제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례안

의안 번호	1127

제출년월일 : 2007년 3월 일
제 출 자 : 제 천 시 장

1. 제안이유

2005.12.31개정 공포된 「지방세법」(법률7843호) 제71조의2에 따라, 납세자보호관을 배치하여 납세 관련 고충민원의 처리, 세무상담, 납세자권리헌장의 준수 및 이행여부 심사, 지방세관련 제도개선에 관한 의견표명 등 납세자의 권익보호를 위한 업무를 전담하여 수행하게 할 수 있도록 하기 위함.

2. 주요내용

○ 조문 수 : 제7장 제46조 제109항, 부칙 제2조, 서식 12

○ 납세자보호관 등 관련 조직

- 납세자보호관은 지방자치단체에 1인 이상(세무경력 5년이상) 세무부서이외 부서에 배치
  · 시도는 5급이상, 시군구는 6급이상(인구 50만이상은 5급이상) 설치
- 납세자보호위원회는 7인의 위원(납세자보호관, 공무원, 외부전문가 등)으로 구성, 위원장은 위원 중 호선

※ 동 위원회는 사실판단이 복잡한 경우 및 납세자보호관과 세무부서 사이에 법령해석상 의견이 상이한 경우에 의결기능 담당

○ 고충민원처리대상

- 제도시행초기이므로 500만원 이하의 고충민원으로 한정
- 위법·부당한 과세처분 등이 있거나 예상되는 경우, 위법·부당한 세무조사, 기타 지방세행정 집행과정상 시정과 도움이 필요한 모든 고충사항

※ 지방세법 등에 의한 불복절차가 진행 중이거나 결정이 완료되어 확

정된 사항, 세금관련 고소 및 고발, 통고처분 등은 제외

○ 고충민원처리구분

- 납세자보호관이 직접처리가 원칙이나
- 사실판단이 복잡한 경우 및 납세자보호관과 세무부서 사이에 법령해석상 의견이 상이한 경우는 납세자보호위원회에서 의결처리

○ 납세자보호관의 권한

- 시정 요구권 및 과세처분중지명령권, 세무조사중지명령권, 자료 요구권, 납세자권리헌장 준수여부심사권 등

3. 근 거 법 령

○지방세법 제3조(지방세 부과·징수에 관한 조례)

○지방세법 제4조(지방자치단체의 장의 권한의 위임 등)

○지방세법 제71조의2(납세자보호관)

4. 의 안 전 문 : 붙임

5. 신구조문대비표 : 해 당 없 음

첨부 1. 기타 참고자료(준칙안) 1부

2. 입법예고(사본) 1부

3. 직원현황 1부

제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례안

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 조례는 납세자보호관의 설치, 선발기준, 업무, 권한 등을 규정하고, 납세자보호관으로 하여금 고충민원의 처리, 세무상담, 납세자권리헌장 규정의 준수 및 이행여부 심사, 불합리한 지방세행정관련 제도개선 의견표명 등의 납세자의 권익보호업무를 수행하게 함으로써 납세자의 권익이 침해되지 않도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조 (정의) ① 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "민원인"이라 함은 세무부서에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인, 법인 또는 단체를 말한다.
2. "고충민원"이라 함은 세무부서의 위법 부당한 처분(사실행위를 포함한다), 부작위, 소극적인 행위 및 불합리한 지방세행정제도 등으로 인하여 국민의 권리 이익이 침해되거나 불편 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. "세무부서"라 함은 세무담당부서를 말한다.
4. "세무부서장"이라 함은 세무담당부서의 장을 말한다.

② 제1항외의 용어에 관하여는 이 조례에 특별히 정하는 경우를 제외하고는 지방세법 및 국세기본법 등에서 사용하는 용어의 예에 의한다.

제2장 납세자보호관

제3조 (납세자보호관의 설치) ① 납세자보호관은 세무부서이외의 조직에 1인 이상을 둘 수 있다.

② 납세자보호관을 보좌하는 자로 납세자보호담당을 둘 수 있다.

제4조 (납세자보호관의 선발기준) ① 시장은 다음 각호의 요건을 구비한

자를 세무부서의 추천을 받아 납세자보호관의 적격여부에 대한 감사부서의 의견을 수렴하여 임명한다. 다만, 인력 수급상 부득이한 경우에는 2호의 요건을 완화하여 적용할 수 있다.

1. 직급기준 : 6급 이상
2. 경력기준 : 세무경력 5년 이상
3. 청렴성·업무처리능력 및 친화력이 우수한 직원으로서 납세자로부터 신망을 받을 수 있을 것

② 납세자보호담당은 세무경력이 3년 이상인 자로서, 친절하고 사명감이 투철한 자를 우선 배치한다.

제5조 (납세자보호관의 업무) 납세자보호관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 진정·호소 등 세금관련 각종 고충민원의 처리에 관한 사항
2. 세무상담에 관한 사항
3. 납세자권리헌장에 관한 사항
4. 고충민원발생 예방을 위한 사전지도·보호활동에 관한 사항
5. 제1호 내지 제4호의 업무 수행과정에서 불합리한 지방세행정 관련 제도 및 운영의 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 의견표명에 관한 사항

제6조 (세무부서장의 고충민원처리 특례) ① 고충청구금액이 5백만원을 초과하는 경우는 제5조 본문 제1호의 규정에 불구하고 세무부서장이 이를 처리한다.

② 제1항의 규정에 의하여 세무부서장이 고충민원을 처리하는 경우 제3장에 규정된 절차에 의하며, 고충민원을 처리한 후 그 처리결과를 납세자보호관에게 통보하여야 한다.

제7조 (납세자보호관의 권한) ① 납세자보호관은 제5조에 규정된 업무를 처리하기 위하여 다음 각 호의 권한을 갖는다.

1. 위법·부당한 과세처분 또는 절차상 흠결있는 처분이 예상되는 경우 과세처분중지명령권
2. 위법·부당한 세무조사에 대한 세무조사중지명령권
3. 위법·부당한 과세처분 또는 절차상 흠결있는 처분에 대한 시정요구권
4. 근거가 불명확한 처분에 대한 소명요구권
5. 과세자료열람·제출요구권 및 질문·조사권
6. 납세자권리헌장 규정의 준수 및 그 이행여부 심사권

② 제1항 제1호 내지 제4호의 권한은 『과세처분·세무조사중지명령 및 시정·소명요구서(별지 1호 서식)』에 의하여 시장의 결재를 받아 세무부서장에게 행사한다.

