임명하는 현실을 고려할 때 국세청장의 임기보장만으로는 국세행정의 정치적 독립성·중립성을 담보하기 어려운 상황이라고 하겠다. 이는 임기제가 법으로 명시된 검찰총장이나 경찰청장의 사례에서도 알 수 있다.

국세행정의 투명성 및 감독기능 강화에 관한 논의는 국세행정에 관한 의사결정권이 청장 1인에게 집중됨에 따라 의사결정 과정의 불투명성이 존재하고, 잦은 비리가 발생한다는 점에서 비롯된다고 할 것이다. 이명박 정부 초기에 논의된 ‘국세청 선진화 방안’에서는 외부관리위원회를 설치하여 의사결정의 투

명성을 개선하고 국세청을 외부에서 관리·감독하자는 방안이 제기되었다. 이때 외부관리위원회의 위원은 임기제로 운영되며 유관기관 및 민간기관 전문가로 구성하고, 국세청장의 추천 및 해임건의, 예산 집행감독 등의 역할을 수행하는 방안이 논의되었다.

현재 정부는 국세행정의 정치적 독립성 제고 및 투명성·감독기능 강화의 요구에 대한 대응책으로서 국세행정위원회를 구성하여 운영 중에 있다. 하지만 현재 동 위원회의 역할 및 운영방식이 수동적이고 형식적인 것에 대한 비판이 제기되고 있다. 따라서 현재의 틀 안에서 적어도 국세행정의 투명성을 강화하자는 요구에 부응할 필요가 있다고 본다. 이를 위해서는 국세행정위원회 운영에 있어서 아래와 같은 변화가 필요하다. 우선적으로 국세행정위원회의 지속성 및 역할 강화를 위하여 기본적인 역할 및 기능에 대한 법적 기반을 구축하는 것이 바람직하다. 이를 통해 인력과 예산을 지원하여 주어진 역할과 기능 안에서 국세행정위원회 스스로가 국세행정의 장단기 과제(agenda)를 개발하도록 해야 할 것이다.

또한 국세행정위원회 산하에 분과위원회를 설치·운영하여 자문기구로서의 독자성·전문성을 확대시킬 필요가 있다. 국세행정위원회의 분과는 동 위원회의 심의사항별로 구성하는 것이 가능할 것이다. 예를 들면, 조직체계 분과, 인사제도 분과, 감찰 분과, 세무조사 분과, 납세서비스 제고 분과, 납세자권익보호 분과, 과세정보 분과, 과세·재정지원 인프라 분과, 국세청 홍보분과 등으로 구성이 가능할 것이다.

분과의 조직구성은 각 분과별로 1~2명의 위원이 분과위원장으로 참여하고, 국세청과 함께 해당 분야별 전문가(민간+타부처 공무원)를 선정하도록 한다. 이때 특정 분과의 역할이 기존 국세청 위원회(예: 조사대상 선정 심의위원회)와 중복되는 경우에는 별도의 분과위원회를 구성하지 않고 기존의 위원회와 유기적으로 결합하여 운영할 수 있을 것이다. 그리고 동 위원회의 위원만으로 전문성 측면에서 모든 분과를 관장하기에 부족한 경우에는 동 위원회의 민간위원을 확대하여 전문가를 보충할 수 있을 것이다.

각 분과위원회의 구성 및 역할에 대해 구체적인 예를 들어보면, 먼저 구성 측면에서는 국세행정위원회 위원(분과위원장), 전문가(민간+타부처 공무원), 국세청 국세행정변화추진회의 실무추진 T/F 담당자로 나눌 수 있을 것이다. 그리고 각 분과의 역할에 대해 예를 들어보면, 분과별로 국세행정 변화에 대한 국세청 담당국(과)의 자체 추진계획·추진실적에 대한 설명/보고를 받은 후 자체적인 평가서 및 제안서를 작성 한 후에 분과위원회의 검토를 거쳐 국세행정위원

국세행정 환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해서는 국세행정의 투명성 제고를 목적으로 운영하고 있는 국세행정위원회의 근본적인 개편을 모색하여야 할 것이다.

세무행정의 효율성을 제고하기 위해 조직구조를 납세자 유형별로 재편하는 세계적인 흐름에 주목하며, 국세행정 조직체계의 근본적인 개편을 준비하여야 할 것이다.

회에 보고하도록 한다. 국세행정위원회는 분과위원회의 활동사항을 지휘·점검하고, 분과위원회에서 검토된 보고서를 바탕으로 국세청장에게 자문 및 권고를 할 수 있을 것이다. 또한 국세행정위원회는 분과위원회의 보고서를 바탕으로 그 활동내역에 관하여 정기적으로 자체 보고서를 작성하여 국회에 제출하도록 한다. 마지막으로 국세행정위원회가 형식적이지 않고 실질적인 역할을 수행하도록 그 위상을 격상시킨다면 국세행정위원회의 민간위원 선정업무는 정부, 국회 등 국세청 내부가 아닌 외부에서 담당하여야 할 것이다.

## 2. 국세행정의 조직구조 측면

세계 초일류 세정기관을 추구하는 우리나라 국세청의 입장에서는 세무행정의 효율성을 제고하기 위해 조직구조를 세목별 또는 기능별 조직에서 납세자 유형별로 재편하는 세계적인 흐름에 주목할 필요가 있다. 이와 더불어서 세정 선진국에서는 대규모 법인을 전담하는 조직을 별도로 운영하는 추세이다. 이러한 추세의 이면에는 소수의 대규모 법인이 납부하는 세금의 비중이 매우 높고, 관련 세무업무가 매우 복잡하다는 사실이 자리하고 있다. 또한 세무행정의 사각지대로 남겨지기 쉬운 납세자 집단(예: 비영리단체 및 소규모 사업자 등)에 대한 관리·감독 및 납세서비스의 강화를 추진하고 있다.

이런 세계적인 흐름 속에서 국내에서는 국세행정의 효율적인 운영의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 국세청은 세무조사, 체납정리 등 기존의 핵심 기능을 더욱 확대·강화하여야 하고, 근로장려금 지급범위 확대에 대한 준비를 하여야 하고, 세금에 대한 대국민 교육·홍보를 강화하여 납세윤리 및 세무 지식수준의 향상을 도모하여야 할 것이다. 이처럼 국세행정의 기능이나 역할에 대한 수요는 증가하고 있지만 인력충원은 쉽지 않은 상황이다. 따라서 국세행정의 효율성을 획기적으로 제고하는 변화가 필요하다고 본다.

이런 대내외적인 환경 변화는 궁극적으로 국세행정 조직체계의 근본적인 개편을 불러올 것으로 판단된다. 국세청은 이런 흐름에 능동적으로 대처하여 자발적으로 자체 조직체계의 미래상을 준비하는 것이 바람직하다고 본다. 성공적인 조직체계 개편을 위해서는 국세청이 내·외부의 의견을 수렴하여 자체적으로 개편계획을 수립하고, 실질적인 변화주체인 내부직원들의 참여 속에서 단계적으로 실천해 나가는 것이 바람직할 것이다.

특히, 2009년 이후 국세청이 행한 조직개편들은 기존 조직체계 및 국세운영 방향을 유지하기 위한 임시방편적인 경향을 지녔다. 그 결과 국세청 본청의 징

세법무국장은 매우 이질적인 업무(징세업무, 세법 제정·건의·해석업무, 납세 홍보 업무)를 관장하고 있고, 개인납세국 내의 부가가치세과는 개인사업자뿐만 아니라 법인사업자도 담당하는 등의 부조화된 모습을 지니고 있다. 이런 어정쩡한 현재의 상태는 조직체계의 근본적인 개편이 더욱 필요함을 시사한다.

### 3. 국세행정의 감사시스템 측면

앞에서 살펴보았듯이 국세청에서는 국세행정의 감사시스템을 개선하기 위하여 다양한 노력을 시도하고 있다. 하지만 현재 국세청에서 추진하는 감사·감찰 시스템 개선 노력이 국세청장을 비롯한 국세청 고위직의 비리사건 재발 방지에 충분한지 진지하게 검토할 필요가 있다. 왜냐하면, 한시적으로 외부인사를 감사관으로 영입하거나<sup>6)</sup>, Hot-line 운영 및 공직윤리 사항에 대한 내부 감찰 강화로 직원의 청렴성을 제고하려는 등의 조치가 국세청 고위직에도 작동을 할 수 있는지에 대한 의문이 존재한다.

최근 일련의 국세청 관련 비리사건에는 중하위직뿐만 아니라 최고위직도 연루된 것으로 밝혀지고 있다. 이런 사건들로 말미암아 국세청에는 외부 감찰기구를 설치하여야 한다는 주장이 제기되었다. 이러한 점들을 고려할 때, 국세청의 자체적인 감사·감찰 시스템 개선 노력이 미흡하거나 지속되지 못하고 약화된다면 외부 감찰기구의 설치에 대한 국민들의 지지는 더욱 높아질 것이다. 따라서 국세청은 내부 감사·감찰 시스템의 개선 노력을 더욱 강화·지속하여야 할 것이다.

이와 더불어 세무조사 과정 및 결과를 무작위로 일정 수준 재검토하는 내부 감사시스템을 구축하는 것도 바람직하다. 이러한 내부 감사시스템을 통해 조사 공무원으로 하여금 피조사자와 담합하거나 상급자의 부당한 지시에 순응하는 행태를 견제하는 효과를 기대할 수 있을 것이다. 다만, 피조사자에 대한 부담을 최소화하기 위하여 가급적 서류상으로 재검토가 이루어지고, 부실·부당 조사의 혐의가 짙은 경우에 한하여 피조사자와의 접촉을 허용하도록 하여야 할 것이다.

국세청 공무원은 국세청의 기본적인 업무가 금전적 비리사건에 연루될 가능성이 높기 때문에 타부처 공무원보다 더 높은 청렴성을 요구한다. 이처럼 업무 특성상 높은 청렴성 유지가 요구된다면 조사업무에 종사하는 직원에 한해서라도 금전적 보상을 강화함과 동시에 비리사건 연루 시 처벌을 가중하는 방안을 검토하여야 할 것이다.

국세청은 내부 감사·감찰 시스템의 개선 노력을 더욱 강화·지속하여야 할 것이다. 이와 더불어 세무조사 과정 및 결과를 무작위로 일정 수준 재검토하는 내부 감사시스템을 구축하는 것도 바람직하다.

6) 2011년 6월 29일부터 내부인사를 감사관으로 임명하였음

우리보다 투명하다고  
여겨지는 미국이나  
일본보다도 낮은 수준인  
세무조사 비율을 전반적으로  
확대하여야 한다.

#### 4. 국제행정의 핵심기능 측면

##### 가. 세무조사 측면

일반적으로 세무조사란 납세자의 신고로 확정된 조세채무에 대하여 과세당국이 자료제출 요구권, 자료수집권, 질문조사권 등을 활용하여 심사하고 그 결과에 의해 세액을 결정하여 고지하는 일련의 과정을 의미한다. 따라서 세무조사는 탈세행위를 억제·적발하고 성실납세를 유도하기 위해 과세관청이 사용할 수 있는 가장 핵심적인 정책수단이라고 할 수 있다.

세무조사는 납세자에게 납세협력비용을 초래하기도 하지만 그 순기능을 고려할 때 세무조사 비율을 적절하게 유지할 필요가 있다. 하지만 우리나라 국제청의 세무조사 비율은 매년 낮아지는 추세를 보이고 있다. 종합소득세의 경우 1999년에는 0.72%의 세무조사 비율을 기록하였으나, 2005년에는 0.18%, 2009년에는 0.09%로 하락하였다. 법인세의 경우에도 마찬가지로 세무조사 비율이 1999년 2.68%에서 2005년에는 1.86%, 2009년 0.93%로 하락하였다. 그 결과 우리나라의 세무조사 비율은 우리보다 투명하다고 여겨지는 미국이나 일본보다도 낮은 수준이다. 미국의 경우에는 2009년 기준으로 소득세 조사비율이 0.23%, 법인세 조사비율이 1.22%이고<sup>7)</sup>, 일본은 2008년 기준으로 소득세 조사비율이 0.25%, 법인세 조사비율이 4.86%<sup>8)</sup>로 나타났다.

최근 탈세 행태가 고도화·국제화되고 있고, 과도한 탈세수준에 대한 국민적 반감이 높은 상태임을 고려하여 인력조정 등을 통해 조사인력을 확충하고, 예산 증액을 통해서라도 조사비율을 전반적으로 확대하는 것이 필요하다. 특히, 소득탈루율이 규모가 작은 집단에서 더 큰 경향이 있기 때문에 소규모 납세자라 하더라도 조사대상 선정에서 제외하거나 세무조사를 유예하는 것은 바람직하지 않다. 더 나아가서 ‘재수가 없어 걸렸다’, ‘왜 나만 조사하는가’라는 세무조사에 대한 근거 없는 불만을 잠식시키기 위하여 세무조사 비율을 전반적으로 획기적으로 높일 필요가 있다. 이때, 세무조사의 필요성에 대한 국민들의 이해를 최대한 구하고, 납세자의 권익을 최소로 침해하는 노력을 펼침으로써 ‘세금 쥐어짜기’라는 오해를 해소하여야 할 것이다. 이에 더하여 간편 조사방식 확대 등을 통해 실지조사로 인한 납세자의 부담감을 줄여주는 것이 바람직하다.

세무조사의 효과성을 제고하기 위해서는 세무조사 비율의 전반적인 확대와 더불어서 정기 조사대상자 선정의 주된 방식인 전산 성실도 분석을 정교화하

7) 실지 세무조사뿐만 아니라 전화·우편 등 통신수단을 통한 조사까지 포함하면 2009년도 소득세 조사비율은 1.03%, 법인세 1.26%이다.  
8) 실지 세무조사 외에 통신조사 및 단기조사를 포함하면 2008년 소득세의 조사비율은 3.09%, 법인세 4.86%이다.

고, 이와 동시에 납세자 유형별로 납세순응도를 파악하여야 할 것이다. 현재 이루어지고 있는 무작위추출에 의한 조사결과와 성실도 분석에 의한 조사결과를 비교하여 성실도 분석이 효과적으로 작동하고 있는지에 대한 검토가 필요하다. 이러한 검토를 바탕으로 성실도 분석의 기준을 과학적으로 정교하게 선정하여야 하며 세정상황의 변화에 맞춰 주기적으로 그 기준을 갱신하는 시스템을 마련하여야 할 것이다. 또한 전체 납세순응도와 납세자 유형별로 자발적인 납세순응도를 추정하고, 그 과정에서 성실납세의 위험요인을 파악하여 전산 성실도 분석의 기초자료로 활용하여야 할 것이다.

세무조사 관련 내부직원의 실적 평가체계 측면에서, 현행 실적 평가체계가 관리자와 조사자 간의 이해상충을 유발하고 있는지, 조사자와 피조사자의 담합을 유도하는 부작용은 없는지를 검토하여야 한다. 이러한 조치는 조사 관련 실적 평가체계의 모순으로 인해 조사요원이 무리하게 조사를 진행하거나 피조사자와 담합하는 행태를 방지하기 위함이다.

또한 국세청은 납세자가 현행 세법에 의해 납부하여야 하는 추정금액에서 실제 세금으로 납부하고 있는 금액의 차이를 의미하는 조세격차를 추정·공표하는 노력이 필요하다. 이를 통해 납세순응 실태를 납세자 유형별로 파악하고, 조세격차를 줄이기 위한 전략을 체계적으로 수립할 수 있을 것이다. 또한 국세청이 성실납세를 유도하기 위해 추진하는 사업들의 성과를 계량화하여 체계적으로 관리할 수 있을 것이다.

## 나. 체납정리 측면

국세청에 관한 체납액의 규모를 살펴보면, 2009년 기준 체납발생총액은 20.7조원으로 집계되었다. 그리고 2009년 체납발생액 중 현금정리된 규모는 8.0조원(38.8%)이고, 결손처분된 금액은 7.1조원(34.4%), 미정리 체납액은 4.2조원(20.2%)으로 나타났다.

신속하고 엄정한 체납 처분·정리는 공정사회 구현뿐만 아니라 납세자의 권익에도 중요한 의미를 지닌다. 왜냐하면, 방대한 체납은 궁극적으로 성실 납세자에게 세부담을 전가시키고, 이는 국민들의 전반적인 납세의식의 저하를 야기함에 따라 공정사회를 구현하는 데 장애물로 작용하기 때문이다. 또한 체납 세금의 발생 시 가산세와 가산금 및 증가산금이 추가되므로 신속한 체납처분(주소지 파악 및 체납사실 통지 등)은 납세자가 부담하는 가산세, 가산금, 증가산금의 비용을 줄일 수 있다.

신속한 체납 처분·정리는  
공정사회 구현뿐만  
아니라 납세자의 권익에도  
중요한 의미를 지니므로,  
신속하고 효율적인  
체납정리 시스템을  
구축하여야 할 것이다.

납세협력비용 측정 및 감축사업의 성과는 국세청이 매년 작성·공표하는 성과계획서에 담아 국회의 감독을 받는 것이 필요하며, 세법이나 관련 규정들의 제·개정시 납세자에 초래되는 행정적 부담을 계량적으로 추정하여 명시적으로 고려하여야 할 것이다.

체납처분·정리 제도를 개선하기 위해 효율적인 체납정리를 위한 전략적인 접근이 필요하다. 구체적으로 체납 전담 국세공무원은 고액·상습체납자에 대한 체납처분에 집중하고, 소액의 단순체납자의 경우 전산체납정리 시스템 및 외부 민간인력을 적극적으로 활용하여 신속하게 처리하는 방안을 모색하여야 할 것이다<sup>9)</sup>. 지방세의 경우 국세에 종속된 경우가 많고, 국세 체납과 지방세 체납이 동시에 이루어지는 경우가 많을 것이기 때문에 체납자의 정보를 교류할 수 있는 시스템을 구축하는 것도 국가 전체적으로 필요하다. 이에 더하여 국세 및 지방세 체납에 대한 통합 징수방안도 장기적으로 모색할 필요가 있다.

#### 다. 납세서비스 측면

연말정산 간소화 서비스 등 최근 다양하게 추진되고 있는 납세서비스의 제고 정책은 궁극적으로 납세협력비용의 감축 정도로 그 효과를 평가할 수 있을 것이다. 납세 편의를 제공하는 실효성 있는 정책을 수립하고, 그 정책 성과에 대한 평가를 체계적으로 하기 위해서는 납세자에게 행정적인 협력부담을 유발하는 규정별로 납세협력비용을 측정하여야 한다. 특히 과도한 비용을 유발하는 규정에 대해서는 개선 정책을 모색하고, 그 정책의 효과를 사후 검증하는 일련의 과정이 제대로 진행되기 위해서는 그 업무를 기획·관리하는 전담조직과 인력이 필요하다. 이런 조직과 인력은 우선적으로 납세자에게 행정적인 부담을 주는 세법 규정을 파악하고 관리하여야 할 것이다. 그리고 납세협력비용을 주기적으로 측정하고 감축사업을 기획·관리하여야 할 것이다. 동시에 비용측정 방법론 개발 및 측정절차 매뉴얼 작성·보급 등의 업무도 수행하도록 한다. 이런 납세협력비용 측정 및 감축사업의 성과는 국세청이 매년 작성·공표하는 성과계획서에 담아 국회의 감독을 받는 것이 필요하다.

한편 새로운 조세제도나 국세행정 규정의 시행은 납세자에게 행정적 부담을 유발할 것이다. 따라서 새로운 제도 및 행정 규정의 도입 논의 시점부터 영국·호주 등 세정 선진국같이 납세자에게 부과하는 행정적 부담을 명시적으로 고려하는 것이 바람직하다. 정책 수립 시 납세자의 부담을 먼저 측정·파악하는 관행은 내부직원으로 하여금 '납세자 중심으로' 사고하는 변화를 야기할 것이다. 그리고 더 나아가 '납세자 중심적' 이기보다는 '행정 편의주의적' 이라는 국세행정에 대한 비판을 해소할 수 있을 것으로 기대한다.

9) 2011년도 세법개정안에 따르면 체납규모가 일정 수준 이상인 경우 국세청장이 한국자산관리공사에 재산조사, 납부 권유 등의 체납징수업무를 위탁할 수 있도록 하고 있다.

## 라. 과세정보의 활용 측면

현재 국세청은 과세정보자료를 체계적으로 통합·관리하려는 노력을 하고 있는데 향후에도 그러한 노력을 더욱 강화하여야 할 것이다. 국가기관이 민간으로부터 수집한 각종 정보의 활용체계를 개선하는 것은 국가경쟁력을 좌우하는 중요과제이며, 국가기관이 보유한 정보의 활용을 확대하는 것은 시대적인 요구사항이라고 하겠다. 과세관청인 국세청의 경우에는 대표적인 정보보유 기관으로서 이러한 흐름을 선도해야 하는 사명이 있다고 할 수 있다. OECD 주요국의 사례에서도 국세행정을 담당하는 국가기관이 민간기업으로부터의 정보수집·활용체계 개선을 선도하고 있다.

국세청이 과세정보를 수집·관리·활용하는 단계별로 개선방향을 제시하면 다음과 같다. 먼저 수집단계에서는 세무서식 및 양식을 점검하여 불필요한 정보는 삭제하고, 필요한 정보는 추가하는 작업이 필요하다. 또한 기업으로부터 각종 정보를 수집함에 있어서 기업의 부담을 축소하기 위해 기업과 국세청 시스템 간의 수월한 호환성을 위한 표준화 작업을 전개하여야 할 것이다. 동일·유사한 정보(예: 재무제표)를 타 국가·공공기관도 요구하고 있다면 기업, 국세청, 타 국가기관 간 표준화 작업을 선도하여 기업의 정보제공비용을 절감할 수 있도록 하여야 할 것이다. 뿐만 아니라 타 국가·공공기관이 이미 수집한 정보의 활용방안을 모색하여 중복적으로 정보를 제출할 필요성을 축소하여야 할 것이다.

다음으로 관리단계에서는 세목별로 과세정보 관리주체를 설정하고 있기 때문에 통합적인 관리 및 활용의 어려움이 존재한다. 이러한 어려움에도 불구하고 과세정보에 대한 1차적인 정확성 검증이 이루어지면 통계기획팀 등을 활용하여 과세정보를 통합적으로 관리·활용하도록 하는 것이 필요하다. 그리고 과세정보에 대한 내·외부 수요자의 다양한 요구에 신속·정확하게 응답할 수 있도록 전산처리 및 관리 시스템을 개선하여야 한다. 그러한 과정에서 대량의 정보저장 공간으로부터 다양한 조건을 만족하는 대량의 정보를 선별·추출하는 과정을 신속하게 처리할 수 있는 전산 소프트웨어의 보강도 필요하다면 고려하여야 할 것이다.

내부활용 단계에서는 납세자별 통합정보에 대한 자체 분석능력을 배양하여 세원·세수 관리 및 재정지원사업 관리에 활용할 수 있다. 그리고 외부활용 단계에서는 조세정책 설계 시 대안별 세수효과 및 세부담 효과 등의 분석을 위해 국세청이 보유하고 있는 과세정보가 필수적이라고 하겠다. 따라서 납세자의 신

국가기관이 민간으로부터 수집한 각종 정보의 활용체계를 개선하는 것은 국가경쟁력을 좌우하는 중요과제이므로 국세청은 과세정보자료의 활용방안을 적극적으로 모색하여야 할 것이다.

상정보를 보호하며 외부 수요자의 다양한 요구에 신속·정확하게 응답할 수 있는 시스템을 조속히 마련하여야 할 것이다. 또한 주기적으로 요구되는 과세정보에 대해서는 자료추출을 자동화함으로써 자료의 생성 및 제공 기간을 최소화하여야 할 것이다. **KIP**

### <참고문헌>

국세청 보도자료, 「국세청 본청 핵심국장에 외부 전문가 영입」, 2009. 9. 8.  
 \_\_\_\_\_, 「2008년 세무조사 실적 공개」, 2009. 9. 10.  
 \_\_\_\_\_, 「2009년 법인세 정기 조사대상 선정방향」, 2009. 9. 24.  
 \_\_\_\_\_, 「초대 국세청 납세자보호관에 판사출신 변호사 영입」, 2009. 9. 24.  
 \_\_\_\_\_, 「영세납세자지원단' 4개월만에 1만명에 서비스 제공」, 2009. 10. 1.  
 \_\_\_\_\_, 「세정 효율성 제고 위한 기능 조정 추진」, 2009. 10. 1.  
 \_\_\_\_\_, 「2009년 종합소득세 정기 조사대상 선정방향」, 2009. 10. 9.  
 \_\_\_\_\_, 「정기 세무조사 대상 선정」, 2010. 3. 5.  
 \_\_\_\_\_, 「한 눈에 보는 나의 세금정보」, 『My NTS』, 2010. 11. 12.  
 김진현, 「국세행정의 현재와 미래」에 대한 토론문 『정책&지식』포럼, 제 566회, 서울대학교 행정대학원, 2011. 5. 23.  
 박명호, 「국세행정의 현재와 미래」, 『정책&지식』포럼, 제566회, 서울대학교 행정대학원, 2011. 5. 23.  
 안종석 외, 『지방세 체납징수 업무의 민간위탁에 대한 연구』, 한국조세연구원 용역보고서, 2010.  
 오윤·박명호, 『세무조사제도의 개혁방안』, 한국조세연구원, 2007.  
 정재호, 『공정한 사회와 우리나라 조세정책 방향』, 한국조세연구원, 2011.



### KIPF 초중고 글짓기 및 대학생 논문 공모 시상



# 제2회 KIPF 초·중·고 글짓기 및 대학생 논문 공모

\* 이 원고는 한국조세연구원과 매일경제신문사가 공동으로 주최하고 기획재정부의 후원으로 진행된 「제2회 KIPF 초중고 글짓기 및 대학생 논문 공모」의 대학생 논문 우수작입니다. <편집자 주>

대학생 논문 공모 우수작

## 공공기관의 분류에 따른 서비스품질요인의 중요도에 관한 연구

최혜선/명지대학교 경영학과 4학년

송혜진/명지대학교 경영학과 4학년

이두리/명지대학교 경영학과 4학년

### • 요약 •

경제발전과 함께 고객들이 느끼는 서비스에 대한 기대 및 인식이 변화하고 있다. 이에 다양한 산업에서 고객 만족을 달성하기 위해 노력을 기울이고 있으며, 고객만족경영에 대한 인식이 높아지고 있다. 더불어서 고객들 역시 서비스에 대한 만족감도 높아지고 있다. 하지만 공공기관의 경우, 본래 가지고 있는 특성으로 인해 서비스 품질 및 고객만족에 대한 인식이 부족하다. 이에 본 연구에서는 공공기관의 서비스품질요인의 중요도를 제시하고, 또한 서비스품질요인이 고객만족에 영향을 미치는지 제시하여 공공기관이 고객만족을 위한 의사결정에 도움을 제공하는 데 그 목적을 두고자 한다.

본 연구는 크게 2가지의 형태로 연구가 진행되었고, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 공공기관을 고객접점의 빈도에 따라서 분류하였다. 즉, 고객이 공공기관을 얼마나 자주 이용하는지에 따라서 분류하고자 하였다. 접점의 빈도에 따라서 3집단으로 총 9개의 공공기관을 나타냈다. 이를 통하여 각각의 공공기관에 대해 KS-SQI모형을 통하여 제시된 서비스품질요인에 대한 중요도를 파악하였다. 고객들에게 중요도를 설문한 결과 성과측면에서는 본원적 서비스와 약속이행 측면에서 대부분 높은 중요도를 제시하였고, 과정측면에서는 접근용이성과 신뢰감에 대해 높은 중요도를 부여한 것으로 나타났다.

