

무주군세무행정서비스헌장

무주군의 세무행정담당 공무원은 고객의 성실한 납세가 지역발전의 원동력이며 모든 고객에게는 신속·정확·편리·공정한 세무행정서비스를 제공받을 권리가 있음을 깊이 인식하고 고객의 권익보호를 위하여 다음과 같이 최선의 노력을 다하겠습니다.

- 우리는 세무행정을 고객의 입장에서 신속하고 정확하게 처리하고 고객에게 필요한 정보와 자료를 제공하여 편의를 도모하겠습니다.
- 우리는 모든 고객들이 항상 공정한 세무행정서비스를 받을 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 우리는 항상 밝은 미소와 상냥한 말씨 그리고 단정한 용모와 명쾌한 답변으로 고객을 맞이하여 신뢰받는 세무행정 공무원상을 정립하겠습니다.
- 우리는 모든 고객들이 부과징수 과정에서 불편을 초래할 경우 시정요구 할 수 있도록 안내하고 잘못된 부과 징수가 발생될 경우 즉시 시정조치 하겠습니다.
- 우리는 세무행정에 대하여 고객으로부터 매년 평가를 받겠으며, 그 결과를 공개하겠습니다.

이와 같은 우리의 굳은 약속을 지키기 위하여 세무행정서비스 헌장을 공표하고 『서비스이행표준』을 설정하여 열과 성을 다하여 질 높은 세무행정서비스를 제공할 것을 약속합니다.

서비스 이행표준

I. 고객을 맞이하는 자세

1. 방문하는 모든 고객에게는 항상 “어서오십시오. 저는 ○○○부서의 ○○○입니다. 자리에 앉으십시오. 무엇을 도와드릴까요?” 라고 인사하겠습니다.
2. 업무처리 중에 방문하는 고객을 대하게 된 때에는 우선하여 민원을 처리하여 드리기 위하여 하던 일을 중단하고 고객의 의견을 듣겠습니다.
3. 전화로 의문사항을 물으시거나 민원을 제기할 경우 벨소리가 3회 울리기 전에 받겠습니다.
4. 전화를 받은 직원은 “안녕하십니까. 저는 ○○○부서 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?” 라고 먼저 인사하고 전화를 끊을 때에는 고객이 전화를 끊으신 후 1초 후에 수화기를 내려놓겠습니다.
5. 통화 중에는 고객의 의견을 적극적으로 수용하고 상호의 이해를 위하여 많은 노력을 기울이겠으며, 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 1회 이상 고객이 말씀하시는 중요부분을 반복하여 확인하겠습니다.
6. 고객이 찾는 담당자가 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 후 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이

원하시는 시간과 장소로 담당자가 전화를 드리도록 하겠습니다.

7. 다른 직원에게 전화를 연결할 경우에는 전화를 받은 직원에게 통화요지를 간략히 전달하여 고객이 같은 내용을 재차 설명하는 일이 없도록 하며, 전화연결을 위하여 오래 기다리지 않도록 하겠습니다.

II. 부과·징수 서비스

1. 고객이 이용하기 편리한 시간에 지방세를 납부할 수 있도록 최소한 납기 7일전까지 고지서가 고객에게 전달될 수 있도록 하겠습니다.
2. 지방세 납부방법의 편의를 도모코자 지방세 자동이체제도 등 2종 이상(지방세자동이체제도, 인터넷납부제도, 신용카드납부제도)의 제도를 확대 시행하겠습니다.

III. 세무조사 서비스

1. 세무조사 시에는 피 조사기관이 미리 알고 준비할 수 있도록 조사개시 7일 전까지 조사계획을 피 조사기관에게 통지하겠습니다.
2. 세무조사 결과는 조사 종료 후 7일 이내에 피 조사기관에게 통보 함으로써 고객의 궁금증을 해소하겠습니다.
3. 고객께서 불가피한 사유를 들어 세무조사를 연기하고자 할 경우 조사 개시 3일전까지 연락을 주시면 그 의견을 적극 수용하여 연기 하도록 하겠습니다.

4. 세무조사 시에는 피 조사자가 세무전문가의 조력을 받을 권리를 보장받을 수 있도록 1인 이상의 전문가를 참여시키도록 하겠습니다.