③ 제2항의 규정에 의하여 과세처분의 중지·세무조사의 중지·처분의 시정·처분의 소명을 요구받은 해당 세무부서장 등은 과세처분의 중지 등을 요구받은 날로부터 7일 이내에 이에 응하여야 한다.

④ 제1항 제5호의 권한은 제24조의 규정에 따라 행사하고, 동항 제6호의 권한은 제43조의 규정에 따라 행사한다.

제8조 (인사우대 등) ① 납세자보호관 및 납세자보호담당(이하 "납세자보호관등"이라 한다)에 대하여 근무성적평정·승진 등 인사상에 있어서 우대한다.

② 납세자보호관등의 고충민원처리실적 등 납세자의 권익보호 실적을 정기적으로 평가하여 그 실적이 우수한 자를 승진자 선발시 우대한다.

③ 납세자보호관실의 설치 및 운영에 있어서 예산이 수반되는 경우 다른 업무에 우선하여 지원하여야 한다.

제9조 (납세자보호관등의 교육) 납세자보호관등은 정기적으로 친절교육·직무교육 등을 받아야 한다.

제10조 (납세자보호관등의 복무자세) ① 납세자보호관등은 납세자의 입장에서 납세자의 권익을 최대한 보호하여 억울한 납세자가 한 명도 없게

한다는 사명감을 갖고 업무를 수행하여야 한다.

② 납세자보호관등은 납세자에게 항상 친절하고 예의 바르게 행동하여야 한다.

③ 납세자보호관등은 지방세공무원으로서의 자질향상을 위하여 세법 등 관련규정을 숙지하는 등 부단히 연구 노력하여야 한다.

제11조 (납세자보호관실 환경) 납세자보호관실은 민원인이 이용하는데 가장 편리한 위치에 설치하되, 부득이한 경우 자체실정에 따라 설치할 수 있다.

제3장 고충민원 처리

제1절 통 칙

제12조 (고충민원 처리준칙) ① 지방세공무원은 지방세법에 의한 불복절차 등을 경유하지 아니하고도 직권시정이 가능한 세금과 관련된 고충은 신속하게 시정조치 함으로써 국민이 지방세행정에 대하여 신뢰를 갖도록 하여야 한다.

② 지방세공무원은 부과된 세금에 대한 사후구제에 국한하지 않고 지방세행정 집행과정에서 발생하는 모든 고충을 적극적으로 처리함으로서 납세자의 모든 어려움이 해결되도록 하여야 한다.

③ 지방세공무원은 지침 등 획일적인 기준에 의한 집행으로 납세자의 개별적인 사정이 소홀히 취급됨으로써 발생되는 고충은 이를 적극적으로 시정하고 필요한 경우에는 관계지침 등을 보완하여 고충발생 소지가 없도록 하여야 한다.

④ 지방세공무원은 지방세행정과 관련된 납세자의 모든 고충은 끝까지 책임지고 해결하여 실질적으로 도움을 주겠다는 봉사자세를 확고히 하고, 공평무사한 업무처리로 그 과정과 결과를 누가 보든지 공정하도록 하여야 한다.

제13조 (고충민원의 대상) 고충민원의 대상은 지방세행정 집행과정에서 발생하는 모든 고충사항을 대상으로 하며 그 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 객관적으로 명백하게 위법 부당한 처분·처리·요구가 예상되는 사항
2. 당초의 처분·처리·요구내용이 객관적으로 명백하게 위법·부당하여 즉시 시정이 요구되는 사항
3. 당초 처분·처리·요구내용이 현저하게 형평을 잃어 재검토가 필요한 사항
4. 당초의 사실조사나 확인이 미진하여 재조사가 필요하다고 판단되는 사항
5. 당초의 처분이나 처리시 지침·기준 등에 의하여 획일적으로 집행함으로써 개별적인 사실조사나 확인을 하지 아니하였거나, 기준적용을 위한 기초자료의 확인이 미진하여 재조사 처리가 요구되는 사항
6. 부작위·소극적 행위 등으로 권리 또는 이익의 침해를 받는 사항
7. 기타 지방세행정 집행과정에서 발생되어 시정과 도움이 필요한 모든 애로 및 고충사항

제14조 (고충민원의 제외대상) ① 다음 각 호에 해당되는 사항은 고충민원 대상에 해당되지 아니한다. 다만, 제1호 내지 제3호에 해당하는 경우로서 민원인이 새로운 증빙 또는 거증자료를 첨부하여 고충민원을 제기하는 경우에는 결정 또는 처분이 완료되었다 하더라도 고충민원으로 처리하여야 한다.

1. 지방세법·감사원법·행정소송법 등에 의한 불복절차가 진행 중이거나 결정이 완료되어 확정된 사항
2. 지방세법에 의한 과세전적부심사가 진행중이거나 결정이 완료된 사항
3. 행정자치부장관·감사원장·상급 지방자치단체장의 감사결과에 따른 시정지시에 의하여 처분하였거나 처분할 사항
4. 탈세제보 등 세금관련 고소 및 고발
5. 조세범처벌절차법에 의한 통고처분

② 고충민원 대상이 아닌 사항에 대하여 고충민원을 제기한 경우 다른

방법에 의한 구제절차가 있는 때에는 이를 상세히 지도안내하여 필요한 조치를 받을 수 있도록 민원인에게 통지하여야 한다.

제15조 (고충민원의 분류) ① 광역 지방자치단체에서 처리하여야 할 고충민원은 다음 각 호에 해당되는 것으로 한다.

