

2025년도
성과관리 시행계획

2025년도 국세청 성과관리 시행계획, 2025.4.

국세청 혁신정책담당관실 (044-204-2318)

세종특별자치시 국세청로 8-14 국세청

목 차

I. 그간의 정책성과 및 2025년도 정책 추진방향	1
1. 그간의 정책성과	1
2. 2025년도 정책 추진방향	2
II. 일반 현황 및 계획의 개요	6
1. 국세청 일반현황	6
2. 성과관리 시행계획 개요	10
III. 세부 추진계획	14
전략목표 I	14
전략목표 II	61
전략목표 III	89
전략목표 IV	143
IV. 환류 등 관련 계획	187
1. 이행상황 점검	187
2. 평가결과 환류체계	190
【붙임】	
1-1. 성과지표 현황	192
1-2. 관리과제와 국정과제·부처업무계획 등 연계 현황	202

1. 그간의 정책성과

□ 자발적 성실납세 지원을 통해 세입예산 조달 노력

- (세수 확보) 고환율·고물가·고금리, 생산연령인구 감소 등 어려운 경제여건 하에서도 소관 세입예산 조달에 최선의 노력

* 세수 실적(예산대비) : '22년 384.2조원(99.8%), '23년 335.7조원(86.5%), '24.11월 308.4조원(86.4%)

- (납세 지원) AI 전화상담 도입*(정부기관 최초), 미리·모두채움 확대, 홈택스 지능형 검색서비스 제공 등 납세서비스 개선으로 신고·납부 지원

* 도입 성과(전년대비) : 상담건수 55만건→142만건, 통화성공률 26%→98%

□ 민생경제 회복과 경제 활성화를 세정측면에서 뒷받침

- (복지 세정) 인적용역소득자 환급금 찾아주기, 장려금 확대 지급*, 학자금 상환유예 확대 등 서민생활 회복을 빈틈없이 지원

* 장려금 지급규모 : ('22년) 488만 가구, 4.9조원 → ('24년) 505만 가구, 5.5조원

- (경제 활력) 위메프·티몬 사태*, 자연재해 등 피해 영세사업자·중소기업에 자금 유동성 지원으로 경제 회복 뒷받침

* 세정지원 : 환급금 조기지급 611억원(6,584건), 납부기한 연장 666억원(2,814건) 등

□ 악의적·지능적 탈세는 엄정 대응하되, 납세자 권리는 신속·촘촘히 보호

- (탈세 엄단) 시장질서를 교란하는 민생침해 탈세*, 대기업·대자산가의 불공정 탈세, 지능적 역외탈세 등에 조사역량 집중

* 서민금융 안정, 공교육 질서 등에 반해 부당이익을 얻은 탈세에 대한 조사 강화

- (권익 보호) 소액심사전담반 운영 등으로 불복 처리기간을 단축*하고 국선대리인 지원대상을 영세법인까지 확대

* (심사청구) '22년 72일→'24년 54일, (과세전적부심) '22년 31일→'24년 27일

2. 2025년도 정책 추진방향

전략목표 1	납세편의 제고
---------------	----------------

☐ 세입예산의 안정적 조달로 국가재정 뒷받침

- (세입예산) '25년도 국세청 소관 세입예산은 372.9조 원으로 자발적 성실납세를 지원 등을 통해 차질 없이 조달
 - 과세인프라 확충, 현금 중심의 체납 정리, 탈세·불복 대응 체계 구축 등 세입예산 조달에 다각적인 노력

☐ 시스템 혁신과 과학세정 정착으로 획기적인 대국민 납세서비스 제공

- (간편환급 시스템 개발) 민간플랫폼보다 정확하면서도 수수료 부담이 없는 종합소득세 간편환급 서비스를 무신고자에게 제공
- (AI상담 본격 시행) 정부기관 최초로 도입한 AI 전화상담(☎126)을 주요 세목으로 확대하고, 전국 모든 세무서 대표전화에도 AI상담 적용
- (지능형 홈택스 구현) 납세자 특성에 맞추어 개인화된 화면과 메뉴를 제공하고 신고서도 자동으로 채워주는 등 홈택스 편의성을 대폭 개선
- (모바일서비스 개선) 증빙자료 요청 확인부터 자료 제출까지 세무서 방문이나 PC 접속 없이 스마트폰으로 바로 처리할 수 있도록 개발

☐ 국민경제에 부담을 주지 않으면서도 과세 형평성은 더욱 제고

- (상증세 감정평가 확대) 정당한 몫의 세부담 이행을 위해 초고가 아파트 등 주거용 부동산을 평가 대상에 추가하고 평가 범위도 확대
- (연말정산 시스템 개선) 개편된 간소화서비스의 정확성을 향상하고, 과다공제 수동 점검을 전산 일괄결의 방식으로 변경하여 편의 제고

전략목표 2 | 민생경제 지원

□ 재난·재해 피해지역에 세심한 세정지원 실시

- (지원기간 연장) 일시적 자금난을 겪는 재난피해 납세자에게 납부기한 연장, 압류 유예 등 세정지원 패키지를 최대 2년까지 제공
- (지원대상 확대) 재난지역 납세자뿐 아니라 직·간접적 피해를 입은 다른 지역의 납세자 및 관련인 등에게도 세정지원을 최대한 제공

□ 취약계층을 촘촘하게 지원하는 복지세정 실천

- (장려금 신청편의 제고) 자동신청제도를 고령자에서 모든 연령으로 확대 추진하여 생활이 어려운 가구에 빠짐없이 제때 지급
- (장려금 환수 축소) 금융거래정보, 지방세 과세자료 등 재산자료 수집 주기를 단축(6개월)하여 불필요한 과다지급 및 환수를 최소화
- (실시간 소득자료 활용 확대) 고용부, 복지부 등과의 협업을 강화하여 고용보험 누락자 발굴, 건강보험 소득 증빙 등에 폭넓게 적용

□ 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원 실시

- (중소기업 성장지원) 범정부 정책에 발맞춰 미래성장 세정지원 대상을 확대하고 법인세 공제·감면 컨설팅, 기업승계 컨설팅 등도 더욱 내실화
- (해외진출기업 지원) 각종 국제회의 주도적 참여, 청장급 세정협력 강화 및 국세관 파견 확대 추진 등을 통해 해외진출기업 세무애로 해소에 주력