둘째, 고객접점에 따라 분류된 공공기관의 서비스품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 고객접점의 빈도가 높은 경우에는 과정측면에서 본원적서비스, 창의적 서비스가 유의한 결과를 나타냈으며, 성과측면에서는 접근용이성이 유의한 결과를 나타냈다. 또한 고객접점의 빈도가 중간인 경우에는 과정측면에서는 약속이행, 창의적 서비스가, 성과측면은 신뢰감과 물리적 환경이 유의한 결과를 나타냈으며, 고객접점의 빈도가 낮은 경우에는 과정측면에서는 본원적 서비스, 예상 외 혜택, 약속이행과 성과측면에서는 신뢰감, 접근용이성, 물리적 환경이 유의한 것으로 나타났다.

연구의 결과를 통해 살펴보면, 고객들이 공공기관을 이용할 때 중요시하는 서비스품질요인에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 또한 서비스품질이 고객만족도에 끼치는 영향에 대해 살펴본 결과는 전반적으로 고객접

점의 빈도가 높아질수록 고객의 서비스품질요인에 대한 만족은 낮아지는 것으로 나타났다고 볼 수 있다. 이는 공공기관을 이용하는 빈도가 높아질수록 공공기관의 서비스측면에 대해 고객들이 요구하는 서비스의 질이 높아진다는 점을 나타낸다.

공공기관도 이제 고객들의 다양한 니즈를 반영하여 새로운 형태의 서비스를 제공함으로써 서비스품질 개선 및 고객만족에 향상을 가져와야 할 것이다.

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 목적

고객만족경영은 민간기업에서 시작하여 전 산업 차원으로 확산되어 가고 있으며, 이러한 환경 변화와 더불어서 고객(국민)들의 니즈도 점차 복잡해지고 다양해지고 있다. 따라서 현대사회는 민간기업과 공공기관 간 구분 없는 높은 품질의 서비스를 제공하는 것이 필수적인 서비스 경제시대라고 할 수 있다.

공공기관의 대부분은 기본적으로 국민의 조세를 통하여 기관을 운영하게 된다. 이에 고객들은 충분한 서비스를 제공받아야 하지만 그에 따른 적절한 서비스를 제공받지 못하는 경우도 다수 존재한다.

하지만 이는 다른 측면보다 공공서비스에 대한 특징으로부터 비롯된다고 볼 수 있다. 공공서비스의 경우 민간서비스와는 달리 대부분의 서비스가 대체재나 보완재가 존재하지 않기 때문에 고객이 서비스에 불만족을 느끼더라도 다시 공공기관을 이용할 수밖에 없는 한계점이 존재한다. 또한 공공서비스를 제공하는 제공자(공무원)들의 서비스에 대한 전문적인 교육 및 인식부족으로 인하여 실질적으로 고객(국민)에게 어떠한 서비스를 제공해야 하는지에 대해 잘 알지 못하고 있다.

공공서비스는 위와 같은 문제점을 갖고 있지만 문제점의 극복을 통하여 서비스품질을 개선하고 궁극적으로는 고객만족을 달성하여야 한다.

이에 본 연구는 공공서비스를 접촉(대면)의 정도, 즉 접점에 따라 분류하고, 분류된 접점의 정도에 따라서 고객(시민)들이 공공서비스를 이용할 때에 중요시하는 측면은 무엇인지 살펴본 후 이를 통하여 공공기관에서 고객(시민)들에게 서비스를 제공하기 위해 어느 부분에 중점을 두고 관리해야 되는지에 관한 정보를 제공하는 데 그 목적이 있다.

## 2. 연구의 내용 및 범위

본 연구는 고객(시민)을 대상으로 서비스품질의 중요도 측면에 대해 규명함으로써 공공기관의 특성에 따라 운영전략 수립에 활용할 수 있는 자료를 제공하는 데 의의를 두고 있다.

연구문제는 다음과 같다.

첫째, 공공기관을 점점의 빈도에 따라서 분류한다.

둘째, 빈도에 따라 분류된 공공기관에 대해 서비스품질의 중요도 측면을 제시한다.

셋째, 제시된 중요도를 통하여 고객만족에 미치는 영향을 살펴본다.

넷째, 결과를 통하여 공공기관 서비스품질에 대한 시사점을 제공한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 공공기관과 준정부기관

#### 가. 공공기관의 정의

공공기관이란 정부의 투자, 출자 또는 정부의 재정지원 등으로 설립, 운영되는 기관으로서 『공공기관의 운영에 관한 법률』 제4조 제1항 각호 요건에 해당되어 기획재정부장관이 지정한 기관을 의미한다<sup>1)</sup>.

2007년 4월 기존의 『정부투자기관기본법』, 『정부산하기관기본법』을 폐지하고 『공공기관의 운영에 관한 법률』을 새로이 제정하면서 ‘공공기관’이란 개념을 도입했고, 다양한 공공기관의 유형을 공기업, 준정부기관, 기타공공기관으로 단순화시켰다.

한편, 국회는 『국정감사 및 조사에 관한 법률』 제16조에 의하여 공공기관에 대하여 국정감사를 실시할 수 있고, 국가의 예산 및 기금의 지원을 받은 공공기관에 대해서는 그 예산을 심의, 확정할 수 있다.

공공기관 가운데 공기업은 자산규모가 2조원 이상이면서 총수입액 가운데 자체수입액의 비중이 85% 이상인 시장형 공기업과, 50% 이상 85% 미만인 준시장형 공기업으로 나뉜다. 시장형 공기업은 한국전력공사, 인천국제공항공사 등 8개 기관으로 구성되어 있으며, 준시장형 공기업은 한국관광공사, 한국마사회, 한국토지공사 등 14개 기관이 있다.

1) 2009, 공공기관 편람

준정부기관은 기금관리형과 위탁집행형으로 나눌 수 있다. 『국가재정법』에 따라 기금의 관리를 위탁받은 기금관리형 준정부기관은 신용보증기금, 근로복지공단 등 16개 기관으로 구성되어 있으며 위탁집행형 정부기관은 기금관리형 준정부기관이 아닌 준정부기관으로서 한국가스안전공사, 한국소비자원 등 63개 기관이 이에 해당된다고 볼 수 있다.

### 나. 준정부기관의 정의

이윤경(2008)은 국가나 공공단체의 공적 출자나 공적 지배에 의해 공공적 수요와 공공복리를 위해 경영하는 사회적 기업인 공공기관(public organization)은 국가, 지방자치단체가 아닌 법인, 단체 또는 기관(이하 기관)으로서 다른 법률에 따라 직접 설립되고 정부가 출연한 기관, 정부 지원액이 총수입액의 2분의 1을 초과하는 기관, 정부가 100분의 50 이상의 지분을 가지고 있거나 당해 기관의 정책 결정에 사실상 지배력을 확보하고 있는 기관들을 말하며, 공공기관은 공기업, 준정부기관, 기타공공기관으로 구분하여 지정하며, 공기업과 준정부기관은 직원 정원이 50인 이상인 공공기관 중에서 지정한다고 하였다.

이러한 공공기관 중 “준정부기관”은 법률 제8258호 “공공기관의 운영에 관한 법률” 제5조에 의하면 『국가재정법』에 따라 기금을 관리하거나 기금의 관리를 위탁받은 기금관리형과 기금관리형이 아닌 위탁집행형으로 구분된다. 이는 “정부조직법에 의해 설립된 기관은 아니면서 공공성의 업무를 수행하는 기관”으로서 일반적으로 준(準)정부(Quasi-government organization) 조직을 의미하며, 공공영역과 시장영역의 중간에 위치하며 운영에 있어서도 중간적인 가치를 추구하는 것이 일반적이나 해당 조직의 목표는 정부가 부여한 목표와 가치에 의해 크게 영향을 받는다고 볼 수 있다.

또한 정부와 다양한 형태의 유기적 관계를 유지하게 되나 일반적으로는 정부로부터 위임받은 공적 기능의 중요성 여부와 정부예산의 지원 여부, 독립성의 정도에 따라 그 관계가 결정되는 조직으로 볼 수 있다.

따라서 준정부기관은 공공부문에 속하는 조직으로 행정 수요가 다양해지고 복잡해짐에 따라 정부와 중간영역에 위치하며 정부의 새로운 행정수단으로서 업무를 보조하는 역할을 수행한다. 즉, 정부의 업무를 분담하여 공공서비스를 효율적으로 수행할 수 있다는 전제 아래 이루어지는 관계라고 볼 수 있다.

## 2. 서비스품질의 정의

일반적으로 받아들여지고 있는 서비스품질에 대한 정의는 Parasuramas, Zeithaml, &

Berry(1988)의 “지각된 서비스품질” 개념이다. 이는 “서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도”로 개념화된다<sup>2)</sup>. 세 연구자들은 “지각된 품질은 소비자의 지각과 기대 사이의 차이의 방향과 정도로서 보여진다.”라고 말함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다. 서비스품질에 대한 일반적인 정의로부터 서비스품질에 관한 정의를 살펴보면 다음과 같은 서비스품질의 개념적 특성을 발견할 수 있다.

1) 서비스품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다.

서비스 품질을 평가하는 객관적 측정치가 존재하지 않는 상황에서 서비스 품질을 측정하는 적절한 접근은 품질에 대한 고객의 지각을 측정하는 것이다.

2) 서비스품질은 태도와 유사한 개념이다.

서비스 품질은 서비스에 대한 전반적인 우월성과 우수성을 나타내는 개념으로, 만족과 다른 개념이지만 유사한 개념으로 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다.

3) 서비스품질은 서비스의 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가이다.

서비스 품질은 단지 서비스의 결과뿐만 아니라 서비스가 제공되는 과정까지도 고려되는 개념이다. Parasuramas, Zeithaml, & Berry(1988)는 서비스 품질은 기대와 성과(performance)의 비교이고, 서비스 품질의 평가는 결과뿐만 아니라 서비스 제공 과정의 평가에서도 이루어지며, 특히 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용이 품질 평가에 있어 중요시되어야 한다고 했다.

4) 서비스 품질은 구매 전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질보다는 제품구매나 소비과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 더욱 강하다.

서비스는 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등의 특징을 갖고 있기 때문에 서비스에 대한 선택적인 탐색이 어렵고, 그 평가는 서비스 제공 시점의 상호작용과 구매 후 평가로서 이루어지는 인지적 품질이라 할 수 있다.

5) 서비스 품질은 기대와 성과의 비교에 의해 결정된다.

고객들이 서비스 품질을 기대와 성과의 비교를 통해 인식한다는 데에는 대부분의 학자들에 의해 동의가 이루어져 왔다. 즉 기대된 서비스와 지각된 서비스를 비교한 결과 서비스 품질이 인식

2) 이유재 · 라선아(2003), 「서비스품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구」

되는데, 이것은 고객의 기대와 지각 사이에 있는 불일치의 정도와 방향이라고 볼 수 있다.

여기서 지각이란 제공받은 서비스 혹은 경험한 서비스에 대한 고객의 믿음으로 정의된다. 그리고 소비자들의 바람이나 욕구, 즉 고객이 서비스 기업이 제공할 것이 아니라 제공해야만 한다고 느끼는 것으로 볼 수 있다.

이때 서비스품질 연구에서 사용하는 '기대'와 고객만족 연구에서 사용된 '기대'의 개념은 서로 이에 대한 설명을 가지고 있다. 서비스품질은 선형적 견해(transcendent view), 제조자 중심 접근(manufacturing-based approach), 사용자 중심 정의(user-based definitions), 그리고 각기 다른 관점으로 분류된다<sup>3)</sup>.

### 3. KS-SQI

#### 가. 개요

KS-SQI(Korea Standard Service Quality Index)는 2000년 국민행복을 위한 고품질 서비스 요구의 증가에 부응하고 급속한 세계화에 따른 선진 서비스 접촉 기회가 증대됨에 따라 한국 실정에 맞는 서비스품질 측정방안의 도입이 절실히 요구되고 있는 상황에서 개발되었다<sup>4)</sup>.

특히 해외에 비해서 국내 서비스품질 수준이 많이 낙후되어 있는 상황이기 때문에 서비스품질 향상을 통한 기업 경쟁력의 증대는 이전 어느 때보다도 중요해지고 있다.

#### 나. 특징

KS-SQI는 서비스 산업의 품질평가를 위해 개발된 국내 첫 서비스품질 평가지수이다.

서비스 기업과 서비스 상품은 제조기업 또는 제품과 다른 고유한 특징이 있기 때문에 일반적인 고객만족지수로는 정확한 서비스품질의 평가를 하기에 미흡한 점이 많았다.

따라서 KS-SQI는 서비스의 고유한 특성을 반영한 다차원적인 모형으로서 일반적인 서비스 업종에 범용적으로 사용될 수 있도록 개발되었다.

KS-SQI는 한국 내 구매 가능한 모든 서비스의 품질에 관한 국가 및 전 산업의 통일된 지표이자, 동종 산업은 물론 관련 이종 산업 벤치마킹 자료로 활용이 가능한 평가 지수이며, 서비스품질의 선행지표와 결과지표 간의 인과관계 프로세스를 반영하는 계량모형을 적용하여 기업 서비스 품질의 진단 및 개선 전략 수립을 위한 활용이 가능한 포괄적 모형이다.

3) Lovelock, C. H. & Wirtz, J. & Chew, P., Essentials of Services Marketing, Singapore: Prentice Hall, (2009)

4) 이유재·이준엽(2001), 「서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰」, 『한국마케팅학회』, 제16권, 제1호, pp. 1~26.

KS-SQI는 서비스품질에 있어서 성과품질(outcome quality)과 과정품질(process quality)을 균형적으로 고려하였다. Parasuramas, Zeithaml, & Berry(1985)는 서비스품질의 평가는 서비스 이용의 성과뿐만 아니라 서비스 제공 과정의 평가에서 이루어진다고 제시하여, 실제로 SERVQUAL 모형의 제공 과정의 평가에서도 이루어진다고 제시하였으나, 실제로 SERVQUAL 모형의 5개 차원에서 개념적 정의에서 접근할 때 오직 1개 차원(신뢰성)만 성과를 고려하고 있으며 나머지는 모두 과정을 다루고 있기 때문에 성과 변수와 과정변수를 균형적으로 고려하고 있지 못하다는 지적을 받아 왔다.

그러나 서비스품질에 대한 고객의 지각은 성과와 과정 차원의 양 측면을 모두 고려할 필요가 있다(이유재, 이준엽 2001). 특히 KS-SQI는 서비스 품질을 서비스 수행 결과에 의해서 측정하는 SERVPERF를 적용하였다. Cronin & Taylor(1992)에 의해서 정립된 이 방법은 측정의 편리성과 현실성, 적용의 용이성 등으로 각광받고 있다.

영역	구성요인	내 용
성 과	본원적 서비스	고객이 서비스를 통하여 얻고자 하는 기본적인 욕구의 충족
	예상 외 혜택	고객이 예상치 못했던 혜택으로 고객을 감동시키는 부가적 서비스
	약속 이행	약속된 서비스를 정확하게 수행
	창의적 서비스	차별적이고 진부화 되지 않은 서비스
과 정	고객 응대	고객에게 개별적인 주의를 기울여 고객을 돕고 고객에게 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지
	신뢰감	서비스 제공자의 진실성, 정직성과 서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 보유
	접근 용이성	서비스 제공 시간 및 장소의 편리성
	물리적 환경	서비스 평가를 위한 외형적인 단서

자료: 이유재·이준엽(2001), 「서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰」, 『한국마케팅학회』, Vol. 16 No. 1.

#### 4. 고객만족의 정의

고객만족은 고객의 성취반응을 의미하는 것으로 고객의 기대를 충족하는 것을 의미한다. 즉, 고객이 상품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 구매 전 상황이나 구매 후 상품, 서비스 자체의 성과에 대해 소비자 개인의 성격 및 인구 통계적 특성에 따라 느끼는 포괄적인 감정으로서 구매 전 상품에 대한 기대와 구매 후 상품성과에 대한 소비자의 평가로 정의할 수 있다.

다양한 산업에서 주목 받고 있는 고객만족은 현대의 고객지향성을 기본적으로 하고 있는 만큼 최근 수십 년 간 고객만족에 대한 연구는 다양한 방면에 걸쳐 진행되고 있다<sup>5)</sup>.

5) 최성용(2002), 「中小企業에 있어서의 TQM實行에 관한 研究」

고객만족은 과정(process)에 강조를 두는 것과 결과(outcome)에 강조를 두는 정의로 크게 나눌 수 있다<sup>6)</sup>.

과정(process)에 강조를 두는 입장에 대한 미국 마케팅 협회(AMA : American Marketing Association)의 정의에 따르면 “고객만족은 필요나 니즈에 의해 생겨난 기대를 충족시키거나 초과할 때 만족이 발생하게 되고, 반대로 기대에 미치지 못할 때에는 불만족이 발생한다.”라고 하고 있다. Engel, Blackwell and Kollat(1982)은 선택된 제품이나 서비스가 사전적으로 가지고 있던 신념과 일치했는가의 여부에 대한 평가로 정의하고 있다.

또한 Westbrook and Reilly(1983)는 구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상 혹은 쇼핑이나 구매행동과 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응이라고 하였다. Tse and Wilton(1988)은 사전 기대와 소비 이후 지각된 제품의 실제 성과간의 지각된 불일치에 대한 고객의 반응으로 정의하기도 하였다.

고객만족을 소비경험으로부터 야기되는 결과에 초점을 맞춘 입장에 대한 Howard and Sheth(1969)의 연구에서는 고객만족이란 소비자가 치른 대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태라고 하였다.

## 5. 서비스품질과 고객만족간의 관계

서비스품질은 고객의 지각된 품질 개념으로서 태도와 유사한 전반적인 평가로 간주된다. 그렇지만, 고객만족 문헌에서 만족의 개념이 기대일치, 불일치 패러다임으로 설명되는 것처럼 서비스품질 개념도 기대서비스를 기준으로 한 지각된 서비스와의 차이로 정의되는 관계로, 서비스품질의 개념은 태도 및 만족의 개념과 그 구분이 불명확해 보인다.

Oliver(1980)는 고객이 서비스 수행에 대한 이전의 기대를 바탕으로 서비스 제공자에 대한 태도를 결정하며, 이러한 태도는 그들의 행위 의도에 영향을 미친다고 보고, 서비스 품질을 태도로 파악하면 고객만족이 서비스 품질에 우선한다고 하였다.

Cronin and Taylor(1992)는 소비자들은 서비스를 제공받으면서 그 서비스 품질에 대하여 주관적으로 평가하고 해석하며, 이러한 소비자들의 주관적인 평가와 해석은 경험 전에 형성된 기대와 다른 경쟁 서비스와의 비교를 통하여 비로소 만족 또는 불만족으로 표현된다고 주장하였다.

정의상 두 개념은 차이가 난다는 것을 알 수 있으며, 또 다른 차이는 두 개념의 선행변수에서 나타난다. Iacobucci, Ostrom and Grayson(1995)에 따르면 서비스 품질은 가격, 후방활동, 전

6) 이우재(1995), 「고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구」, 『경영논집』, Vol. 29, No. 1/2, pp. 142~168.

문성에 의해 결정되고, 고객 만족은 신속성, 서비스 회복, 물리적 환경에 의해 결정된다고 한다.

그 밖에도 품질에 대한 지각은 고객 만족과는 달리 실제 경험을 요구하지 않는다는 특징이 있다. 서비스품질과 고객만족을 정리하면 다음과 같다.

구분	서비스품질	고객만족(CS)
정의	제고되는 서비스의 상대적 우수성/열등성에 대한 전반적인 인상	불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생하는 복합적 심리적 상태
태도와의 관계	장기적이고 전반적인 평가인 태도와 매우 유사	일시적이고 특정상황에 따른 판단으로 장기적 태도의 선행변수 역할
기대의 개념	규범적인 기준(어떤 서비스가 제공되어야만 하는지에 대한 소비자의 믿음)	예측적 기준(서비스 제공자가 제공할 것이라고 소비자가 느끼고 있는 것)
구성 속성	한정적	포괄적

자료: 이유재·이준엽(2001), 「서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰」, 『한국마케팅학회』, Vol. 16 No. 1.

### III. 연구모형 및 방법

#### 1. 고객접점의 빈도에 따른 분류 및 중요도

##### 가. 연구 설계

공공기관의 서비스는 성격 및 형태에 따라 다양하게 이루어져 있으며, 다양한 접점의 형태로 서비스를 제공하게 된다. 이에 본 연구에서는 고객접점의 빈도, 즉 공공서비스에 대해 고객이 이용하는 정도를 파악하여 그에 따라 공공서비스를 분류하고 공공기관 서비스품질요인의 중요도(가중치)를 파악하고자 한다. 이를 통하여 공공기관 서비스품질 개선을 위한 의사결정에 도움을 제공할 수 있다.

##### 나. 연구방법

공공기관의 서비스를 고객접점의 빈도에 따라 분류하는 방법은 다음과 같다.

동사무소 이용 빈도	
월 1회 이상	
분기 1회 이상	
년 1회 이상	

예로 동사무소의 경우 이용 빈도에 따라서 고객에게 설문을 통하여 체크를 하게 한다. 이를 통하여 고객들의 고객접점 빈도를 파악하게 된다. 이를 통하여 고객접점의 빈도를 상, 중, 하의 단계로 분류하게 된다.

분류된 공공기관의 접점의 빈도를 통해서 유효한 결과를 나타내는 공공기관을 선정하여 고객들이 중요하게 느끼는 서비스품질요인 중 성과측면과 과정측면으로 나뉘서 10점 척도로 가중치를 기입하라는 설문을 제시하였다.

동사무소 성과측면 중요도		동사무소 과정측면 중요도	
본원적 요구충족		고객응대	
예상의 혜택		신뢰감	
약속이행		접근용이	
창의적 서비스		물리적 환경	
	10		10

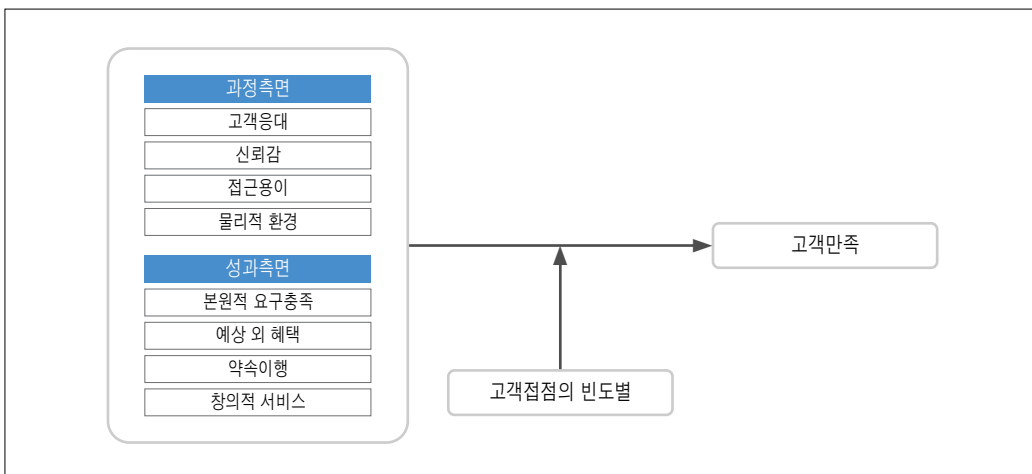
## 2. 공공기관 서비스품질과 고객만족

### 가. 연구설계 및 가설 설정

본 연구에서는 공공기관의 고객접점의 빈도에 따라 분류된 공공기관의 서비스품질요인이 고객만족에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석 하고자 한다.

연구모형은 다음과 같다.

[그림 1] 연구모형



가설 1. 고객접점의 빈도에 따라서 공공기관의 서비스품질요인이 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 고객접점의 빈도에 따라서 공공기관의 서비스품질요인 중 과정측면이 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 고객접점의 빈도에 따라서 공공기관의 서비스품질요인 중 성과측면이 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

#### 나. 연구방법

본 연구의 조사 대상은 서울 및 경기지역에 있는 공공기관을 대상으로 하였다. 사전 조사를 통하여 고객접점의 빈도에 따라 3단계 High(도서관, 공원체육문화시설, 동사무소), Medium(우체국, 철도, 공항), Low(소방경찰, 세무서, 보건소)로 분류하였고, 분류된 공공기관에 대해 설문을 실시하였다. 설문은 공공기관을 방문하는 고객들에 대해 5점 척도로 하여 과정측면, 성과측면 고객만족을 측정하였다. 설문방식은 1:1 조사방식의 형태로 9개의 공공기관에서 30부씩 설문하여 총 270부의 유효한 데이터를 확보하였다. 이를 통하여 고객접점의 빈도에 따라서 고객만족에 미치는 영향에 대해서 실증분석을 하고자 한다. 수집된 데이터의 분석을 위해서 통계패키지 SPSS 18.0을 이용하였다.

### IV. 실증분석 및 가설검정

#### 1. 고객접점의 빈도에 따른 분류 및 중요도 분석 결과

##### 가. 고객접점의 빈도에 따른 분류 결과

공공기관의 고객접점의 빈도를 파악하기 위해 고객들을 대상으로 하여 20개 정도의 공공기관에 대해 이용 빈도에 대해 파악하였다. 최종적으로 9개 공공기관이 분류에 선정되었다. 분류기준은 다음과 같다.

통계적으로 표본이 표준정규분포를 이룬다는 가정하에 평균에서 +1과 -1 사이의 표준편차에 들어올 확률이 개략적으로 전체의 68% 정도이므로, 본 연구에서는 위의 기준을 기반으로 3단계로 분류하여 조사된 데이터를 기반으로 하여 한 곳의 빈도가 68% 이상의 빈도를 나타내는 경우에는 결과값이 유효하다고 보고 연구를 진행하였다.

분류결과는 다음과 같다.

고객접점의 빈도	선정 공공기관		
High (월 1회 이상)	동사무소	공공체육문화시설	도서관
Medium (분기 1회 이상)	우체국	철도	공항
Low (연 1회 이상)	소방경찰	세무서	보건소

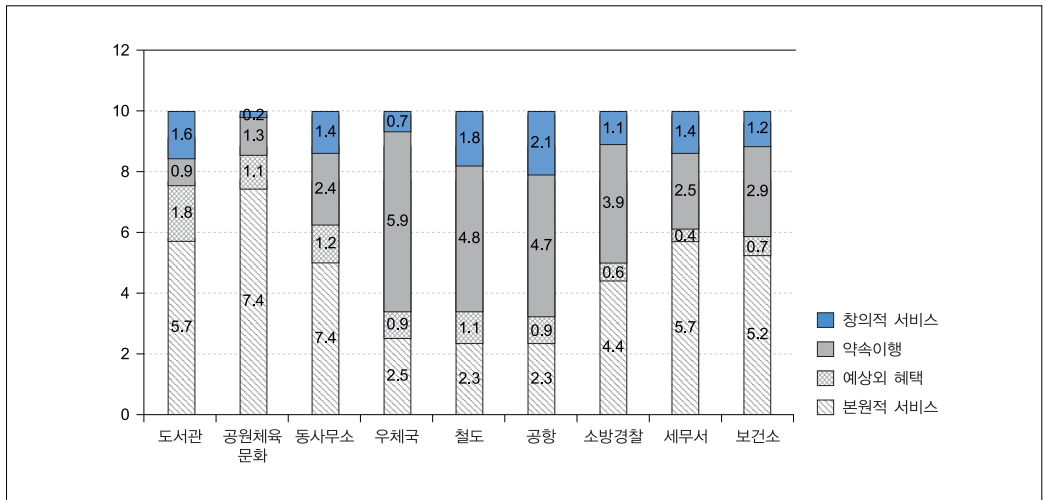
고객접점의 빈도가 High인 공공기관으로는 동사무소, 공공체육문화시설, 도서관이 선정되었다. 이 공공기관을 이용하는 고객의 경우 평균 월 1회 이상의 빈도로 해당 공공기관을 방문하였고, 동사무소(주민센터)는 주로 일반 민원, 각종 증명서, 폐기물 처리 등의 이유로 방문하였다. 공공체육문화시설의 경우 체육관 이용, 문화센터의 강좌 수강 등을 이유로 찾았으며, 도서관은 책 대출·반납 및 학습을 하기 위한 열람실 이용 등이 주목적이었다.