1. 법령과 관련하여 행정자치부장관의 유권해석을 변경할 필요가 있거나 새로운 해석이 필요한 경우(이 경우 행정자치부장관과의 협의절차를 거쳐 그 결과에 따라 처리한다.)
2. 지방자치단체장의 예규·고시 등과 관련하여 새로운 해석이 필요한 경우
3. 지방자치단체장이 조사하거나 결정한 사안에 관한 것인 경우
4. 지방자치단체장의 처분·부작위 등으로 인하여 발생한 사안에 관한 것인 경우
5. 기타 지방자치단체장이 처리함이 타당하다고 판단되는 경우

② 기초 지방자치단체에서 처리하여야 할 고충민원은 다음 각 호에 해당되는 것으로 한다.

1. 지방자치단체장이 조사하거나 결정한 사안에 관한 것인 경우
2. 지방자치단체장의 처분·부작위 등으로 인하여 발생한 사안에 관한 것인 경우
3. 기타 지방자치단체장이 처리함이 타당하다고 판단되는 경우

제16조 (고충민원의 신청기간) ① 고충민원을 신청하고자 하는 자는 부과의 제척기간이 경과하기 전까지 할 수 있다.

② 시장의 처분이 중대하고 명백하게 하자가 있어 당연무효에 해당하는 경우에는 제1항의 규정을 적용하지 아니 하되, 시장을 상대로 한 부당이득반환청구의 성격이 포함되어 있는 경우에는 부당이득반환청구권의 소멸시효기간(5년)이 경과하기 전까지 신청할 수 있다.

제17조 (고충민원의 처리기간) ① 고충민원은 이를 접수한 날로부터 20일

(초일은 산입하되, 공휴일은 산입하지 아니한다) 이내에 처리하여야 한다. 다만, 사실확인·세무부서간 의견조회·법령자문에 상당한 시간이 필요로 하는 등 부득이한 사유로 처리기간 이내에 처리가 곤란한 경우에는 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등이 필요한 경우 이에 소요되는 기간은 처리기간에 산입하지 아니한다.

③ 민원인이 동일한 내용의 고충민원에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출하는 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 고충민원은 시장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.

④ 제1항 단서의 규정에 의하여 처리기간을 연장하거나 제2항의 규정에 의하여 실지조사 등에 상당한 시일이 소요되는 경우에는 『고충처리기한 연장통지서(별지 제2호 서식)』에 의하여 기한연장사유·실지조사 등의 소요일수·처리예정기한 등을 민원인에게 통지하여야 한다.

제18조 (신청의 취하) 민원인은 고충내용에 대한 시장의 결정이 있기 전에 그 전부 또는 일부를 취하할 수 있다. 이 경우 그 취하된 부분에 대하여는 처음부터 고충민원의 신청이 없었던 것으로 본다.

제19조 (불이익변경금지) 시장은 고충민원을 처리함에 있어 당초처분보다 민원인에게 불리한 처분을 하여서는 안된다.

제20조 (불복대상에서 제외) 고충민원에 대한 처리결과는 지방세법 제72조에 규정하는 불복청구의 대상이 되는 처분에 해당되지 아니한다.

제2절 지방자치단체장의 고충민원 처리

제21조 (고충민원서류의 접수 및 이송) ① 지방자치단체에 제출되는 고충민원은 납세자보호관이 『고충민원신청서(별지 제3호 서식)』로 접수함을 원칙으로 한다. 다만, 특별한 경우 구술 등 다른 방법으로 제기할 수

있다.

② 다른 지방자치단체장으로부터 이송되는 고충민원은 납세자보호관이 접수한다.

③ 납세자보호관은 고충민원이 접수되면 시장의 선람 후 즉시 『고충민원 접수 및 처리대장(별지 제12호 서식)』에 등재하여야 한다.

제22조 (고충민원 처리안내) 민원인이 납세자보호관과 상담 후 고충민원을 접수하는 등의 경우에는 고충민원 처리에 소요되는 예정기한·처리방향 등을 알려 주어야 한다.

제23조 (해당세무부서 의견조회) ① 고충민원을 접수한 납세자보호관은 고충내용을 검토하여 세무부서의 의견이 필요한 경우에는 『고충민원에 대한 의견조회서(별지 제4호 서식)』에 고충민원서류 사본을 첨부하여 세무부서에 의견을 조회하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 의견조회를 요청받은 세무부서장은 당해 고충민원의 처리가 원활하게 이루질 수 있도록 내용을 충분히 검토하여 구체적이고 명료하게 의견서를 작성한 후 당초 처분에 관한 서류사본을 첨부하여 의견조회를 받은 날로부터 7일 이내에 『고충민원에 대한 의견 및 처리결과 통보서(별지 5호 서식)』에 의하여 그 의견을, 직권시정 등을 한 경우에는 그 처리결과를 납세자보호관에게 통보하여야 한다.

제24조 (실지조사 및 과세자료 제출 열람) ① 납세자보호관은 고충민원 신청내용과 세무부서의 고충민원에 대한 의견 회보내용 등을 검토한 결과 사실확인이 필요하다고 인정되는 사안에 대하여는 실지조사를 할 수 있다.

② 제1항의 실지조사를 함에 있어 필요하다고 인정되는 때에는 다음 각 호의 방법에 의하여 질문하거나 조사할 수 있다.

1. 세무부서등의 직원 또는 민원인·관련인 등의 의견을 듣거나 질문하는 일

2. 세무부서등이 소지하는 과세자료 또는 민원인·관련인 등이 소지하는 장부·서류·기타 자료를 열람하거나 제출을 요구하고 이를 받는 일
3. 기타 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황을 확인하는 일

제25조 (고충민원의 구분) ① 납세자보호관은 고충민원 청구내용과 세무부서 등의 회보내용 및 실지조사 결과 등을 종합적으로 검토하여 고충민원을 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 직권시정요구대상(제7조 제1항 제1호 내지 3호에 해당하는 권한과 관련된 것)
2. 제1호중 납세자보호위원회(이하 "위원회"라고 한다) 회부대상
3. 다른 지방자치단체 이송대상
4. 시정불가대상

② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 직권시정요구대상으로 한다.

