

★ ◎

더불어사는 화살기관리망 **성동**

문서번호	세무1과-@N
결재일자	
공개여부	대시민공개
방침번호	

협 조				

주민과 소통하는 「재산세 콜센터」 운영 계획

2015. 7



기획재정국

세무1과

사전 검토 사항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사업 구분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소통분야 고려 사항	● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고려 사항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input checked="" type="checkbox"/>
	성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	● 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언론홍보 계획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input checked="" type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/>
	기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/>

● 홍보 제목 :

● 중점 홍보사항

-
-

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

주민과 소통하는 「재산세 콜센터」 운영 계획

근무시간 이후와 공휴일에도 주민과 소통하는 재산세 콜센터 (Customer service center) 전담팀을 운영하여 재산세 납부편의 제공 및 구 세입목표 달성에 최선을 다하고자 함

1 추진 개요

운영기간

○ 1차: 2015. 7. 13. ~ 7. 31.(상반기)

○ 2차: 2015. 9. 12. ~ 9. 30.(하반기)

근무자: 재산1팀, 재산2팀, 법인관리팀

근무시간: 평일(18:00 ~ 21:00), 공휴일(09:00 ~ 17:00)

운영방법: 전담반 순번제 운영

○ 납세자 민원에 대하여 과세내역 및 납부방법 등을 상담(Call center)하여 주는 것 뿐만 아니라

○ 납세자의 납세상담 및 사후관리도 책임지는 선진국형 Customer service center 구축으로 주민에게 다가가는 행정서비스 제공

운영내용

○ 과세내역 상담: 재산세 부과근거법령, 과세액 산출근거, 과세물건 등 평소 재산세에 관한 궁금한 사항을 납세자의 눈높이에 맞춰 설명

○ 재발송 상담: 미수령 및 훼손된 고지서를 주소지 또는 거소지로 재발송

○ 납부방법 상담: 다양하고 편리한 납부방법 안내

○ 고액납세자 송달확인 및 납부독려

2

주요 추진 사항

□ 재산세 콜센터 전담팀 구성

- 재산1팀, 재산2팀, 법인관리팀 3인 1조로 전담팀 구성
- 콜센터 전담팀별 근무일 지정

□ 재산세 콜센터 전담팀용 재산세 관련 참고자료 및 민원접수 처리대장 비치

- 재산세 콜센터 상담자료 주요 내용
 - 재산세 부과관련 일반사항
 - 다양한 수납방법, 재산세 납부관련 사이트 안내
 - 재산세 관련 양식(분할납부신청서, 이의신청서)
- 재산세 콜센터 상담자료 제작
 - 재산세 총괄 컴퓨터에 재산세 상담자료 파일 저장 및 공유
- 재산세콜센터 민원접수 및 처리대장 비치

□ 재산세 콜센터 민원 처리 기준 제시

- 원칙적으로 재산세 콜센터 상담자가 즉시 처리
- 재산세 콜센터 상담자 즉시 처리 불가 시 익일 오전 9시전에 상담민원을 해당 재산세 담당자에게 즉시 인계하고 처리여부 확인
- 재산세 콜센터 상담내용 처리 후 MMS이용 완결 사항 전송

□ 재산세 고액납세자 송달확인 및 납부독려

- 본세 30만원 이상 담당자 송달확인 및 독려(복명서 첨부)
 - 매주 1회씩 콜센터 근무사항 복명
- 본세 50만원 이상 담당팀장 송달확인 및 납부독려

□ 재산세 콜센터 운영 시행

- 1차운영: 2015. 7. 13. ~ 7. 31.
- 2차운영: 2015. 9. 12. ~ 9. 30.
- 근무자: 세무1과 재산세 담당

○ 운영방식: 3개팀(1일 3인 1조로 구성) 순번제 근무

재산세 콜센터 종료후 피드백

○ 1·2차 재산세콜센터 운영 종료후 상담내용 유형별 분류 및 분석

○ 재산세 콜센터 상담내용중 미결사항 확인 및 처리

○ 상담내용 및 즉시처리 불가사항 분석후 재산세 콜센터 운영방법 개선

3 행정 사항

재산세 콜센터 전담팀 재산세교육 실시

○ 교육일시

- 1차: 2015. 7. 10.

- 2차: 2015. 9. 10.

○ 교육자: 재산세 총괄담당

○ 교육내용: 재산세관련 주요 상담내용(과세, 수납, 발송등) 및 민원응대요령

고액납세자 납부독려 복명서 작성철저

○ 콜센터 근무자는 익일 10:00까지 복명서를 총괄에게 제출

○ 추진실적 보고 ☞ 세무1과장, 기획재정국장

- 별첨
1. 7월 재산세 콜센터 근무자 명단 1부.
 2. 재산세 콜센터 교육 자료 1부.
 3. 2015년도 재산세 민원접수 및 처리대장 1부.
 4. 납부독려 복명서 1부. 끝.