고객접점의 빈도가 분기별 1회 이상을 나타내는 경우를 Medium으로 보고 우체국, 철도, 공항을 선정하였다. 우체국은 우편 및 등기 발송, 우체국 예금, 택배서비스를 주목적으로 이용하였으며, 철도는 주로 명절 고향 방문, 출장 등의 목적으로 이용하였다. 공항의 경우 해외여행, 출장, 국내선 이용 등의 목적으로 이용하였다.

고객접점의 빈도가 Low인 공공기관으로는 소방/경찰서, 세무서, 보건소 등이 꼽혔다. 이 공공기관을 이용하는 고객의 경우 평균 연 1회 정도의 빈도로 해당 기관을 방문하였다. 소방·경찰서의 경우 보편적인 목적을 위해 방문하는 기관이 아닌 만큼 해당 기관을 이용하는 빈도는 낮게 나타났다. 세무서의 경우 연 1회 정도 납세 및 세금 관련 증빙서류 발급을 위해 이용하였으며, 보건소의 경우 영·유아 예방접종, 고령인구의 건강검진, 위생관련 검사 등을 위해 방문하는 것으로 나타났다.

#### 나. 공공기관별 서비스품질요인의 중요도 분석 결과

빈도	공공기관	성과측면			
		본원적 서비스	예상 외 혜택	약속이행	창의적 서비스
high	도서관	5.7	1.8	0.9	1.6
	공원체육문화	7.4	1.1	1.3	0.2
	동사무소	5	1.2	2.4	1.4
medium	우체국	2.5	0.9	5.9	0.7
	철도	2.3	1.1	4.8	1.8
	공항	2.3	0.9	4.7	2.1
low	소방경찰	4.4	0.6	3.9	1.1
	세무서	5.7	0.4	2.5	1.4
	보건소	5.2	0.7	2.9	1.2



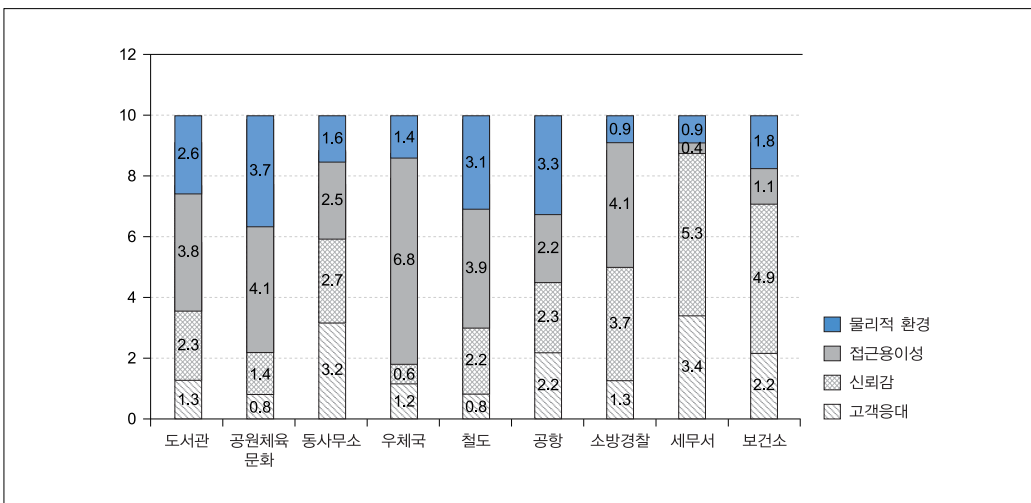
도서관에서 고객은 책 대출·반납이나 열람실 학습에 제일 큰 목적을 두고 있으며, 공원체육 문화시설의 경우 다른 서비스나 혜택보다 체육시설에서 운동을 하거나 문화시설에서 자신이 원하는 문화 서비스를 향유하고 싶어 하는 경향이 있음을 보여 주었다. 동사무소를 이용하는 고객의 경우도 마찬가지로 동사무소에서의 사무 이외의 서비스는 크게 원하지 않는 것으로 분석되었다. 결국 조사대상이었던 고객접점의 빈도가 High인 기관들은 성과적 측면에서 약속이행이나 예상 외 혜택, 혹은 창의적 서비스를 원하기보다는 고객이 본래 원하던 서비스를 제공받기를 원하는 것으로 나왔다.

우체국과 철도, 공항은 성과적 측면에서 약속이행이 제일 중요한 요인으로 꼽혔다. 이는 우체국 업무에서 고객은 정확한 우편발송과 택배 서비스의 스케줄 엄수를 중요한 요인으로 생각하였으며, 철도와 공항과 같이 운송관련 기관의 경우도 기차나 비행기의 출발과 도착 시간의 정확성이 제일 중요한 요인으로 꼽혔다. 빈도가 Medium인 각각 기관들의 본원적 서비스 점수가 2.3~2.5 정도의 매우 비슷한 비중으로 조사되었는데, 전체 공공기관 서비스의 성과에서 본원적 서비스가 제일 중요하게 생각되는 데도 불구하고 중접점 기관의 성과적 측면에서 2위로 밀려났다는 것은 약속이행이 중요한 요인임을 반증해 주는 것이기도 하다.

소방·경찰기관의 경우 화재진압, 응급환자 이송 등 재난·재해와 관련된 서비스와 질서유지를 제공하는 기관이므로 역할론적 측면에서 본원적 서비스가 중요시되었다. 이와 비슷하게 세무서는 세금관련 전문성을 가진 공공기관으로 본원적 서비스가 중요시되었고, 보건소 또한 의료, 보건 서비스 부문에서 전문성을 가진 기관이기 때문에 본원적 서비스가 중요시되었다. 이런 접근 빈도가 Low한 기관들은 빈도 면에서 고접점 기관들과 반대의 경향을 가지고 있지만 고객들이 가

장 원하는 성과적 요인은 본원적 서비스로 같았다. 이는 빈도가 낮은 기관들에서 고객들이 하고자 하는 업무나 제공받고자 하는 서비스 이외의 예상 외 서비스나 창의적 서비스는 원하지 않는다는 것으로 해석된다.

빈도	공공기관	과정측면			
		고객응대	신뢰감	접근용이성	물리적 환경
high	도서관	1.3	2.3	3.8	2.6
	공원체육문화	0.8	1.4	4.1	3.7
	동사무소	3.2	2.7	2.5	1.6
medium	우체국	1.2	0.6	6.8	1.4
	철도	0.8	2.2	3.9	3.1
	공항	2.2	2.3	2.2	3.3
low	소방경찰	1.3	3.7	4.1	0.9
	세무서	3.4	5.3	0.4	0.9
	보건소	2.2	4.9	1.1	1.8



도서관이나 공원체육문화시설과 같이 일상생활에서 자주 이용하는 공공시설은 과정의 측면에서 다른 요인들보다 접근 용이성의 중요성을 강조하고 있었다. 도서관 이용목적이 책의 대여나 반납, 열람실의 이용 등 개인적인 용무이고, 문화체육시설의 경우도 기관 직원과의 의사소통이 잦은 시설이 아니기 때문에 고객응대나 신뢰감 요인이 상대적으로 낮은 점수가 나왔다. 동사무소의 경우는 접근성도 중요하지만 사무를 보는 데 있어서 직원들과의 의사소통이 발생하는 기관이

기 때문에 고객응대 요인, 즉 직원들의 개별적 관심과 빠른 서비스가 더욱 중요하다는 결과가 나왔다.

우체국은 고객이 편하게 우편이나 택배관련 업무를 이용할 수 있어야 한다는 점에서, 그리고 철도의 경우에도 이동 수단의 편리한 이용을 위해 접근용이성이 제일 중요한 요인으로 생각되었으며 공항은 장거리 이동을 목적으로 하기 때문에 접근의 용이성보다는 공항 내의 다양한 편의 시설과 출입국시 빠른 절차를 위한 물리적 시스템의 중요성을 들어 물리적 환경이 중요하다는 결과가 나왔다. 결론적으로 중점점 공공기관의 서비스는 공공기관이 약속된 서비스를 얼마나 정확하게 제공해 주느냐 하는 것과 고객이 서비스를 제공받기 편리한 접근의 용이성이 가장 중요한 요인으로 꼽혔다.

세무서는 세금과 법과 관련된 업무를 하는 곳으로 직원들의 전문적인 지식이 요구되는 기관이다. 보건소의 경우도 고객들의 건강관리와 질병관련 연구를 위한 직원들의 의학적 능력이 필요한 기관이기 때문에 신뢰성의 요인이 가장 많이 요구되었다. 소방·경찰기관은 직원들의 능력도 중요하지만 이런 재해특성의 경우 신속성이 요구되므로 접근용이성이 제일 중요한 요인으로 꼽혔다.

## 2. 공공기관 서비스품질과 고객만족 간의 실증분석 결과

### 가. 가설 1 검정

가설 검정을 위해 다음과 같이 공공기관의 고객접점의 빈도에 따라 나눠서 가설을 검정하였다. 제시된 가설에 대한 모든 회귀모형은 통계적으로 유의하다는 결과를 나타내었고, VIF가 모두 10 미만으로 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

가설 검정한 결과는 다음과 같다.

#### 1) 공공기관의 고객접점의 빈도가 High인 경우 과정측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.615	.235		6.870	.000		
본원적 서비스	.140	.061	.187	2.288	.024	.732	1.365
예상 외 혜택	-.044	.049	-.066	-.881	.380	.878	1.139
약속이행	.154	.086	.188	1.784	.076	.442	2.264
창의적 서비스	.247	.094	.281	2.639	.009	.432	2.315

공공기관의 고객접점의 빈도가 High인 경우에 과정측면에서 고객만족에 미치는 영향에 대한 가설검정 결과는 다음과 같다. 회귀식에 대한 수정된 R-square는 .268로 나타났으며, 창의적 서비스( $t=2.639$ ,  $P<0.01$ )와 본원적 서비스( $t=2.288$ ,  $P<0.05$ )는 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 예상 외 혜택( $t=-0.881$ ,  $P=0.380$ )과 약속이행( $t=1.784$ ,  $P=0.076$ )은 5% 유의수준에서 통계적으로 증명되지 못하였다.

### 2) 공공기관의 고객접점의 빈도가 High인 경우 성과측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.573	.216		7.276	.000		
고객응대	.006	.044	.011	.138	.891	.734	1.362
신뢰감	.159	.087	.199	1.816	.071	.397	2.518
접근용이성	.231	.062	.308	3.704	.000	.693	1.444
물리적 환경	.113	.087	.145	1.303	.195	.387	2.586

다음은 고객접점의 빈도가 High인 경우 성과측면이 고객만족에 미치는 영향에 대해 가설 검정한 결과, 접근용이성( $t=3.704$ ,  $P<0.01$ )이 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하다는 결과를 나타냈고, 수정된 R-square는 0.287로 나타났다. 고객응대, 신뢰감, 물리적 환경은 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하였다. 하지만 신뢰감은 ( $t=3.704$ ,  $P=0.071$ )은 5% 유의수준에서는 유의한 결과는 나타내지 못하였지만 10% 유의수준에서는 유의하다고 할 수 있다.

### 3) 공공기관의 고객접점의 빈도가 Medium인 경우 과정측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.700	.237		7.187	.000		
본원적 서비스	.034	.050	.062	.685	.495	.607	1.649
예상 외 혜택	-.024	.080	-.031	-.298	.766	.479	2.089
약속이행	.285	.068	.379	4.172	.000	.609	1.641
창의적 서비스	.169	.066	.212	2.574	.011	.741	1.349

위는 공공기관의 고객접점의 빈도가 Medium인 경우에 과정측면이 고객만족에 미치는 영향

에 관한 가설검정 결과를 나타내고 있다. 검정 결과 약속이행( $t=4.172, P < 0.01$ )과 창의적 서비스( $t=2.574, P < 0.05$ )가 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 수정된 R-square는 0.249로 24.9%의 설명력을 나타낸다고 볼 수 있다. 반면에 본원적 서비스와 예상 외 혜택은 10% 유의수준에서도 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하였다.

4) 공공기관의 고객접점의 빈도가 Medium인 경우 성과측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.734	.343		5.055	.000		
고객응대	-.098	.077	-.100	-1.267	.207	.801	1.248
신뢰감	.199	.072	.224	2.761	.007	.753	1.328
접근용이성	.078	.068	.087	1.142	.255	.849	1.177
물리적 환경	.351	.075	.390	4.710	.000	.723	1.384

고객접점의 빈도가 Medium인 경우에 성과측면이 고객만족에 미치는 영향을 살펴보면 다음과 같다.

4개의 항목 중에서 신뢰감( $t=2.761, P < 0.01$ )과 물리적 환경( $t=4.710, P < 0.01$ )이 고객만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 수정된 R-square는 0.26으로 나타났다. 고객응대( $t=-1.267, P=0.207$ )와 접근용이성( $t=1.142, P=0.255$ )은 유의한 결과를 제시하지 못하였다.

5) 공공기관의 고객접점의 빈도가 Low인 경우 과정측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.206	.299		4.028	.000		
본원적 서비스	.091	.042	.149	2.144	.034	.465	2.151
예상 외 혜택	.186	.068	.208	2.733	.007	.780	1.283
약속이행	.263	.087	.296	3.021	.003	.474	2.112
창의적 서비스	.129	.091	.139	1.409	.161	.465	2.151

다음은 고객접점의 빈도가 낮은 경우에 과정측면이 고객만족에 미치는 영향에 대해 가설검정

한 결과, 창의적 서비스( $t=1.409$ ,  $P=0.161$ )는 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하였지만, 반면 본원적 서비스( $t=2.144$ ,  $P<0.05$ ), 예상외 혜택( $t=2.733$ ,  $P<0.01$ ), 약속이행( $t=3.021$ ,  $P<0.01$ )은 각각 95% 와 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 수정된 R-square는 0.325로 32.5%의 설명력을 나타낸다고 할 수 있다.

#### 6) 공공기관의 고객접점의 빈도가 Low인 경우 성과측면 검정

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베 타			공 차	VIF
(상 수)	1.086	.266		4.086	.000		
고객응대	.075	.058	.103	1.301	.195	.732	1.366
신뢰감	.125	.057	.164	2.171	.032	.812	1.232
접근용이성	.130	.059	.180	2.187	.030	.684	1.461
물리적 환경	.282	.065	.332	4.331	.000	.785	1.273

고객접점의 빈도가 낮은 경우에 성과측면이 고객만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 신뢰감( $t=2.171$ ,  $P<0.05$ ), 접근용이성 ( $t=2.187$ ,  $P<0.05$ )이 95% 신뢰수준에서 유의한 결과를 나타내었으며, 물리적 환경( $t=4.331$ ,  $P<0.01$ )은 99% 수준에서 유의한 결과를 나타내었다. 수정된 R-square는 0.31로 나타났다.

#### 7) 고객접점의 빈도별 가설검정 결과

		High	Medium	Low
성 과	본원적 서비스	채 택	기 각	채 택
	예상 외 혜택	기 각	기 각	채 택
	약속이행	기 각	채 택	채 택
	창의적 서비스	채 택	채 택	기 각
과 정	고객응대	기 각	기 각	기 각
	신뢰감	기 각	채 택	채 택
	접근용이성	채 택	기 각	채 택
	물리적 환경	기 각	채 택	채 택

고객접점의 빈도별 가설검정 결과를 보면 다음과 같다.

검정 결과 고객접점의 빈도가 높을수록 서비스품질요인에 대한 고객만족도가 낮아지는 것으

로 나타났다고 볼 수 있다. 이는 고객들의 이용이 빈번하게 되면서 공공기관이 제공하는 서비스와 고객들이 받고자 하는 서비스 간의 갭(gap)에 기인한다고 볼 수도 있다.

## V. 결론

### 1. 연구결과의 요약

최근 많은 조직에서 고객만족경영이라는 목표를 세우고, 목표 달성을 위하여 다양한 방법으로 노력을 기울이고 있다. 이와 같이 고객만족경영을 추진하게 된 이유는 경영환경의 변화로 인하여 사용자 위주의 사고로는 경쟁할 수 없다는 사실과 고객만족경영만이 급변하는 시대에 살아남기 위한 대응전략임을 인식하게 되었기 때문이다. 하지만 공공기관의 경우에 민간기업의 경쟁만큼 높지 않기 때문에 고객만족에 대한 교육 및 인식의 부족으로 인하여 고객만족경영이 제대로 이루어지지 못하고 있어 이에 따른 추가적인 연구를 필요로 한다.

이에 본 연구에서는 공공기관을 고객접점의 빈도별로 나누어 서비스품질요인에 대한 중요도를 파악하고, 이를 통하여 고객만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 진행하였으며, 이는 궁극적으로 공공기관의 고객만족을 위한 목적으로 연구를 진행하였다. 이를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공기관을 고객접점의 빈도별로 분류하여 세 집단의 형태로 나타냈다.

둘째, 위에서 제시된 9개의 공공기관에 대한 고객서비스품질요인에 대한 중요도를 분석하였다.

셋째, 빈도별로 분류된 공공기관에 대해 서비스품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 대한 실증분석을 하였다.

### 2. 연구의 의의

본 연구의 주요 의의를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 다수의 공공기관들을 점점빈도에 따라서 세 집단으로 나누고, KS-SQI의 8가지 서비스품질의 요인 중 고객이 중요하게 생각하는 요인을 각각의 기관별로 조사하고 분석하였다.

둘째, 위의 조사와 분석을 통해 분류된 각각의 공공기관에 대해 설문문을 통하여 고객들이 공공기관의 서비스품질 중 어느 요인을 중요하게 생각하는지와, 공공기관을 이용하였을 때 실제로 만

족감에 영향을 준 요인을 알아보았다.

셋째, 고객들이 중요시하게 생각하는 공공기관의 서비스품질요인과 실제로 만족을 느낀 요인을 비교하여 현재 공공기관들이 서비스를 제공하는 데 있어서 부족한 점과 개선해야 할 점을 제시하였다.

### 3. 한계점

본 연구가 가지고 있는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 연구의 일반화를 위해 조사 대상지역의 다양화가 요구된다. 본 연구는 수도권지역에서의 공공기관으로만 조사를 한정하였기 때문에 다양한 분포와 지역으로 확대해 볼 필요가 있을 것이다.

둘째, 공공기관에서 수집된 설문은 각 공공기관당 30부씩만 조사하였다. 이는 각 공공기관에서 조사된 데이터가 정규분포를 이룬다는 가정하에 설문을 진행하였으나, 설문 수의 부족으로 인한 한계점을 가지고 있다.

셋째, 빈도에 따라 분류하여 고객만족에 대한 실증분석을 실시하였으나, 빈도만으로 High(도서관, 공원체육문화시설, 동사무소), Medium(우체국, 철도, 공항), Low(소방경찰, 세무서, 보건소)로 분류하여서 그에 따른 문제점이 발생할 수 있다.

## 참고문헌

『공공기관 편람』, 2009.

이유재, 「고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구」, 『경영논집』, Vol. 29, No. 1/2, 1995, pp. 142~168.

이유재 · 라선아, 「서비스품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구」, 2003.

이유재 · 이준엽, 「서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰」, 『한국마케팅학회』, 제16권, 제1호, 2001, pp. 1~26.

최성용, 「中小企業에 있어서의 TQM實行에 관한 研究」, 2002.

Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, 1992, pp. 55~68.

- Engel, James F., Roger P. Blackwell, and David T. Kollat, *Consumer Behavior*, 3rd Ed., Hinsdale, IL: Dryden Press, 1978.
- Howard J. A., J. N. Sheth, "The theory of buyer behavior," 1969, pp. 467~487.
- Iacobucci D., A. Ostrom, K. Grayson, "Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer," *Journal of consumer psychology*, Vol. 4, No. 3, 1995, pp. 277~303.
- Lovelock, C. H. & Wirtz, J. & Chew, P., "Essentials of Services Marketing," Singapore: Prentice Hall, 2009.
- Oliver, R. L., "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, 1980, pp. 460~469.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, pp. 12~40.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 52, No. 2, 1988, pp. 35~48.
- Tse D. K., P. C. Wilton, "Models of consumer satisfaction formation: an extension," *Journal of Marketing Research*, Vol.25, No.2, 1988, pp. 204~212.
- Westbrook and Reilly, "Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction," *Advances in consumer research*, Vol. 10, No. 1, 1983, pp. 256~261.

# | 정책 흐름 |



- 2011년 국세징수 실적
- 경기둔화에 대응하여 공공기관 투자계획 조기집행
- 세법 시행령 국무회의 의결
- 2012년 세법 시행규칙 개정
- 2012년도 공기업·준정부기관 예산집행지침 확정
- 세무조사, 어느 때보다 공정·투명해진다

# 2011년 국세징수 실적

\* 본 자료는 2012년 2월 10일 기획재정부 조세분석과에서 발표한 「2011년 국세징수 실적」의 전문입니다. <편집자 주>

- '11년 국세수입 : 192,4조원
- '10년 실적(177.7조원) 대비 14.7조원 증가(8.3% ↑)
- '11년 예산(187.6조원) 대비 4.8조원 초과(2.5% ↑)
- \* '11년 전망(192.8조원) 대비 △0.4조원 미달('11년 하반기 수  
입액 감소 등에 기인)

## 주요 세목별 국세수입 실적

(단위: 조원, %)

구분	'10실적	'11년		'10 실적 대비		'11 예산 대비	
		예산	실적	증감액	증감률	증감액	증감률
총국세	177.7	187.6	192.4	14.7	(8.3)	4.8	(2.5)
• 소득세	37.5	40.0	42.3	4.8	(12.9)	2.3	(5.6)
• 법인세	37.3	41.3	44.9	7.6	(20.4)	3.6	(8.7)
• 상속증여세	3.1	3.1	3.3	0.2	(8.3)	0.2	(7.8)
• 부가가치세	49.1	52.9	51.9	2.8	(5.7)	△1.0	(△1.9)
• 교통세	13.9	12.4	11.6	△2.3	(△17.4)	△0.8	(△6.6)
• 관세	10.7	11.4	11.0	0.3	(3.0)	△0.4	(△3.3)
• 기타	26.1	26.5	27.4	1.3	(4.9)	0.9	(3.4)

## I. 2011년 세입 개관

- 2011년 총국세 규모는 192조 3,812억원으로,
- 2010년 국세실적(177조 7,184억원) 대비 8.3%(14조 6,628억원) 증가

(단위: 조원, %)

구분	'10년 실적	'11년		'10년 실적 대비		'11년 예산 대비	
		예산	실적	금액	비율	금액	비율
총국세	177.7	187.6	192.4	14.7	(8.3)	4.8	(2.5)
일반회계	170.9	180.8	185.0	14.1	(8.2)	4.2	(2.3)
특별회계	6.8	6.8	7.4	0.6	(9.5)	0.6	(8.1)

## 1 회계별 증감 사유

- **(일반회계)** 185조원으로 2010년 실적(170.9조원) 대비 14.1조원 증가(8.2%)
- **(특별회계)** 특별회계(주세·농어촌특별세)는 2010년 실적(6.8조원) 대비 0.6조원 증가(9.5%)

## 2 주요 세목별 증감 사유(전년 대비)

### 증가 세목

#### ① 법인세 : 7.6조원 증가

- '10년 귀속 기업실적 호조로 인한 신고분 증가 및 법인예금·채권발행액 증가 등으로 인한 원천징수분 증가에 기인

\* '10년 상장법인 영업이익의 증가율 : 45.9%

\* 법인 예금 평균 잔액(조원) : (10년) 239 → (11년) 276 (+37, 15.5% ↑)

\* 국고채 발행 평균 잔액(조원) : (10년) 307 → (11년) 331

(+24, 7.8%↑)

\* 상장채권 발행 잔액(조원) : (10년) 1,075 → (11년) 1,158  
(+83, 7.7%↑)

**② 소득세 : 4.8조원 증가**

① 종합소득세 : 1.9조원 증가

• '10년 예상보다 빠른 경기회복에 따른 자영업자 소득증가에 기인

\* '10년 경상성장률 : (전망) 8.4% → (실적) 10.1%

\* '11년 종합소득세는 '10년 소득을 기준으로 납부

② 근로소득세 : 2.8조원 증가

• 취업자 수 증가 및 기업실적 호조에 따른 성과급 증가 등에 기인

\* 취업자 수천명 : (10년) 23,829 → (11년) 24,244 (+415↑)

③ 양도소득세 : △0.8조원 감소

• 부동산 경기 부진에 기인

**③ 부가가치세 : 2.8조원 증가**

• 수입액 증가에 기인

\* 수입액(억달러) : (10년) 4,252 → (11년) 5,245 (+993, 23.3%↑)

• 다만, 소비둔화 및 수출증가로 예산 대비 △1.0조원 감소

\* 민간소비 증가율 : (11년 예산) 4.3% → (11년 잠정) 2.2%

\* 수출액(억달러) : (예산) 5,000 → (실적) 5,565 (+565, 11.3%↑)

**④ 농어촌특별세 : 1.0조원 증가**

• 법인 및 자영업자 소득증가에 따른 감면세액 증가 및 유가증권시장 주식거래대금 증가 등에 기인

\* 유가증권시장 주식거래대금(조원) : (10년) 1,376 → (11년) 1,731 (+355, 25.8%↑)

**⑤ 증권거래세 : 0.6조원 증가**

• 주식거래대금 증가에 기인

\* 유가증권시장 주식거래대금(조원) : (10년) 1,376 → (11년) 1,731 (+355, 25.8%↑)

\* 코스닥시장 주식거래대금(조원) : (10년) 489 → (11년) 526  
(+37, 7.5%↑)

**감소 세목**

**① 교통에너지환경세 : △2.3조원 감소**

• '11. 12. 31(토) 공휴일로 인한 '12. 1. 2로의 연도이월 (△0.9조원) 등에 기인

**② 교육세 : △0.4조원 감소**

• 교통에너지환경세 감소 등에 기인

\* 교통에너지환경세분 교육세=교통세액×15%

**II. 세목별 징수실적**

(단위: 조원, %)