전략목표 3

공정과세 실현

- 경제 여건을 감안하여 유연하면서도 효율적으로 세무조사 운영
 - (조사규모 유지) 대내·외 여건을 고려하여 조사건수는 예년 수준을 유지하되, 인력이 허용하는 범위 내에서 탄력적으로 관리
 - (조사운영 개선) 개인 무작위선정 등 실익이 적은 조사는 축소하되, 탈루혐의가 명백한 사안은 비정기 조사를 적극 실시하여 조사 실효성 제고
- 조사는 조사답게, 제대로 조사할 수 있는 기반 구축
 - (제재수단 강화) 다국적기업 등이 정당한 사유 없이 자료 제출을 거부·지연할 경우 이행강제금을 부과하는 법적 근거 마련 지속 추진
 - (조사선정 정교화) 조사사례, 신고자료 등 빅데이터에 대한 기계학습을 통해 정기조사 선정의 정확도 향상('24년 법인조사→'25년 개인조사 확대)
 - (정보인프라 보강) 금융정보 자동교환 협정을 체결하지 않은 국가와 개별적인 MOU 체결을 추진하여 해외금융정보 수집역량 강화
- 악의적 탈세·체납 근절하여 민생을 더욱 두텁게 보호
 - (민생침해 엄단) 불법다단계, 갑질 프랜차이즈 등 서민의 일상에서 부당 이득을 취하는 고질적 탈세에 대해 정당한 책임이 부여될 때까지 조사
 - (불공정 근절) 일감 떼어주기, 불공정 합병 등 부당한 특혜로 공정경쟁을 훼손하는 행위에 적극 과세하여 시장질서 회복에 선한 영향력 확대
 - (신종탈세 차단) 해외 코인공개(ICO) 수익 탈루, 수출대금의 가상 자산 수취·은닉 등 나날이 지능화되는 변칙탈세에 대한 검증 강화
 - (체납추적 강화) 대여금고 등 다양한 자료를 활용한 은닉재산 색출과 고강도 현장추적조사에 더해, 국가간 징수공조로 손에 잡히는 성과 도모

전략목표 4

소통문화 확산

- 전산시스템 고도화로 신속하고 효율적인 세무행정 전개
 - (경정청구 자동처리) 세무플랫폼 확대로 처리대상이 증가한 경정 청구는 빅데이터를 활용하여 검증부터 결의까지 전 과정 자동화
 - (단순·반복업무 감축) 양도소득세 신고서 자동입력 도입, 상속·증여세 통지서 모바일 자동발송 체계 개발 등을 통해 불필요한 업무부담 완화
- 업무성과 극대화를 위한 직원 동기부여 체계 보강
 - (징수포상금 신설) 고강도·고위험 업무를 수행하는 부과 징수 분야 직원 중 뚜렷한 공적이 있는 경우 포상금이 지급되도록 세법 개정 추진
 - (승소장려금 개선) 승소장려금 지급의 법적 근거 마련을 추진하고, 장려금 결정에 소송 난이도와 노력도가 반영되도록 지급기준 개편
- 납세자와 직원 모두에게 안전하고 편리한 업무 환경 조성
 - (근무환경 개선) 임차료 지원 등 직원이 체감할 수 있는 복지혜택을 확대하고, 노후청사 신축 추진으로 납세자·직원 모두의 안전과 편의 도모
 - (직원보호 강화) 악성민원 대응을 위한 안전요원 배치관서 확대(6→56개), 공무집행 관련 개인소송비용 지원범위 확대(형사→민·형사) 등 실시
- 합리적인 인사 운영 및 건강한 조직문화 유지
 - (현장인력 확충) 본·지방청 업무 효율화를 통하여 확보한 인원을 납세서비스 수요 및 업무량에 맞춰 세무서 등에 탄력적으로 재배치
 - (인사제도 개선) 직원 승진심사 주기 단축(연 1회→2회)을 추진하고 '혁신인재' 관리체계를 마련하여 발전 가능성 높은 직원을 적극 발굴
 - (공직기강 확립) 안정적 국정운영에 추가 부담을 주지 않도록 복무 태도를 더욱 강조하고 비위 발생 취약분야에 대한 고강도 감찰 지속

Ⅱ

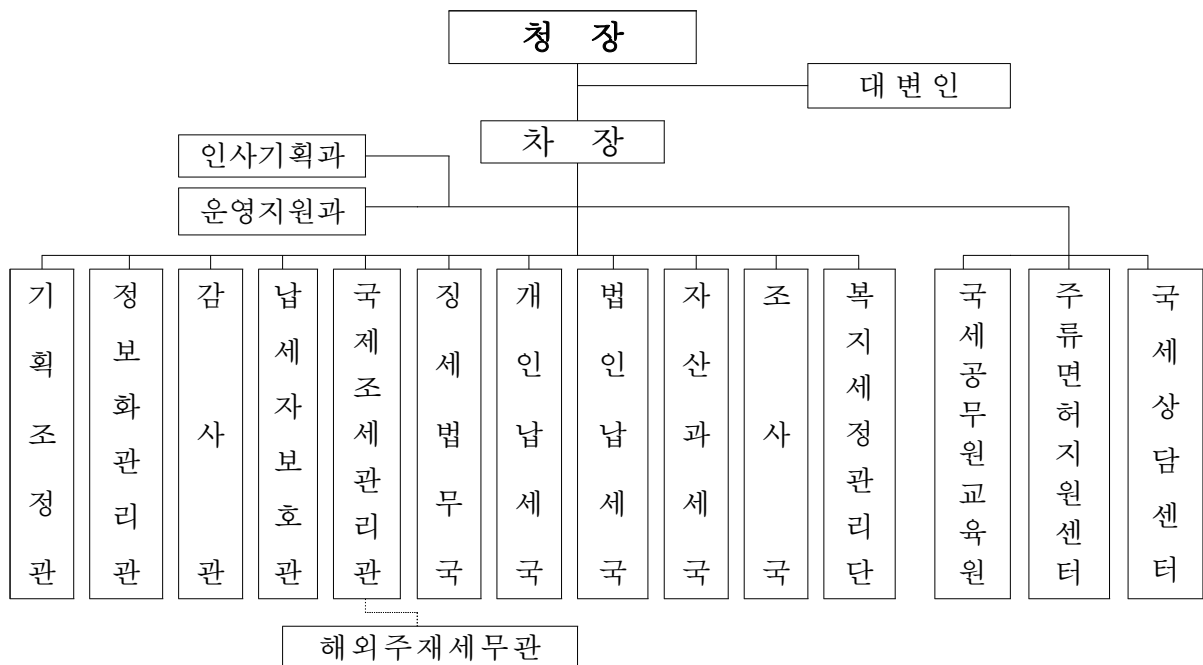
일반 현황 및 계획의 개요

1. 국세청 일반 현황

(1) 조직

- 본 청 : 11국 43과 2팀, 3개 부속기관*

* 국세공무원교육원, 국세청주류면허지원센터, 국세상담센터



[미국(워싱턴, 뉴욕), 중국(북경, 상해), 일본, 인도네시아, 베트남, 인도, OECD]

