

# 지방세정 고객만족도 조사 결과

2022년도 납세자서비스 이행실태와 지방세정에 대한 납세자들의 만족도 조사 결과임

## □ 조사개요

- 목 적 : 지방세정의 납세자 만족도 조사를 통한 납세자 권리보호와 세무행정 서비스 개선
- 기 간 : '22. 11. 21.(월) ~ 12. 2.(금)
- 대 상 : 488명(개인 및 법인)
  - ※ 권리구제 청구인, 세무조사 대상자, 마을세무사 상담자, 시군 세무민원 방문 대상자 등
- 방 법 : 우편, 이메일 및 대상자별 설문지 배부
- 설문구성 : 총 19문항(기초자료 4, 고객만족도 4개 분야 14, 건의사항 1)
  - ※ 긍정적답변(①매우만족, ②대체로 만족, ③보통) 비율 산정

## □ 조사결과

- 총 평 : 전체적인 고객만족도는 **97.2%로 전년과 동일**
  - (고객응대) '소요시간', '전화응대' 항목 전년 대비 불만족
  - (편의시책) '납부홍보 만족도' 는 지속적 홍보 등으로 상승
  - (세무조사) '결과통보속도' 는 전년보다 빨라졌으나(11일→6일) 불만족
  - (권리구제) '공정성만족도' 는 인용률 감소 등 영향으로 불만족

(단위 : %)

구 분	합 계	영 역			
		고객응대 서비스	편의시책 및 인지도	세무조사	권리구제
2021	97.2	98.7	93.6	97.9	98.6
2022	97.2	97.8	94.7	97.8	98.3

## □ 향후계획

- 세무담당공무원의 교육 및 업무연찬으로 민원인 응대 만족도 제고
- 차세대 지방세입정보시스템 도입('23년)으로 납세자 중심 서비스 시행
- 세무조사 후 신속한 세무조사 결과 통보
- 지방세심의위원회 전화(영상)진술 시행으로 권리구제 분야 편의 도모

# 붙임

## 참여자 현황 및 세부영역별 만족도

### ○ 참여자 현황

(단위 : 명 / %)

성 별			
구 분	계	남	여
인 원	488	229	259
비 율	100	46.9	53.1

연 령 대 별					
계	20대	30대	40대	50대	60대~
488	79	137	126	105	41
100	16.2	28.1	25.8	21.5	8.4

(단위 : 명 / %)

직 업 별							
구 분	계	주부	사 무 관리직	생 산 기술직	자영업	서비스직	기타
인 원	488	41	228	21	63	58	77
비 율	100	8.4	46.7	4.3	12.9	11.9	15.8

### ○ 세부영역별 만족도

(단위 : %)

고객응대서비스(97.8)					편의시책 및 인지도(94.7)				
담당자 접근성	소요시간	공정성 만족	전화응대	답변만족	송달만족도	납부홍보만족도	납부방법 편리성	인 지 도	
95.7	97.1	99.4	98.4	98.4	98.8	96.9	97.3	85.9	

세무행정 적정이행									
세무조사(97.8)					권리구제(98.3)				
결과통보속	결과설명만	조사관련권리구제안내	처리기간만족도	공정성만족도					
97.4	98.2	97.8	98.0	98.6					