구분	'10년 실적	'11년		'10년 실적 대비		'11년 예산 대비	
		예산	실적	증감액	증감률	증감액	증감률
총국세	177.7	187.6	192.4	14.7	(8.3)	4.8	(2.5)
■ 소득세	37.5	40.0	42.3	4.8	(12.9)	2.3	(5.6)
• 종합소득세	6.4	6.4	8.3	1.9	(30.3)	1.9	(29.1)
• 근로소득세	15.6	16.5	18.4	2.8	(18.1)	1.9	(11.5)
• 양도소득세	8.2	8.7	7.4	△0.8	(△9.5)	△1.3	(△15.0)
■ 법인세	37.3	41.3	44.9	7.6	(20.4)	3.6	(8.7)
■ 상속증여세	3.1	3.1	3.3	0.2	(8.3)	0.2	(7.8)
■ 부가가치세	49.1	52.9	51.9	2.8	(5.7)	△1.0	(△1.9)
■ 개별소비세	5.1	5.1	5.6	0.5	(9.3)	0.5	(10.5)
■ 증권거래세	3.7	3.9	4.3	0.6	(16.7)	0.4	(9.1)
■ 인지세	0.5	0.5	0.6	0.1	(19.5)	0.1	(17.2)
■ 과년도수입	4.4	4.5	4.2	△0.2	(4.8)	△0.3	(△6.6)
■ 교통에너지환경세	13.9	12.4	11.6	△2.3	(17.4)	△0.8	(△6.6)
■ 관세	10.7	11.4	11.0	0.3	(3.0)	△0.4	(△3.3)
■ 교육세	4.6	4.6	4.2	△0.4	(8.6)	0.4	(△7.7)
■ 종합부동산세	1.0	1.1	1.1	0.1	(7.1)	0.0	(3.2)
■ 주세	2.9	2.6	2.5	△0.4	(12.1)	△0.1	(△4.4)
■ 농특세	3.9	4.2	4.9	1.0	(25.5)	0.7	(15.9)

# 경기둔화에 대응하여 공공기관 투자계획 조기집행

## - 2012년 주요 공공기관 투자계획 -

\* 본 자료는 2012년 2월 10일 기획재정부 정책총괄과에서 발표한 「경기둔화에 대응하여 공공기관 투자계획 조기집행」의 전문입니다. <편집자 주>

■ '12년도 주요 공공기관(44개)\*의 업무추진계획을 종합해 본 결과,

\* ① 투자계획이 있는 공기업(24개)

② 투자규모가 100억원 이상인 준정부기관(20개)

• 유럽 재정위기 등 대외여건 악화에 따른 경기둔화 우려에 선제적으로 대응하기 위하여,

• 전년도 대비, 투자규모 및 금융지원 규모가 모두 확대되었으며, 재정 중점관리대상기관(27개)의 투자\*집행 속도도 증가한 것으로 나타남

\* 재정관리점검회의에서 관리하는 기관의 투자집행액으로서 주요 투자사업비 중 국내경기와 무관한 투자(해외투자 등)를 제외

### 주요 공공기관의 투자계획

■ '12년 주요 공공기관(44개)의 투자계획 규모는 68.5조원으로, '11년도 투자계획 대비 1.8% 증가 (67.3조원 → 68.5조원, +1.2조원)

### 주요 공공기관 투자계획 추이

(단위: 조원, %)

구분	'11년 계획	'12년 계획	전년 대비	
			증감액	증감률
투자계획(총계)	67.3	68.5	1.2	1.8
(수공, LH 제외시)	(37.4)	(44.6)	(7.2)	(19.3)
① 에너지 분야(계)	22.6	27.4	4.8	21.2
② SOC 분야(계)	39.6	35.4	△4.2	△10.6
③ 기타(계)	5.1	5.6	0.5	9.8

• 투자계획 증가는 석유·가스공사의 해외자원개발 사업 확대, 농어촌공사의 농업 생산기반 조성사업 확대 등에 기인

\* (석유공사) 신규광구 매입 및 비축사업 확대 등 : ('11) 5.7조원 → ('12) 8.1조원(+2.4조원)

(가스공사) 해외 LNG사업 확대 등 : ('11) 4.3조원 → ('12) 5.5조원(+1.2조원)

(농어촌공사) 농업기반시설 정비사업 등 : ('11) 2.5조원 → ('12) 3.0조원(+0.5조원)

■ 분야별로는 에너지 분야 등의 투자규모가 대폭 증가하였으나, 4대강 사업 마무리 등으로 SOC 분야의 투자는 감소

• (에너지 분야) 석유공사, 가스공사의 해외자원 개발 사업 증가 등에 따라 전년 대비 21.2%(4.8조원) 증가

• (SOC 분야) 4대강 살리기 마무리(수공), 안정적 재무구조 확보를 위한 사업 축소(LH) 등으로 전년 대비 10.6%(△4.2조원) 감소

- 수공, LH 제외시, 투자규모는 전년 대비 9.3% 증가(9.8조원 → 10.7조원, +0.9조원)

• (기타 분야) 농업 생산기반 조성·정비사업(농어촌공사) 등으로 전년 대비 9.8%(0.5조원) 증가

**공공기관 투자 조기집행 계획**

- '12년 주요 공공기관(44개)의 투자집행계획은 전체 적으로 1/4분기 25.5%, 상반기 55.2% 수준으로 '11년과 비슷한 수준\*이나  
 \* '11년 대비 '12년 투자집행 속도 : (1/4분기) 1.4%p↓, (상반기) 동일

**공공기관의 상반기 분기별 투자 집행계획**

(단위: 조원, %)

구분	합계	1/4분기			상반기		
		집행액	집행률	전년 대비	집행액	집행률	전년 대비
'11년 계획	67.3	18.1	26.9	-	37.1	55.2	-
'12년 계획	68.5	17.4	25.5	△1.4%p	37.8	55.2	동일

- 국내 경기와 연관된 중점관리대상 기관(27개)의 투자집행\*은 1/4분기 27.0%, 상반기 57.1% 수준 목표로 전년 대비 증가  
 \* 재정관리점검회의에서 관리하는 기관의 투자집행액으로서 주요 투자사업비 중 국내경기와 무관한 투자(해외투자 등)를 제외

**중점관리대상(27개)의 상반기 분기별 투자 집행계획**

(단위: 조원, %)

구분	합계	1/4분기			상반기		
		집행액	집행률	전년 대비	집행액	집행률	전년 대비
'11년 계획	56.0	14.6	26.1	-	31.4	56.1	-
'12년 계획	53.4	14.4	27.0	+0.9%p	30.5	57.1	+0.1%p

**금융 공공기관의 금융지원 계획**

- '12년 금융 공공기관(7개)은 '11년 계획 대비 대출, 보증 모두 확대 공급할 계획
- 대출 : ('11) 55.8조원 → ('12) 61.1조원 : 5.3조원 증(9.5%↑)  
 \* ('11년 대비) 수은 4.0조원↑(수출자금 3조원 등), 정책금융 0.3조원↑(중소기업 지원 0.3조원 등), 주택금융 1.0조원↑

(보급자리론 공급액 1조원 등)

- 보증 : ('11) 100.7조원 → ('12) 111.5조원 : 10.8조원 증(10.7%↑)  
 \* ('11년 대비) 주택금융공사 10.0조원↑(전세 및 매매중도금 개인보증 9.3조원 등), 신용보증기금 1.0조원↑(고용창출기업 0.9조원 등) 등

**금융공공기관 금융지원 계획 추이**

(단위: 조원, %)

구분	'11지원 계획	'12지원 계획	전년 대비	
			증감액	증감률
대출	55.8	61.1	5.3	9.5
수출입은행	41.0	45.0	4.0	9.8
정책금융공사	8.8	9.1	0.3	3.4
주택금융공사	6.0	7.0	1.0	16.7
보증	100.7	111.5	10.8	10.7
기술보증기금	17.1	16.8	△0.3	△1.8
무역보험공사	5.7	5.7	0.0	0.0
수출입은행	25.0	25.0	0.0	0.0
신용보증기금	41.6	42.6	1.0	2.4
자산관리공사	0.3	0.4	0.1	33.3
주택금융공사	11.0	21.0	10.0	90.9

# 세법 시행령 국무회의 의결

\* 본 자료는 2012년 1월 31일 기획재정부 조세정책과에서 발표한 「세법 시행령 국무회의 의결」의 전문입니다. <편집자 주>

- 금일(1. 31일) 개최된 국무회의에서 지난 연말 개정된 세법의 후속 시행령을 심의·의결하였음
- **(개정 시행령) 총 19개 세법 시행령\***
  - \* 소득세법, 법인세법, 조세특례제한법, 상속세및증여세법, 국세기본법, 국세징수법, 종합부동산세법, 부가가치세법, 농림특례규정, 개별소비세법, 주세법, 교통·에너지·환경세법, 국제조세조정에관한법률, 조세범처벌절차법, 관세법, 농특세법, 세무사법, 관세사법, 소득세 및 법인세 중간예납 등 특례 규정
- **(개정 내용)** 2011년 개정세법에서 시행령으로 위임한 사항, 운영 과정상 미비점 보완 등 제도개선 사항을 반영하기 위함
  - ※ 전반적인 내용은 '12. 1. 6(금)일 배포한 '2011년 세법개정 후속 시행령 개정' 보도자료를 참조하기 바람
- **(시행 시기)** 원칙적으로 시행령 공포일(2월초)부터 시행

## 세법 시행령 수정사항

### 소득세법 시행령

- 1 해외건설근로자, 원양·외항선원의 국외근무수당 비과세한도 확대 (§16)

현행	개정내용
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국외근무수당 비과세한도</li> <li>• 해외건설근로자, 원양·외항선원 : 월 150만원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 비과세한도 확대</li> <li>• 월 150만원 → 월 200만원</li> </ul>

수정이유 ▶ 건설근로자 등의 해외진출 지원

### 2 국외유학자녀 교육비 공제 적용대상 조정 (§110의3)

개정안	수정내용
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국외유학자녀 교육비 공제</li> <li>• 「국외유학에 관한 규정」에 의한 유학자격* 요건 삭제</li> <li>* 국내에서 중학교 졸업 학생, 외국에서 자녀와 1년 이상 거주하고 귀국한 자의 자녀 등</li> <li>※ 한도 : 초·중·고등학생 300만원, 대학생 900만원(국내외 동일)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 적용대상 축소</li> <li>• 고등학생·대학생 : 유학자격 요건 삭제</li> <li>• 취학전 아동, 초·중등학생 : 현행과 같이 유학자격 있는 자에 한함</li> </ul>

수정이유 ▶ 교육비 부담 완화 및 과세형평성을 제고하되, 의무교육을 시행하고 있는 초·중등학생에 대해서는 현행 '유학자격' 요건 유지

**③ 방문판매원에 대한 연말정산 (§137, §201의11)**

개 정 안	수 정 내 용
<ul style="list-style-type: none"> <li>방문판매업자(원천징수의무자)는</li> <li>의무적으로 방문판매원의 사업소득에 대해 연말정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>방문판매업자(원천징수의무자)가</li> <li>신청을 하는 경우에 한하여 방문판매원의 사업소득에 대해 연말정산</li> <li>※ 현행 유지</li> </ul>

**수정이유** 연말정산의무화에 따른 영세 방문판매업자의 납세협력의무 부담 발생을 감안하여 현행 제도를 유지

**④ 주식 양도시 양도소득세율 10%가 적용되는 중소기업의 범위 보완 (§167의8)**

개 정 안	수 정 내 용
<ul style="list-style-type: none"> <li>주식 양도시 낮은 세율(10%)이 적용되는 중소기업의 범위</li> <li>(현행) 양도일이 속한 사업연도의 직전사업연도 종료일 현재 「중소기업기본법」에 따른 중소기업</li> <li>(개정안) 신설기업의 경우 양도일 현재 「중소기업기본법」에 따른 중소기업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 기업에 대하여 양도일 현재 중소기업 여부를 판정</li> <li>양도일 현재 「중소기업기본법」에 따른 중소기업</li> </ul>

**수정이유** 중소기업 여부를 양도일 기준으로 판단하여 양도일 현재 기업의 실질을 정확히 반영

**상속세 및 증여세법 시행령**

- 특수관계법인간 거래를 통한 이익의 증여의제 과세범위 조정 (§34의2)

개 정 안	수 정 내 용
〈신 설〉	<ul style="list-style-type: none"> <li>다른 법률에 따라 의무적으로 특수관계법인과 거래한 경우에는 특수관계법인간 일감몰아주기 거래에서 제외</li> <li>* 특수관계법인과의 매출액 계산에서 제외 (예시) 집단전기사업자가 생산한 전기를 「전기사업법」에 따라 구역 내에 우선판매하는 경우</li> </ul>

**수정이유** 타법령에 의해 의무적으로 거래한 경우 일감몰아주기로 보기 어려운 점을 감안하여 일감몰아주기 증여의제 과세에서 제외

**관세법 시행령**

- 관세감면 신청 사후보완 기간 연장 (§112)

개 정 안	수 정 내 용
<ul style="list-style-type: none"> <li>관세감면 사후신청 허용</li> <li>(현행) 관세감면을 받으려면 수입신고 수리 전까지 감면신청서를 제출해야 함</li> <li>(개정안) 해당 물품이 보세구역에서 반출되지 않은 경우</li> <li>- 수입신고 수리 후 5일 내 감면신청서 제출 허용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후신청 기간 연장</li> <li>(좌 등)</li> <li>- 수입신고 수리 후 15일 내 감면신청서 제출 허용</li> </ul>

**수정이유** 관세납부 시점에 감면신청 누락 여부를 확인하는 경우가 많은 현실을 감안하여 감면신청 기한을 관세 납부기한(수입신고 수리 후 15일내)과 일치시켜 납세편의 제고

# 2012년 세법 시행규칙 개정

\* 본 자료는 2012년 1월 27일 기획재정부 조세정책과에서 발표한 「2012년 세법 시행규칙 개정」의 전문입니다. <편집자 주>

■ 기획재정부는 개정세법이 차질없이 시행되도록 시행령에서 위임한 사항을 규정하고, 운영과정상 미비점을 개선하기 위해 세법 시행규칙 개정을 추진함

• (개정대상 시행규칙) 총 13개 세법 시행규칙\*

\* 소득세법, 법인세법, 부가가치세법, 조세특례제한법, 국세기본법, 국세징수법, 상속세및증여세법, 종합부동산세법, 개별소비세법, 교통·에너지·환경세법, 국제조세조정에관한법률, 관세법, 세무사법

※ 각종 신고서식 총 200개 개정 포함

• (추진 일정) 입법예고(1. 30~2. 9), 부처협의(1. 30~2. 9) 및 법제처 심사를 거쳐 공포할 예정

## 세법 시행규칙 개정내용

### 1 소득세법 시행규칙

■ 일시적 2주택자 양도세 비과세\* 양도기간(2년) 예외 추가(§72)

\* 신규주택 취득일부터 2년 내 기존주택 양도시, 2주택자이나 1세대1주택 비과세 적용

• (현행) 국세징수법에 의한 공매가 진행중인 경우 등\* 예외적인 경우에는 2년이 경과하여 양도하더라도 비과세 적용

\* 한국자산관리공사에 매각을 의뢰한 경우, 법원에 경매를 신청한 경우

• (개정) 예외사유에 재건축사업 현금청산대상자로 현금청산금 지급요청소송에서 승소판결이 확정된 경우를 추가

### 2 법인세법 시행규칙

#### 1 지정기부금 단체 추가(별표 6의2)

• (현행) 박물관·미술관, 과학관, 도서관·한국도서관협회 등의 단체를 지정기부금단체로 지정

• (신설) 지방문화원, 한국문화원연합회를 지정기부금단체에 추가하여 지역문화의 보존 및 진흥사업을 지원

#### 2 지정기부금 범위 확대(별표 6의3)

• (현행) 근로복지진흥기금 출연금 및 한국산업인력공단의 숙련기술장려적립금 출연금 등을 지정기부금에 포함

• (개정) 근로복지진흥기금\*의 수혜를 받지 못하는 건설일용근로자의 복지증진을 위해 건설근로자공제회에 건설근로자의 복지증진사업을 위해 지출하는 기부금을 지정기부금에 추가

\* 정규직 근로자 또는 3개월 이상 근무하는 계약직 근로자의 주택구입자금·생활안정자금·학자금 용자 및 장학금 지원 등에 사용

**3 당좌대출이자율 인하(§43)**

- **(현행)** 특수관계자에게 무상·저리로 자금을 대여하는 경우 정상적인 이자를 계산할 때 적용하는 당좌대출이자율은 8.5%\*임  
\* 예금은행 당좌대출금리 8.67%(’07년말, 한국은행)를 감안하여 ’09년부터 적용
- **(개정)** 세법상 당좌대출이자율을 6.9%로 인하\*하여 기업 및 소속 직원 등의 세부담 완화  
\* 예금은행 당좌대출금리 6.97%(’10년말, 한국은행) 감안

**4 공동경비 분담기준 보완(§25)**

- **(현행)** 특수관계자간에 공동경비를 부담하는 경우 직전 또는 당해 사업연도의 매출액에 따라 비용을 배분
- **(개정)** 공동무형자산사용료\*의 경우에는 매출액 이외에도 자기자본총액을 기준으로 배분할 수 있도록 개선하여 납세편의 제고  
\* 상표권 사용료, 영업권 등

**3 부가가치세법 시행규칙**

- 영수증 발급대상 업종 확대(§25의2)
- **(현행)** 소매업, 음식업, 주거용 건물 공급업 등은 재화 및 용역 공급시 세금계산서를 발급하지 않고 영수증을 발급
- **(개정)** 영수증 발급대상 업종에 주거용 건물의 수리·보수 및 개량업을 추가하여 납세편의 지원  
\* 주거용 건물의 수리·보수 및 개량업은 사실상 소매업과 같은 소비자 상대업종으로 전자세금계산서 발급실익은 적으면서 납세협력부담이 크게 발생하여 이를 완화

**4 조세특례제한법 시행규칙**

**1 중소기업 판정시 '상시종업원 수'에서 제외되는 인원 추가(§22)**

- **(현행)** 종업원 수 계산시 일용근로자, 단시간근로자, 기업부설연구소 연구전담요원 제외  
\* 종업원 수에 따른 중소기업 구분  
• (중소기업) 1,000명 미만, (소기업) 제조업 100명 미만, 축산업·광업·건설업·출판업·물류산업·여객운송업 50명 미만, 기타 사업 10명 미만
- **(개정)** 종업원 수 계산시 '연구개발전담부서 연구전담요원'을 제외하여 중소기업 연구개발 촉진 및 연구인력 고용확대 지원

**2 근로자복지증진시설 투자세액공제 대상 확대(§43 의2)**

**법령 개정내용**

◆ 근로자복지증진시설 투자세액공제 대상에 기획재정부령으로 정하는 샤워시설, 목욕시설 추가 (조특영 §94)

- **(현행)** 무주택 종업원용 임대주택, 종업원용 기숙사, 직장보육시설, 장애인 등 편의증진시설, 휴게실·체력단련실 등 취득금액
- **(개정)** 세액공제 대상에 샤워시설·목욕시설(신규취득, 구조변경 포함) 추가

**3 생산성향상시설 투자세액공제 대상에서 자동화시설 제외 (별표1의2)**

- **(현행)** 자동화 시설, 첨단기술설비, 공급망 관리 시스템설비 등
- **(개정)** 자동화 시설은 범용화된 시설로서 고용을 대체하는 측면이 있으므로 동 세액공제 대상에서 제외

**4** 에너지절약시설 투자세액공제 대상 합리화(별표8 의3)

- (현행) 에너지절약시설, 전력수요관리설비, 고효율 인증 기자재 등 55종
- (개정) 기존 세액공제 대상 중 범용화된 시설은 제외하고 에너지 절약효과 등을 고려하여 세액공제 대상 조정

\* 승강기 구동용 전동기, 건조기, 탈수기 등 22개는 세액공제 대상에서 제외하고, 고효율 변압기, 고속 터보 블로어, 난방용 자동온도조절기 등 18개를 추가

**5** 관세법 시행규칙

- 2012 여수세계박람회 종료 후 관련 조직위에 무상양도되는 물품에 대하여 관세 면제 (§43)

- (현행) 박람회 종료 후 본국으로 반출되지 않고 국내로 수입되는 박람회 출품물 등에 대하여 관세 부과

\* 여수박람회장은 보세전시장으로 지정될 예정이므로 박람회 출품물 등은 관세유예 상태로 박람회장에 반입되어 박람회 종료 후 반출되어야 함

- (개정) 전시물품 사후활용 증진, 참가국의 호의를 고려하여 박람회 종료 후 출품물 등이 조직위에 무상양도되는 경우 관세 면제

**6** 국세기본법 시행규칙

**1** 신용카드 국세납부 수수료율 한도 인하(§12의3②)

- (현행) 납부세액(천만원 한도)의 1.5% 한도\*에서 국세청장이 승인

\* '12. 1월 현재 1.2% 적용

- (개정) 납부세액의 1.0%로 한도 인하
  - 신용카드사·금융결제원 등과의 협의기간을 고려하여 4. 1부터 시행

**2** 국세환급가산금 이자율 조정(§13의2)

- (현행) 연 3.7%
- (개정) 최근 시중 이자율\*을 감안하여 조정(3.7% → 4.0%)

\* 시중은행 1년만기 정기예금 이자율 기준

**7** 국세징수법 시행규칙

**1** 체납액 징수업무 위탁 수수료 신설(§16의6)

법령 개정내용

◆ 위탁 수수료는 자산관리공사가 징수에 성공한 금액\* 중 25%를 초과하지 않는 범위 내에서 기획재정부령으로 정함(징수령 §27의3)

\* 체납자가 체납액의 전부 또는 일부를 납부한 경우 해당금액, 한국자산관리공사가 체납자의 소득·재산을 발견하여 세무서장에게 통보한 금액 중 징수한 금액

※ 시행시기 : 2013년

- 건별 징수금액에 4단계(2%, 5%, 8%, 10%) 및 누진 수수료율을 적용

체납액 징수업무 위탁 수수료

건별 징수금액	수수료율
1백만원 이하	징수금액의 100분의 10
1백만원 초과 1천만원 이하	10만원+ (1백만원을 초과하는 금액의 100분의 8)
1천만원 초과 1억원 이하	82만원+ (1천만원을 초과하는 금액의 100분의 5)
1억원 초과 5억원 이하	532만원+(1억원을 초과하는 금액의 100분의 2)
5억원 초과	1,332만원

## ② 공매대상 재산 감정평가 수수료 신설(\$43②)

### 법령 개정내용

◆ 세무서장이 감정인에게 공매대상 재산의 평가를 의뢰한 경우 기획재정부령으로 정하는 바에 따라 수수료 지급 가능(징수령 \$70②)

- 「부동산 가격공시 및 감정평가에 관한 법률」 제35조\*에 따른 수수료율을 적용하고, 건별 수수료를 6백만원 이하\*\*로 한정함

\* 감정평가업자는 그 업무 수행에 관하여 의뢰인으로부터 소정의 수수료를 받을 수 있고, 수수료율의 범위는 국토부장관이 중앙부동산평가위원회 심의를 거쳐 결정("감정평가업자의 보수에 관한 기준")

\*\* 대법원이 경매재산 평가시 적용하고 있는 "감정인 등 선정과 감정료 산정기준 등에 대한 예규"상 상한선

## 2012년도 공기업 · 준정부기관 예산집행지침 확정

\* 본 자료는 2012년 1월 31일 기획재정부 제도기획과에서 발표한 「2012년도 공기업 · 준정부기관 예산집행지침 확정」의 전문입니다. (편집자 주)

- 기획재정부는 1. 31일(화) 제1차 공공기관운영위원회를 개최하여 「2012년도 공기업 · 준정부기관 예산집행지침안」을 심의 · 의결
  - \* 예산집행지침은 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제50조(경영지침)에 근거하며, 공기업 · 준정부기관은 직접 적용하고 기타공공기관은 준용 가능
- 동 지침은 예산을 효율적이고 투명하게 집행하기 위한 세부기준을 공공기관에 제시하여 예산집행과정에서의 비효율을 방지하기 위함
- 2012년도 예산집행지침은 서민생활 안정을 위해 예산의 조기집행, 일자리 창출, 물가 안정 등에 중점을 두어 예산을 집행하도록 규정
  - 서민 체감도가 높은 일자리 지원 사업, 대규모 SOC 사업, 취약계층 지원 및 민생안정을 위한 사업 등에 대해서는 예산 조기집행 추진
  - 물품 · 용역 구매시 고용을 유발할 수 있는 방안을 검토하여 민간이 고용을 창출할 수 있도록 적극 유도
  - 예산집행시 물가 안정에 협조하는 업체(가격인하, 옥외가격표시제 등)로부터 우선 구매하고, 가격 인상 · 급등 품목의 구매를 자제
- 또한, 정부정책의 후속조치와 국민권익위원회의 권고사항을 반영
  - (인건비 전용) 육아휴직 대체인력을 계약직으로 충원할 경우 정규직 인건비에서 전용할 수 있도록 허용('11. 12월, '12년 경제정책방향)
    - 또한, 기간제 등 근로자에 대한 상여금 · 선택적 복지비 지급시 정규직 인건비 여유분에서 전용 허용('11. 11월, 공공부문 비정규직 고용개선 대책)
  - (주유비 및 에너지 절감) 법인차량 주유시 오피넷 정보를 활용한 최저가 주유소 이용, 자가용 주유소 이용 등 각 공공기관 실정에 맞는 개선방안을 마련하여 시행하도록 규정('11. 8월, 물가관계장관회의)
  - (업무추진비 및 클린카드) 업무추진비 공개대상자 범위 및 클린카드 사용제한 업종을 확대('11. 10월, 국민권익위원회 권고)
    - 업무추진비 공개대상자를 임원 이상으로 확대하고, 월 1회 각 기관 홈페이지에 공개(현재 기관장만 연 1회 알리오 사이트에 의무적으로 공개)
    - 클린카드 사용제한 업종에 카바레, 스포츠마사지, 헬스클럽 등 추가
- 이와 함께, 「2012년도 공기업 · 준정부기관 예산편성지침」('11. 11월)에 새롭게 규정된 사항 등의 예산집행을 위한 세부기준을 마련
- (자체성과급) 경영평가 성과급에 준하여 최고등급

과 최저등급 간 2배 이상 차등하여 운영토록 규정 (경영평가 성과급에 포함되어 있던 기존 인건비 전 환금을 자체성과급 재원으로 활용하도록 제도 개 선)

- (공공기관 지방이전 관련 이주수당 및 이사비용) 지급대상자, 지급시점, 기간 등 구체적인 지급기준 마련

- 이주수당은 이전계획상 이전하는 부서에 근무하 는 임직원(정원 외의 직원 포함)을 대상으로, 지 방이전일이 속하는 달의 다음 달부터 지급

\* 이주수당 : 1인당 연간 240만원 이내에서 2년간 지급하되, 지급방식은 연간 한도 내에서 기관 사정에 따라 자율적(월 별, 분기별, 반기별, 일시불 등)

- 이사비용은 지방이전일의 다음 날부터 기산하여 1년 이내에 이사화물을 이전한 경우에 지급(5톤 까지는 실비, 5톤~7.5톤까지는 실비의 50%)

- (감사부서 직원 성과평가) 감사부서 평가시 상임감 사 직무수행실적 평가결과를 50% 이상 반영토록 명시

\* 그간 감사부서 직원의 성과급이 상임감사 직무수행실적 평 가와 상관없이 결정됨에 따라 상임감사와 감사부서 직원의 업무성과 목표가 상이

- 이번에 확정된 「2012년도 공기업·준정부기관 예 산집행지침」은 관계부처 및 각 공공기관에 통보되 고, 각 기관은 본 지침에 따라 예산을 집행

**참고** 예산집행지침 신·구대비 주요 내용

분 야	2011년도	2012년도
① 일반지침	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산의 조기집행 추진</li> <li>• (신설)</li> <li>• 예산집행의 투명성·효율성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (좌동)</li> <li>• 일자리 지원 및 물가 안정을 위해 적극 노력</li> <li>• (좌동)</li> </ul>
② 인건비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (신설)</li> <li>• (신설)</li> <li>• (신설)</li> <li>• (신설)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인건비 전용 허용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 육아휴직자 대체인력으로 정원 외의 직원 채용</li> <li>- 무기계약직·기간제 등 근로자에 대한 상여금 및 선택적 복지비</li> </ul> </li> <li>• 감사부서 평가시 상임감사 직무수행실적 평가결과를 50% 이상 반영</li> <li>• 자체성과급은 경영평가 성과급에 준하여 최고등급과 최저등급 간 2배 이상 차등                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 차등 등급 수는 5개 등급 이상</li> <li>- 등급별 인원(부서) 비율은 최고 및 최저 등급을 각각 10% 이상</li> <li>- 특정등급이 50%를 초과 하지 못함</li> </ul> </li> <li>• 이주수당                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지방이전 계획상 이전하는 부서에 근무하는 임직원 및 정원외의 직원</li> <li>- 지방이전일이 속하는 달의 다음 달부터 지급</li> </ul> </li> </ul>
③ 경비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (신설)</li> <li>• (개정)</li> <li>• (신설)</li> <li>• 기관장 국외항공요금                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정무직 공무원(차관)에 준해 비즈니스석 이용</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무추진비 집행내역 공개                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공개대상자 : 기관장 및 임원</li> <li>- 공개회수 : 월 1회</li> </ul> </li> <li>• 클린카드 사용제한 업종 확대</li> <li>• 이사비용은 1년 이내에 이사화물을 이전한 경우에 지급</li> <li>• (좌동)</li> </ul>
④ 사업비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 총사업비 500억원 이상 신규사업은 예타조사 후 집행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (좌동)</li> </ul>

## I. 일반지침

- ◇ 경기 변동에 선제적으로 대응하고, 서민생활 안정을 지원하기 위해 적극 노력
- ◇ 일자리 지원 및 물가 안정을 위해 적극 노력
- ◇ 공공기관 경영효율성 제고 및 책임경영체제에 부합하도록 예산 집행을 투명적·효율적으로 관리·운영

- 각 공공기관은 유럽 재정위기 등 경기 불확실 요인에 선제적으로 대응하고, 서민생활 안정을 지원하기 위해 예산의 조기집행을 추진한다.
- 서민 체감도가 높은 일자리 지원사업, 대규모 SOC사업, 취약계층 지원 및 민생안정을 위한 사업은 별도로 중점관리하고, 조기집행을 적극 추진한다.
- 예산집행 효과가 조기에 가시화될 수 있도록 2011년도 이월사업, SOC 계속사업 등 집행이 용이한 사업은 특별한 사정이 없는 한 상반기 중 최대한 집행한다.
- 2012년 신규사업은 사업계획 수립, 설계, 발주, 계약 등 집행을 위한 사전절차를 최대한 조속히 추진하도록 한다.
- 일자리사업 공모기간 단축(30일 이내) 등 조기 집행을 위한 절차 간소화 등 제도개선 사항을 철저히 준수한다.
- 특히, 예산 조기집행 추진과정에서 발생할 수 있는 예산낭비 요인이 최소화되도록 아래 사항을 유의하여 집행한다.
  - ☞ 국내경기부양과 무관한 외자기매 사업 등 외화 관련 사업은 환차손이 발생하지 않도록 적기 집행한다.
  - ☞ 인건비, 공공요금, 사회복지급여 등과 같이 조

기집행이 어려운 사업은 실제 집행소요가 발생한 시기에 집행한다.