- 지방청 7개, 세무서 133개, 지서 22개

지 방 청	기 구	관할구역	세무서 수	지서 수
서 울 청	7국28과1팀	서울	28	-
중 부 청	5국18과1팀	경기 일부(서북부 제외)·강원	25	3
인 천 청	4국16과1팀	인천·경기 서북부	15	1
대 전 청	4국16과3팀	대전·세종·충남·충북	17	2
광 주 청	4국15과1팀	광주·전남·전북	15	5
대 구 청	4국15과1팀	대구·경북	14	5
부 산 청	4국17과1팀	부산·울산·경남·제주	19	6

* 지방청장 직무 등급 : (서울·중부·부산청) 고위 가급, (인천·대전·광주·대구청) 고위 나급

(2) 인원

○ 총 정원 : 21,150명

- 6급 이하 직원이 전체의 약 91.8%를 점유

○ 기관별 정원 현황('25. 3. 1. 기준, 운영정원)

(명, %)

구분	계		정무	고위	3 급	4 급	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급 · 연구사
	인원	비율									
총계	21,150	100	1	36	25	349	1,324	5,055	4,892	5,453	4,015
	구성비		-	0.2	0.1	1.7	6.3	23.9	23.1	25.8	19.0
본청	1,195	5.6	1	13	6	82	193	407	342	110	41
서울청	5,925	28.0	-	8	6	76	366	1,407	1,437	1,687	938
중부청	3,598	17.0	-	6	3	54	215	840	824	942	714
인천청	2,253	10.7	-	1	2	24	101	535	518	630	442
대전청	1,879	8.9	-	1	2	27	94	427	387	483	458
광주청	1,781	8.4	-	1	1	25	91	440	365	455	403
대구청	1,674	7.9	-	1	2	24	82	381	324	442	418
부산청	2,845	13.5	-	5	3	37	182	618	695	704	601

○ 기관별 현원 현황('25. 3. 1. 기준)

(명, %)

구분	계		정무	고위	3 급	4 급	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급 · 연구사
	인원	비율									
총계	21,144.875	100	1	35	25	308	1,348	5,424	7,174	3,653	3,176.875
	구성비		-	0.2	0.1	1.5	6.4	25.7	33.9	17.3	15.0
본청	1,199	5.7	1	12	6	68	211	375	361	129	36
서울청	5,906.375	27.9		8	6	72	368	1,539	2,144	1,096.75	672.625
중부청	3,620.5	17.1		6	3	52	215	807	1,219	677	641.5
인천청	2,216.875	10.5		1	2	19	105	446	690	502.375	451.5
대전청	1,812.5	8.6		1	2	25	94	488	590.5	280.375	331.625
광주청	1,753.25	8.3		1	1	19	96	550	543.5	260.375	282.375
대구청	1,689.875	8.0		1	2	16	89	455	559	256.125	311.75
부산청	2,946.5	13.9		5	3	37	170	764	1,067	451	449.5

(3) 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'24	'25	'26	'27	'28
□ 재정사업 합계					
○ 총지출	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6
○ 총계	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6
□ 총지출 구분					
○ 인건비	13,477	13,912	14,886	15,928	17,043
(전년대비증가율, %)		2.2	7.0	7.0	7.0
○ 기본경비	1,394	1,469	1,513	1,558	1,605
(전년대비증가율, %)		6.1	3.0	3.0	3.0
○ 주요사업비	4,476	4,659	5,234	5,408	5,294
(전년대비증가율, %)		3.2	12.3	3.3	△2.1
□ 예산					
○ (총)지출	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6
○ 총계	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6
【일반회계】					
○ (총)지출	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6
○ 총계	19,347	20,040	21,633	22,894	23,942
(전년대비증가율, %)		2.7	7.9	5.8	4.6

2. 성과관리 시행계획 개요

(1) 시행계획의 주요특성

☐ 국세행정 전략에 따른 관리과제 선정

- 국세청의 임무 및 국정과제(실천과제)를 효과적으로 추진할 수 있는 목표체계와 이행계획 마련
- 변화된 세정환경, 국세행정 운영방안 등을 토대로 중점적으로 추진할 4대 전략목표, 8대 성과목표, 44개 관리과제 도출
- 전략목표-성과목표-관리과제별 성과를 측정할 수 있는 대표성 있는 성과지표를 선정하여 성과관리 시행계획의 관리 강화