1. 세법에 명백히 위배된 처분
2. 조례 및 기본통칙 등에 위배된 처분
3. 과세자료 및 세액 등이 착오로 계산된 처분
4. 민원인이 정당한 거증을 제시한 경우
5. 처분당시 명백히 사실판단을 그르친 경우
6. 고충과 관련된 사항에 대하여 판례, 이의신청 및 심사청구결정례, 예규 등으로 일반적인 집행례가 확립되어 있는 경우
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항과 유사하다고 인정되거나 예상이 되는 사항

③ 제15조의 고충민원분류에 따라 해당 지방자치단체 이송대상으로 한다.

④ 제26조에 해당하는 경우에는 위원회 회부대상으로 한다.

⑤ 고충의 내용이 법령 등의 규정에 명백히 위배되어 이유 없다고 인정되는 경우에는 시정불가대상으로 한다.

제26조 (위원회 회부대상) 다음 각호에 해당하는 고충민원에 대하여는 위

원회의 심의를 거쳐 처리한다.

1. 사실판단에 관한 사항으로 처리에 신중을 요하는 경우
2. 납세자보호관과 세무부서 사이에 법령해석상 의견이 상이한 경우
3. 기타 시장이 위원회에 회부하여 처리하도록 지시한 경우

제27조 (처리절차) ① 납세자보호관은 직접 처리할 고충민원을 검토한 후 다음과 같이 처리한다.

1. 직권시정요구대상 고충민원은 제7조 제3항에 의하여 세무부서에 통보하여 직권시정토록 한다.
2. 이송대상 고충민원은 이송사유 및 고충민원서류 일체를 다른 지방자치단체에 이송한다.
3. 위원회 회부대상 고충민원은 위원회에 회부하여야 한다.
4. 시정불가대상 고충민원은 민원인에게 그 사실을 통지한다.

② 제1항 제1호의 규정은 제7조 제3항에 의하여 과세표준 및 세액 경정결의 등 필요한 후속조치를 취한 후 『고충민원에 대한 의견 및 처리결과 통보서(별지 5호 서식)』에 의하여 그 처리결과를 납세자보호관에게 통보하여야 한다.

제28조 (위원회 심의자료의 작성 및 배부) ① 납세자보호관은 『납세자보호위원회 심의자료(별지 제6호 서식)』에 의하여 고충내용, 세무부서 의견, 심리의견 등을 기술하여 시장에게 보고하고 이를 위원회의 심의자료로 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 작성한 위원회에 회부할 심의자료는 회의개최 3일 전까지 당해 위원들에게 배부한다.

제29조 (위원회 구성) ① 고충민원을 처리하기 위하여 지방자치단체에 위원회를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함하여 7인의 위원으로 구성한다.

③ 위원은 다음 각호의 자로 하며, 위원장은 제1호 및 제2호의 자를 제

외한 위원중에서 호선한다.

1. 납세자보호관
2. 세무부서장
3. 시장이 2년이상의 지방세 경력을 갖춘 5급이상 소속공무원 중에서 임명하는 자 1인.
4. 변호사, 공인회계사, 세무사, 전문대학 이상의 학교에서 법학·경제학·경영학·회계학·기타 세무관련학과의 조교수 이상의 직에 재직하는 자, 경제사회단체 · 시민단체의 대표자 또는 그 임직원 등으로 법률 · 회계에 관한 학식과 경험이 풍부한 자, 국세 · 지방세경력 10년이상의 전직 공무원 중에서 시장이 위촉하는 자 4인.

④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 제3항 제1호 및 제2호의 자를 제외한 위원 중 연장자 순서에 따라 그 직무를 대행한다.

⑤ 제3항 제4호의 규정에 의하여 위촉하는 위원의 임기는 2년으로 하고, 위촉장을 수여한다. 다만, 당해 위원이 그 직무 수행에 지장이 있다고 인정하는 때에는 임기중이라도 해촉할 수 있다.

⑥ 위원회에 그 사무를 처리하기 위하여 납세자보호담당를 간사로 임명한다.

제30조 (위원회 의결) ① 위원회의 의결(긴급을 요하는 경우 등은 서면심의도 가능)은 다음 각 호와 같이 한다

1. 고충내용이 이유 있다고 인정되는 때에는 시정하는 의결(이하 "시정의결"이라 한다)을 한다. 다만, 고충내용의 일부가 이유 있다고 인정되는 때에는 일부 시정하는 의결(이하 "일부시정의결"이라 한다)을 한다
2. 고충내용이 이유 없다고 인정되는 때에는 시정불가하는 의결(이하 "시정불가의결"이라 한다)을 한다.

② 납세자보호관은 회의록을 작성하고, 위원회 의결사항을 「납세자보호위원회 의결서(별지 제7호 서식)」에 의하여 시장에게 보고후 다음 각

호와 같이 처리한다.

1. 시정의결(일부시정의결을 포함한다)을 고충민원은 고충민원처리위원회 의결서 사본을 세무부서장에게 통보하여 시정하도록 한다.
2. 시정불가의결을 한 고충민원은 민원인에게 그 사실을 통지한다.

③ 제1항 제1호의 규정에 의하여 납세자보호관으로부터 시정요구를 받은 세무부서장은 위원회 의결서 사본을 받은 날로부터 7일 이내에 과세표준 및 세액 결정결의 등 필요한 후속조치를 취한 후 『고충민원에 대한 의견 및 고충처리결과통보서(별지 제5호 서식)』에 의하여 그 처리결과를 납세자보호관에게 통보하여야 한다.

제31조 (위원회 운영) ① 위원장은 위원회를 대표하고 그 회무를 총괄한다.

② 위원장은 위원회에 회부된 안건이 있는 때에는 기일을 정하여 위원회를 소집한다.

③ 위원회는 매월 2회 이상 위원장이 지정한 날에 개최하는 것을 원칙으로 하되, 그 일정을 회의개최 5일 전까지 각 위원에게 통지하여야 한다.

④ 회의는 위원장을 포함한 재적위원 과반수 이상의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다.

⑤ 위원이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 당해 고충내용에 대한 심의로부터 제척된다. 이 경우 위원장은 제척원인이 있는 위원에 대하여 당해 고충내용 심의시 참석을 회피하도록 하여야 한다.

