

# 세무조사 불편사항 이제 간편하게 제출하세요

- 국세청, 2021. 1

- 국세청(청장 김대지)은 국세행정 집행과정에서 납세자의 권익을 보다 철저히 보호하고, 권익침해 시 신속한 권리구제를 위한 제도적 기반 확충에 지속적으로 노력하고 있으며,
  - 그 결과로 올해부터 「세무조사 스마트 모니터링」 시스템과 「납세자권익24」 누리집(홈페이지)을 개통하게 되었습니다.
- 먼저, '21. 1. 4.(월) 개통한 「세무조사 스마트 모니터링」 시스템을 통해 납세자가 PC·모바일로 세무조사의 절차적 준수에 대한 모니터링에 참여하도록 편의성을 대폭 개선\*하였으며,
  - \* (현행) 전화·현장방문 설문 → (개선) PC·모바일 비대면 설문
  - 납세자의 불편사항 등을 실시간으로 확인·시정할 수 있어 신속한 납세자 권익보호에 도움이 될 것으로 기대합니다.
- 또한, '21. 1. 1.(금) 납세자에게 필요한 권익보호 정보를 한 눈에 살펴볼 수 있도록 「납세자권익24」 누리집을 구축하였습니다.
  - \* 접속경로 : [www.nts.go.kr/taxpayer\\_advocate/main.do](http://www.nts.go.kr/taxpayer_advocate/main.do)
  - 이를 통해 권익정보 제공뿐 아니라 권리보호요청 등 민원신청 기능까지 통합·제공함으로써 정보 접근성을 향상하였습니다.
- 앞으로도 국세청은 납세자의 권익보호 및 권리구제를 위한 제도적 기반 확충에 노력하는 한편, 국세행정 집행과정에서 권익침해 사례가 발생하지 않도록 세심히 운영해 나가겠습니다.

## 1 납세자 권익보호 제도적 기반 확충

- 국세청(청장 김대지)은 국세행정 집행과정에서 납세자의 권익이 더욱 철저히 보호될 수 있도록



록 노력하고 있습니다.

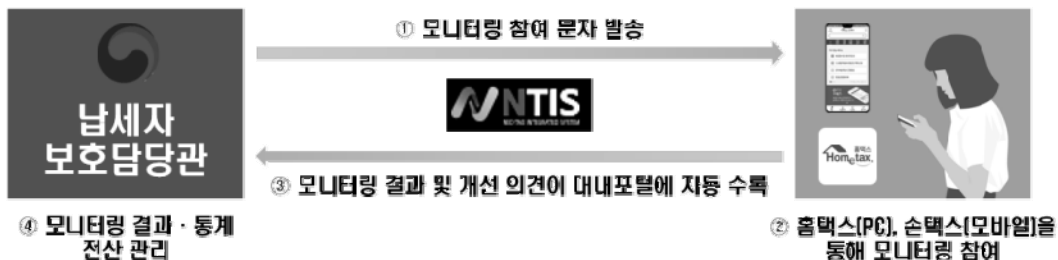
- 납세자 중심으로 권익보호요청제도 등 권익보호 제도를 내실 있게 운영하는 한편, 납세자의 권익보호와 관련된 다양한 제도적 기반 확충을 지속적으로 추진하였으며,
- 그 결과로 올해부터 조사공무원의 적법절차 준수 강화를 위한 「세무조사 스마트 모니터링」 시스템과 권익정보 제공을 전담하는 「납세자권익24」 누리집을 새롭게 개통하게 되었습니다.

## 2

## 「세무조사 스마트 모니터링」 시스템 개통('21. 1. 4.부터)

- 국세청은 세무조사의 착수·진행·종결 단계별로 세무조사담당 공무원이 적법절차를 준수하는지 여부에 대해 지방청·세무서 납세자보호담당관을 통해 모니터링하고 있습니다.
- 하지만, 전화 또는 현장방문을 통한 모니터링 참여방법은 납세자의 편의성이 떨어지는 문제점이 있었습니다.
- 이를 개선하여 PC·모바일을 이용한 비대면 온라인 방식으로 국세청 홈택스·손택스를 통해 모니터링에 참여할 수 있는 「세무조사 스마트 모니터링」 시스템을 구축하였습니다.

〈 세무조사 스마트 모니터링 흐름도 〉



- 「세무조사 스마트 모니터링」은 '21. 1. 4.(월)부터 국세청 홈택스·손택스를 통하여 제공\*되고 있으며,  
\* (제공방법) ① 안내문자 발송 → ② 납세자가 홈택스·손택스를 통해 모니터링 참여
- 납세자의 불편사항 등을 실시간으로 확인·시정할 수 있어 신속한 권익보호에 도움이 될 것으로 기대합니다.