- 예산 조기집행을 위해 성실하고 능동적으로 업무를 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였다더라도 일정 요건을 충족한 경우 감사원법상의 불이익한 처분요구 등을 하지 않거나 감경처리하는 「적극행정 면책제도 운영규정(감사원훈령 제368호)」을 적용한다.
- 각 공공기관은 고용창출에 기여하는 기업을 우대하고, 물가 안정에 직·간접적으로 기여하는 사업은 물가변동 상황 등에 적극 대응하여 집행한다.
  - 물품·용역 구매시 합리적인 범위 내에서 고용을 유발할 수 있는 방안을 검토하여 민간이 고용을 창출할 수 있도록 적극 유도한다.
  - 비품구입·용역계약 등 예산 집행시 물가 안정에 협조하는 업체(가격인하, 옥외가격표시제 등)로부터 우선 구매하는 등 물가 안정을 유도하는 방식으로 집행한다.
  - 물품·용역 구매시 가격 인상·급등 품목의 구매를 자제하고, 가격이 하락한 품목을 우선 구매하는 등 물가 안정에 기여할 수 있는 방향으로 집행한다.
- 각 공공기관은 에너지절약을 위해 적극 노력하여야 하며, 고효율에너지기자재 사용, 조명기기의 효율적 이용, 적정실내온도 준수 등 「공공기관 에너지이용 합리화 추진에 관한 규정」(지식경제부고시 제2011-154호)을 철저히 준수하여야 한다.
  - 법인차량의 유류비 및 에너지 절감을 위해 오피넷 정보를 활용한 최저가 주유소 이용, 자가용 주유소 이용, 주유티켓 선구매 등 각 공공기관 실정에 맞는 개선방안을 마련하여 시행한다.
- 예산 집행의 투명성·효율성을 강화한다.
  - 국회 및 감사원의 시정 권고를 충실히 이행하여 집

행한다.

- 외부 회계감사, 경영공시 등을 내실 있게 추진한다.
- 분기별 집행계획 수립·시행 및 집행점검을 강화하여 예산 이월 및 불용을 최소화하는 등 집행효율성을 제고한다.
- 각 공공기관은 매 회계연도마다 자체적으로 예산집행지침을 수립하여 운용함으로써 예산의 집행을 체계적이고 투명하게 관리하도록 노력하여야 한다.

- 각 공공기관은 공공기관 선진화, 경영효율화의 체계적인 이행을 뒷받침하기 위해 적극 노력한다.
- 각 기관은 예산의 효율적 관리·운용을 통하여 경상적 경비가 최대한 절감되도록 노력하여야 한다.
- 공공기관 선진화에 따라 기관 통폐합, 기능조정, 경영효율화 등으로 조직 및 인력에 변동이 있는 경우에는 주무부처 및 기획재정부장관과 사전협의를 통해 예산을 집행한다.
- 공공기관 청년인턴제 방안에 따라 청년인턴을 채용할 경우, 인건비·경상경비 절감분 등을 활용하여 지출할 수 있다
  - ☞ 각 기관은 공공기관 청년인턴으로 채용된 직원이 단순 업무 등에 활용되지 않고 개개인의 업무역량 제고와 기관업무 효율이 동시에 달성되는 방안을 강구하여 운영하여야 한다.

## II. 주요 항목별 집행지침

### 1 인 건 비

- 인건비는 예산의 범위 내에서 법령, 정관 또는 내부규정 등에 지급근거가 명시된 대로 집행하여야 하며, 구체적인 지급대상 또는 지급액이 명시되어 있지 않은 경우 예산이 정한 대로 집행한다.
- 정원과 현원의 차이에 해당하는 인건비 예산은 인건비 인상재원으로 활용할 수 없다.

- 인건비 관련 비목에 잉여재원이 발생하더라도 원칙적으로 인건비 관련 비목 상호간을 제외한 다른 비목으로 전용할 수 없다.
- 다만, 인턴사원 채용, 육아휴직자 대체인력으로 정원 외의 직원 채용, 무기계약직·기간제 등 근로자에 대한 상여금(명절휴가비 등) 및 선택적 복지비, 정부업무위탁으로 인한 관련 소요경비, 공공요금 등 지출이 불가피하게 발생하여 전용하는 경우는 예외로 한다.
- 예산에 인건비가 반영되지 않은 기구 및 인력증원은 최대한 억제하고 증원이 불가피한 경우에도 소요되는 인건비는 예산상 인건비 및 급여성 복리후생비에서 충당하는 것을 원칙으로 하며, 여타 비목으로부터의 전용은 최소화한다.
- 예비비에 계상하는 총인건비는 채용에 따른 실소요액 외의 다른 목적으로 사용할 수 없으며, 채용 이후에 예산을 전용하여 실소요액을 집행한다.
- 경영평가 성과급 및 직무수행실적평가 성과급의 기관별 지급률 등은 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제36조 및 제48조에 따른 감사 직무수행실적평가결과와 경영실적 평가결과에 따라 정부에서 정하는 바에 따른다.
- 각 기관은 예산편성시에 예비비에 계상한 범위 내에서 성과급을 지급한다.
- 성과급은 2011년도 인건비를 기준으로 산정한 기준에 따라 지급한다.
- 「2011년도 공기업·준정부기관 예산편성지침」의 인건비 인상률을 초과하여 편성·집행한 기관은 동 지침에 따른 인건비 인상률을 적용하여 산정한 기준에 따라 성과급을 지급하여야 한다.
- 경영평가 성과급은 임직원의 근무연수와 성과급 지급연수가 일치되도록 지급한다.

- 입사연도에 경영평가 성과급을 지급받은 자에게는 퇴직 연도에 해당하는 경영평가 성과급을 지급하여서는 아니된다.
- 향후 입사하는 임직원에 대해서는 경영평가 성과급을 입사연도에 지급하지 아니하고, 퇴직 해당 연도의 경영평가 성과급을 퇴직 다음연도에 지급하여야 한다.
- 경영평가 성과급은 지급 대상연도에 근무한 일수에 비례하여 지급하여야 한다.
- 공기업·준정부기관은 개인별 또는 부서별 성과관리를 위해 성과급 총액 범위 내에서 성과급 지급에 관한 차등화된 내부기준을 마련하고 차등수준을 강화하여 운영한다.
  - ☞ 차등 등급 수는 5개 등급 이상, 등급별 인원(부서) 비율은 최고 및 최저 등급을 각각 10% 이상으로 하고 특정등급이 50%를 초과하지 않도록 한다.
  - ☞ 성과급 차등수준은 최고등급 성과급 지급액이 최저등급 성과급 지급액의 2배 이상이 되도록 한다.
- 상임감사 직무수행실적 평가를 받는 기관은 기관 내 감사부서 평가시 상임감사 직무수행실적 평가 결과를 50% 이상 반영하여야 한다.
- 「2012년도 공기업·준정부기관 예산편성지침」에서 규정한 자체성과급은 개인별 또는 부서별로 엄정한 내부성과평가를 통해 지급하며, 2011년도 인건비를 기준으로 산정한 기준에 따라 지급한다.
- 자체성과급의 지급 횟수, 차등 등급 수, 등급별 인원(부서) 비율, 차등수준은 경영평가 성과급에 관한 규정을 준용한다.
- 정년연장형 임금피크제 도입을 이유로 총인건비가 증가하여서는 아니된다.

- 경영자율권 확대기관의 경우 기관별 자율경영계획서에서 성과급 지급 등과 관련하여 별도 규정한 경우 이에 따라 집행할 수 있다.
- ‘공공기관의 대졸초임조정 권고안’ (2009. 2월) 적용을 받는 2009년 2월 이후 채용된 신규직원의 임금을 총인건비 내에서 기존직원보다 높게 인상하여 임금격차를 조정할 수 있다.
  - 임금격차 조정은 기관의 특성에 따라 단계적(2년 이상)으로 추진하되, 2011. 7. 1일부터 적용할 수 있다.
  - 임금격차 조정 완료 시점에서의 대졸초임(1년차)은 2009. 2월 이전 수준을 넘지 않아야 한다.
- 「공공기관 지방이전에 따른 혁신도시 건설 및 지원에 관한 특별법」 제47조에 근거하여 지급하는 이주직원에 대한 이주수당은 2년간 지급하되, 기관 사정에 따라 자율적(월별, 분기별, 반기별, 일시불 등)으로 지급할 수 있다.
  - 이주수당은 지방이전 계획상 이전하는 부서에 근무하는 임직원 및 정원 외의 직원을 대상으로 지급한다.
  - 이주수당은 지방이전일(이하 ‘이전에 따른 등기일 또는 업무개시일 중 빠른 날’)이 속하는 달의 다음 달부터 지급하며, 인사이동으로 근무지가 변경된 경우에는 근무일수에 비례하여 지급한다.
  - 이 지침 시행 이전에 기 이전하여 2011년에 이주수당을 지급한 경우에는 이 지침에 따라 집행한 것으로 본다.

**2 경비**

- 정상경비는 최대한 절감 집행하여야 하며, 회계연도 말에 집중 집행하거나 과다 전용이 발생되지 않도록 하여야 한다.
- 통신비는 전 직원에게 일괄 지원하지 않도록 하

고, 업무 수행상 필요한 임직원에 한하여 지원할 수 있다.

- 근로자의 날, 체육대회, 창립기념일 등의 행사시, 기념품은 목적에 맞게 최소한으로 제작·지원하여 낭비요인이 발생하지 않도록 하여야 한다.
- 법령 등에 의하여 각 공공기관에 설치된 위원회에 공무원이 위원으로 참석할 경우에 지급하는 위원회 참석비는 「2012년도 예산 및 기금운용계획 집행지침」의 관련 규정을 준용하여 집행하여야 한다.
- 예산으로 편성하지 않은 일시 자금 등을 재원으로 임직원에게 주택자금대출 지원 등 과도한 복리후생을 지원하지 않도록 한다.
- 사업추진을 위한 접대비 성격의 예산은 업무추진비에 일괄 계상하여 집행하여야 한다.
  - 업무추진비는 신용카드 중 클린카드로 집행하여야 한다.
  - 업무추진비는 집행목적, 일시, 장소 및 집행대상 등을 증빙서류에 기재하여 사용 용도를 명확히 하여야 한다.
  - 업무추진비 사용 관행을 개선하고 투명한 사용을 위해 「2012년도 예산 및 기금운용계획 집행지침」을 준용하여 업무추진비의 사용범위 및 집행절차 등에 대한 자체 세부지침을 마련하여 시행한다.
  - 기관장 및 임원의 업무추진비 사용내역은 매월 각 기관 홈페이지에 공개한다.
- 다음 업종에 대해서는 클린카드의 사용을 제한하고, 기관별 특성을 고려하여 사용제한 업종을 자율적으로 추가하는 등 법인카드 사용과 관련하여 자체 세부지침을 개선·시행한다.
  - ☞ 유흥 업종(룸싸롱, 유흥주점, 단란주점, 나이트 클럽, 카바레, 요정)

- ☞ 위생 업종(이·미용실, 피부미용실, 사우나, 안마시술소, 발 마사지, 스포츠마사지, 네일아트, 지압원 등 대인서비스)
- ☞ 레저 업종(골프장, 골프연습장, 스크린골프장, 노래방, 사교춤, 전화방, 비디오방, 헬스클럽, 스키장)

- ☞ 사행 업종(카지노, 복권방, 오락실)
- ☞ 기타 업종(성인용품점, 총포류판매)

- 법인카드의 사적 사용 및 개인카드의 업무상 사용을 금지하고 불가피하게 사용한 경우 경위를 소명한다. 또한, 즉시 적합한 카드로 변경 결제함을 원칙으로 한다.
- 법인카드 전표 서명시 사용자의 실명을 명확하게 기재하도록 하고, 서명이 나타나지 않는 카드전표를 회계처리를 위해 사용하는 경우에도 사용자가 실명을 기재한다.
- 근로기준법에서 정하고 있는 연차 유급휴가 외에 이와 유사한 형태의 휴가(경조사휴가, 출산휴가 등 국가공무원 복무규정 제20조에 해당하는 항목은 제외)를 운영하지 아니하며, 유급휴가의 사용을 촉진하기 위하여 적절한 조치를 취한다. 사용 촉구에도 불구하고 사용하지 않은 휴가에 대해서는 금전적으로 보상할 수 없다.
- 국내외 출장은 예산을 절약하는 방향으로 출장기간 및 출장인원을 적절하게 조정하여 시행한다. 출장이행 확인은 원칙적으로 신용카드 매출전표로 하되, 신용카드의 사용이 어려운 경우 기관장이 정하는 방법에 의한다.
  - 국제회의 참석 등 해외 출장시에는 「공공기관 공무 국외여행 개선방안(2008. 4. 10)」을 따른다.
    - ☞ 기관장 국외항공요금은 정무직 공무원(차관)에 준하여 비즈니스석을 이용함을 원칙으로 한다. 다만, 주무부처 장관 수행 등의 경우에는 예외

로 할 수 있다.

- 공무출장으로 인해 적립된 항공마일리지는 「공무원여비규정」이 정하는 바에 따라 우선 활용하여야 한다.

- 국제회의 등 행사는 행사계획 수립단계부터 효율적인 예산집행이 되도록 한다. 회의장 임차는 공공기관(예: 학교시설, 구민회관, 공공 문화시설 등)을 우선 활용하도록 노력하고, 국제회의·국제세미나는 국제관례와 상호주의를 적용한다.

- 각 기관이 소유 또는 임차하고 있는 주택의 관리비는 입주한 임직원이 부담하도록 한다. 다만, 재산세, 보험료 등의 제세공과금과 건물 및 부대시설의 보존을 목적으로 하는 보수비는 각 기관이 부담할 수 있다.

- 사내근로복지기금은 관련 법령의 취지에 따라 합리적으로 조성하고 투명하게 관리한다. 또한 조성된 사내근로복지기금은 기금 목적에 부합하게 적정하게 집행하여야 한다.

- 사내근로복지기금은 출연 목적과 달리 편법적인 임금인상의 수단으로 운용되거나 급여성 경비로 지급되는 일이 없도록 하여야 한다.

- 자산취득비 등 물품구매시 친환경상품, 중소기업 제품, 장애인생산품 우선구매 등 법적 의무사항을 준수하여 구매한다.

- 물품구매, 판공비 등 각종 경상경비 지출은 원칙적으로 공공구매카드를 사용하여 집행한다. 이 경우 각 기관은 금융기관과 약정을 통해 카드의 사용범위, 절차 등의 기준을 기관 특성을 고려하여 사전에 마련하여야 하며, 법인카드 사용에 따른 과실금(사용마일리지 등)은 기관의 자체수입으로 납입하여야 한다.

- 2012년 12월말 디지털방송 전환에 맞추어 내용연수가 지난 TV를 교체할 경우, 디지털 TV를 우선 구매하도록 하며 구매시 보급형 디지털 TV 구매 등 최대한 예산을 절감토록 노력하여야 한다.

- 공공요금, 유류비 지급 등 예산집행 과정에서 발생하는 포인트는 당해 경비에 사용하여 예산을 절감하여야 한다.

\* 예시) KT 전화요금 납부시 발생하는 포인트로 전화요금 대체납부, 공용차량 주유시 받은 쿠폰으로 유류비 지급

- 「공공기관 지방이전에 따른 혁신도시 건설 및 지원에 관한 특별법」 제47조에 근거하여 지급하는 이주직원에 대한 이사비용은 지방이전일의 다음 날부터 기산하여 1년 이내에 이사화물을 이전한 경우에 지급한다.

- 이사비용을 지급받으려는 임직원 및 정원 외의 직원은 이사한 날의 다음 날부터 기산하여 6개월 이내에 이사화물의 운송 명세(이동거리, 운송비 등)를 확인할 수 있는 증거서류를 갖추어 이사비용을 신청하여야 한다.

### ③ 사업비

- 분야별 용역제공에 대한 비용 산정은 원칙적으로 다음 기준을 상한으로 하여 집행하여야 한다.

- ① 기술용역 : '엔지니어링사업 대가의 기준' (지식경제부 고시) 또는 '측량용역 대가의 기준' (국토해양부 고시)
- ② 전산용역 : '소프트웨어사업 대가의 기준' (지식경제부 고시)
- ③ 업무관련용역 : '원가계산에 의한 예정가격 작성준칙' (기획재정부 회계예규)

- 배정된 예산을 전액 집행하여야 한다는 관행에서 탈피하여 집행 및 집행 규모를 주기적으로 점검하

여 필요시에는 불용조치를 취하여야 한다. 또한, 각 부서별 또는 개인별 예산의 절감 또는 수입의 초과달성 실적을 내부평가에 반영할 수 있다.

- 경영효율성 · 생산성 향상, 핵심역량 강화, 비용절감 등을 위해 아웃소싱을 적극 활용하고, 아웃소싱으로 절감된 인건비, 경상경비 등은 지식서비스 사업비로 집행할 수 있다.
- 지식서비스사업 범위는 산업발전법시행령 제3조 1항에 해당되는 서비스를 말한다.
- 총사업비 500억원 이상 신규 사업은 예산편성지침에 따라 예비타당성조사 이후 집행하도록 하고, 해당사업은 조기집행 대상사업에서 제외한다.

#### ④ 예비비

- 각 기관은 예비비 사용명세서에 정해진 목적대로 집행하여야 하며 다른 용도로 전용하여 사용할 수 없다.
- 목적예비비는 다른 목적으로 사용할 수 없다.
- 다만, 인턴사원 채용에 따른 소요 경비, 주무부처 등 정당한 권한을 가진 기관과 사전 협의를 거쳐 추진하는 조직의 신설 또는 변경 등으로 인하여 발생한 소요 경비, 재해복구를 위한 사업비 집행의 경우는 목적예비비(인건비 예비비 포함)를 전용하여 집행할 수 있다.

#### ⑤ 기타

- 인건비, 급여성 복리후생비, 경상경비 각 총액의 증액전용은 이사회 의결을 거친다.
- 명목 여하에도 불구하고, 각종 수당 및 급여성 복리후생비를 신설 또는 변경할 경우에는 이사회 의 심의 · 의결을 거쳐 내부규정 등 근거를 마련한 후 그 근거규정에 명시된 대로 지급하여야 한다.

- 기관장은 예산 집행상 불가피하다고 인정하는 경우에는 추정손익계산서의 각 항간의 금액을 전용할 수 있다. 다만, 예산총칙으로 특별히 정한 비목은 이사회 의 승인 없이는 이를 전용할 수 없다.

- 매 회계연도의 지출예산은 다음연도에 이월하여 사용할 수 없다. 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경비의 금액은 다음 회계연도에 이월하여 사용할 수 있다.

- ☞ 경비의 성질상 연도 내에 그 지출을 끝내지 못할 것이 예측되어 그 취지를 예산에 명시하여 미리 이사회 의 승인을 얻은 경우

- ☞ 연도 내에 지출원인행위를 하고 불가피한 사유로 인하여 연도내에 지출하지 못한 경비와 지출원인행위를 하지 아니한 그 부대경비로서 이사회 의 승인을 얻은 경우

- 계속비의 연도별 소요 금액 중 당해연도에 지출하지 못한 금액은 당해 계속비사업의 완성연도까지 차례차례로 이월하여 사용할 수 있다.

- 기관장은 예산을 이월하는 때에는 이월명세서를 작성하여 지체없이 이를 기획재정부장관 · 주무기관의 장 및 감사원장에게 보고하여야 한다.

- 명칭 여하를 막론하고 급여성 경비는 인건비 및 복리후생비 이외의 비목에서 지급할 수 없다.

- 지출절약 및 수입증대에 기여한 임직원 등 성과유인을 강화하기 위해 예산성과금제도를 도입한다.

- 예산성과금은 보수보전을 목적으로 지급할 수 없으며 정부의 예산성과금 제도에 준하여 운용한다.

- 수입의 일부를 차입금으로 충당하는 기관은 이자비용이 최소화되도록 지출계획과 차입 시기 등을 합리적으로 조정한다.

- 정부가 자본금을 출자하여 운영되는 기관에서 이익이 발생하였을 경우 결손보전이나 법정적립금 등 필수 소요에 충당하고 남은 금액은 주주에게 우선 배당하는 것을 원칙으로 한다.
- 「보조금의 예산 및 관리에 관한 법률」의 규정에 의하여 정부로부터 보조금예산을 지원받는 기관은 보조금을 일반사업비와 구분하여 계리하고 정산·반납할 경우 사용 잔액 및 이자를 함께 반납한다.
- 본 지침에 별도의 규정이 없는 경우 「2012년도 예산 및 기금 운용계획 집행지침」의 관련 규정을 준용함을 원칙으로 한다.
- 공기업·준정부기관은 본 지침을 적용하며, 기타 공공기관은 본 지침을 준용할 수 있다.

# 세무조사, 어느 때보다 공정 · 투명해진다

- 중소기업 · 서민의 세무조사 부담 대폭 완화, 반사회적 탈세 엄정 대응 -

\* 본 자료는 2012년 1월 31일 국세청 조사기획과에서 발표한 「세무조사, 어느 때보다 공정 · 투명해진다」의 전문입니다. <편집자 주>

## I. 회의 개요

- 국세청(청장 이현동)은 1월 31일(화) 전국의 조사분야 핵심간부 40여 명이 참석한 가운데 「전국 조사국장 회의」를 개최하고, 공정 · 투명한 세무조사 운영을 결의하였음
- 이현동 국세청장은 법과 원칙에 입각한 엄정한 세무행정을 강조하면서,
  - 한편으로는 어려운 경제상황을 맞아 중소기업 · 서민 등 사회적 약자에 대한 배려를 잊지 않는 국민이 공감하는 세무조사를 운영하도록 주문하였음
- 이날 회의에서 국세청은 중소기업 · 소상공인이 세금 걱정 없이 생업에만 전념할 수 있도록 조사대상 선정 제외 등을 통해 세무조사 부담을 대폭 완화하되,
  - 불법 · 폭리행위로 서민경제를 침해하면서도 소득을 탈루하는 탈세자는 전국 단위의 기획조사 등을 통해 관리를 강화하고,
    - 지난해에 이어 대기업의 세무투명성 제고, 대재산가의 변칙 탈세행위 및 반사회적 역외탈세 차단에 계속 주력하기로 하였음
- 아울러, 이현동 청장은 올해는 세무조사와 관련해

서는 국민들로부터 한 치의 오해가 없도록 조사선정, 집행, 종결의 모든 과정을 법과 원칙에 따라 공정하고 투명하게 관리하도록 강조하는 한편,

- 부조리 예방을 위해 세무조사 분야에 대한 강도 높은 내부감찰을 지시하고, 관리자들이 소속직원 관리에 각별히 노력해 줄 것을 거듭 당부하였음

## II. 2012년 세무조사 운영 기본방향

### 1 중소기업 · 서민이 세무조사 걱정 없이 생업에 전념토록 적극 지원

- 올해의 세무조사 규모는 어려운 경제여건과 한정된 조사인력을 감안하여 예년과 유사한 18,000건 수준을 유지하되,
  - \* '10년 18,156건 → '11년 18,110건 → '12년(계획) 약 18,000건
- 사회 전반에 큰 영향을 미치는 대(大)납세자와 사채, 전문직 등 과세 취약분야에 조사를 집중하는 등 세무조사를 전략적으로 운영할 것임
- 먼저, 연매출액 100억원 이하 중소기업인은 세무조사 부담을 대폭 축소하겠음
- 전체 법인의 약 94%\*를 차지하는 100억원 이하 중소기업인은 정기 조사대상 선정에서 원칙적으로 제외하고,
  - \* '10년 법인세 신고법인은 약 44만개로 이 중 100억원 이하

는 41만개에 달함

- 지방기업, 장기성실기업·사회적기업은 매출액이 100억원을 초과하더라도 낮은 조사비용을 유지하거나 조사선정 제외를 통해 우대할 예정임

- 또한, 어려운 경영여건 속에서도 일자리 창출을 통해 서민의 생활안정에 기여한 기업은 세무조사를 유예하겠음
- 일정규모 이상 고용인원이 늘어나거나 증가시킬 계획이 있는 기업은 '13년말(최장 '14년말)까지 조사 유예를 받을 수 있음

유예 기준	유예 기한
'12년 상시근로자 수가 '11년 대비 3% 이상 증가 또는 증가시킬 계획이 있는 중소기업	'13. 12. 31. (지방기업은 '14. 12. 31.)
'12년 상시근로자 수가 '11년 대비 5% 이상 증가 또는 증가시킬 계획이 있는 중소기업 이외의 기업	'13. 12. 31.

