

'21년 납세자서비스 및 지방세정 고객만족도 조사 결과

'21. 10. 1. ~ 10. 20. 동안 실시한 납세자서비스 이행실태와 지방세정에 대한 납세자들의 만족도 조사 결과입니다.

□ 조사개요

- 목 적 : 지방세정에 대한 납세자의 만족도 조사를 통한 납세자 권리보호와 세무행정 서비스 개선
- 기 간 : '21. 10. 1. ~ 10. 20.
- 대 상 : 500여명 (시군 세무민원 방문 대상자, 세무조사 대상자, 권리구제 청구인 등)
- 방 법 : 설문지 시군 민원실 비치 및 우편 발송 실시
- 설문구성 : 총 19문항(기초자료 4, 고객만족도 3개 분야 14, 건의사항 1)

□ 조사결과

- 총 평 : 전체적인 납세자서비스 고객만족도는 **올해 97.8%로 전년도 85.9% 대비 11.9%p 대폭 상승**
 - 전년도 코로나19로 인한 도민생활의 경제적 영향으로 세무조사 및 권리구제 분야에 도민 인식이 다소 부정적이었으나 현년도에 당초 수준의 만족도 회복

(단위 : %)

| 구 분 | 영 역 | | | |
|------|---------|------------|------|------|
| | 고객응대서비스 | 편의시책 및 인지도 | 세무조사 | 권리구제 |
| 2020 | 98.4 | 94.1 | 76.1 | 75.0 |
| 2021 | 98.7 | 96.0 | 97.9 | 98.6 |

□ 향후 계획

- 납세편의 시책 확대 실시 및 적극 홍보
- 세무담당공무원의 전문성 교육 및 업무연찬으로 민원인 응대 만족도 제고

붙임

참여자 현황 및 세부영역별 만족도

○ 참여자 현황

(단위 : 명 / %)

| 성 별 | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 구 분 | 계 | 남 | 여 |
| 인 원 | 475 | 218 | 257 |
| 비 율 | 100 | 46 | 54 |

| 연 령 대 별 | | | | | |
|---------|-----|-----|-----|-----|-------|
| 계 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대이상 |
| 475 | 70 | 123 | 151 | 96 | 35 |
| 100 | 15 | 26 | 32 | 20 | 7 |

(단위 : 명 / %)

| 직 업 별 | | | | | | | |
|-------|-----|----|------------|------------|-----|------|----|
| 구 분 | 계 | 주부 | 사 무 관리직 | 생 산 기술직 | 자영업 | 서비스직 | 기타 |
| 인 원 | 475 | 45 | 202 | 18 | 61 | 71 | 78 |
| 비 율 | 100 | 9 | 43 | 4 | 13 | 15 | 16 |

○ 세부영역별 만족도

(단위 : %)

| 고객응대서비스(98.7%) | | | | | 편의시책(96.0%) | | | |
|----------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|---------------|---------------|--|
| 담 당 자 접 근 성 | 소 요 시 간 | 공 정 성 만 족 | 전 화 응 대 | 답 변 만 족 | 송 달 만 족 도 | 납부홍보 만 족 도 | 납부방법 편 리 성 | |
| 96.4 | 98.7 | 99.8 | 99.2 | 99.4 | 97.7 | 93.1 | 97.3 | |

| 인지도 | 세무행정 적정이행(98.2%) | | | | | |
|------|------------------|----------------|-------------------|------------------|----------------|--|
| | 세 무 조 사 | | | 권 리 구 제 | | |
| | 결 과 통 보 속 | 결 과 설 명 만 족 | 조 사 관 련 권리구제안내 | 처 리 기 간 만 족 도 | 공 정 성 만 족 도 | |
| 86.3 | 98.1 | 98.1 | 97.5 | 98.1 | 99.0 | |