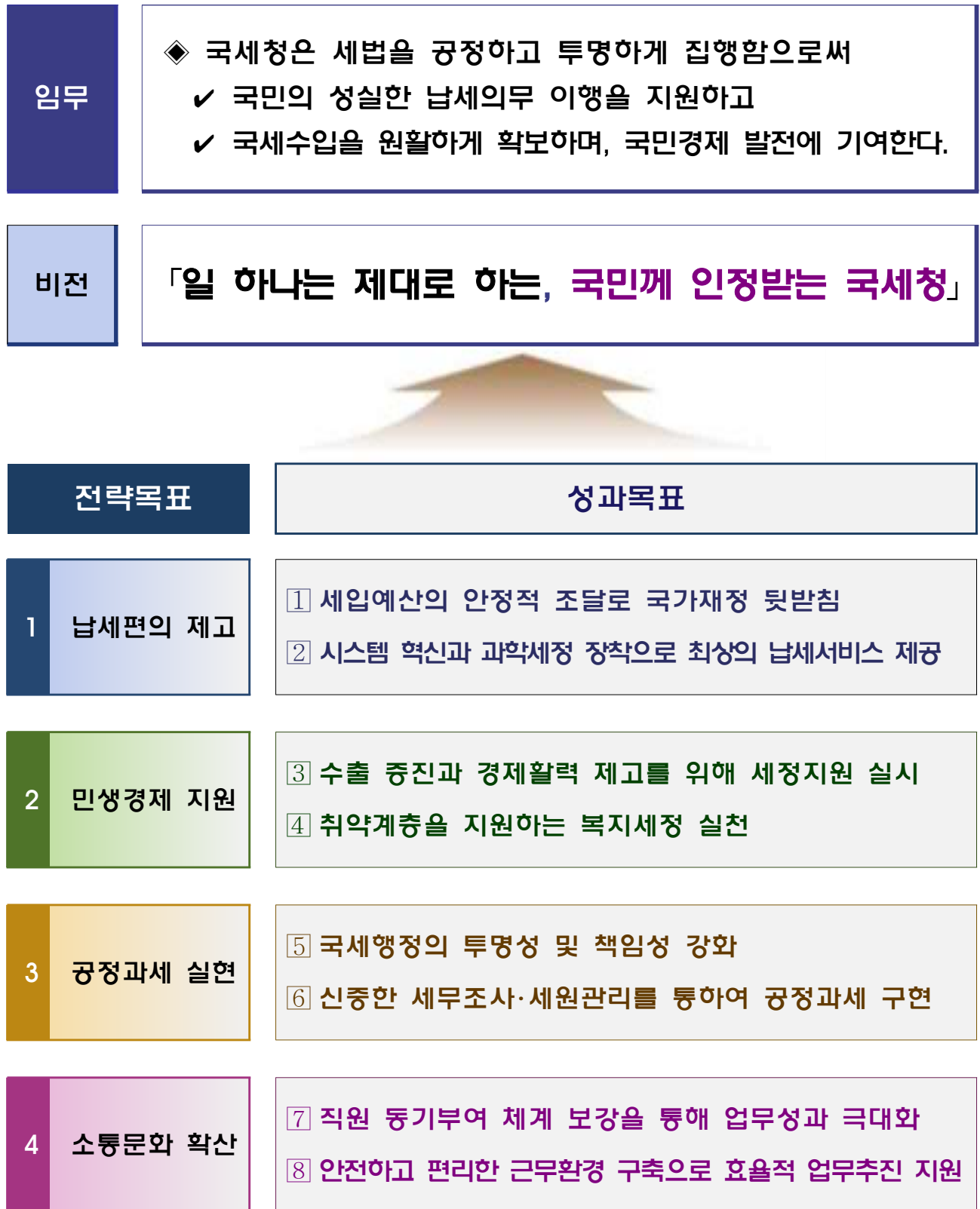
☐ 관리과제 추진성과 및 정책개선 환류 관리

- 프로세스 개선, 조직문화 개선, 성과지표 POOL 운영 등 성과창출을 위한 변화 관리계획 수립·시행
- 자체평가결과를 전 직급 개인성과평가에 확대 반영하고, 우수 부서·개인에 성과우수격려금 및 기관장 표창 등 인센티브 부여

☐ 내·외부 환경 및 주요갈등 관리방안 제시

- 성과목표 달성에 영향을 줄 수 있는 외부 환경 및 주요 갈등 요인을 분석하고 이에 대한 관리방안을 구체적으로 제시
- 급변하는 경제여건에 능동적으로 대처할 수 있도록 경제 동향, 사회변화, 국제정세 등 다양한 내·외부 요인 분석

(2) 시행계획의 목표체계



(3) 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
4	3	8	8	44	111

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.		
1. 세입예산의 안정적 조달로 국가 재정을 뒷받침한다.		
	① 성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	업무(1-1)
	② 성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보	업무(1-1)
	③ 성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보	업무(1-1)
	④ 성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고세수 확보	업무(1-1)
	⑤ 성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보	업무(1-1)
	⑥ 국제조세분야 세원관리를 통한 안정적인 세입예산 확보	업무(1-1)
2. 시스템 혁신과 과학세정 장착으로 최상의 납세서비스를 제공한다.		
	① 빅데이터 분석 강화를 통한 납세서비스 적극 지원	업무(3-1)
	② 납세자 중심의 맞춤형지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원	업무(3-3)
	③ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현	업무(3-1)
	④ 디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무효율성 제고	업무(3-4)
	⑤ AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고	업무(3-1)
	⑥ 연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성	업무(3-2)
II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.		
1. 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원을 실시한다.		
	① 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대로 우리 수출 경쟁력 제고	업무(2-3)
	② 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교	업무(2-3)
	③ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대	업무(2-3)
2. 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천한다.		
	① 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원	업무(2-2)
	② 차질없는 실시간 소득과약을 통한 국가복지인프라 구축	국정(53-2), 업무(2-2)
	③ 학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화	국정(90-5), 업무(2-2)
	④ 납세자세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원	업무(2-3)
III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.		
1. 국세행정의 투명성 및 책임성을 강화한다.		
	① 적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고	업무(3-2)
	② 납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공	업무(3-2)
	③ 납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선	업무(3-3)
	④ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화	업무(3-3)
	⑤ 범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대	업무(3-2)
	⑥ 공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화	국정(13-6), 업무(3-2)
	⑦ 공정과세 실현을 위한 책임과세 강화	업무(1-2)

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
2. 신중한 세무조사·세원관리를 통하여 공정과세를 구현한다.		
	① 지능적·고의적인 조세포탈범에 대한 엄정한 범칙처분	업무(4-3)
	② 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응	업무(4-3)
	③ 고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중	업무(4-3)
	④ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세	업무(4-3)
	⑤ 자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화	업무(4-3)
	⑥ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화	업무(4-2)
	⑦ 국민참여 탈세감시체계 활성화	업무(4-2)
	⑧ 고액채납자 은닉재산 추적조사 강화	업무(4-3)
IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.		
1. 직원 동기부여 체계 보강을 통해 업무성과를 극대화한다.		
	① 성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화	업무(5-2)
	② 국민이 공감하고 체감할 수 있는 정책홍보로 국세행정 신뢰도 향상	업무(5-2)
	③ 위험요인 예방감사 강화로 조직운영 지원	업무(5-4)
	④ 청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현	업무(5-4)
	⑤ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도	업무(5-1)
	⑥ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화	업무(5-3)
2. 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무추진을 지원한다.		
	① 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성	업무(5-4)
	② 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원	업무(5-2)
	③ 안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영	업무(5-4)
	④ 현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량강화	업무(5-4)

III

세부 추진계획

전략목표 | 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.