\* 유예기준에 해당하는 기업은 세무조사 사전통지서를 수령한 후 유예 안내 내용에 따라 조사관서에 신청서를 제출하여 유예 받을 수 있음.

## 2 공정사회에 역행하는 지능적·고질적 탈세행위에 엄정 대응

- 과도한 마진으로 폭리를 취하면서 탈세를 일삼는 서민경제 침해 탈세 사업자에 대해 기획 세무조사를 집중하겠음
- 지난해 고리대부업 등 서민의 생활부담을 가중시킨 민생침해 탈세자 189명을 조사하여 1,314억원을 추징하고, 수사기관 고발, 과태료 부과 등 조치하였음
- 올해는 서민밀집 생필품을 취급하면서 거짓세금계산서 등으로 유통질서를 어지럽히고 세금을 탈루하는 유통문란 업체에 대해 전국 단위의 기획조사를 연중 지속적으로 실시하고,
  - 사채, 단단계판매 등 불법·폭리행위로 서민과

영세기업에 피해를 주는 민생침해 탈세자를 철저히 색출·조사할 것임

- 또한, 수입원가·관세의 인하로 가격하락 요인이 있으나 재고 조절 등으로 높은 가격을 유지하는 업종은 현장정보 수집을 강화하여 확인된 탈세 사업자를 선별·조사할 계획임

\* '12년 1차 조사로 6개 업체에 대해 1월31일 조사 착수(p. 6 참조)

- 대기업이 그 규모와 위상에 걸맞게 글로벌 기준에 부합하는 투명성을 갖추도록 꼼꼼한 세무검증을 지속할 예정임

- 연매출 5천억원 이상 대법인의 조사 주기를 5년(현행 4년)으로 늘리되, 조사대상 연도를 3년(현행 2년)으로 확대하고,

\* '10년 기준 5천억원 이상 법인은 567개로 연간 약 110개 법인을 조사할 예정

- 정확한 세무검증을 위해 탈루혐의가 상당한 거래처·관련기업·관련인에 대한 동시조사를 확대할 것임

- 앞으로는 정기 순환조사대상 법인이더라도 고의·지능적 탈세 혐의가 있는 법인은 비정기조사 수준으로 성실신고 여부를 철저히 검증할 것임

- 또한, 중소기업 조사 축소에 따른 여유 인력을 활용하여 연매출액 500억원 이상 대법인 조사비용\*은 예년에 비해 상향 조정할 계획임

\* 대법인 조사비용: '10년 15.7% → '11년 18.0% → '12년(계획) 19.0%

- 주식·부동산 부자 등 대재산가에 대한 세원관리를 강화하여 성실납세 여부를 보다 철저히 확인하겠음

- 지난해에는 탈세 혐의가 큰 고액재산가 869명을 조사하여 1조 1,408억원을 추징하는 실적을 올렸고, 변칙 상속·증여에 대한 다양한 탈세수법을 확

인하였음

- 올해에도 대재산가 본인은 물론 그 친인척 등이 지배하는 사업체의 소득·재산 변동내역까지 통합 관리하고,

- 특히, 재산규모에 비해 세부담이 상대적으로 적었던 주식·부동산 부자, 경영권 승계 중인 중견 기업 사주를 대상으로 주식의 편법증여, 재산 차명은닉을 중점 점검할 예정임

\* '12년 1차 조사로 대재산가 11명에 대해 1월 31일 조사 착수

- 또한, 매출액 1조원 이상 주요 그룹법인에 대한 주식변동조사를 더욱 엄정히 하여 세부담 없는 경영권승계를 적극 차단할 것임

- 올해도 변칙적인 국제거래를 이용한 반사회적 역외탈세는 끝까지 추적하여 엄단하겠음

- 지난해 「해외금융계좌 신고제」 시행에도 불구하고 해외계좌를 신고하지 않은 34명에 대해 강도 높은 세무조사를 통해 612억원을 추징하고, 11명은 과태료를 부과하는 등

- 역외탈세 추적 업무를 본격 가동하여 총 156건의 탈세사례를 조사하고 9,637억원을 추징하는 성과를 올렸음

- 올해에도 작년 한해 한층 강화된 국제공조와 해외 정보 수집 예산을 토대로

- 창업 2·3세대가 경영권 전면에 등장하면서 발생하고 있는 역외거래를 이용한 변칙적 탈세행위는 물론,

- 해외비자금 조성, 호화생활자의 외화 밀반출, 원정도박 등 국민 정서에 반하는 탈세행위는 끝까지 추적·과세하여 국부유출을 방지하고 국민경제를 보호하겠음

\* '12년 1차 조사로 14개 업체에 대해 1월31일 조사 착수

### III. 2012년 첫 번째 기획 세무조사 착수

- 국세청은 앞서 밝힌 「2012년 세무조사 운영 기본 방향」에 따른 첫 번째 조치로,
- 서민생활과 밀접한 관세인하 수혜품목을 취급하면서 무자료 거래 등을 통해 탈세한 혐의가 큰 사업자 6명에 대하여 1월 31일 세무조사에 착수하였음
  - 이번 조사대상자들은 관세인하 혜택을 누리면서도 물량조절 등으로 폭리를 취하고, 거짓세금계산서 수수, 가공경비 계상 등을 통해 탈루한 혐의가 높은 사업자들로,
  - 주로, 주류 수입업체, 기호음료 유통업체, 육류 유통업체 등이 포함되어 있음
- 이와 함께, 서민들을 상대로 우월적 지위를 악용하여 높은 소득을 올리면서도 탈세 혐의가 높은 민생 관련 고소득자영업자 48명에 대해서도 1월 세무조사에 착수하였음

〈해당 조사유형〉

- 불임부부·산모의 현금결제를 유도해 매출을 숨긴 산부인과·산후조리원
- 자금난에 처한 중소 건설사를 상대로 고리를 챙긴 사채업자
- 신용도가 낮은 자금수요자와 대부업체간 대출을 알선하고 소비자로부터 중개수수료를 불법 수취해 세금을 탈루한 대부중개업자
- 고액수강료를 받고도 현금영수증을 발행하지 않고 탈세한 입시학원
- 저가 수입 장의용품을 국산으로 둔갑시켜 폭리를 취하면서 차명계좌를 이용해 소득을 은닉한 장례식장 등

- 또한, 재산을 편법으로 대물림한 혐의가 큰 대재산가 11명과 역외탈세 혐의가 있는 14개 업체에 대해

서도 1월 31일 세무조사에 착수하였음

- 이번에 조사받는 대재산가들은 주식의 고·저가 거래, 채권의 차명은닉 등 변칙 자본거래를 이용하여 탈세한 혐의가 있는 관련기업까지 동시에 조사하고 있으며,
  - 역외탈세 혐의 업체들에 대해서는 국외사업소득을 조세피난처 소재 유명회사의 소득으로 위장한 혐의, 국외발생 중개수수료 수입을 개인계좌로 수취해 신고 누락한 혐의 등을 집중 확인할 예정임
- 앞으로도, 앞서 밝힌 운영방향에 맞춰 세무조사의 모든 과정을 법과 원칙에 따라 공정·투명하게 관리하면서 중소기업·서민이 세무조사에 대한 부담을 느끼지 않도록 적극 지원하고,
- 탈세에 대해서는 세무조사를 엄정하게 집행함으로써 모든 납세자가 세법에 따른 자기 몫의 납세의무를 성실히 이행하도록 유도해 나가겠음

# | 재정통계 |



- 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009)
- 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(성질별\_시도군별, 2002~2009)

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009)

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2002	합계	100,855,797	80,315,176	8,429,527	12,111,095	72,883,799
	일반행정비	13,070,123	13,070,123	-	-	12,329,218
	입법 및 선거관계	520,383	520,383	-	-	500,188
	일반행정	12,549,740	12,549,740	-	-	11,829,030
	사회 개발	46,546,747	31,494,946	8,429,527	6,622,275	35,387,806
	교육 및 문화	8,991,029	8,484,226	-	506,803	8,033,959
	보건 및 생활환경 개선	14,197,863	8,206,629	4,548,954	1,442,280	11,111,915
	사회보장	12,213,295	9,763,426	-	2,449,870	7,944,684
	주택 및 지역사회개발	11,144,560	5,040,665	3,880,573	2,223,322	8,297,248
	경제 개발비	32,524,899	27,036,079	-	5,488,820	22,622,352
	농수산 개발	7,550,004	7,314,269	-	235,736	4,813,026
	지역 경제 개발	3,295,576	2,461,269	-	834,307	2,615,564
	국토 자원 보존 개발	15,175,732	14,725,706	-	450,026	9,930,080
	교통관리	6,503,587	2,534,835	-	3,968,752	5,263,683
	민방위비	1,483,498	1,483,498	-	-	1,451,062
	민방위 관리	155,218	155,218	-	-	125,979
	소방 관리	1,328,280	1,328,280	-	-	1,325,083
	지원 및 기타경비	7,230,530	7,230,530	-	-	1,093,360
	지방채 상환	1,352,683	1,352,683	-	-	850,306
	제지 출금	313,030	313,030	-	-	226,787
교부금	5,564,817	5,564,817	-	-	16,267	
예비비	-	-	-	-	-	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
84,508,229	11,405,364	14,594,241	27,971,999	21,760,671	2,324,913	3,886,415
31,583,550	-	-	-	-	-	-
22,118,158	9,995,368	10,171,110	6,211,079	1,301,324	1,821,029	3,088,726
2,821,243	4,365,473	3,144,599	833,683	603,176	224,935	5,572
99,637	5,965	18,159	-	-	-	-
505,960	2,454,240	730,634	-	-	-	-
849,908	42,509	49,049	-	-	-	-
323,149	1,580,742	2,082,707	-	-	-	-
56,947	-	307	608,748	603,176	-	5,572
985,642	282,017	263,742	224,935	-	224,935	-
19,296,915	5,629,894	7,026,510	5,377,396	698,148	1,596,094	3,083,154
745,788	262,526	122,599	-	-	-	-
5,319,213	2,582,983	2,516,340	-	-	-	-
11,730,426	1,821,663	2,517,934	-	-	-	-
23,416	109,118	7,916	3,928,399	404,780	579,839	2,943,780
104,562	-	104,684	22,030	11,224	2,862	7,943
71,112	187,578	436,409	1,005,203	-	1,005,203	-
293,896	198,125	543,206	330,170	198,431	8,190	123,549
794,321	306,739	566,323	91,595	83,713	-	7,881
214,182	161,163	211,100	-	-	-	-
12,050,563	2,593	7,197	-	-	-	-
418,729	-	-	-	-	-	-

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2003	합계	112,579,877	1,328,280	1,328,280	-	-
	일반행정비	14,003,248	7,230,530	7,230,530	-	-
	입법 및 선거관계	364,389	1,352,683	1,352,683	-	-
	일반행정	13,638,859	313,030	313,030	-	-
	사회 개발	49,900,815	5,564,817	5,564,817	-	-
	교육 및 문화	9,911,447	-	-	-	-
	보건 및 생활환경 개선	15,021,797	9,032,512	4,566,379	1,422,906	11,859,390
	사회보장	13,344,459	10,864,148	-	2,480,312	8,763,548
	주택 및 지역사회개발	11,623,111	5,966,264	3,174,009	2,482,838	8,098,963
	경제 개발비	38,073,706	32,934,351	-	5,139,356	28,070,703
	농수산 개발	8,397,002	8,236,478	-	160,524	5,715,212
	지역 경제 개발	3,609,136	2,823,827	-	785,309	2,900,398
	국토 자원 보존 개발	19,455,518	19,062,643	-	392,874	14,455,945
	교통관리	6,612,051	2,811,402	-	3,800,649	4,999,147
	민방위비	1,747,686	1,747,686	-	-	1,709,653
	민방위 관리	248,926	248,926	-	-	215,838
	소방 관리	1,498,760	1,498,760	-	-	1,493,815
	지원 및 기타경비	8,854,422	8,854,422	-	-	1,358,652
	지방채 상환	1,677,452	1,677,452	-	-	1,184,909
	제지 출금	283,433	283,433	-	-	173,743
교부금	6,893,538	6,893,538	-	-	-	
예비비	-	-	-	-	-	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
1,325,083	6,102,905	11,056,127	30,393,873	27,953,648	1,637,484	802,742
1,093,360	-	-	565,271	565,271	-	-
850,306	-	-	391	391	-	-
226,787	-	-	564,880	564,880	-	-
16,267	6,102,905	6,200,273	12,291,795	10,135,071	1,637,484	519,241
-	-	314,540	1,024,329	1,005,411	-	18,918
6,303,780	4,308,540	1,247,070	3,162,407	2,728,732	257,839	175,836
6,380,456	-	2,383,092	4,580,911	4,483,691	-	97,220
4,049,027	1,794,365	2,255,571	3,524,148	1,917,237	1,379,644	227,267
23,214,849	-	4,855,854	10,003,003	9,719,502	-	283,501
5,589,085	-	126,127	2,681,789	2,647,393	-	34,396
2,161,119	-	739,279	708,738	662,708	-	46,030
14,094,167	-	361,778	4,999,572	4,968,476	-	31,096
1,370,477	-	3,628,670	1,612,903	1,440,925	-	171,979
1,709,653	-	-	38,033	38,033	-	-
215,838	-	-	33,088	33,088	-	-
1,493,815	-	-	4,945	4,945	-	-
1,358,652	-	-	7,495,770	7,495,770	-	-
1,184,909	-	-	492,543	492,543	-	-
173,743	-	-	109,690	109,690	-	-
-	-	-	6,893,538	6,893,538	-	-
-	-	-	-	-	-	-

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2004	합계	119,503,044	96,764,012	9,110,817	13,628,214	91,159,327
	일반행정비	15,622,740	15,622,740	-	-	15,279,385
	입법 및 선거관계	457,492	457,492	-	-	456,782
	일반행정	15,165,248	15,165,248	-	-	14,822,603
	사회 개발	55,691,232	38,540,715	9,110,817	8,039,700	42,247,138
	교육 및 문화	10,533,811	10,236,472	-	297,339	9,525,818
	보건 및 생활환경 개선	16,154,652	9,137,083	5,147,379	1,870,190	13,289,866
	사회보장	15,415,023	12,786,770	-	2,628,253	10,037,780
	주택 및 지역사회개발	13,587,746	6,380,390	3,963,438	3,243,919	9,393,675
	경제 개발비	37,331,054	31,742,539	-	5,588,514	30,287,063
	농수산 개발	8,128,763	7,967,625	-	161,138	5,790,920
	지역 경제 개발	4,244,753	3,558,506	-	686,247	3,446,460
	국토 자원 보존 개발	17,267,006	16,867,207	-	399,799	15,123,101
	교통관리	7,690,532	3,349,202	-	4,341,330	5,926,583
	민방위비	1,879,264	1,879,264	-	-	1,851,774
	민방위 관리	183,720	183,720	-	-	162,520
	소방 관리	1,695,544	1,695,544	-	-	1,689,253
	지원 및 기타경비	8,978,755	8,978,755	-	-	1,493,967
	지방채 상환	1,727,996	1,727,996	-	-	1,250,546
	제지 출금	343,542	343,542	-	-	243,421
교부금	6,907,216	6,907,216	-	-	-	
예비비						

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
71,794,574	6,811,347	12,553,406	28,343,716	24,969,438	2,299,470	1,074,809
15,279,385	-	-	343,354	343,354	-	-
456,782	-	-	710	710	-	-
14,822,603	-	-	342,644	342,644	-	-
28,111,319	6,811,347	7,324,472	13,444,094	10,429,396	2,299,470	715,228
9,237,885	-	287,933	1,007,993	998,587	-	9,406
6,838,867	4,821,094	1,629,905	2,864,786	2,298,216	326,285	240,285
7,511,620	-	2,526,160	5,377,243	5,275,151	-	102,093
4,522,948	1,990,253	2,880,474	4,194,072	1,857,443	1,973,185	363,444
25,058,130	-	5,228,934	7,043,990	6,684,410	-	359,580
5,648,223	-	142,696	2,337,843	2,319,402	-	18,442
2,775,328	-	671,132	798,293	783,178	-	15,115
14,768,166	-	354,935	2,143,905	2,099,041	-	44,863
1,866,413	-	4,060,170	1,763,949	1,482,789	-	281,160
1,851,774	-	-	27,490	27,490	-	-
162,520	-	-	21,200	21,200	-	-
1,689,253	-	-	6,290	6,290	-	-
1,493,967	-	-	7,484,788	7,484,788	-	-
1,250,546	-	-	477,450	477,450	-	-
243,421	-	-	100,121	100,121	-	-
-	-	-	6,907,216	6,907,216	-	-

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2005	합계	-	-	-	-	-
	일반행정비	126,173,127	101,925,426	10,152,377	14,095,324	95,583,507
	입법 및 선거관계	17,092,317	17,092,317	-	-	16,570,738
	일반행정	466,406	466,406	-	-	461,778
	사회 개발	16,625,911	16,625,911	-	-	16,108,960
	교육 및 문화	62,128,919	43,760,481	10,152,377	8,216,061	46,864,052
	보건 및 생활환경 개선	10,778,052	10,505,947	-	272,105	9,708,198
	사회보장	18,542,456	10,845,617	5,792,446	1,904,393	14,787,981
	주택 및 지역사회개발	18,351,396	15,254,563	-	3,096,832	12,231,903
	경제 개발비	14,457,015	7,154,353	4,359,931	2,942,731	10,135,970
	농수산 개발	36,467,883	30,588,620	-	5,879,263	28,728,543
	지역 경제 개발	8,377,946	8,189,813	-	188,133	5,706,056
	국토 자원 보존 개발	4,908,434	4,019,006	-	889,428	3,895,560
	교통관리	14,625,234	14,295,733	-	329,500	12,549,355
	민방위비	8,556,269	4,084,068	-	4,472,201	6,577,572
	민방위 관리	2,016,843	2,016,843	-	-	2,001,361
	소방 관리	189,748	189,748	-	-	177,984
	지원 및 기타경비	1,827,095	1,827,095	-	-	1,823,378
	지방채 상환	8,467,165	8,467,165	-	-	1,418,812
	제지 출금	1,557,277	1,557,277	-	-	1,180,095
교부금	371,669	371,669	-	-	238,717	
예비비	6,537,644	6,537,644	-	-	-	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
-	-	-	-	-	-	-
74,635,603	8,105,242	12,842,662	30,589,621	27,289,823	2,047,135	1,252,662
16,570,738	-	-	521,579	521,579	-	-
461,778	-	-	4,628	4,628	-	-
16,108,960	-	-	516,950	516,950	-	-
31,361,377	8,105,242	7,397,433	15,264,866	12,399,103	2,047,135	818,628
9,450,141	-	258,057	1,069,854	1,055,806	-	14,048
7,601,665	5,478,457	1,707,859	3,754,475	3,243,952	313,989	196,534
9,267,054	-	2,964,850	6,119,492	5,987,509	-	131,983
5,042,517	2,626,785	2,466,668	4,321,044	2,111,836	1,733,146	476,063
23,283,314	-	5,445,229	7,739,341	7,305,307	-	434,034
5,537,039	-	169,017	2,671,890	2,652,774	-	19,116
3,128,465	-	767,094	1,012,875	890,540	-	122,334
12,301,100	-	248,254	2,075,879	1,994,633	-	81,246
2,316,709	-	4,260,863	1,978,697	1,767,359	-	211,338
2,001,361	-	-	15,482	15,482	-	-
177,984	-	-	11,764	11,764	-	-
1,823,378	-	-	3,717	3,717	-	-
1,418,812	-	-	7,048,353	7,048,353	-	-
1,180,095	-	-	377,182	377,182	-	-
238,717	-	-	132,952	132,952	-	-
-	-	-	6,537,644	6,537,644	-	-

## 1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) &lt;계속&gt;

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2006	합계	137,789,526	110,947,941	10,554,805	16,286,781	103,303,895
	일반행정비	18,547,478	18,547,478	-	-	17,862,783
	입법 및 선거관계	850,040	850,040	-	-	838,797
	일반행정	17,697,438	17,697,438	-	-	17,023,987
	사회 개발	68,056,482	48,088,274	10,554,805	9,413,403	51,226,714
	교육 및 문화	11,283,105	11,062,054	-	221,051	10,130,548
	보건 및 생활환경 개선	19,770,488	11,665,646	5,965,713	2,139,129	15,973,718
	사회보장	22,372,686	18,638,771	-	3,733,915	14,689,959
	주택 및 지역사회개발	14,630,203	6,721,803	4,589,092	3,319,307	10,432,489
	경제 개발비	40,374,619	33,501,242	-	6,873,377	30,923,070
	농수산 개발	9,296,935	9,088,971	-	207,964	6,388,266
	지역 경제 개발	5,090,035	4,178,136	-	911,899	4,131,344
	국토 자원 보존 개발	15,742,562	15,413,370	-	329,191	12,562,980
	교통관리	10,245,088	4,820,765	-	5,424,323	7,840,480
	민방위비	2,179,571	2,179,571	-	-	2,149,455
	민방위 관리	212,796	212,796	-	-	186,311
	소방 관리	1,966,775	1,966,775	-	-	1,963,144
	지원 및 기타경비	8,631,376	8,631,376	-	-	1,141,873
	지방채 상환	1,234,996	1,234,996	-	-	894,872
	제지 출금	295,295	295,295	-	-	191,628
교부금	7,101,084	7,101,084	-	-	55,373	
예비비	-	-	-	-	-	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
79,738,529	8,568,505	14,996,861	34,485,632	31,209,411	1,986,301	1,289,920
17,862,783	-	-	684,695	684,695	-	-
838,797	-	-	11,244	11,244	-	-
17,023,987	-	-	673,451	673,451	-	-
34,073,649	8,568,505	8,584,560	16,829,768	14,014,624	1,986,301	828,843
9,927,628	-	202,919	1,152,557	1,134,426	-	18,132
8,361,332	5,692,918	1,919,468	3,796,770	3,304,314	272,795	219,661
11,124,267	-	3,565,692	7,682,727	7,514,504	-	168,223
4,660,423	2,875,586	2,896,480	4,197,714	2,061,380	1,713,506	422,827
24,510,769	-	6,412,300	9,451,550	8,990,473	-	461,077
6,201,320	-	186,947	2,908,668	2,887,651	-	21,017
3,400,180	-	731,164	958,691	777,956	-	180,735
12,285,115	-	277,864	3,179,582	3,128,255	-	51,327
2,624,154	-	5,216,326	2,404,609	2,196,611	-	207,997
2,149,455	-	-	30,116	30,116	-	-
186,311	-	-	26,486	26,486	-	-
1,963,144	-	-	3,630	3,630	-	-
1,141,873	-	-	7,489,503	7,489,503	-	-
894,872	-	-	340,125	340,125	-	-
191,628	-	-	103,667	103,667	-	-
55,373	-	-	7,045,711	7,045,711	-	-
-	-	-	-	-	-	-

## 1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) &lt;계속&gt;

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2007	합계	150,789,397	120,286,297	11,881,290	18,621,810	113,000,743
	일반행정비	19,650,389	19,650,389	-	-	19,046,308
	입법 및 선거관계	503,567	503,567	-	-	503,238
	일반행정	19,146,822	19,146,822	-	-	18,543,070
	사회 개발	77,159,388	53,752,493	11,881,290	11,525,604	56,919,083
	교육 및 문화	11,745,610	11,519,410	-	226,200	10,539,928
	보건 및 생활환경 개선	21,313,144	12,777,184	6,328,504	2,207,456	16,949,416
	사회보장	27,310,742	22,277,486	-	5,033,255	17,816,992
	주택 및 지역사회개발	16,789,893	7,178,414	5,552,786	4,058,693	11,612,748
	경제 개발비	41,212,677	34,116,471	-	7,096,207	32,935,803
	농수산 개발	9,821,905	9,564,114	-	257,791	6,757,757
	지역 경제 개발	5,494,962	4,557,198	-	937,764	4,444,075
	국토 자원 보존 개발	15,115,627	14,835,146	-	280,482	13,106,015
	교통관리	10,780,182	5,160,012	-	5,620,170	8,627,956
	민방위비	2,318,919	2,318,919	-	-	2,286,834
	민방위 관리	239,064	239,064	-	-	210,755
	소방 관리	2,079,855	2,079,855	-	-	2,076,078
	지원 및 기타경비	10,448,025	10,448,025	-	-	1,812,716
	지방채 상환	1,993,544	1,993,544	-	-	1,556,016
	제지 출금	389,829	389,829	-	-	247,371
교부금	8,064,652	8,064,652	-	-	9,329	
예비비	-	-	-	-	-	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
86,881,392	9,683,410	16,435,942	37,788,654	33,404,905	2,197,881	2,185,869
19,046,308	-	-	604,081	604,081	-	-
503,238	-	-	328	328	-	-
18,543,070	-	-	603,753	603,753	-	-
37,307,468	9,683,410	9,928,206	20,240,304	16,445,026	2,197,881	1,597,398
10,329,243	-	210,684	1,205,682	1,190,166	-	15,516
9,011,848	6,004,955	1,932,613	4,363,728	3,765,336	323,549	274,843
13,004,875	-	4,812,117	9,493,749	9,272,611	-	221,138
4,961,501	3,678,455	2,972,792	5,177,145	2,216,912	1,874,332	1,085,901
26,428,067	-	6,507,736	8,276,875	7,688,404	-	588,471
6,527,966	-	229,791	3,064,149	3,036,148	-	28,000
3,743,439	-	700,636	1,050,888	813,759	-	237,128
12,865,623	-	240,393	2,009,612	1,969,523	-	40,089
3,291,039	-	5,336,917	2,152,227	1,868,973	-	283,253
2,286,834	-	-	32,085	32,085	-	-
210,755	-	-	28,308	28,308	-	-
2,076,078	-	-	3,776	3,776	-	-
1,812,716	-	-	8,635,310	8,635,310	-	-
1,556,016	-	-	437,528	437,528	-	-
247,371	-	-	142,458	142,458	-	-
9,329	-	-	8,055,323	8,055,323	-	-
-	-	-	-	-	-	-

