

진도군 세무행정서비스헌장

우리 진도군 지방세 담당공무원은 고객을 위한 열린 세정을 실현하고 신뢰받는 공직자로 거듭나기 위하여 다음과 같이 우리의 결의를 밝히고 실천할 것을 다짐합니다.

1. 우리는 지방세를 부과, 징수하는데 공정하게 처리하여 납세자께서 조금도 불편함이 없도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
2. 우리는 납세자가 필요로 하는 세무행정서비스를 신속하고 정확하게 받을 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
3. 우리가 잘못 처리한 행정처분은 최단시간에 시정하여 세무공무원에 대한 신뢰를 갖도록 지속적으로 노력하겠습니다.
4. 우리 세무공무원은 업무수행에 있어, 납세자만족을 최우선으로 투명한 세정업무가 되도록 최선을 다하겠습니다.
5. 우리는 모든 세정업무를 납세자의 입장에서 신속·정확·공정하게 처리함으로써 납세자의 편의를 도모하고 권익을 존중하고 보장하는데 최선을 다하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 세무행정 서비스 기준과 내용을 설정하여 이행하겠습니다.

□ 서비스 이행표준

1. 민원인을 응대할 때

《세무회계과를 방문하신 경우》

- 세무회계과 사무실 입구에 직원 좌석배치도에 직원 사진 및 자세한 담당업무를 기재하여 민원인이 필요로 하는 업무 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 세무회계과 내로 들어오신 경우 과에서 지정한 민원안내 도우미 1인을 두어 “안녕하십니까? 세무회계과 ○○○입니다. 무슨 일로 오셨습니까?” 라고 웃으면서 인사하고, 민원이 요구하는 업무담당자에게 안내하여 드리겠습니다.
- 업무 담당자는 “어서 오십시오. 세무회계과 ○○업무 담당자 ○○○입니다.” 라고 일어서서 인사하고 과에 비치된 민원인 의자를 제공하여 앉아서 일을 보시도록 하겠습니다.
- 민원인이 상담하고자 하는 업무 담당자가 없을 경우 민원인이 연락을 받고자 하는 시간과 장소를 메모하여 전화연락을 하도록 하겠으며, 연락 시간 내 연락이 불가능 할 경우, 담당자와 연락이 되지 않음을 알려 전화를 기다리는 일이 없도록 하겠습니다.
- 민원인이 업무를 마치고 돌아가실 때에는 “안녕히 가십시오.” 라고 일어서서 인사를 드리겠습니다.

《지방세 관련 민원처리》

- 취득세 및 등록세 자진신고를 위해 민원실을 찾으신 경우 민원실내 세무담당 안내판을 설치하여 쉽게 찾으실 수 있도록 하겠으며, “안녕하십니까? 무슨 일로 오셨습니까?” 라고 인사를 드리고 민원처리를 하겠습니다.

- 농어민, 장애인, 국가유공자, 영농법인 등 객관적으로 감면대상임을 알 수 있는 경우 민원인이 감면신청을 하지 않더라도 지방세를 감면 받을 수 있음을 알려드리겠습니다.
- 지방세 관련 증명서 발급 요청 시 즉시 처리하겠으며, 감면신청에 대하여는 5일(법정 처리기한 7일) 이내에 감면여부를 확정 후 처리하겠습니다. 단, 민원처리 시 감면대상이 명확한 경우에는 즉시 처리하겠습니다.
- 과오납 반환 요청 시에는 즉시 확인 후 환부토록 처리하겠으며, 중복 수납의 경우처럼 군 자체에서 확인된 과오납에 대해서는 발견 익일까지 통보하여 드리겠습니다.
- 지방세 감면신청 등에 필요한 구비서류중 군 자체에서 확인할 수 있는 자료에 대해서는 자체 확인토록 하겠으며 불필요한 자료를 요구하지 않겠습니다.
- 민원 성격상 7일 이상 처리기간이 걸릴 경우에는 반드시 중간 처리상황을 전화 또는 서면으로 알려 드리겠습니다.

《전화민원 응대시》

- 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 정확하게 소속, 성명을 밝히고 전화를 받겠으며, 고객이 전화를 내려놓은 후에 전화를 끊겠습니다.
- 업무 담당자에게 전화를 돌릴 때에는 담당자가 자리에 있는지 여부를 확인 후 연결함으로써 수회에 걸쳐 전화를 다시 되돌리는 일이 없도록 하겠습니다.
- 전화 응대시 민원인이 제시하고자 하는 의견을 모두 경청한 후에 답변을 드리겠습니다.

2. 납세자 우대 및 편의시책 시행

- 취득세 자진신고 후 납기일을 일실하여 20%의 가산세를 부담하는 것을 방지하기 위해 납기 말일 5~6일 전에 납기일을 예고하는 취득세 자진납부 예고제를 실시하겠습니다.
- 정보화 시대에 걸맞게 지방세 가상계좌납부, 인터넷뱅킹 등을 시행하여 금융기관에 직접 찾아가는 불편 등을 해소하는데 노력하겠습니다.
- 납세자에게 열린 세정을 구현하기 위해 지방세 안내책자를 년 1회 이상 발간, 배부하였으며, 새로운 제도 시행이나 법령 개정 시에는 TV, 신문, 인터넷 등 언론매체를 통해 1회 이상 홍보토록 하겠습니다.

