

# 투명하고 청렴한 고객맞춤형 세무상담실 운영

**[세무2과]**

**추진배경 및 문제점**

- 2015년에 달라지는 지방소득세 독립세 전환관련 신고·납부 민원처리 업무 증가
- 민원인의 예고 없는 수시방문 및 전화신청으로 많은 민원이 접수되어 이에 따른 민원처리 지연 등에 대해 불만·불신 초래

**추진내용**

- 전세목( 지방소득세, 자동차세, 주민세 등)에 대해 민원 예약제 실시
- 지방소득세 독립세 전환에 따른 특별 민원상담창구 설치·운영

**개선방안 및 추진개요**

구 분	추진내용
<b>민원 예약제</b>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"><b>예약일시에 기다림 없이 즉시 상담 실시</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶기 간 : 2015. 2. 1. ~ 12. 31.</li> <li>▶대 상 : 전세목(지방소득세, 자동차세, 주민세 등) 관련 방문민원</li> <li>▶장 소 : 세무2과 세목 해당팀내 설치</li> <li>▶신 청 : 전화 및 방문 상담</li> <li>▶상담직원 : 민원처리 경험이 많은 세목 해당팀장+직원 순환근무</li> <li>▶상담결과 : 단순민원 → 상담시 즉시 종결 처리 복합민원 → 민원처리 후 개별통보</li> </ul>
<b>민원상담창구 운영</b>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"><b>달라지는 지방소득세 신고·납부 전담 창구 운영</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶기 간 : 2015. 3. 1. ~ 5. 31.</li> <li>▶대 상 : 지방소득세 독립세 관련 방문민원 및 전화민원</li> <li>▶장 소 : 세무2과 지방소득세1,2팀 내 세무상담실 설치·운영</li> <li>▶신 청 : 전화 및 방문신청</li> <li>▶상담직원 : 지방소득세1,2팀장+직원(1명)순환근무</li> <li>▶후속관리 : 상담내용 중 별도 담당직원 추가상담 필요시 별도 콜백 실시</li> </ul>

**파급효과**

- 세무상담실을 설치·운영하여 개편된 지방소득세 안내로 혼란 민원 해결
- 민원처리 지연에 대한 불만·불신민원 해소되어 청렴 친절도 향상
- 세무행정서비스 개선으로 납세자 만족도 향상 및 세무 청렴도에도 기여