기 본 방 향

- ◇ 납세자가 쉽고·편리하게 납세의무를 이행할 수 있도록 맞춤형 도움자료 제공 등 자발적 성실납세 적극 지원으로 국가 재정수요 조달
 - 빅데이터, 현장정보, 타 기관 보유자료 수집·분석을 통하여 실효성 높은 항목 중심으로 더 많은 납세자에게 신고안내·도움 자료를 제공
- ◇ 시스템 혁신과 과학세정으로 최상의 납세서비스를 제공하여 납세편의 제고
 - AI 검색 등 지능형 홈택스를 구현하고 미리·모두채움 확대, 모바일 신고 서비스 확대, 신고오류 자동검증 등 최상의 디지털 서비스 제공

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표 체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	12	30

성과목표	관리과제	성과지표
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.		주요세목 징수실적
1. 세입예산의 안정적 조달로 국가 재정을 뒷받침한다.		주요세목 자진신고 비율
	① 성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	부가가치세 세수 (국내분) 성실신고 지원 실적
	② 성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보	종합소득세 세수 성실신고 지원 실적
	③ 성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보	법인세 세수 성실신고 지원 실적
	④ 성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고세수 확보	양도소득세 세수 성실신고 지원 실적

성과목표	관리과제	성과지표
	⑤ 성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보	상속·증여세 세수 성실신고 지원 실적 자발적 감정평가 신고비율(공통)
	⑥ 국제조세분야 세원관리를 통한 안정적인 세입예산 확보	외국인 종합소득세 신고세수 외국계법인 성실신고 지원실적
2. 시스템 혁신과 과학세정 정착으로 최상의 납세서비스를 제공한다.		전자신고 만족도
	① 빅데이터 분석 강화를 통한 납세서비스 적극 지원	맞춤형 신고도움 자료 제공 등에 대한 사용자 만족도
		모두채움서비스 활용률
	② 납세자 중심의 맞춤형·지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원	소득세 기한후 신고 자동분석 비율
		홈택스 사용자 만족도
	③ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현	주요세목 전자신고 비율(신규)
		원클릭 환급서비스 이용 노력도
		납세자 편의 제고를 위한 홈택스 개선 노력도
	④ 디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무 효율성 제고	법인세 전자신고 만족도
		홈택스 징수·민원분야 만족도 조사(신규)
		모바일 안내문 발송 건수
		업무 개선 만족도 조사
	⑤ AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고	엔티스 장애예방 노력도
		연간 AI 전화상담 응답률
	⑥ 연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성	연간 AI 전화상담 만족도
		간소화서비스 전면 개편 간소화자료 확대 노력
		맞춤형 안내 및 과다공제 점점 인원 확대

전략목표 1

납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.

(1) 주요내용

□ 세입예산의 안정적 조달로 국가재정 뒷받침

- (사전안내 강화) 빅데이터를 활용한 항목 발굴, 부처 협업을 통한 자료연계, 과세인프라 통합분석 등을 실시하여 실효성 높은 도움자료를 최대한 제공하는 등 자발적 신고환경 조성
- (신고편의 확대) 홈택스 고도화* 등 전자신고 서비스를 개선하여 납세자가 간편하게 신고할 수 있도록 신고 편의 제고

□ 시스템 혁신과 과학세정 정착으로 획기적인 대국민 납세서비스 제공

- (맞춤형 사전안내) 빅데이터를 활용한 실효성 높은 맞춤형 신고 안내를 통해 자발적 성실신고를 지원함으로써 안정적인 세수 확보
- (홈택스 민원·징수 고도화) 납세자 맞춤형 민원증명 서비스를 제공하고 납세자의 고지·수납·채납·환급 메뉴를 통합하여 간편 조회
- (연말정산 서비스 개편) 대내·외 자료인 빅데이터를 활용한 간소화 서비스 전면 개편하고 연말정산 공제 정보를 선제적으로 제공
- (24*365 상담) 납세자가 정규 근무시간은 물론 야간과 휴일에도 24시간 전화상담이 가능하도록 AI 전화상담 서비스 제공

(2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'29년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'20	'21	'22	'23	'24				
주요세목 징수실적 (조 원)	136.3	165.6	197	157.5	146.7	159.7	최근 5년 평균 주요세목 징수 실적 및 경제상황과 추세를 감안하여 5년 평균 실적 대비 99.4%를 '29년 목표로 설정	주요세목(부가, 소득, 법인, 양도, 상증) 징수실적	전산 집계

(1) 주요 내용

□ 성실신고 지원을 통한 안정적 세입기반 확보

- (도움자료 확대) 빅데이터 고도화, 부처 협업 통한 자료연계, 과세인프라 통합분석 등을 통해 실효성 높은 안내자료 제공
 - 세무조사·법령개정 등 납세자가 관심이 많은 부동산 관련 내용에 대해 「밑줄 째」시리즈 등 세금 도움자료 제공
- (신고편의 개선) 홈택스 개편 및 AI상담 도입 등을 통해 납세자가 쉽고 편리하게 신고할 수 있도록 전자신고 편의 개선
 - 신고유형 자동선택, 세율선택창 간소화, 대화형 신고 등 홈택스 양도소득세 전자신고 프로세스 전면 재설계*
 - 재산가액 입력만으로 세액이 자동계산되는 증여세 원클릭 서비스를 도입하고, 상속재산 자동채움 확충
 - 대리운전기사·퀵서비스배달원 등에게 모두채움 서비스를 확대 제공하고 공제금액 검증을 통해 모두채움 정교화
- (외국인·외국계법인 신고지원) 외국인 다국어 신고안내와 전담창구 운영 및 외국계법인 맞춤형 안내를 통해 성실납세 지원

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
주요세목 자진신고 비율	91.3%	89.3%	89.8%	90.4%	최근 3년 평균 90.1% 대비 0.3%p 높은 목표치로 적극 설정	주요 세목(부가, 소득, 법인)의 자진신고 인원비율 평균	전산 집계

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- '25년 국내경제는 미국발 관세전쟁 등 무역정책 변화와 물가 상승 등의 부정적 요소로 수출·내수 경기가 모두 부진할 것으로 전망
- 대외 불확실성이 확대되고 국내 정세가 불안정하여 외국인·외국계기업의 국내 진출 및 투자심리가 위축될 것으로 예상
- 경기둔화로 인한 부동산시장 침체로 거래량 급감 및 주택 가격 하락 추세가 지속되어 세수 관리 여건이 어려운 실정

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 성실신고 지원 강화를 위해 신고도움자료를 새롭게 발굴·확대 하는 것이 납세자에게는 신고·납부에 대한 부담으로 작용
 - 신고도움자료가 성실신고 지원을 위한 서비스로 인식될 수 있도록 적극 홍보하고, 납세자에게 도움이 되는 맞춤형 자료 제공
 - 국제조세 제도 설명을 상세히 담은 외국계기업 납세안내 책자를 제작·배포하고 다국어 신고 안내 제공 및 전담창구 운영
- 모두채움 및 간편신고 확대, 전자신고 서비스 개선 등 지속적으로 쉽고 편리한 납세환경을 조성하고자 노력하였으나,
 - 여전히 많은 납세자가 세무서 방문신고하고 있어 홈(손)택스 기능 확대, 안내문 개선 등 이용자 중심의 신고편의 항목 발굴
- 급격한 시장 변화로 거래 과정에서 어려움을 겪은 납세자가 신고 과정에서 불편을 겪지 않을 수 있도록 세심한 지원 필요
 - 실질적으로 도움이 되는 다양한 세금정보를 적시에 제공하고 더욱 편리한 전자신고 환경 구축 등 최상의 신고편의 지원