1. 민원인 또는 그 친족
2. 민원인의 사용인이거나 그 최근 1년 이내에 사용인이었던 자
3. 민원인의 업무에 관여하고 있거나 최근 1년 이내에 관여하였던 자

⑥ 회의는 『납세자보호위원회 심의자료(별지 제6호 서식)』에 의하여 납세자보호관이 설명한 후 위원의 질문과 토론을 충분히 거쳐 의결한다.

⑦ 회의는 공개하지 아니한다.

⑧ 위원은 심의과정에서 알게 된 민원인에 관한 정보에 대하여 비밀을

유지하여야 한다.

⑨ 회의에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 예산의 범위 안에서 수당을 지급할 수 있다.

⑩ 납세자보호관은 위원회의 회의개최 3일 전까지 민원인에게 위원회 회부사실·회의일자·의견진술 신청여부를 전화 등으로 알려 주어야 한다.

⑪ 긴급을 요하는 등 부득이 서면으로 하는 경우 동조 제6항을 제외한 나머지 조항은 적용한다.

제32조 (처리결과 통지) ① 납세자보호관은 고충민원의 처리를 완료한 때에는 『고충처리결과통지서(별지 제8호 서식)』에 의하여 지체없이 그 결과를 민원인에게 통지하여야 한다.

② 민원인에게 시정불가 통지를 하는 경우에는 민원인이 납득할 수 있도록 그 사유를 구체적으로 기재하여 통지하여야 하며, 별도의 구제절차가 있는 경우에는 이를 상세히 기재하여 통지하여야 한다.

③ 납세자보호관은 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 고충민원 처리결과를 통지하기 전에 구술 또는 전화로 그 결과를 민원인에게 상세히 알려 주어야 한다.

제33조 (사후관리) 납세자보호관은 제32조 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 고충민원 처리결과를 통지 또는 보고한 후 전화로 통지서 수령여부·처리내용의 이해여부·처리결과에 대한 만족여부 등을 확인하여야 하며, 민원인이 처리결과에 불만이 있는 경우에는 납득할 수 있도록 충분히 설명하여야 한다.

제34조 (파생자료의 통보 등) ① 납세자보호관은 고충민원의 처리과정에서 파생되는 각종 자료에 대하여 과세에 활용될 수 있도록 지체없이 해당 세무부서 또는 해당팀에 통보하여야 한다.

② 납세자보호관은 고충민원의 처리과정에서 담당공무원이 위법 부당하

게 업무를 처리함으로써 징계 등의 사유에 해당하는 경우에는 징계 기타 필요한 조치를 시장에게 건의할 수 있다.

제4장 세무상담 및 사전지도·보호활동

제35조 (세무상담의 기본자세) ① 세무상담을 함에 있어서 민원인의 세금에 대한 고충과 애로사항에 대하여 충분한 시간을 갖고 경청하여야 하며, 민원인의 권익을 최대한 보호하여야 한다.

② 세무상담은 가능한 한 문제를 해결해 줄 수 있도록 적극적이고 긍정적인 방향에서 이루어져야 하며, 훈령·지침 등 관례적이고 획일적인 처리기준에 의해서는 아니된다.

③ 세무상담은 민원인을 고객으로 대우하여 동등한 관계에서 진행되어야 하며, 친절한 자세로 상담에 임하여야 한다.

제36조 (처리기간) 세무상담은 즉시 처리함을 원칙으로 한다. 다만, 세무부서등과의 협의 처리하는 경우에는 접수일로부터 7일 이내에 처리할 수 있다.

제37조 (협의처리) ① 세무상담 사안 중 세무부서등과의 협의가 필요한 사항은 즉시 협의하여 그 결과를 민원인에게 알려 주여야 한다.

② 납세자보호관으로부터 『세무상담처리협조전(별지 제9호 서식)』에 의하여 상담협의를 받은 세무부서 등의 장은 성의있고 책임있는 답변으로 협의에 응하여 신속한 상담처리에 지장을 주는 일이 없도록 하여야 한다.

제38조 (납세자 여론 정보수집) ① 납세자보호관은 세무상담과정에서 인지한 다음 각 호와 같은 납세자의 여론 정보를 수집한다.

1. 지방세행정에 대한 문제점·의견
2. 불합리한 법령·예규·훈령·행정절차 등 지방세행정제도에 대한 건

의의견

3. 탈세·부동산투기·새로운 세원개발 등에 대한 각종 정보

② 납세자보호관은 납세자의 권익보호를 위하여 필요한 경우에는 소속 공무원으로 하여금 납세자의 여론 또는 필요한 자료의 수집을 위하여 소속공무원의 출장을 명할 수 있다.

제39조 (세무상담 자료비치) ① 납세자보호관은 세무상담에 필요한 법령집·예규·훈령집·사례집·각종 홍보물·교육자료 등을 비치하여 세무상담 자료로 활용하여야 한다.

② 납세자보호관은 배부받은 자료를 상담에 활용할 수 있도록 납세자보호담당에 대하여 교육을 매주 1회 이상 실시하여야 한다.

제40조 (세무상담 일지) 납세자보호관은 납세자보호관실 상담일지에 일일 세무상담내용 및 건수 등을 기록 관리하여야 한다.

제5장 납세자권리헌장

제41조 (납세자권리헌장 제정) ① 시장은 지방세법 제65조의 규정에 의거 납세자권리헌장을 제정 고시하여 납세자에게 납세자로서 보장받을 수 있는 권리를 알려 주어야 한다.

② 납세자보호관은 납세자권리헌장의 제·개정 등 납세자권리헌장에 관한 모든 사항을 분장한다.

제42조 (납세자권리헌장 규정의 준수) ① 모든 지방세공무원은 납세자권리헌장의 내용을 숙지하고 납세자권리헌장에서 규정하는 납세자의 권리가 침해되지 않도록 노력하여야 한다.

② 시장은 소속직원에 대하여 정기적으로 납세자권리헌장의 제정취지·내용 등을 교육하여야 하며, 이 규정에 위반하여 납세자의 권리를 침해한 소속직원에 대하여는 징계 기타 필요한 조치를 취하여야 한다.