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2008	합계	166,801,803	136,625,048	11,376,469	18,800,285	124,997,794
	1. 일반공공행정	21,773,948	17,349,481	4,066,758	357,709	11,713,721
	입법 및 선거관리	321,394	321,394	-	-	321,208
	지방행정·재정지원	8,349,829	7,428,037	840,033	81,759	1,956,893
	재정·금융	3,687,856	863,979	2,607,817	216,061	2,197,016
	일반행정	9,414,868	8,736,071	618,908	59,889	7,238,604
	2. 공공질서 및 안전	2,751,986	2,694,925	492	56,568	2,252,323
	경찰	3,893	3,893	-	-	3,893
	재난방재·민방위	2,748,093	2,691,033	492	56,568	2,248,430
	3. 교육	8,156,775	7,795,919	-	360,856	7,942,067
	유아 및 초등교육	7,630,758	7,327,556	-	303,202	7,486,745
	고등교육	256,612	208,945	-	47,667	195,027
	평생·직업교육	269,405	259,419	-	9,986	260,295
	4. 문화 및 관광	8,308,891	8,059,863	102,032	146,995	6,893,510
	문화예술	2,603,940	2,602,886	-	1,054	2,312,230
	관광	1,594,705	1,536,023	32,612	26,070	1,152,310
	체육	2,796,886	2,688,921	-	107,964	2,496,312
	문화재	1,044,899	1,034,199	-	10,700	681,549
	문화재 및 관광일반	268,461	197,834	69,420	1,207	251,109
	5. 환경보호	16,773,064	9,155,465	5,562,844	2,054,755	12,917,106
	상하수도·수질	11,805,608	4,512,719	5,552,153	1,740,736	8,678,934
	폐기물	2,991,550	2,915,726	10,691	65,132	2,701,742
	대기	818,895	643,230	-	175,665	668,093
	자연	400,788	391,846	-	8,943	291,895
	해양	111,789	111,170	-	619	44,995
	환경보호일반	644,434	580,774	-	63,660	531,447
	6. 사회복지	35,051,347	29,270,427	1,399	5,779,520	22,392,924
	기초생활보장	12,271,453	7,913,946	-	4,357,507	8,349,855
	취약계층지원	5,403,494	4,729,424	-	674,069	2,925,409
	보육·가족및여성	6,771,246	6,771,246	-	-	4,133,102
	노인·청소년	8,407,645	8,361,039	-	46,606	5,370,529
	노동	362,458	362,458	-	-	287,354
	보훈	72,129	72,129	-	-	65,073
	주택	1,249,007	555,283	1,399	692,326	961,515
	사회복지일반	513,914	504,902	-	9,012	300,088

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
98,395,563	9,321,814	17,280,416	41,804,009	38,229,485	2,054,655	1,519,869
8,969,552	2,454,475	289,695	10,060,227	8,379,930	1,612,283	68,014
321,208	-	-	186	186	-	-
1,544,000	371,470	41,423	6,392,937	5,884,038	468,563	40,336
457,857	1,530,416	208,744	1,490,840	406,122	1,077,401	7,317
6,646,487	552,589	39,528	2,176,264	2,089,584	66,319	20,361
2,210,012	0	42,310	499,663	484,913	492	14,258
3,893	-	-	-	-	-	-
2,206,119	0	42,310	499,663	484,913	492	14,258
7,586,154	-	355,912	214,708	209,765	-	4,943
7,188,004	-	298,741	144,013	139,552	-	4,461
147,359	-	47,667	61,585	61,585	-	-
250,791	-	9,504	9,110	8,628	-	482
6,656,187	94,032	143,291	1,415,381	1,403,676	8,000	3,704
2,311,177	-	1,054	291,710	291,710	-	-
1,094,862	32,612	24,835	442,395	441,160	-	1,235
2,390,818	-	105,495	300,573	298,104	-	2,469
670,849	-	10,700	363,350	363,350	-	-
188,482	61,420	1,207	17,352	9,352	8,000	-
5,719,713	5,374,494	1,822,899	3,855,958	3,435,752	188,350	231,856
1,758,801	5,363,803	1,556,330	3,126,675	2,753,918	188,350	184,406
2,628,323	10,691	62,728	289,808	287,404	-	2,405
492,428	-	175,665	150,802	150,802	-	-
286,786	-	5,110	108,893	105,060	-	3,833
44,376	-	619	66,793	66,793	-	-
508,999	-	22,448	112,987	71,775	-	41,212
16,832,348	1,399	5,559,177	12,658,423	12,438,079	-	220,343
4,193,312	-	4,156,543	3,921,599	3,720,635	-	200,964
2,266,038	-	659,372	2,478,084	2,463,387	-	14,698
4,133,102	-	-	2,638,144	2,638,144	-	-
5,324,062	-	46,467	3,037,116	3,036,977	-	139
287,354	-	-	75,104	75,104	-	-
65,073	-	-	7,056	7,056	-	-
269,688	1,399	690,428	287,493	285,595	-	1,898
293,721	-	6,367	213,826	211,181	-	2,645

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2008	7. 보건	2,664,160	2,409,084	-	255,077	1,998,300
	보건의료	2,635,238	2,380,161	-	255,077	1,976,871
	식품의약품안전	28,922	28,922	-	-	21,430
	8. 농림해양수산	13,304,924	13,101,261	2,242	201,421	9,196,804
	농업·농촌	9,541,693	9,347,141	2,242	192,311	6,612,575
	임업·산촌	2,174,751	2,174,512	-	239	1,499,793
	해양수산·어촌	1,588,480	1,579,609	-	8,871	1,084,436
	9. 산업·중소기업	3,646,634	3,270,273	160	376,200	2,858,560
	산업금융지원	339,011	230,449	-	108,562	292,960
	산업기술지원	120,083	119,093	-	990	113,180
	무역 및 투자유치	339,113	301,924	-	37,189	264,653
	산업진흥·고도화	1,947,566	1,829,893	-	117,672	1,614,987
	에너지 및 자원개발	331,006	262,884	160	67,961	140,025
	산업·중소기업일반	569,856	526,030	-	43,826	432,756
	10. 수송 및 교통	21,644,802	16,242,074	870	5,401,858	18,246,142
	도로	10,381,425	9,861,962	870	518,593	9,443,102
	도시철도	1,795,308	323,717	-	1,471,591	1,625,480
	해운·항만	135,390	133,703	-	1,687	111,258
	항공·공항	908	906	-	2	858
	대중교통·물류등기타	9,331,771	5,921,786	-	3,409,985	7,065,444
	11. 국토 및 지역개발	15,226,419	11,127,568	570,230	3,528,620	11,483,082
	수자원	2,090,238	1,802,466	130,535	157,238	1,642,832
	지역 및 도시	11,776,300	8,788,856	226,713	2,760,731	8,740,751
	산업단지	1,359,880	536,247	212,982	610,651	1,099,499
	12. 과학기술	273,388	201,360	72,029	-	257,774
	기술개발	3,278	3,278	-	-	1,578
	과학기술연구지원	182,017	109,989	72,029	-	177,247
	과학기술일반	88,093	88,093	-	-	78,949
	13. 예비비	-	-	-	-	-
	예비비	-	-	-	-	-
	14. 기타	17,225,466	15,947,347	997,413	280,705	16,845,480
	기타	17,225,466	15,947,347	997,413	280,705	16,845,480

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
1,745,529	-	252,771	665,860	663,554	-	2,306
1,724,100	-	252,771	658,367	656,061	-	2,306
21,430	-	-	7,493	7,493	-	-
8,993,257	2,242	201,305	4,108,120	4,108,004	-	116
6,418,138	2,242	192,195	2,929,118	2,929,002	-	116
1,499,554	-	239	674,958	674,958	-	-
1,075,565	-	8,871	504,044	504,044	-	-
2,512,815	160	345,585	788,073	757,458	-	30,615
184,398	-	108,562	46,051	46,051	-	-
112,680	-	500	6,903	6,413	-	490
228,029	-	36,624	74,460	73,895	-	565
1,507,146	-	107,842	332,578	322,748	-	9,831
78,637	160	61,227	190,981	184,247	-	6,734
401,926	-	30,830	137,100	124,105	-	12,996
13,066,200	870	5,179,072	3,398,660	3,175,874	-	222,786
8,956,645	870	485,587	938,323	905,317	-	33,006
153,889	-	1,471,591	169,828	169,828	-	-
109,571	-	1,687	24,132	24,131	-	1
856	-	2	50	50	-	-
3,845,238	-	3,220,206	2,266,327	2,076,548	-	189,779
8,170,328	470,024	2,842,729	3,743,337	2,957,240	100,206	685,891
1,382,764	127,148	132,920	447,407	419,702	3,387	24,318
6,366,380	149,525	2,224,846	3,035,549	2,422,476	77,188	535,885
421,185	193,352	484,962	260,381	115,062	19,630	125,689
185,746	72,029	-	15,614	15,614	-	-
1,578	-	-	1,700	1,700	-	-
105,219	72,029	-	4,770	4,770	-	-
78,949	-	-	9,144	9,144	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
15,747,722	852,088	245,670	379,985	199,626	145,325	35,035
15,747,722	852,088	245,670	379,985	199,626	145,325	35,035

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2009	합계	200,265,486	164,545,012	13,952,744	21,767,731	149,658,849
	1. 일반공공행정	21,615,982	18,200,987	3,171,501	243,494	10,741,547
	입법 및 선거관리	292,319	292,319	-	-	292,007
	지방행정·재정지원	8,664,260	8,038,875	582,935	42,450	1,357,158
	재정·금융	3,519,793	949,180	2,463,968	106,645	1,861,477
	일반행정	9,139,609	8,920,613	124,597	94,399	7,230,905
	2. 공공질서 및 안전	3,559,498	3,492,361	-	67,138	2,653,177
	경찰	8,597	8,597	-	-	7,209
	재난방재·민방위	3,550,901	3,483,764	-	67,138	2,645,968
	3. 교육	8,578,336	8,145,343	-	432,993	8,237,007
	유아 및 초등교육	7,687,054	7,322,466	-	364,587	7,425,746
	고등교육	208,766	172,073	-	36,693	150,321
	평생·직업교육	682,517	650,804	-	31,712	660,940
	4. 문화 및 관광	10,105,225	9,645,168	83,722	376,335	8,526,361
	문화예술	2,708,997	2,695,576	-	13,421	2,422,004
	관광	2,159,633	2,107,581	22,635	29,418	1,686,870
	체육	3,658,268	3,335,908	1,522	320,838	3,295,742
	문화재	1,293,685	1,281,542	-	12,143	906,822
	문화재 및 관광일반	284,641	224,561	59,565	515	214,922
	5. 환경보호	20,400,379	11,266,685	6,547,427	2,586,267	15,586,647
	상하수도·수질	14,714,550	5,959,151	6,542,328	2,213,071	10,722,698
	폐기물	3,502,500	3,386,897	5,099	110,504	3,091,361
	대기	816,055	617,422	-	198,633	689,907
	자연	495,906	484,848	-	11,058	373,224
	해양	102,781	102,245	-	536	52,362
	환경보호일반	768,587	716,122	-	52,464	657,095
	6. 사회복지	44,209,452	38,321,554	2,883	5,885,016	27,939,459
	기초생활보장	13,267,726	9,149,304	1,272	4,117,149	8,783,426
	취약계층지원	6,516,655	5,861,807	-	654,848	3,684,319
	보육·가족및여성	8,403,370	8,398,828	-	4,542	5,151,155
	노인·청소년	10,941,274	10,810,039	-	131,235	6,980,320
	노동	3,020,816	3,020,816	-	-	1,744,289
	보훈	119,056	119,056	-	-	113,992
주택	1,309,559	346,008	1,611	961,940	1,093,093	
사회복지일반	630,997	615,696	-	15,301	388,864	

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
98,395,563	9,321,814	17,280,416	41,804,009	38,229,485	2,054,655	1,519,869
8,969,552	2,454,475	289,695	10,060,227	8,379,930	1,612,283	68,014
321,208	-	-	186	186	-	-
1,544,000	371,470	41,423	6,392,937	5,884,038	468,563	40,336
457,857	1,530,416	208,744	1,490,840	406,122	1,077,401	7,317
6,646,487	552,589	39,528	2,176,264	2,089,584	66,319	20,361
2,210,012	0	42,310	499,663	484,913	492	14,258
3,893	-	-	-	-	-	-
2,206,119	0	42,310	499,663	484,913	492	14,258
7,586,154	-	355,912	214,708	209,765	-	4,943
7,188,004	-	298,741	144,013	139,552	-	4,461
147,359	-	47,667	61,585	61,585	-	-
250,791	-	9,504	9,110	8,628	-	482
6,656,187	94,032	143,291	1,415,381	1,403,676	8,000	3,704
2,311,177	-	1,054	291,710	291,710	-	-
1,094,862	32,612	24,835	442,395	441,160	-	1,235
2,390,818	-	105,495	300,573	298,104	-	2,469
670,849	-	10,700	363,350	363,350	-	-
188,482	61,420	1,207	17,352	9,352	8,000	-
5,719,713	5,374,494	1,822,899	3,855,958	3,435,752	188,350	231,856
1,758,801	5,363,803	1,556,330	3,126,675	2,753,918	188,350	184,406
2,628,323	10,691	62,728	289,808	287,404	-	2,405
492,428	-	175,665	150,802	150,802	-	-
286,786	-	5,110	108,893	105,060	-	3,833
44,376	-	619	66,793	66,793	-	-
508,999	-	22,448	112,987	71,775	-	41,212
16,832,348	1,399	5,559,177	12,658,423	12,438,079	-	220,343
4,193,312	-	4,156,543	3,921,599	3,720,635	-	200,964
2,266,038	-	659,372	2,478,084	2,463,387	-	14,698
4,133,102	-	-	2,638,144	2,638,144	-	-
5,324,062	-	46,467	3,037,116	3,036,977	-	139
287,354	-	-	75,104	75,104	-	-
65,073	-	-	7,056	7,056	-	-
269,688	1,399	690,428	287,493	285,595	-	1,898
293,721	-	6,367	213,826	211,181	-	2,645

1. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계규모(기능별, 2002~2009) <계속>

연 도	구 분 장관별	총계규모(A=B+C)				계
		계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	
2009	7. 보건	3,245,932	2,945,930	-	300,002	2,473,975
	보건의료	3,212,280	2,912,574	-	299,706	2,445,857
	식품의약품안전	33,651	33,356	-	295	28,118
	8. 농림해양수산	15,795,238	15,526,062	2,115	267,062	11,244,116
	농업·농촌	10,923,423	10,689,235	2,115	232,073	7,776,270
	임업·산촌	3,090,178	3,089,975	-	203	2,101,332
	해양수산·어촌	1,781,637	1,746,852	-	34,785	1,366,514
	9. 산업·중소기업	5,147,708	4,648,835	-	498,874	4,344,300
	산업금융지원	589,508	490,673	-	98,835	517,061
	산업기술지원	136,243	130,282	-	5,960	123,752
	무역 및 투자유치	621,025	531,221	-	89,803	531,582
	산업진흥·고도화	2,509,212	2,352,358	-	156,853	2,199,292
	에너지 및 자원개발	467,893	371,477	-	96,416	369,612
	산업·중소기업일반	823,828	772,824	-	51,004	603,003
	10. 수송 및 교통	26,588,738	19,899,278	-	6,689,459	22,253,991
	도로	13,393,432	12,398,299	-	995,133	12,103,075
	도시철도	2,048,364	429,206	-	1,619,158	1,884,696
	해운·항만	192,206	174,001	-	18,205	172,549
	항공·공항	893	891	-	2	893
	대중교통·물류등기타	10,953,843	6,896,881	-	4,056,962	8,092,779
	11. 국토 및 지역개발	21,684,005	15,112,983	2,490,952	4,080,070	16,525,339
	수자원	3,073,752	2,781,016	86,795	205,940	2,317,172
	지역 및 도시	17,128,431	11,695,173	2,229,843	3,203,415	13,012,819
	산업단지	1,481,822	636,794	174,314	670,715	1,195,348
	12. 과학기술	575,549	218,427	357,122	-	559,123
	기술개발	2,060	2,060	-	-	2,060
	과학기술연구지원	451,181	94,059	357,122	-	446,681
	과학기술일반	122,308	122,308	-	-	110,383
	13. 예비비	-	-	-	-	-
	예비비	-	-	-	-	-
	14. 기타	18,759,443	17,121,398	1,297,022	341,023	18,573,807
	기타	18,759,443	17,121,398	1,297,022	341,023	18,573,807

(단위: 백만원)

순계규모(B)			이중계산부분(C)			
일반회계	공기업특별회계	기타특별회계	계	일반회계	공기업특별회계	기타특별회계
2,177,596	-	296,379	771,957	768,334	-	3,623
2,149,478	-	296,379	766,424	763,096	-	3,328
28,118	-	-	5,533	5,238	-	295
10,993,436	2,115	248,565	4,551,123	4,532,626	-	18,496
7,545,078	2,115	229,077	3,147,154	3,144,157	-	2,996
2,101,128	-	203	988,847	988,847	-	-
1,347,229	-	19,285	415,123	399,623	-	15,500
3,889,006	-	455,294	803,408	759,828	-	43,580
418,475	-	98,585	72,447	72,197	-	250
121,752	-	2,000	12,491	8,531	-	3,960
446,365	-	85,217	89,443	84,856	-	4,587
2,058,871	-	140,420	309,920	293,487	-	16,433
282,919	-	86,693	98,281	88,558	-	9,724
560,624	-	42,379	220,826	212,200	-	8,626
15,841,889	-	6,412,103	4,334,747	4,057,390	-	277,357
11,144,889	-	958,186	1,290,358	1,253,411	-	36,947
265,675	-	1,619,020	163,668	163,530	-	138
154,358	-	18,191	19,657	19,643	-	14
891	-	2	-	-	-	-
4,276,075	-	3,816,703	2,861,064	2,620,806	-	240,258
11,332,360	2,298,170	2,894,808	5,158,667	3,780,623	192,782	1,185,262
2,062,871	84,580	169,721	756,580	718,146	2,215	36,219
8,818,409	2,054,663	2,139,746	4,115,612	2,876,763	175,180	1,063,669
451,080	158,927	585,341	286,475	185,714	15,387	85,374
202,001	357,122	-	16,426	16,426	-	-
2,060	-	-	-	-	-	-
89,559	357,122	-	4,500	4,500	-	-
110,383	-	-	11,926	11,926	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
17,025,810	1,217,766	330,231	185,636	95,588	79,256	10,792
17,025,810	1,217,766	330,231	185,636	95,588	79,256	10,792

자료: 행정안전부, <재정고 홈페이지>, "지방결산현황" - 지방재정연감-결산편, 순계자료 - "지방자치단체 세입총계 및 순계규모", 2002~2009  
<http://lofin.mopas.go.kr/>

2. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계 규모(성질별\_시도군별, 2002~2009)

연도	구 분	결산총계	합 계								
			결산순계	중 복 공 제 내 역							
				소 계	내부 거래			외부 거래			
			전출금		용자금	예탁금	보조금	용자금	교부금	부담금	
2002	세출계	100,855,797	72,883,799	27,971,999	3,928,399	592,156	22,030	16,071,491	1,443,272	5,584,480	330,170
	인건비	7,422,542	7,422,542	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	7,561,126	7,561,126	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	25,101,559	14,172,665	10,928,894	44,826	77,045	-	4,734,558	157,815	5,584,480	330,170
	자본지출	43,194,250	31,648,785	11,545,466	300,127	-	-	11,245,339	-	-	-
	융자 및 출자	1,685,871	880,581	805,290	-	290,426	-	-	514,864	-	-
	보전재원	4,073,472	3,078,193	995,279	-	224,686	-	-	770,593	-	-
	내부거래	11,362,006	7,756,530	3,605,475	3,583,446	-	22,030	-	-	-	-
예비비 및 기타	454,971	363,377	91,595	-	-	-	91,595	-	-	-	
2003	세출계	112,579,877	82,186,004	30,393,873	4,050,126	733,124	59,563	16,948,934	1,304,626	6,939,576	357,925
	인건비	8,052,398	8,052,398	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	8,262,266	8,262,266	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	28,334,164	15,556,976	12,777,188	76,992	77,054	-	5,207,088	118,553	6,939,576	357,925
	자본지출	50,371,577	38,478,411	11,893,166	250,802	-	-	11,642,364	-	-	-
	융자 및 출자	2,270,622	1,163,001	1,107,621	-	351,811	-	-	755,810	-	-
	보전재원	2,619,354	1,884,833	734,521	-	304,259	-	-	430,262	-	-
	내부거래	12,225,667	8,443,773	3,781,895	3,722,332	-	59,563	-	-	-	-
예비비 및 기타	443,828	344,346	99,481	-	-	-	99,481	-	-	-	
2004	세출계	119,503,044	91,159,327	28,343,716	4,266,597	1,249,155	39,511	14,065,031	1,326,482	6,950,834	446,107
	인건비	9,374,444	9,374,444	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	8,472,897	8,472,897	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	31,579,829	18,007,489	13,572,340	110,155	80,236	-	5,884,688	100,320	6,950,834	446,107
	자본지출	51,620,099	43,139,613	8,480,485	415,258	-	-	8,065,228	-	-	-
	융자 및 출자	2,943,106	1,185,416	1,757,691	-	877,324	-	-	880,367	-	-
	보전재원	2,888,696	2,251,306	637,390	-	291,594	-	-	345,796	-	-
	내부거래	12,037,492	8,256,797	3,780,695	3,741,184	-	39,511	-	-	-	-
예비비 및 기타	586,481	471,365	115,116	-	-	-	115,116	-	-	-	

# 재 정 통 계

(단위: 백만원)

특별·광역시		도		시		군		자치구	
총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계
27,246,310	19,559,869	29,025,085	11,306,405	23,421,056	21,540,139	13,212,007	12,617,810	7,951,339	7,859,575
1,117,722	1,117,722	797,892	797,892	2,333,341	2,333,341	1,362,266	1,362,266	1,811,321	1,811,321
1,358,372	1,358,372	756,951	756,951	2,734,617	2,734,617	1,349,606	1,349,606	1,361,580	1,361,580
8,668,011	4,005,731	7,574,797	1,693,117	4,320,850	4,059,475	2,124,123	2,022,476	2,413,777	2,391,866
7,376,156	6,453,434	14,395,693	3,990,508	11,651,894	11,465,647	7,650,142	7,618,832	2,120,365	2,120,365
577,872	447,277	1,008,359	333,663	42,143	42,143	50,259	50,259	7,239	7,239
1,508,384	1,429,630	1,097,898	951,967	1,175,218	576,572	237,587	74,419	54,384	45,604
6,542,231	4,650,142	3,351,246	2,740,059	1,000,950	204,560	343,739	64,813	123,839	96,957
97,562	97,562	42,249	42,249	162,042	123,784	94,284	75,139	58,834	24,643
29,030,580	19,825,273	30,689,765	12,085,381	27,843,594	25,987,705	15,991,142	15,394,232	9,024,796	8,893,413
1,214,406	1,214,406	875,452	875,452	2,571,485	2,571,485	1,437,927	1,437,927	1,953,128	1,953,128
1,381,370	1,381,370	854,515	854,515	3,084,390	3,084,390	1,468,425	1,468,425	1,473,567	1,473,567
9,956,171	4,076,033	8,491,867	2,018,721	4,931,218	4,619,661	2,338,114	2,243,056	2,616,795	2,599,505
7,526,203	6,465,783	15,107,916	4,474,567	15,142,168	14,970,063	10,006,001	9,978,709	2,589,289	2,589,289
865,902	727,191	1,277,010	308,099	55,956	55,956	60,717	60,717	11,037	11,037
982,433	862,644	804,013	596,276	613,660	311,658	173,469	77,035	45,779	37,219
7,020,704	5,014,454	3,244,094	2,922,853	1,276,133	245,720	424,314	65,983	260,423	194,762
83,392	83,392	34,898	34,898	168,584	128,772	82,176	62,379	74,778	34,905
31,719,008	21,780,343	28,940,850	13,126,347	31,170,287	29,242,713	17,184,072	16,635,809	10,488,827	10,374,115
1,365,644	1,365,644	997,916	997,916	3,062,506	3,062,506	1,696,699	1,696,699	2,251,679	2,251,679
1,494,894	1,494,894	888,316	888,316	3,155,180	3,155,180	1,472,266	1,472,266	1,462,241	1,462,241
10,709,027	4,412,543	8,814,290	2,000,776	6,007,719	5,657,470	2,811,007	2,726,426	3,237,785	3,210,275
8,711,015	7,700,425	12,350,623	5,250,711	16,843,370	16,525,203	10,478,531	10,426,715	3,236,559	3,236,559
861,936	569,881	1,918,886	453,250	100,952	100,952	54,031	54,031	7,302	7,302
1,167,675	1,030,166	922,862	768,777	599,376	321,650	171,160	108,222	27,622	22,490
7,294,504	5,092,478	2,983,808	2,702,453	1,166,836	237,380	399,241	75,604	193,103	148,882
114,312	114,312	64,148	64,148	234,349	182,372	101,136	75,846	72,536	34,687

2. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계 규모(성질별\_시도군별, 2002~2009) <계속>

연도	구 분	결산총계	합 계								
			결산순계	중 복 공 제 내 역							
				소 계	내부 거래			외부 거래			
			전출금		용자금	예탁금	보조금	용자금	교부금	부담금	
2005	세출계	126,173,127	95,583,507	30,589,621	5,163,395	1,035,604	60,186	16,196,714	1,099,925	6,591,858	441,939
	인건비	12,627,404	12,627,404	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	6,670,476	6,670,476	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	36,360,609	22,149,629	14,210,980	100,588	76,693	-	6,857,289	142,613	6,591,858	441,939
	자본지출	51,549,863	41,791,596	9,758,267	566,848	-	-	9,191,418	-	-	-
	용자 및 출자	2,559,379	1,208,441	1,350,938	-	721,355	-	-	629,583	-	-
	보전재원	2,839,399	2,274,114	565,285	-	237,556	-	-	327,729	-	-
	내부거래	12,849,236	8,293,092	4,556,144	4,495,958	-	60,186	-	-	-	-
예비비 및 기타	716,761	568,755	148,007	-	-	-	148,007	-	-	-	
2006	세출계	137,789,526	103,303,895	34,485,632	5,564,434	1,115,924	55,478	19,128,988	1,004,078	7,103,974	512,755
	인건비	13,405,109	13,405,109	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	7,180,342	7,180,342	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	43,604,934	27,062,142	16,542,792	140,652	71,656	-	8,546,149	167,606	7,103,974	512,755
	자본지출	53,939,171	43,062,347	10,876,824	434,470	-	-	10,442,354	-	-	-
	용자 및 출자	2,666,314	1,335,463	1,330,851	-	838,123	-	-	492,729	-	-
	보전재원	3,187,877	2,637,987	549,890	-	206,146	-	-	343,744	-	-
	내부거래	13,192,209	8,147,419	5,044,790	4,989,312	-	55,478	-	-	-	-
예비비 및 기타	613,570	473,085	140,485	-	-	-	140,485	-	-	-	
2007	세출계	150,789,397	113,000,743	37,788,654	6,151,819	1,375,228	75,945	20,148,998	1,379,991	8,175,019	481,654
	인건비	13,926,714	13,926,714	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	7,717,934	7,717,934	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	50,741,777	31,326,241	19,415,536	176,220	77,747	-	10,403,203	101,693	8,175,019	481,654
	자본지출	55,462,198	45,421,585	10,040,612	491,293	-	-	9,549,319	-	-	-
	용자 및 출자	3,511,462	1,915,784	1,595,678	-	1,080,974	-	-	514,704	-	-
	보전재원	3,254,113	2,274,012	980,101	-	216,507	-	-	763,594	-	-
	내부거래	15,514,429	9,954,177	5,560,251	5,484,306	-	75,945	-	-	-	-
예비비 및 기타	660,771	464,296	196,476	-	-	-	196,476	-	-	-	