IV. 세무행정 서비스

1. 지방세를 중복 납부하거나 과오납부 하시면 10분 이내에 사실여부를 알려 드리고 환부청구서를 작성하신 후 24시간 이내에 환급하여 드리겠습니다.
2. 다른 지방자치단체의 지방세관련 제증명서의 발급을 요청하시면 즉시 접수하여 해당지역에 송부하여 드리겠습니다.
3. 지방세감면 민원은 신청인이 구비서류를 첨부하여 민원세무담당에게 신청하시면 10분 이내로 처리하여 드리겠습니다.
4. 지방세와 관련하여 이의신청을 하게 되면 지방세심의위원회의 심의를 거쳐 그 처리결과를 60일 이내에 처리하여 드리겠습니다.

V. 정보서비스

1. 지방세법령 및 지방세감면조례 내용 등 고객의 요구사항에 대하여는 친절히 정보를 제공할 예정입니다.
2. 지방세와 관련한 각종 변동정보(소유권변동 등)에 대하여는 변동사항을 안 날로부터 24시간 이내에 처리하겠습니다.
3. 모든 인적사항 및 관련정보는 기밀사항으로 하고 100% 지방세징수 업무에만 활용하겠습니다.

VI. 시정·보상조치

1. 공무원의 잘못으로 인하여 부당하게 세금을 납부하였거나 부당하게 세금고지서를 받았을 경우
 - 사실확인을 거쳐 부당하게 납부한 세금을 24시간 이내에 환부 조치함과 아울러
 - 납부일로부터 환부 결정일까지 납부세액의 10,000분의 2에 해당하는 금액을 1일 이자로 계산하여 지급하겠습니다.
2. 지방세법에 의한 정당한 처분을 받지 못하였을 경우
 - 지방세 이의신청을 할 수 있도록 안내문을 1회 이상 발송하겠습니다,
 - 심의비용 등 일체의 비용은 무료로 하겠습니다.
3. 지방세 이의신청 등 구제민원의 공정한 심사를 위하여 심의 과정을 고객에게 심의 시 마다 공개하고
 - 고객의 방청 및 진술기회를 부여하겠습니다.
4. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우
 - 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고, 3회 이상 누적될 경우 벌점으로 인한 인사상의 조치를 취하겠습니다.
5. 민원이 법정처리기한 내에 처리되지 못한 경우
 - 신고접수 또는 사실 확인 후 1시간 이내에 지연처리 사유와 처리 예정일을 담당자가 고객에게 알려드리고 정중히 사과드리겠습니다.

6. 시책수립과 추진과정에서 고객이 보내주신 의견에 대하여는
- 효율성과 실효성, 그리고 비용절감 효과 등 다각적인 검토를 실시하고
 - 1개월 이내에 의견을 주신 분께 채택 또는 반영여부를 통보해 드리겠습니다. (안내전화 : 무주군 재무과 320-2281)

고객에게 협조를 부탁하는 사항

- 지방세는 지역발전의 원동력이므로 체납하는 일이 없도록 하여 주시기 바랍니다.
- 과세물건을 취득하는 경우 30일 이내에 취득신고 등 정확한 과세자료를 제출하여 주시기 바랍니다.
- 지방세비과세·감면대상에 해당될 경우 관련자료를 제출하여 주시기 바랍니다.
- 신고납부 세목에 대하여는 납부기간 내에 신고납부를 하여 주시기 바랍니다.
- 모든 고객은 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 구애 됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 고객이 제공해 주시는 의견은 군정발전의 밑거름이 될 수 있으므로 잘못된 점에 대하여 반드시 신고하여 주시기 바랍니다.
- 고객이 보실 때 모범이 되며 자랑스럽다고 여겨지는 공무원은 적극적으로 추천하여 주시어 널리 알릴 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 군과 읍면은 서로 긴밀한 협조체제 하에 업무를 추진하고 있으므로 군청을 이용하시기 불편한 경우 가까운 행정기관을 찾아가 문의하시면 모든 기관에서 열과 성을 다해 도와드릴 것입니다.