제43조 (납세자권리헌장 규정의 준수 및 이행여부 심사) ① 납세자보호관은 납세자의 권익을 보호하기 위하여 분기별로 「납세자권리헌장 규정의 준수 및 이행여부 심사서(별지 제10호 서식)」에 의하여 다음 각호의 분야에 대한 심사를 실시한다.

1. 징수분야 : 고지서 송달(공시송달)의 적정여부, 압류 및 압류재산매각절차의 준수여부, 출국금지 및 여권발급제한의 적정여부, 체납 및 결손처분자료의 신용정보제공 적정여부, 환급기한의 준수여부, 물납신청의 수용여부, 1억원 이상 체납자명단 공개 등
2. 조사분야 : 세무조사 사전통지의 이행여부, 납세자권리헌장의 교부여부, 조사연기신청의 수용여부 및 조사연기거부의 적정여부, 세무대리인의 조력을 받을 권리의 침해여부, 중복조사금지규정의 위반여부, 세무조사결과의 통지여부 등
3. 기타 : 납세자의 성실성 추정 및 세무관서 제출자료에 대한 진실성 추정의 침해여부, 과세정보에 대한 비밀보호를 받을 권리의 침해여부, 권리행사에 필요한 정보를 신속하게 제공받을 권리의 침해여부, 위법·부당한 처분에 대한 적법하고 신속하게 구제받을 권리의 침해여부 등

② 납세자보호관은 제1항의 심사를 위하여 필요한 경우 세무부서에 대하여 과세자료를 열람하거나 제출을 요구할 수 있다.

③ 납세자보호관은 그 심사결과 및 납세자 권리침해 사례 및 구제방법을 시장에게 보고하고, 납세자의 권리를 침해한 담당공무원에 대한 징계 기타 필요한 조치를 시장에게 건의할 수 있다.

제6장 지방세 제도개선

제44조 (지방세 제도개선 의견) ① 납세자보호관은 고충민원의 처리, 납세자권리헌장 규정의 준수 및 이행여부 심사, 과세전적부심 및 이의신청 관련 업무 등을 수행하면서 납세자의 권익보호를 위하여 불합리한 세법

등 관련법령의 제정 또는 개정, 지방세 관련 제도 및 운영의 개선이 필요하다고 판단되는 경우에는 이를 검토 분석하여 현황, 문제점, 개선의견을 『지방세 제도개선 의견서(별지 제11호 서식)』에 구체적으로 작성하여 시장에게 보고하여야 한다.

② 납세자보호관은 제38조의 규정에 의한 세무상담과정 등에서 수집된 납세자 여론·정보로서 세법 등 관련법령의 제정 또는 개정, 지방세 관련 제도 및 운영의 개선이 필요하다고 판단되는 경우에도 제1항과 같이 처리하고, 기타의 납세자 여론·정보는 세무부서 및 담당 관련부서로 통보하여 활용할 수 있도록 한다.

제45조 (지방세 제도개선 건의수렴) ① 납세자보호관은 납세자의 지방세 제도에 대한 개선의견 등 납세자의 건의사항을 수렴하여야 한다.

② 납세자보호관은 납세자의 지방세행정 제도개선 건의내용에 대하여 7일 이내에 검토의견 및 처리방향 등을 납세자에게 회신하여야 한다.

제7장 보고 및 점검

제46조 (보고) 시장은 매분기 종료후 10일까지 도지사에게 고충민원접수 및 처리건수, 세무상담실적, 지방세 제도개선 의견서 등을 보고하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제3조의 납세자보호관이 설치되지 아니한 때는 설치한 때부터 시행하되, 제3장 제2절중 위원회와 관련된 조항은 최초 구성된 때부터 시행한다.

제2조 (고충민원처리에 관한 일반적 적용례) 이 조례 시행 후 최초로 접수되는 고충민원분부터 적용한다.

【별지 제1호 서식】

과세처분·세무조사 중지명령 및 시정·소명요구서

문서번호 :	담 당	납세자보호관	시장
수 신 : 세무부서장			
제 목 : 과세처분·세무조사중지 및 시정·소명요구서			

귀 세무부서의 아래 (예상) 과세처분·세무조사에 대하여 과세처분중지명령·세무조사중지명령 및 시정요구·소명요구를 하니 협조하여 주시기 바랍니다.

대상자	주 소 (사업장)			전화번호	
	상 호		사업자등록번호		
	성 명		주민등록번호		
(예상)과세처분 또는 세무조사 내용					
과세처분·세무조사중지 또는 시정요구·소명요구 사유					
과세처분·세무조사중지 내용 또는 시정요구·소명요구 내용					

년 월 일

납세자보호관 (인)

【별지 제2호 서식】

고충처리기한연장통지서

민원인	주소(사업장)		상호	
	성명		신청일자	. . .
당초처리기한		처리예정기한		
기한연장사유				
실지조사 등의 소요 예상일수				

귀하가 제출하신 고충민원은 위와 같은 사유로 상당한 시일이 필요하여 부득이 처리기한을 연장하였음을 알려드립니다.

년 월 일

제 천 시 장 (인)

이 통지에 대하여 문의가 있으신 경우에는 납세자보호관 ○○○ (전화번호 : 000-0000)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

【별지 제3호 서식】

고 충 민 원 신 청 서

민원인	주 소 (사 업 장)			전화번호	
	상 호		사업자등록번호		
	성 명		주민등록번호		
고충내용	※고충내용이 많을 경우에는 별지로 작성할 수 있음				

위와 같은 사유로 고충민원을 신청하오니 처리하여 주시기 바랍니다.

첨부서류 : 1.

2.

년 월 일

신 청 인 : (인)

(작성자)

제 천 시 장 귀하

【별지 제4호 서식】

고충민원에 대한 의견조회서

문서번호 :	담당	납세자보호관
수 신 : 세무부서장		
제 목 : 고충민원에 대한 의견조회		

아래 민원인으로부터 고충민원이 제기되어 귀 세무부서의 의견을 조회하니 . . . 까지 당초처분에 관한 서류를 첨부하여 회보하여 주시기 바랍니다. 다만, 당해 고충의 내용이 이유있다고 인정되는 경우에는 직권시정하고 그 결과를 . . .까지 통보하여 주시기 바랍니다.

