

# 세금 관리, 'http://서울시세금' 으로 편하게 해결하세요

종이영수증은 가래! 과거 중요한 영수증을 잃어버려 발을 동동거렸던 경험이 한 두 번 쯤은 있을 것이다. 세금 한 건 처리하기 위해 은행에 들어가 몇 십 분씩 대기하며 짜증을 냈던 기억도 많다. 그런 사람들에게 반가운 소식이 있으니 바로 서울시 지방세 전자고지 납부서비스가 그것이다. 이제는 세금 한 건을 내기 위해 바쁜 시간을 쪼개 은행까지 갈 필요가 없다. 인터넷을 이용, 손쉽게 세금을 납부·관리할 수 있는 시대가 열린 것이다.



## 고객 만족, 업무효율성 강화 두 마리 토끼를 한 번에

'서울시 지방세 전자고지 납부서비스'는 지난 2000년부터 운영·실시된 서비스로 이용자들의 편의를 위해 서울시청 세무과에서 2003년 8월 한글인터넷주소 'http://서울시세금'을 등록했다. 서울시 세무과 세무전산팀의 양경섭 씨는 "한글인터넷주소를 등록하기 전, 전화민원이 들어올 경우 사이트 주소 'http://etax.seoul.go.kr'을 여러 번 알려줘도 잘못 알아 듣는데다 'go.kr'과 'co.kr'을 혼동하는 경우가 많아 서비스를 이용하지 못하는 경우가 많았습니다"라며 "한글인터넷주소를 등록한 이후부터는 인터넷주소창에 '서울시세금'만 입력하라고 말하면 시민들이 쉽게 이해하는 편이라 이용객들의 만족도와 더불어 직원들의 업무효율성도 높아졌습니다"라고 말한다.

지난 2003년 '서울시 지방세 전자고지 납부서비스'의 한글인터넷주소를 등록하기로 결정한 뒤 서울시청 세무과에서는 대대적인 설문 조사가 벌어졌다. 한글인터넷주소가 이용객들의 편의를 돕기 위해 마련된 서비스인 만큼 제대로 지켜보자는 취지였다. '서울시세금'을 비롯해 '서울시세금', '서울지방세' 등 대 여섯 개의 후보가 물망에 오르게 되었는데 그 중 어감이 좋고 이용자들이 쉽게 인식할 수 있는 주소로 '서울시세금'이 결정되었다.



서울시청 세무과에서는 현재 세금 납부포스터와 고지서, 홈페이지 등의 홍보물에 한글인터넷주소를 폭넓게 활용하고 있다.

## 다양한 홍보전략 속 한글인터넷주소

서울시청 세무과에서는 현재 세금 납부 포스터와 고지서, 대내외적으로 나가는 보도자료와 홈페이지 등의 홍보물에 한글인터넷주소를 폭넓게 활용하고 있다. 시민들이 많이 몰리는 동사무소, 구청 등의 공공기관에 한글인터넷주소가 새겨진 포스터를 부착함으로써 시민들의 관심과 이해를 유발하고, 세금고지서 뒷면에도 한글인터넷주소를 삽입함으로써 노출빈도를 극대화, 서비스 이용률을 높이는 데 일조하고 있다.

인터넷으로 세금 납부가 가능해지면서 서울시청 세무과 뿐만 아니라 금융기관이나 각 구청의 번거로움도 줄어들었다. 금융기관은 영수증을 실물로 통보하는 번잡한 절차가 생략되어 물류비용의 절감 효과와 수납처리 시간을 단축함으로써 업무의 효율성을 증대시킬 수 있게 되었고, 구청의 경우도 실물영수증을 수년 동안 창고 가득히 보관해두는 불편을 해소할 수

있게 되었다. 이에 힘입어 서울시내 각 구청에서는 '서울시 지방세 전자고지 납부서비스 이용법'에 관한 책자를 제작, 구민들에게 배포하는 등 서비스 홍보에 적극적으로 나서고 있다.

서울시 지방세 전자고지 납부서비스는 기존에 우편으로 수신하여 은행에 직접 방문, 납부해야만 했던 지방세 종이고지서를 e메일로 수신하여 인터넷으로 편리하게 납부할 수 있어 주소는 서울이지만 지방에 거주하는 지방거주자나 외국에 있는 사람들에게 호응도가 매우 높다.

뿐만 아니라 신용카드로도 납부할 수 있어 젊은 사람들 사이에서도 반응이 좋다. 아직까진 인터넷을 이용한 납부실적이 5%에외이지만 시간이 흐를수록 이용률도 점점 높아져가고 있다. 특히 전산수납센터(SEN)와 연계 운영 영수증 관리를 손쉽게 할 수 있게 되면서 이용고객들이 부쩍 늘었다.

## 시민들의 편의를 위해서라면

현재 지방세 납부방법은 인터넷 납부, 금융결제원을 통한 지로 납부, 은행이나 ARS를 통한 납부 등 다양화되어 있다.

그 중에서도 인터넷 납부는 시간과 물류비용을 절약하고 고객들의 편의를 도모해주는 시스템으로 각광받고 있다.

여기에 기억하기 쉽고 간편한 한글인터넷주소가 있어 인터넷 세금납부를 한결 더 빠르고 정확하게 해결해주시니 이용률이 자연히 높아질 수밖에 없다.

서울 시민들의 편의를 생각해 한글인터넷주소를 도입하고, 한글인터넷주소의 다양한 활용을 통해 업무효율과 더불어 서비스 홍보효과까지 톡톡히 누리고 있는 서울시청 세무과 그들은 지금 이 순간에도 서울 시민들의 손과 발이 되어 최상의 서비스 제공을 위해 노력하고 있다. n