재정 통계

(단위: 백만원)

특별·광역시		도		시		군		자치구	
총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계
33,509,460	23,257,883	30,754,302	13,240,906	33,256,873	31,261,238	17,332,800	16,631,893	11,319,692	11,191,586
1,855,904	1,855,904	1,409,855	1,409,855	4,089,512	4,089,512	2,319,015	2,319,015	2,953,117	2,953,117
1,190,471	1,190,471	648,499	648,499	2,675,911	2,675,911	1,145,792	1,145,792	1,009,804	1,009,804
11,676,857	5,493,839	9,886,231	2,362,668	7,476,287	7,094,052	3,302,067	3,203,942	4,019,166	3,995,128
8,616,471	7,619,347	13,233,869	4,942,307	17,010,597	16,629,305	9,658,408	9,570,120	3,030,518	3,030,518
814,133	563,294	1,611,004	510,905	78,280	78,280	50,081	50,081	5,882	5,882
1,079,914	946,799	950,188	845,747	577,872	340,364	209,916	122,721	21,509	18,483
8,108,293	5,420,860	2,943,870	2,450,139	1,111,646	187,830	522,608	124,930	162,819	109,333
167,416	167,368	70,787	70,787	236,767	165,984	124,914	95,293	116,878	69,322
35,264,443	23,722,518	36,826,157	16,650,272	35,542,047	33,550,106	18,280,747	17,643,704	11,876,132	11,737,296
1,968,834	1,968,834	1,712,164	1,712,164	4,246,899	4,246,899	2,399,606	2,399,606	3,077,606	3,077,606
1,252,489	1,252,489	827,027	827,027	2,765,505	2,765,505	1,239,186	1,239,186	1,096,135	1,096,135
13,365,270	6,297,011	12,407,633	3,520,220	9,110,741	8,662,835	3,895,762	3,781,435	4,825,528	4,800,642
8,698,489	7,747,714	15,573,196	6,009,103	17,142,334	16,841,552	9,956,482	9,895,307	2,568,670	2,568,670
1,052,647	745,882	1,513,231	489,145	53,814	53,814	40,030	40,030	6,592	6,592
1,111,892	984,766	1,053,105	974,085	841,190	567,004	159,503	93,461	22,188	18,672
7,633,963	4,544,963	3,720,045	3,098,772	1,162,167	255,588	489,116	122,352	186,919	125,743
180,859	180,859	19,755	19,755	219,399	156,910	101,064	72,327	92,493	43,234
39,893,644	26,759,117	39,656,054	18,864,909	38,052,963	35,097,849	20,208,353	19,444,512	12,978,383	12,834,357
2,040,515	2,040,515	1,799,298	1,799,298	4,405,698	4,405,698	2,520,353	2,520,353	3,160,851	3,160,851
1,355,435	1,355,435	882,943	882,943	2,948,918	2,948,918	1,370,398	1,370,398	1,160,239	1,160,239
15,772,161	7,308,749	14,185,640	3,918,531	10,744,583	10,212,199	4,419,344	4,293,616	5,620,049	5,593,147
9,532,645	8,397,435	15,434,715	6,958,615	16,871,026	16,557,118	10,992,697	10,877,302	2,631,115	2,631,115
1,346,649	836,233	2,053,927	968,665	51,837	51,837	51,839	51,839	7,211	7,211
782,358	684,907	1,256,137	1,137,081	1,022,218	309,222	175,446	127,715	17,953	15,087
8,986,979	6,058,941	4,003,717	3,160,098	1,717,634	407,467	564,233	126,695	241,866	200,976
76,903	76,903	39,678	39,678	291,049	205,390	114,042	76,595	139,099	65,731

2. 연도별 지방자치단체 세출결산 총계 및 순계 규모(성질별\_시도군별, 2002~2009) <계속>

연도	구 분	결산총계	합 계								
			결산순계	중 복 공 제 내 역							
				소 계	내부 거래			외부 거래			
			전출금		융자금	예탁금	보조금	융자금	교부금	부담금	
2008	세출계	166,801,802	124,997,794	41,804,009	6,685,255	1,283,010	150,960	24,361,532	1,039,272	7,624,979	659,000
	인건비	15,533,215	15,533,215	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	8,166,619	8,166,619	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	59,540,628	37,397,435	22,143,193	179,941	86,293	-	13,492,733	100,247	7,624,979	659,000
	자본지출	60,727,314	49,462,461	11,264,853	639,989	-	-	10,624,864	-	-	-
	융자 및 출자	2,789,516	1,238,245	1,551,271	-	981,765	-	-	569,506	-	-
	보전재원	3,566,364	2,981,893	584,471	-	214,952	-	-	369,519	-	-
	내부거래	15,540,791	9,524,506	6,016,286	5,865,325	-	150,960	-	-	-	-
	예비비 및 기타	937,355	693,420	243,935	-	-	-	243,935	-	-	-
2009	세출계	200,265,487	149,658,849	50,606,638	7,590,631	1,621,811	217,759	31,054,787	1,038,978	8,192,177	890,496
	인건비	17,500,006	17,500,006	-	-	-	-	-	-	-	-
	물건비	9,163,045	9,163,045	-	-	-	-	-	-	-	-
	이전경비	68,955,178	41,970,153	26,985,025	196,240	130,465	-	17,472,046	103,602	8,192,177	890,496
	자본지출	80,613,060	66,597,992	14,015,068	714,987	-	-	13,300,080	-	-	-
	융자 및 출자	3,459,033	1,786,617	1,672,416	-	1,130,766	-	-	541,650	-	-
	보전재원	2,875,187	2,120,882	754,305	-	360,580	-	-	393,726	-	-
	내부거래	16,326,139	9,428,976	6,897,163	6,679,404	-	217,759	-	-	-	-
	예비비 및 기타	1,373,839	1,091,178	282,661	-	-	-	282,661	-	-	-

# 재 정 통 계

(단위: 백만원)

특별·광역시		도		시		군		자치구	
총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계	총 계	순 계
44,069,529	29,208,416	42,286,886	19,044,010	42,323,916	39,673,524	23,044,680	22,177,873	15,076,791	14,893,969
3,166,927	3,166,927	1,893,502	1,893,502	4,607,085	4,607,085	2,640,867	2,640,867	3,224,834	3,224,834
1,261,571	1,261,571	948,252	948,252	3,199,673	3,199,673	1,510,878	1,510,878	1,246,245	1,246,245
17,961,411	8,456,553	16,144,531	4,244,510	12,936,178	12,365,188	5,561,838	5,428,493	6,936,670	6,902,690
10,767,032	9,276,812	15,715,247	6,538,705	18,895,367	18,451,725	12,265,748	12,111,299	3,083,920	3,083,920
884,209	567,647	1,756,652	521,943	68,617	68,617	72,267	72,267	7,771	7,771
1,369,911	1,258,713	1,229,222	1,125,467	705,269	422,325	216,913	131,839	45,049	43,549
8,590,430	5,152,155	4,454,712	3,626,863	1,577,039	318,713	605,693	164,711	312,917	262,063
68,038	68,038	144,768	144,768	334,688	240,198	170,476	117,519	219,385	122,897
51,619,364	33,144,759	48,168,721	20,451,113	52,513,721	49,339,358	28,805,150	27,869,212	19,158,530	18,854,407
3,348,848	3,348,848	1,982,037	1,982,037	5,372,078	5,372,078	2,994,672	2,994,672	3,802,370	3,802,370
1,455,318	1,455,318	997,470	997,470	3,561,733	3,561,733	1,724,562	1,724,562	1,423,962	1,423,962
20,793,264	8,692,103	18,532,742	4,565,132	14,972,852	14,292,695	6,265,219	6,115,577	8,391,102	8,304,647
14,542,758	12,551,605	18,991,597	7,643,507	25,555,378	25,046,724	16,690,584	16,523,414	4,832,742	4,832,742
1,417,214	1,015,834	1,845,763	574,727	96,900	96,900	93,194	93,194	5,961	5,961
811,590	731,747	1,230,085	949,349	645,201	311,538	168,145	112,977	20,166	15,271
9,149,888	5,248,820	4,311,591	3,461,455	1,880,581	331,543	657,119	147,415	326,961	239,743
100,484	100,484	277,436	277,436	428,998	326,147	211,655	157,401	355,266	229,711

자료: 행정안전부, <재정고 홈페이지>, “지방결산현황 - 지방재정연감-결산편, 순계자료 - 지방자치단체 성질별 결산순계”, 2002~2009  
<http://ofin.mopas.go.kr/>



각 언론매체에 보도된 한국조세연구원 관련 주요 기사내용입니다.

- 편집자 주 -

### 조세연구 “자본이득 과세 강화로 복지재원 확충”

“세부담 형평성 높이고 자산시장 왜곡 막아”

급증하는 복지수요 재원을 마련하기 위해 자본이득에 대한 과세를 강화해야 한다는 주장이 국책연구기관에서 나왔다.

한국조세연구원 전병목·박상원 연구위원은 8일 ‘복지재원 조달정책에 대한 연구’ 보고서에서 “주식과 파생상품 등 각종 자본이득에 대한 과세가 효과적으로 이뤄지지 않고 있으므로 이 부분에 대한 과세 노력을 강화할 필요가 있다”고 지적했다.

주식 양도차익은 거래소 상장사는 지분 3% 이상 혹은 시가총액 100억원 이상, 코스닥 기업은 지분 5% 이상 또는 시가총액 50억원 이상의 대주주에게만 부과되고 있다.

보고서는 이런 과세방법은 기업경영권 목적의 대주주를 제외한 투자목적 주식거래자의 양도차익에 대해 과세하지 않은 것이라고 지적했다. 다른 과세 체제와 형평성이 맞지 않다는 것이다.

소득세는 현재 과세표준 8천800만원 이상에 대해 지방세를 포함해 38.5%의 세율이 부과된다. 파생상품의 양도차익에 대해선 비과세하는 데 비해 부동산 양도차익에 대해서는 종합소득세율을 기준으로 1세대 다주택자에게는 50~60%, 미등기자산에 대해서는 70%까지 과세하고 있어 자산종류 간 과세 격차가 크게 난다.

보고서는 “이런 격차를 해소하는 것은 세부담의 형평

성과 함께 자산시장의 왜곡을 방지하는 효과가 있다”고 밝혔다. 자산소득에 대한 과세범위 확대는 소득재분배 효과도 크다고 지적했다.

보고서는 소비세를 이용해 복지재원을 조달하자는 주장은 효율성과 납세자의 수용성 측면에서는 낮지만, 재분배 측면에서는 상대적으로 효과가 없다고 지적했다.

또 공적연금, 고용보험, 산재보험 등의 사회보험처럼 비용부담과 수혜의 연계가 명확한 지출이 있다면 목적세가 아닌 기여금의 형태로 재원이 마련되는 것이 합리적이라고 평가했다.

보고서는 술, 담배 등과 같이 사회적으로 소비를 억제하는 데 정당성이 있는 재화들은 여러 종류의 목적세가 상당수준 부과되고 있어 추가적인 세금 도입이 적절치 않다고 강조했다.

〈서울신문 2012-2-9일자〉

### 주식양도차익 내는 대주주 범위 일차적으로 확대

자본이득과세, 즉 주식양도차익에 대한 과세는 새로운 개념은 아니다. 2000년대 초부터 꾸준히 언급됐지만 그때마다 주식시장에 미치는 여파, 과세행정의 어려움 등을 이유로 논의 과정에서 흐지부지돼 온 사안이다.

여야가 주식양도차익에 대한 과세 방침을 밝힌 만큼 도입 가능성은 어느 때보다 높다. 현재 양도소득세를 내는 대주주의 범위가 일차적으로 확대될 전망이지만 일반 투

자자에게까지 과세될 가능성은 낮은 편이다.

현재 법인이 소유한 주식의 양도차익은 법인소득으로 과세되고 있다. 문제는 개인으로 대주주와 소액주주가 소유한 주식은 30~0%의 세율이 적용된다. 상장주식의 양도차익에 대해서는 소액주주의 경우 세금을 내지 않는다. 대주주는 유가증권시장의 경우 시가총액 100억원 또는 지분을 3% 이상, 코스닥시장은 시가총액 50억원 또는 지분을 5% 이상을 소유한 경우다. **홍범교 조세연구원 조세연구본부장은** “(유가증권시장의 경우) 시가총액 50억원 이상으로 대주주의 범위를 넓힌 뒤 시장상황을 봐 가면서 점차 범위를 확대하되 소액 투자자는 포함되지 않는 선에서 멈추는 것이 바람직하다.”고 지적했다.

세율 상향도 남은 과제다. 소득세의 최고 세율은 38%이지만 주식양도차익은 30%다. 이는 1년 미만 보유주식의 경우로 과세 가능성이 낮다는 지적이다. 기획재정부 관계자는 “소득세와 같은 세율을 적용하려면 주식은 거래가 빈번한 만큼 기간을 정해 소요 비용이나 손실 등을 감안해주는 과정이 필요하다.”며 전산 발달로 절차만 규정된다면 과세에 큰 어려움은 없을 것이라고 덧붙였다.

(서울신문 2012-2-4일자)

## 대선용 경기부양 번번이 ‘뒤탈’났다

조세연구원, 선거철 경기 분석해 보니  
재정 마구 풀어 실업률·물가 ‘반짝 효과’  
선거 후에 긴축 고통… “낭비 방지책 필요”

과거 네 차례 대선을 전후로 경기 확장과 수축이 교차했다는 분석이 나왔다. 재집권을 노리는 여당이 선거 이전에 경기 호황을 목표로 확장정책을 쓰고, 선거 뒤에는 물가상승을 억제하고자 긴축정책을 폈다는 것이다.

29일 한국조세연구원이 내놓은 『정치적 경기·예산순환 발생사례 분석』 자료에 따르면 대통령 직선제가 시행된

1987년부터 다섯 차례 대선 가운데 1992년 14대를 제외한 네 차례 선거가 모두 경기 정점 부근에서 치러졌다. 연구원은 실업률, 물가상승률, 실질가처분소득 등 정책성과 지표들을 역대 대선 시기와 경기변동 전환점, 경제성장률 등과 비교해 이같이 분석했다.

### ◆ 대선 전 인위적 경기부양 반복

대선 이전에는 실업률이 하락하고 물가도 안정세를 보였지만 직후에는 실업률과 물가가 상승하는 모습이 발견됐다. 나라 공간을 왕창 풀어 무리하게 경기를 부양시켰다가 혹독한 대가를 치렀다는 교훈을 일깨워주는 대목이다.

특히 부동산, 사회간접자본(SOC), 금융정책 관련 지표는 ‘정치적 경기순환’과 일치하는 현상이 뚜렷했다. SOC 중 공공부문 건축수주액과 토목수주액의 2개 지표는 14, 15, 16, 17대 대선을 전후로 확장에서 위축으로 바뀌었다. 주택매매지수 증감률은 15, 16, 17대 대선을 전후로 이런 모습이 나타났다. 또 수송·통신 지출은 13, 14, 15대 대선을 전후로, 오락·문화·종교 부문 지출은 13, 15, 16대 대선을 전후로 확장됐다가 감축됐다. 정치적 경기순환과 재정정책의 상관관계는 13대 대선이 가장 뚜렷했다. 이어 15, 14, 17, 16대 순으로 높았다.

이번 분석에 적용된 ‘정치적 경기·예산순환 가설’은 정책 당국자 혹은 정치인이 정치적 이익을 위해 재정정책을 왜곡할 요인이 있다는 점을 전제로 삼았다. 특히 여당이 차기 선거에서 승리할 확률을 높이려고 재정정책을 이용할 가능성이 있다고 봤다.

송호신 조세연구원 부연구위원은 “선거가 있는 해에 대형 국책사업을 시작해 경기를 부양하거나 경제 규모에 맞지 않는 대규모 사회복지 관련 지출을 늘려 선거를 유리한 방향으로 유도할 수 있다는 점을 고려했다”고 밝혔다.

### ◆ 재정준칙 등 제도 개선 시급

올해 대선에서는 정치적 경기순환 가설을 그대로 적용하기에는 무리가 있어 보인다. 유럽 재정위기 등 대외환경 악화로 성장세가 둔화하고 있기 때문이다. 대선이 치러지

는 오는 12월에 경기가 정점에 이를 가능성은 거의 없어 보인다고 조세연구원은 설명했다. 그러나 이번 분석 결과는 재정건전성에 대한 경각심을 불러일으키는 데는 매우 유용하다고 강조했다.

조세연구원은 정치권이 자신의 이익을 위해 경쟁적으로 자원을 낭비하는 것을 방지하는 대안으로 재정준칙 도입 또는 도입된 준칙의 적용을 강화하는 방안이 고려될 수 있다고 밝혔다. 재정준칙을 도입하면 선거 주기와 무관하게 총지출과 총수입, 재정수지 등 주요 재정변수에 제약 조건을 부과하게 돼 정치적 유인에 따라 재정변수를 조작하는 것이 어려워진다.

박형수 조세연구원 연구기획본부장은 “정치권의 압력 때문에 행정부의 정책적 의지만으로 재정준칙을 이행하기 어려우면 법적 기반을 강화하는 등 제도 개선으로 대응해야 한다”고 강조했다.

〈한국경제 2012-1-29일자〉

### ‘표(票)폴리즘’ 경쟁에 내년 복지재정 100조원

올해 4월에 총선, 12월엔 대선이 치러진다. 선거를 앞두고 정치권은 국민의 눈치를 볼 수밖에 없다. 소위 ‘표(票)폴리즘’ 공약이 나올 개연성이 큰 시기인 셈이다. 그런 움직임은 정부와 한나라당에서 이미 나왔다. 무상보육 정책이 대표적이다.

한나라당의 복지정책에 대한 ‘열정’은 선거가 다가올수록 더 뜨거워질 전망이다. 한나라당 비상대책위원회는 복지를 정책의 최우선순위로 두기로 했기 때문이다. 현 정부 초기의 ‘7.4.7 공약’(연평균 7% 성장, 소득 4만달러 달성, 선진 7개국 진입)은 이미 물 건너간 상태다.

야당인 민주통합당도 복지공약에 열을 올리고 있다. 민주통합당은 일찍부터 ‘3+1정책’(무상급식·무상보육·무상의료+반값 등록금)을 내놓고 이를 추진하고 있다.

역대 선거를 보면 선거를 전후로 복지 예산이 매우 증

가했다. 16대 대선이 있던 2002년에 38조원이었던 사회복지 재정규모가 2003년엔 42조원으로 10.5% 늘었다. 2002년 사회복지 재정의 전년 대비 증가율이 2.7%였던 것에 비춰 급증이다. 17대 대선이 있던 2007년과 이듬해인 2008년 복지재정도 비슷한 흐름을 보인다. 2007년 61조원에서 2008년 68조원으로 11.5% 늘어났다. 2007년 증가율 8.93%보다 높았다.

현재 정치권의 움직임을 보면 올해도 이런 현상이 재현될 개연성이 매우 큰 편이다.

#### ◆ 빠르게 증가하는 복지재정…내년 100조원 넘을 수도

우리나라는 경제 규모에 비교해 복지에 대한 재정지출 규모가 작은 편이다.

한국조세연구원에 따르면 우리나라 국내총생산(GDP) 대비 보건과 복지 분야 재정규모는 2009년 기준으로 7.7%이다. 우리나라를 제외한 경제협력개발기구(OECD) 평균인 23.9%와 비교했을 때 3분의 1 수준이다.

미국, 영국, 뉴질랜드 등 자유주의형 복지국가 평균인 19.5%보다 못 미친다. 복지에 대한 정부 관여도가 절대적으로 낮은 편이다.

그러나 복지 지출은 빠르게 증가하고 있다. 보건·사회복지 분야 재원이 2007년 61조 4천억원에서 올해 92조 6천억원으로 50.8% 늘었다.

이명박 정부 들어 연평균 8.56% 늘어난 셈이다. 같은 기간에 정부 총지출 규모의 연평균 증가율인 6.54% 웃돌았다. 이에 따라 총지출에서 보건·사회복지 분야 지출이 차지하는 비중이 25.9%에서 28.5%로 2.6%포인트 확대됐다. 앞으로도 복지 지출은 꾸준히 늘어날 전망이다.

2011~2015년 국가재정운용계획을 보면 사회복지·보건 분야 지출은 2013년 97조 3천억원, 2014년 102조 8천억원, 2015년 108조 3천억원이 될 것으로 예상됐다. 매년 5%대 증가율을 보여 4%대의 총지출 증가율을 계속해서 웃돈다.

반값등록금이나 무상보육, 무상급식 등 정치권에서 논

의 중인 복지정책이 내년에 시행된다면 사회복지·보건 분야 재정 규모가 100조원을 넘어설 수도 있다.

급속하게 진행되는 고령화 현상까지 고려하면 전망이 더 암울해진다.

의료재정과 공적연금 등 인구고령화 관련 지출이 2010년 GDP 대비 6.0%에서 2050년엔 17.8%로 11.7%p 확대되는 것으로 추산됐다. 이는 유럽연합 국가의 증가규모인 5.6%p의 2배가량이다. 이는 현재의 저부담·저급여 체계의 복지제도가 유지된다는 것을 전제로 한 것이다.

복지 수준이 현재보다 높아진다면 정부 지출이 이보다 더 빠르게 늘어날 수 있다.

〈연합뉴스 2012-1-29일자〉

### 임대 사업자 늘지만 대출상환 부담 과도

최근 5년 사이에 임대사업자가 큰 폭으로 늘고 있다. 그러나 이 중 일부는 집값 상승에 편승해 무리하게 집을 장만, 소득 감소나 이자율 상승 등에 취약한 것으로 나타났다. 가처분소득의 4분의 1가량을 빚 갚는 데 쓰는 가구도 속출, 집이 애물단지가 되고 있다.

26일 조세연구원 노영훈 선임 연구위원이 발표한 ‘글로벌 금융위기와 주택시장: 조세·재정정책적 함의’ 보고서에 따르면 거주지가 아닌 곳에 집을 갖고 있는 이른바 임대주택사업자는 2005년 179만 4000가구에서 2010년 268만 2000가구로 49.5%(88만 8000가구)나 늘어났다. 전체 가구에서 차지하는 비중도 11.3%에서 15.5%로 증가했다.

2010년 임대사업자를 보다 세분화해 보면 자기 집에 살면서 다른 곳에 집을 갖고 있는 다주택자는 144만 3000가구로 5년 전보다 39만 6000가구(37.8%) 늘었다. 자기 집은 세를 주고 본인은 다른 곳에서 세를 사는 가구는 124만 가구로 5년 사이에 49만 3000(66.0%)가구가 늘어났다. 직장, 학군, 투자 등의 이유로 자기 집은 세를 주고 본인은

다른 곳에 사는 경우가 상대적으로 많이 늘어난 셈이다.

### 타지 주택 소유 비율

구 분	부채상환비율(%)
거주주택만 소유한 가구	13.6
거주주택 포함 다주택 소유가구	13.4
타지주택 소유한 임차가구	15.7
무주택 임차가구	10.4

### 주택 소유형태별 부채상환비율

	일반가구	타지주택소유가구 (임대주택사업자)	비율(%)
2005년 인구주택 총조사	1588만 7000	179만 4000	11.3
2010년 인구주택 총조사	1733만 9000	268만 2000	15.5

자료: 한국조세연구원

노 위원은 주택소유 형태가 가계의 금융자산 구조에 미치는 영향을 분석하기 위해 통계청과 금융감독원이 발표한 가계금융조사의 원시자료를 분석했다. 1만가구를 주택소유 형태에 따라 거주주택만 소유한 가구, 거주주택을 포함한 다주택 가구, 거주지 외에 주택 소유 가구, 무주택 임차가구 등 네 유형으로 나눈 결과, 타지 주택 소유 임차 가구의 부채상환비율(DSR)이 15.7%로 무주택 임차가구 10.4%보다 5%p 이상 높게 나왔다. 거주주택을 소유한 경우는 13%대였다.

DSR은 가처분 소득 중 대출 원금과 이자 상환에 쓰이는 비율로, 수치가 높을수록 소비가 줄어드는 결과를 가져온다. 특히 다른 곳에 집이 한 채 있지만 세를 살고 있는 소득 1분위(하위 소득 20%)의 DSR은 25.5%로 가처분소득의 4분의 1이 부채상환에 쓰였다. 바로 뒷단계인 소득 2분위의 DSR도 22.1%로 상황이 열악했다.

〈서울신문 2012-1-27일자〉

# 재정포럼

2012년 2월호 통권 제188호

- 발행처 / 한국조세연구원
- 발행인 / 조원동 (한국조세연구원 원장)
- 편집위원장 / 성명재 (한국조세연구원 선임연구위원)
- 편집위원 / 박노옥 (한국조세연구원 연구위원)  
박명호 (한국조세연구원 연구위원)  
원종학 (한국조세연구원 연구위원)  
유정숙 (한국조세연구원 부연구위원)  
임소영 (한국조세연구원 부연구위원)  
허경선 (한국조세연구원 부연구위원)
- 편집·제작 / 최병규 (한국조세연구원 연구출판팀장)  
최운용 (한국조세연구원 전문연구위원)  
권재원 (한국조세연구원 연구행정원)

## ■ 월간 재정포럼

2012년 2월 15일 발행 / 제16권 제2호(통권 제188호)  
1996년 5월 31일 등록 / 등록번호 송파라00035  
발행처 / 한국조세연구원 / 서울특별시 송파구 송파대로 28길 28  
TEL : 02)2186-2130~3 E-mail: pub@kipf.re.kr  
Homepage: <http://www.kipf.re.kr>

## ■ 값 3,000원

- 월간 『재정포럼』에 실린 기사의 내용은 필자 개인의 의견으로서 한국조세연구원의 공식견해를 나타내는 것은 아닙니다.
- 월간 『재정포럼』은 한국간행물윤리위원회의 윤리강령 및 실천요강을 준수합니다.
- 파본은 교환해 드립니다.

■ 편집디자인 / 선 디자인 (02)2269-2234

■ 인쇄 / 고려문화사 (02)2277-1509

## 『재정포럼』 정기구독 신청 안내

### ■ 정기구독회원이 되시면

원하시는 곳에서 매달 책을 받아보시게 되며, 도중에 책값이 오르더라도 별도 부담이 없습니다.  
우송료는 본원이 부담하며 1년 구독시 두달치의 책값이 절약됩니다.

### ■ 정기구독 신청방법

정기구독 신청은 우편·전화·FAX·E-mail을 이용하셔서 받아보실 분의 주소·이름·전화번호 및 구독기간을 정확히 알려 주십시오.

- TEL : (02)2186-2132
- FAX : (02)2186-2139
- E-mail : pub@kipf.re.kr
- 주소 : 138-774 서울특별시 송파구 송파대로 28길 28  
한국조세연구원 연구출판팀

### ■ 정기구독료

1년간 정기구독료는 30,000원입니다.  
2~3년간 장기구독도 가능합니다.

### ■ 구독료 납부방법

- 지로이용 : 본원 소정의 지로용지나 은행 비치 지로용지(지로번호 6923437)를 이용하십시오.
- 온라인 입금 : 우리은행 가락중앙지점  
· 계좌번호 : 441-05-000011  
· 예금주 : 한국조세연구원