민원인	주 소 (사업장)			전화번호	
	상 호		사업자등록번호		
	성 명		주민등록번호		
고충내용					

첨부 : 고충민원서 사본 1부

년 월 일

납세자보호관 (인)

【별지 제5호 서식】

고충민원에 대한 의견 및 처리결과 통보서

문서번호 :	담당			세무부서장
수 신 : 납세자보호관				
참 조 :				
제 목 : 고충민원에 대한 의견 및 처리결과 통보				

아래 민원인이 제출한 고충민원을 아래와 같이 의견(직권처리하였음)을 통보합니다.

민원인	주 소 (사 업 장)		전화번호	
	상 호		사 업 자 등 록 번 호	
	성 명		주 민 등 록 번 호	
고충내용				
의견 및 처리내용				

첨부 : 경정결의서 등 관계증빙서류.

년 월 일

세무부서장 (인)

【별지 제6호 서식】

납 세 자 보 호 위 원 회 심 의 자 료

담당	납세자보호관	시 장

(접수번호 :)

민원인	주 소 (사업장)			
	상 호		사 업 자 등 록 번 호	
	성 명		주 민 등 록 번 호	
고충요지				
처분내용				
주무과 의 견				
심 리 · 판 단	가. 쟁 점 나. 사실관계 다. 관련법령 라. 심리의견 ※별지작성 가능			
첨부서류 : 1. 2.				

【별지 제7호 서식】

납 세 자 보 호 위 원 회 의 결 서

(접수번호 :)

민원인	주 소 (사 업 장)			전화번호	
	상 호		사업자등록번호		
	성 명		주 민 등 록 번 호		
고 충 내 용 (요지)					
의 결 내 용	시정, 일부시정, 시정불가				
의 결 이 유	※ 별지작성 가능				

년 제 회 납세자보호위원회에 상정된 안 건에 대하여 위와 같이 의결합니다.

년 월 일

위 원 장 (인)
위 원 (인)
위 원 (인)
위 원 (인)
위 원 (인)
위 원 (인)

첨부 1. 회의록
2. 심의자료

【별지 제8호 서식】

고 충 민 원 처 리 결 과 통 지 서

문 서 번 호			발 송 일 자	. . .
민원인	주 소 (사 업 장)			
	상 호		성 명	
	신 청 일 자	. . .	처 리 일 자	. . .
고충내용				
처리내용				

제 천 시 장 (인)

이 통지내용에 대하여 궁금한 사항이 있으시면 납세자보호관 ○○○ (전화번호:)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

【별지 제9호 서식】

세무상담 처리 협조전

아래 민원인으로부터 세무상담이 제기되어 귀 세무부서에 이첩하니, 상담내용을 검토 후 민원인에게 알려주시고 그 결과를 회보하여 주시기 바랍니다.

민원인	성 명		주민등록번호 (사업자등록번호)		
	주 소 (사업장)			전화번호	
제 목			처 리 기 한		
상담요지					

상 담 자 성 명 : 전화번호 :

납세자보호관 (인)

【별지 제10호 서식】

납세자권리헌장 규정의 준수 및 이행여부 심사서

담 당	납세자보호관	단체장

작성일자 :

구분	주요 심사항목	심 사 결 과
징수 분야	1. 고지서(공시송달, 독촉장송달 포함)송달 적정여부 2. 압류·압류재산매각절차 준수여부 3. 출국금지·여권발급제한 적정여부 4. 체납 및 결손처분자료 신용정보업자 제공 적정여부 5. 환급기한 준수여부, 물납수용여부등	
세원 관리 분야	1. 고지전과세자료처리 결과통지절차 준수여부 2. 과세자료 해명안내문 발송절차 준수여부 3. 기 타	
조사 분야	1. 세무조사 사전통지 이행여부 및 납세자권리헌장 교부여부 2. 조사연기신청 수용여부 및 거부 적정여부 3. 대리인의 조력을 받을 권리 침해여부 4. 중복조사금지규정 위반여부 5. 세무조사결과 통지여부 6. 기 타	
기타	1. 납세자의 성실성 및 세무관서 제출자료에 대한 진실성 추정 침해여부 2. 과세정보에 대한 비밀보호를 받을 권리 침해여부 3. 권리행사에 필요한 정보를 신속하게 제공받을 권리 침해여부 4. 위법·부당한 처분에 대한 적법하고 신속하게 구제받을 권리 침해여부	
첨 부	납세자 권리침해 사례 및 구제방법	

【별지 제11호 서식】

지방세행정 제도개선 의견서

담 당	납세자보호관	시 장

작성일자 :

제 목 :	
현 황	
문 제 점	
개 선 방 안	
기 대 효 과	

【별지 제12호 서식】

고충민원접수 및 처리대장

일련번호	접 수			고충내용 요약	민원인			이첩·이송		처리결과		결재	
	일자	번호	구분		주 소	성 명	주민등록 번호	일자	타자치 단체 등	일자	내용 (요지)	담당 (주무)	보호관 (팀장)

□ 관 계 법 령

지 방 세 법

[법률 제7332호, 2005.1.5.일부개정]

제3조 (지방세의 부과·징수에 관한 조례) ①지방자치단체는 지방세의 세목, 과세객체, 과세표준, 세율 기타 부과·징수에 관하여 필요한 사항을 정함에 있어서는 이 법이 정하는 범위 안에서 조례로써 하여야 한다.<개정 1998.12.31>

②삭제 <1988.4.6>

③지방자치단체의 장은 제1항의 조례의 시행에 따르는 절차 기타 그 시행에 관하여 필요한 사항을 규칙으로 정할 수 있다.

제4조 (지방자치단체의 장의 권한의 위임 등) 지방자치단체의 장은 이 법에 규정된 그 권한의 일부를 소속공무원에게 위임하거나 다른 지방자치단체의 장에게 위임 또는 위탁할 수 있다.<개정 2000.12.29>

제71조의2(납세자보호관) 지방자치단체의 장은 조례가 정하는 바에 따라 납세자보호관을 배치하여 납세 관련 고충민원의 처리, 세무상담, 납세자권리헌장의 준수 및 이행여부 심사, 지방세 관련 제도개선에 관한 의견표명 등 납세자의 권익보호를 위한 업무를 전담하여 수행하게 할 수 있다. <신설 2005.12.31>

변화와 실천으로 으뜸 충북을 !