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보(I -1-①)

□ 추진배경

- 자발적 성실신고 지원을 위해 납세자 맞춤형 신고도움자료와 신고 편의를 지속적으로 확대하여 소관 세수 안정적 확보

□ 주요내용 및 추진계획

- (안내유형 발굴) 빅데이터를 활용한 항목 발굴, 부처 협업을 통한 자료연계, 과세인프라 통합분석 등을 실시하여 실효성 높은 신고도움자료 최대한 제공

- (AI상담 도입) 부가세 확정신고 관련하여 국세상담센터¹⁾ 및 세무서 대표번호²⁾로 전화하면 AI가 상담해주고 관련 참고자료를 문자로 전송

1) 상담 대기 인원이 초과할 경우나 야간·휴일에는 AI상담으로 연결

2) 전자세금계산서·현금영수증 관련 상담은 국세상담센터 전문 상담사로 바로 연결

- (맞춤형 안내) '24.2기 부가세 확정 신고대상 여부 및 세금 납부용 가상계좌 문자(SMS)전송 서비스도 제공

- (홈택스 개편) 신고서 주요 항목을 일일이 조회하여 채우는 방식에서 과세인프라 금액을 신고서에 미리 채워*주는 방식으로 개선

* 전자세금계산서, 신용카드, 현금영수증 등 15종

Ⅰ 부가가치세 분야 주요 신고편의 개선사항 Ⅰ

- [화면 단순화] 법정 신고서식 형태의 신고화면을 매출매입·공제·기타 4개 분야로 단순화
- [맞춤형 메뉴] 홈택스에 로그인하면 신고메뉴 화면에서 신고유형(정가·조가)과 과세유형(일반·간이) 및 신고 대상기간 자동 반영
- [오류화면 이동] 신고서 작성 중 오류 발생 시, 해당 화면으로 바로 이동하여 즉시 수정 할 수 있도록 개선
- [납부면제 안내] 납부면제자(간이과세자)의 경우 신고서 제출 시 최종 납부할 세액이 없음('0'원)을 바로 알 수 있도록 개선
- [세금비서 개선] 신고서 작성 시 첨부서식 바로 작성 가능하도록 하는 등 작성 단계 축소 및 이전 단계 이동 등 사용 편의 개선

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	성실신고 지원 방안 공유를 위한 성실납세지원국장 회의	'25.1월	
	성실신고 분위기 조성을 위한 부가가치세 확정신고 보도자료 배포	'25.1월	
	부가가치세 「신고도움 서비스」 및 '미리채움' 서비스 개통	'25.1월	
	과세인프라 자료 자동채움방식 변경 등 홈택스 개편 및 부가분야 AI상담 도입	'25.1월	
	성실신고 지원 관련 의견수렴을 위한 지방청·세무서 실무자 피드백 회의	'25.3월	
2/4분기	성실신고 유도를 위한 부가가치세 예정신고 보도참고자료 배포	'25.4월	
	부가가치세 「신고도움 서비스」 및 '미리채움' 서비스 개통	'25.4월	
3/4분기	성실신고 분위기 조성을 위한 부가가치세 확정신고 보도자료 배포	'25.7월	
	부가가치세 「신고도움 서비스」 및 '미리채움' 서비스 개통	'25.7월	
	성실신고 지원 관련 의견수렴을 위한 지방청·세무서 실무자 피드백 회의	'25.9월	
4/4분기	성실신고 유도를 위한 부가가치세 예정신고 보도참고자료 배포	'25.10월	
	부가가치세 「신고도움 서비스」 및 '미리채움' 서비스 개통	'25.10월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 부가가치세 신고분야 정책 작성자 및 이해관계자(내부직원 등)의 현장 의견 및 개선 사항을 반영

구 분	내용	세부일정
신고 피드백 회의	· 본·지방청 실무자 개선의견 수렴('24.2기 확정)	'25.3월
신고 피드백 회의	· 본·지방청 실무자 회의 실시('25.1기 확정)	'25.9월

□ 기대효과

- 부가가치세 신고 결과 피드백 회의를 통해 세무서 및 지방청과 현장 소통의 시간을 갖고 향후 신고관리 개선의견 반영 및 공유

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
부가가치세 세수(국내분)	20.5 조원	21.2 조원	30.1 조원	26.3 조원	최근 3년 세수실적(23.9조) 대비 110%로 적극적 목표치 설정	세수 집계 실적	전산 집계
성실신고 지원 실적	250 만명	263 만명	276 만명	289 만명	최근 3년 평균 안내인원(263만 명) 대비 110%의 적극적 목표치 설정	성실신고 사전안내 실적	전산 집계

② 성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보(I-1-②)

□ 추진배경

- 성실신고 사전안내 등 신고도움자료 제공 확대 및 신고편의 제고를 통한 자발적 성실신고 환경을 조성하여 안정적인 신고 세수 확보

□ 주요내용 및 추진계획

- (안내규모 확대) 자발적 성실신고 분위기 조성을 고려하여 맞춤형 사전안내 대상을 전년 대비 4% 확대

* ('23년) 111만명(5%↑) → ('24년) 115만명(4%↑) → **(‘25년) 119만명(4%↑)**

- (모두채움 확대) 사업장 현황신고* 수입금액 자료를 활용하여 대리운전기사, 퀵서비스배달원까지 모두채움 서비스 확대 제공

* 용역제공자가 사업장 현황신고한 수입금액을 모두채움 수입금액으로 활용

- (모두채움 정교화) 지급명세서 상 인적공제 적정여부를 검증하여 과다공제는 반영제외하고 과소공제분 모두채움 계산에 반영

- (신고편의 개선) 홈택스 신고단계부터 인적공제 적정여부를 실시간으로 안내하여 부당공제를 방지하고, 간이지급명세서 불러오기 기능을 추가하는 등 다양한 신고편의 제고

| 홈택스 주요 신고편의 개선사항 |

인적공제 자기검증 강화	• 부양가족 중 사망자, 소득금액 초과자 등에 대한 경고 메시지 안내
간이지급명세서 불러오기	• 사업·기타소득 간이지급명세서 불러오기 제공
특고직 대상 사업장제공자 제출 과세자료 구축	• 사업장제공자등 과세자료 제출내역 조회 팝업창 제공
사용자 중심 신고화면 개편	• 홈택스 일반신고서 작성 화면을 직관적이고 단순하게 개편