3. 납세자의 권리보호

- 지방세 부과·징수에 필요한 조사를 하는 경우 및 조세범처벌절차법 규정에 의한 범칙사건을 조사하는 경우 납세자 권리헌장을 교부하겠습니다.
- 납세자가 세무조사를 받는 경우 변호사, 공인회계사, 세무사 또는 조세에 관한 지식을 갖춘 자의 조력을 받을 기회를 부여하겠습니다.
- 지방세에 관한 세무조사를 하는 경우 조사개시 7일전에 조사를 받을 납세자에게 조사대상 세목 및 조사 사유 등 필요한 사항을 통지하겠습니다.
- 지방세 부과·징수과정에서 취득한 자료는 법령에서 규정된 사항, 납세자 본인의 권리행사에 필요한 경우를 제외하고는 다른 이에게 누설하거나, 목적 외의 용도로 사용하지 않겠습니다.

- 세무조사 결과 통지, 과세예고 통지의 경우 과세가 적법한 지의 여부에 관하여 과세 전 적부심사청구를 할 수 있도록 안내하겠습니다.

4. 세무상담 창구안내

- 세무담당 공무원이 제공한 세무행정 서비스에 대하여 미흡하거나, 자세한 정보가 필요하시면 아래 직원에게 연락하시면 즉시 친절하게 처리하여 드리겠습니다.

《 지방세 상담 전화번호 》

부 서 명		전화번호	업 무 내 용	FAX
군청	세무회계과장	540-3301	세무업무 총괄	061-540-3396
	세정담당	540-3306	지방세 세정업무 전반	
	세입담당	540-3321	지방세 세입업무 전반	

《 지방세 업무별 직통전화 》

업 무 명	전화번호	비고
지방세부과 전반 및 홍보,교육	540-3306	
취.등록세 신고납부 및 납세증명	540-3660	
세무조사, 면허세	540-3314	
재산세, 주택가격조사	540-3314, 3310	
세정일반, 자동차세, 주민세	540-3307, 3309	
지방세 체납처분	540-3325	
지방세 과오납	540-3322	

5. 약속 미이행에 대한 처리

- 세무관련 민원 방문 또는 전화 시 담당공무원으로부터 불친절한 대우를 받은 경우
 - 반드시 해당 공무원에게 방문 또는 전화상으로 사과를 하도록 하겠습니다.
 - 동일 사례가 2회 이상 발생시에는 해당 공무원의 사유서 징구와 함께 자필 사과문을 발송하도록 하겠으며
 - 3회 이상 누적 시에는 공무원 친절교육 입교 및 과내 인사상의 조치를 취하겠습니다.
- 민원 접수 후 7일 이내에 중간 연락이 없거나 무성의하게 처리하여 불만을 제기한 경우
 - 그 사실여부를 조사하여 그 결과를 4시간 이내에 전화로 알려 드리겠으며
 - 업무처리상 잘못이 확인될 경우 담당직원이 공개적으로 정중히 사과 드리겠습니다.

6. 고객 만족도 조사와 결과 공포

- 저희가 제공하는 서비스에 대한 고객 만족도 평가를 매년 1회 이상 실시하고, 그 결과를 진도군 인터넷, 「군정소식」 등 간행물을 통하여 공개하겠습니다.
- 고객 만족도 조사결과를 토대로 잘못된 제도나 관행을 시정하므로써, 보다 질높은 세무행정 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 다하겠고, 결과에 대한 반영계획을 조사결과 발표 후 3개월 이내에 인터넷, 「군정 새소식」 등 간행물을 통해 공개하겠습니다.
- 서비스현장의 실질적 이행을 위해 자체 점검반을 구성 정기적인 추진

상황을 검토하겠습니다.

□ 군민 여러분께서 협조해 주실 사항

저희 진도군 세무 공무원은 고객 여러분께 최고로 만족된 세무행정 서비스를 제공함은 물론, 고객이 원하는 새로운 서비스 상품 개발을 위해 이 현장을 제정하였으니, 고객 여러분께서도 아래 사항에 대한 적극적인 협조를 부탁드립니다.

- 본 세무행정 서비스 현장은 고객 여러분을 위해 만들어졌으므로 때와 장소에 구애됨 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 세무관련 민원에 있어 불친절, 불편 등 잘못 또는 시정할 사항이 있으시면 그때그때 알려 주시면 이를 바탕으로 발전의 계기로 삼겠습니다.
- 고객 여러분의 성실한 납세는 지역발전의 원동력이오니, 지방세를 성실하게 납부하여 주시기 바랍니다.
- 사무실을 방문하거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약하시면 보다 나은 행정서비스를 받으실 수 있으므로 예약제도를 적극 활용하여 주시기 바랍니다.
- 친절하고 모범된 공무원은 적극 발굴 추천하여 다른 공직자에게도 알려 친절서비스 행정의 분위기가 정착되도록 협조하여 주시기 바랍니다.

(우)58915 전라남도 진도군 진도읍 철마길25 ☎061)540-3306, FAX061)540-3396