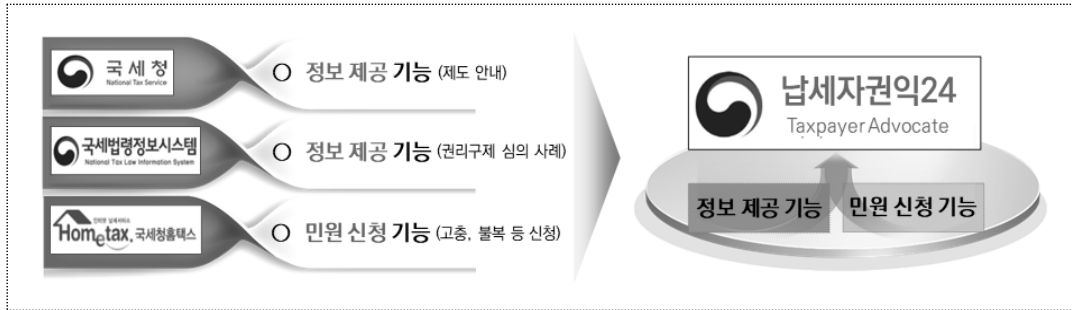
## 3

## 권익정보 전담 누리집 「납세자권익24」 개통 ('21. 1. 1.부터)

- 아울러 국세청은 납세자에게 필요한 권익보호 정보를 한 눈에 살펴볼 수 있도록 「납세자권익24」\* 누리집을 구축하였습니다.  
\* '24시간 납세자와 소통하여 납세자 권익을 보호한다'는 의미를 내포한 누리집

- 이를 통해 여러 채널로 분산되었던 권익보호 정보를 체계적으로 구축하고, 정보 제공 뿐 아니라 권리보호요청 등 민원 신청 기능까지 통합·제공함으로써 정보 접근성을 크게 높였습니다.

#### 〈 납세자권익24 제공기능 비교〉



- 「납세자권익24」 누리집은 '21. 1. 1.(금)부터 개통하여 납세자에게 관련 서비스를 제공\*하고 있으며,  
\* 접속경로 : [www.nts.go.kr/taxpayer\\_advocate/main.do](http://www.nts.go.kr/taxpayer_advocate/main.do)
- 권리구제 등이 필요한 경우 적시에 권리구제를 받을 수 있도록 실질적 도움이 되는 권익보호 정보를 체계적으로 제공하여 납세자 권익 증진에 기여할 것으로 기대합니다.

## 4 향후 추진방향

- 현재 국세청은 「국민이 편안한, 보다 나은 국세행정」을 구현하기 위해 납세서비스의 재설계를 적극 추진하고 있으며,
  - 올해 하반기에는 권리보호 민원1) 진행상황에 대한 「실시간 알림서비스2)」를 제공하는 등 납세서비스 확대를 통해 납세자 권익을 보다 두텁게 보호하겠습니다.
    - 1) 납세자보호담당관·납세자보호위원회가 심의하는 권리보호요청 및 고충민원
    - 2) 권리보호요청 및 고충민원에 대해 처리단계별로 안내문자를 전송하거나 민원인이 홈택스·손택스에 접속하여 진행상황 실시간 조회 ('21년 8월 예정)
- 앞으로도 국세청은 납세자의 권익보호를 위한 제도적 기반 확충에 노력하는 한편, 국세행정 집행과정에서 권익침해가 발생하지 않도록 세심히 운영해 나가겠습니다.



## 참고 2 - 「납세자권익24」 누리집 구성

### ① 메인페이지

<주요메뉴 설명>

- ① 납세자권익보호 제도 소개 : 납세자권리현장, 납세자보호관, 납세자보호위원회 등
- ② 권리구제/불복 신청 안내 : 권리보호요청, 고충민원, 불복 신청 등
- ③ 성실납세우대 소개 : 세금포인트, 모범납세자 추천(신청), 아름다운납세자
- ④ 세무지원/상담 신청 안내 : 고객의 소리(VOC), 영세납세자지원단, 민생지원소통추진단, 인터넷 상담신청 등
- ⑤ 심의사례/자료실 : 분기별 주요 심의사례, 심의사례 검색 등

### ② 납세자권익보호 소개

납세자권리현장, 납세자보호관(담당관), 납세자보호위원회, 납세자권리구제제도 등 납세자에게 필요한 권익보호 정보를 한 눈에 살펴볼 수 있도록 체계적으로 소개

### ③ 권리구제/불복 신청

권익보호 정보 제공 뿐만 아니라 권리보호요청 등 신청기능까지 통합적으로 제공함으로써 실효성 있게 납세자의 정보 접근성 제고

### ④ 성실납세우대

세금 납부에 대한 보람과 자긍심을 고취하기 위하여 운영하고 있는 세금포인트 제도, 모범납세자제도 등 각종 성실납세우대제도에 체계적으로 안내

### ⑤ 세무지원/상담 신청

납세자의 세금에 대한 궁금증 해소나 애로·불편사항을 건의하기 위한 영세납세자지원단, 민생지원소통추진단 등 다양한 세무지원·상담 제도 안내 및 신청방법 소개

### ⑥ 심의 사례/자료실

납세자에게 도움이 되는 권리보호요청, 과세전적부심사청구, 심사청구에 대한 주요 심의사례·발간 책자·세무서식 등을 한 눈에 확인 가능하도록 제공