충 청 북 도

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 납세자보호관제 시행에 따른 조례(안) 통보

1. 행정자치부 지방세제팀-2253(2006.04.19)호의 이첩입니다.

2. 납세자 보호관제 시행에 따른 조례(안)을 붙임과 같이 통보하오니 시·군 자체실정에 맞게 조례를 제정하여 시행할 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

붙임 : 납세자보호관제 시행에 따른 조례(안) 1부. 끝.

충 청 북 도 지 사

수신자 더01-12(세정업무관련과장)

★지방세무주사보 지방행정사무관 세정과장

협조자 지방세무주사

시행 세정과-6926 (2006.06.27.) 접수 세정과-7643 (2006.06.28.)

우 360-765 충청북도 청주시 상당로 158(상당구 문화동 89) / http://www.cb21.net

전화 043) 220-2618 /전송 043) 220-2619 / pjt1223@cb21.net / 공개

□ 입법예고 결과

★도세담당	세정과장				
박문수	12/12 박문수				

입법예고 결과보고서

1. 조례명 : 제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례

2. 예고기간 : 2006. 11. 16. - 2006. 12. 8.(22일간)

3. 입법 : 제천시보 및 제천시 홈페이지 (입법예고)

4. 예고내용

2005.12.31개정 공포된 「지방세법」(법률7843호) 제71조의2에 따라, 납세자보호관을 배치하여 납세 관련 고충민원의 처리, 세무상담, 납세자권리 헌장의 준수 및 이행여부 심사, 지방세관련 제도개선에 관한 의견표명 등 납세자의 권익보호를 위한 업무를 전담하여 수행하게 할 수 있도록 하기 위안으로 행정자치부의 표준안에 의함. 끝.

입 법 예 고

제천시 공고 제 2006 - 1636호

「제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례」를 제정함에 있어 그 내용과 취지를 시민들에게 미리 알려 주민여러분의 의견을 듣고자 아래와 같이 공고합니다.

2006. 11. 16 .

제 천 시 장

「제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례(안)」 입법예고

□ 조례명 : 제천시 납세자보호관 사무처리에 관한 조례(안)

□ 제정이유

2005.12.31개정 공포된 「지방세법」(법률7843호) 제71조의2에 따라, 납세자보호관을 배치하여 납세 관련 고충민원의 처리, 세무상담, 납세자권리헌장의 준수 및 이행여부 심사, 지방세관련 제도개선에 관한 의견표명 등 납세자의 권익보호를 위한 업무를 전담하여 수행하게 할 수 있도록 하기 위함.

□ 주요내용

○ 조문수 : 제7장 제47조 제112항, 부칙 제3조, 서식 12

○ 납세자보호관 등 관련 조직

- 납세자보호관은 지방자치단체에 1인 이상(세무경력 5년이상) 세무부서이외 부서에 배치
  - 시도는 5급이상, 시군구는 6급이상(인구 50만이상은 5급이상) 설치
- 납세자보호위원회는 7인의 위원(납세자보호관, 공무원, 외부전문가 등)으로 구성, 위원장은 위원 중 호선

※ 동 위원회는 사실판단이 복잡한 경우 및 납세자보호관과 세무부서 사이에 법령해석상 의견이 상이한 경우에 의결기능 담당

○ 고충민원처리대상

- 제도시행초기이므로 500만원 이하의 고충민원으로 한정
- 위법·부당한 과세처분 등이 있거나 예상되는 경우, 위법·부당한 세무조사, 기타 지방세행정 집행과정상 시정과 도움이 필요한 모든 고충사항

※ 지방세법 등에 의한 불복절차가 진행 중이거나 결정이 완료되어 확정된 사항, 세금관련 고소 및 고발, 통고처분 등은 제외

○ 고충민원처리구분

- 납세자보호관이 직접처리가 원칙이나
- 사실판단이 복잡한 경우 및 납세자보호관과 세무부서 사이에 법령해석상 의견이 상이한 경우는 납세자보호위원회에서 의결처리

○ 납세자보호관의 권한

시정 요구권 및 과세처분중지명령권, 세무조사중지명령권, 자료 요구권, 납세자권리헌장 준수여부심사권 등

□ 의견제출

이 조례(안)에 대하여 의견이 있는 기관·단체나 개인은 2006년 12월 8일까지 제천시장(참조:세정과장)에게 서면으로 의견을 제출하거나 전화로 알려 주시기 바랍니다.
(연락전화번호 전화640-5261, FAX 640-5259)

○ 입법예고사항에 대한 항목별 의견(찬반의견과 그 사유)
○ 성명(단체의 경우 단체명과 대표자 성명),주소 및 전화번호
○ 기타 참고사항 등

남세자보호관 신설에 따른 직원현황

□ 세무 6급 현황

(2006.12.31현재)

연번	성명	직급	최초임용	현직임용	부서전입	비고
1	박 문수	지방세무주사	1977-08-10	1993-07-01	1993-07-01	
2	최 성홍	지방세무주사	1980-07-10	1993-07-01	2006-07-26	백운면
3	이 용덕	지방세무주사	1974-12-10	2000-01-20	2003-01-01	
4	유 흥렬	지방세무주사	1976-08-05	2000-07-20	2003-01-01	
5	원 연구	지방세무주사	1981-02-26	2003-01-01	2006-02-16	
6	임 완식	지방세무주사	1979-09-15	2004-02-18	2005-07-15	
7	이 범령	지방세무주사	1983-05-24	2006-01-01	2003-01-01	
8	박 영래	지방세무주사	1985-02-20	2006-07-26	2004-02-23	

□ 추진 지연 사유

남세보호관 신설에 따른 별도 정원협의(시도⇔행정자치부)를 하였으나, 2006. 11월 별도정원을 승인할 수 없으므로 자치단체의 현재의 정원을 내부적으로 조정하여 추진할 수밖에 없다는 회신(구두회신)에 따라, 우리시는 조직개편과 연계하여 추진하게 되었음.