

친절-up 고객맞춤형 세무상담실 운영

[세무2과]

□ 추진배경 및 문제점

- 2016년에 달라지는 지방소득세 독립세 전환 관련 신고·납부 민원처리 업무 증가
- 민원인의 예고 없는 수시방문 및 전화신청으로 많은 민원이 접수되어 이에 따른 민원처리 지연 등 예상

□ 추진내용

- 전세목(지방소득세, 자동차세, 주민세 등)에 친절- 민원상담실 상시 운영
- 지방소득세 독립세 전환에 따른 특별 민원상담창구 설치·운영

□ 개선방안 및 추진개요

구 분	추진내용
친절-up 세무상담실 팀별 운영	기다림 없이 즉시 상담 실시
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기 간 : 2016. 2. 1. ~ 12. 31. ▶ 대 상 : 전세목(지방소득세, 자동차세, 주민세 등) 관련 방문민원 ▶ 장 소 : 세무2과 세목 해당 팀내 설치 ▶ 신 청 : 전화 및 방문 상담 ▶ 상담직원 : 민원처리 경험이 많은 세목 해당팀장+직원 순환근무 ▶ 상담결과 : 단순민원 → 상담시 즉시 종결 처리 복합민원 → 민원처리 후 개별통보
	달라지는 지방소득세 신고·납부 전담 창구 운영
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기 간 : 2016. 3. 1. ~ 5. 31. ▶ 대 상 : 지방소득세 독립세 관련 방문민원 및 전화민원 ▶ 장 소 : 세무2과 지방소득세1,2팀 내 세무상담실 설치·운영 ▶ 신 청 : 전화 및 방문신청 ▶ 상담직원 : 지방소득세1,2팀장+직원(1명)순환근무 ▶ 후속관리 : 상담내용 중 별도 담당직원 추가상담 필요시 별도 콜백 실시

□ 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