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	면세사업자 사업장현황신고 안내	'25. 1월	
	종합소득세 성실신고 안내 아이디어 공모	'25. 1월	
	성실신고 사전안내 항목 발굴을 위한 지방청 과장 회의	'25. 2월	
	종합소득세 신고 관련 업무개선 사항 발굴을 위한 현장소통 실시	'25. 2월	
2/4분기	종합소득세 사전성실신고 안내항목 발굴 및 안내대상자 선정	'25. 4월	
	종합소득세 확정신고 중점추진사항 공유 및 토론을 위한 지방청 성실납세지원국장 회의	'25. 4월	
	종합소득세 확정신고 보도자료 발표	'25. 4월	
	종합소득세 신고도움자료 제공 및 성실신고 사전안내 실시	'25. 5월	
	쉽고 편리한 전자신고 서비스 제공	'25. 5월	
	종합소득세 확정신고 피드백 회의	'25. 6월	
3/4분기	종합소득세 신고내용 확인계획 수립	'25. 8월	
4/4분기	종합소득세 중간예납 추진계획 마련	'25. 10월	
	종합소득세 신고내용 확인 실시	'25.10.~11월	
	종합소득세 중간예납 보도참고자료 배포	'25. 11월	
	종합소득세 신고내용 우수직원에 대한 포상	'25. 12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (간담회 실시) 전문가단체*, 외식업협회 등 사업자단체와 신고 전 간담회를 실시하여 성실신고 유도 및 방문신고 축소 협조 요청

* 지역변호사협회, 의사협회, 한의사협회, 약사협회 등

구 분	내용	세부일정
간담회	세무대리인 및 사업자단체 등 간담회 실시	'25.4월
현장방문	종합소득세 신고창구 현장방문	'25.5월

□ 기대효과

- 납세자 맞춤형 사전안내 및 신고도움자료 제공과 편리한 신고·납세환경 구축을 통해 자발적 신고세수 극대화

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
종합소득세 세수 (공통)	26.0 조 원	23.7 조 원	22.1 조 원	22.5 조원	최근 국내 경기전망* 및 최근 3년간 종합소득세 세수추세(평균 감소율 7.8%)를 감안할 때, 올해 세입여건이 좋지 않을 것으로 전망되나, 전년대비 0.4조 증가한 22.5조(전년 대비 102%)를 '25년 목표치로 적극적 목표 설정	세수실적 집계	전산 집계
성실신고 지원 실적	106 만명	111 만명	115 만명	119 만명	성실신고 유도효과를 고려하여, '24년 실적의 104%인 119만명에게 맞춤형 사전안내를 제공하도록 적극적 목표 설정	맞춤형 사전안내 제공 실적	맞춤형 사전안내 제공실적 집계

* '25년 경제성장률 전망치 1.5%로 '24년 대비 0.5%p 감소(한국은행 경제전망보고서, '25.2월)

③ 성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보(I -1-③)

□ 추진배경

- 신고 도움자료 제공 확대, 다양한 신고편의 서비스 제공 등을 통한 자발적 성실신고 환경 조성으로 신고세수 극대화

□ 주요내용 및 추진계획

신고도움자료	제공 실적
•개별분석자료	(‘24) 64종, 36만개 법인 → (‘25) 67종, 39만개 법인
•신고오류검증 시스템	(‘24) 43종 → (‘25) 45종
•업종별·계정별 유의사항	(‘24) 136개, 38개 유형 → (‘25) 139개, 40개 유형
•자기검증용 검토서	(‘24) 23종 → (‘25) 25종

- (사전안내 강화) 맞춤형 신고도움자료 내용을 정교화¹⁾하고 취약분야²⁾에 대한 개별 분석자료를 제공하는 등 사전안내 강화

1) 신용카드 사용내역, 부동산 거래내역, 유가증권 양수내역 등

2) 레저용 선박 승선 명단(선박), 신용카드 사용 자료(헬스 회원권) 등을 분석

- (오류검증 강화) 신고오류가 잦은 항목에 대해서는 오류검증 시스템*을 확대하고, 납세자에게 체크리스트 형식의 검토서 제공

* 신고과정에서 납세자에게 잘못된 부분을 팝업으로 안내하는 검증로직

- (비대면 신고지원) 주요 공제·감면을 적용받기 위한 서식작성 방법 등에 대해 PPT·숏폼*을 제작하여 국세청 홈페이지, 유튜브에 게시

* 주요 세액공제·감면 신고방법에 대한 1~2분 가량의 짧은 영상

- 공공기관을 대상으로 세무전문성을 제고할 수 있도록 신고시 유의사항 및 주요 조사 적출사례에 대해 온라인 교육자료 제공

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'25년 법인세 성실신고 지원을 위한 신고관리방안 마련	'25.1월	
	전산자료 추출 및 분석, 오류검증서비스, 맞춤형 절세 도움말 개발	'24.12~'25.1월	
	성실신고 지원 및 세수증대 방안 마련을 위한 지방청 국·과장 회의	'25.1~2월	
	성실신고 지원을 위한 법인세 신고계획 수립, 보도자료 배포	'25.2월	
2/4분기	사전지원 효과 피드백 검토, 신고내용 확인 관련 지방청 회의	'25.5월	
	사전안내 불응자에 대한 신고내용 확인 대상자 선정 검토	'25.6월	
3/4분기	사전안내 불응자 등에 대한 신고내용 확인 실시	'25.6~10월	
	법인세 중간예납 신고관리, 보도자료 배포	'25.8월	
	법인세 신고내용 확인 대상자 확정 마무리	'25.9월	
4/4분기	법인세 신고내용 확인 결과 정리	'25.11월	
	'26년 성실신고 지원 방안 마련	'25.12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

- 정책·사업의 수혜자 : 성실하게 신고·납부하는 국민과 기업
- 이해관계자 : 세무대리인

□ 기대효과

- 납세자별 맞춤형 신고 도움자료와 다양한 신고편의 제공을 통해 자발적 성실신고 환경을 조성함으로써 법인세 신고세수 극대화

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
법인세 세수	103.6 조원	80.4 조원	62.5 조원	71.0 조원	'24년 목표치인 68조원에 경제성장률 (1.5%)과 가산액 2조원 추가 반영	NTIS 실적 집계	
성실신고 지원실적	28 만건	32 만건	36 만건	39 만건	'25년 신고대상 법인은 115.0만개로 전년(110.9만개) 대비 3.4% 증가한 비율을 감안하여 '24년보다 3만건 (+8.3%) 증가	NTIS 실적 집계	

④ 성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고 세수 확보(I -1-④)

□ 추진배경

- 자진신고 세수 확보를 위해 납세자가 쉽고 간편하게 신고할 수 있도록 홈택스 전자신고 프로세스를 전면 재설계하여 납세자의 신고 편의성을 더욱 강화하고
- 납세자가 궁금해하는 부동산 관련 유용한 세금 정보를 담은 「밀줄 짝」 시리즈 등 다양한 방식의 도움자료를 제공함으로써 성실신고 지원 및 안정적인 양도소득세 세입예산 확보

□ 주요내용 및 추진계획

- (전자신고 프로세스 재설계) 양도세 전자신고 프로세스를 제공자 위주에서 사용자 중심 서비스로 재설계*하여 신고 편의성 향상
 - (신고유형 자동선택) 양도일자 등 최소한의 정보만 입력하면 예정·확정 등 신고유형이 자동으로 선택*되도록 화면 재설계
 - * (기존) 납세자가 메뉴화면에서 직접 신고유형을 선택해야 신고서 작성가능
 - (대화형 신고) 납세자가 세법을 잘 모르더라도 간단한 질문과 답변으로 신고서를 작성할 수 있도록 신고서 작성화면 개편
 - * (예) 중개사 비용을 지급하였습니까? '예'라고 선택하면 필요경비 입력항목으로 이동
 - (세율 선택창 간소화) 물건 종류 및 소재지, 보유기간(양도·취득일) 정보 등을 바탕으로 적용 가능한 세율만 선택할 수 있도록 간소화
 - * (예) 보유기간 2년이상 토지 : (기존) 21개 세율표시 → (개선) 일반중과세율 등 3개 표시
- (「밀줄 짝」시리즈) 반복적으로 추정되는 양도세 세무조사 내용 등을 사례를 통해 알아보고 유의사항을 정리한 「밀줄 짝」시리즈 제작

- (「주택과 세금*」 지속 발간) 국민들의 호응이 높은 「주택과 세금」 책자의 주요 세법 개정 내용을 반영하여 '25년 개정판 발간

* 행정안전부와 협업하여 주택관련 세금을 한 권에 모두 담아 정리한 책자

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	25년 「주택과 세금」 발간	'25.3월	
	양도소득세 「밑줄 짝」 시리즈 제작 및 배포	'25.3,6,8,11월	
4/4분기	홈택스 양도소득세 전자신고 프로세스 재설계* * 신고유형 자동선택, 세율창 간소화, 대화형 신고 제공 등	'25.11월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (재산분야 직원 의견수렴) 일선 세무서를 방문하여 납세자를 직접 상대하는 재산분야 직원 대상으로 재산제세 업무애로사항이나 납세자의 자진신고 시 개선이 필요한 사항 등에 대한 의견 수집(5월)
- (전문가집단 등 의견수렴) 홈택스를 이용하는 납세자 및 세무대리인을 대상으로 홈택스 알림창 등을 이용, 개선한 서비스에 대한 평가 및 추가 개선 사항 등에 대한 의견 수집(9월)

구 분	내용	세부일정
현장방문	세무서 현장 방문을 통해 직원 의견 수집	'25.5.
설문조사	개선 서비스에 대한 평가 및 추가개선 사항 의견 수집	'25.9.

□ 기대효과

- 편리한 납세환경 조성을 통한 세입예산의 안정적 조달
- 전자신고 활성화를 통해 납세자의 협력비용을 감축하고 수동 신고서의 입력 등 자료 구축에 소요되는 행정비용 절감

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
양도소득세 세수	32.2 조원	17.6 조원	16.7 조원	16.7 조원	대내외 불확실성 및 부동산시장 침체로 인해 양도소득세 세입여건이 어려워짐에 따라 '24년 세수실적을 반영하여 달성가능한 세수 목표치 설정 전년 맞춤형 신고 안내 및 전자신고 도움자료 제공 실적의 109%	세수실적 전산집계	NTIS 실적
성실신고 지원 실적	34 종	40 종	46 종	50 종		신고편의서비스 및 도움자료 제공 실적	새롭게 제공한 신고 편의 서비스 및 도움 자료의 실적 집계

⑤ 성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보(I -1-⑤)

□ 추진배경

- 자산가치 상승으로 상속·증여세 납부대상자*가 증가함에 따라, 급증하는 납세서비스 수요에 적극 대응하여 성실신고 뒷받침
 - * ('10년) 10.1만 → ('15년) 10.8만 → ('20년) 19.4만 → ('23년) 22.8만
- 고액자산가의 변칙 탈세에는 엄정하게 대응하여 성실납세 분위기를 조성함으로써 안정적인 세입예산 확보

□ 주요내용 및 추진계획

- (전자신고 편의 확대) 재산가액 입력만으로 공제금액, 납부세액 등이 자동 계산되는 증여세 원클릭서비스를 도입하여 신고편의를 제고하고,
 - 상속세 신고시 피상속인 인적사항만으로 상속재산 목록 및 사전증여 내역이 자동 입력되도록 신고시스템 고도화
- (편법증여 검증강화) 고액자산가의 재산변동 내역을 검증하고, 언론 모니터링을 강화하여 신종 탈세유형 적극 발굴 및 과세활용
 - 빅데이터를 활용해 특수관계인간 편법증여 혐의를 포착할 수 있는 분석시스템을 구축하는 등 효율적인 검증체계 마련
- (감정평가 집행철저) 시가보다 낮은 가액으로 신고한 상속·증여 재산을 감정평가로 과세하여 불공정 평가관행을 개선하고 시가과세 확립
 - 감정평가 대상을 주거용부동산까지 확대하고, 납세자의 자발적 감정평가 유인을 위해 평가수수료 공제 확대 세법개정* 추진
 - * (현행) 과세표준 공제(한도 5백만원) → (개정안) 한도 상향(1천만원) or 세액공제(5백만원)

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	감정평가 수수료 세액공제 확대 세법개정 건의	'25.3월	
2/4분기	상속·증여 조사분야 실무교육 실시	'25.4월	
	증여세 탈루혐의자에 대한 신고내용 확인 실시	'25.4월	
4/4분기	증여세 원클릭 신고서비스 개통	'25.11월	
	상속재산 자동채움 서비스 개통	'25.11월	
	금융자료 사전분석 시스템 개통	'25.12월	
연중	상속·증여세 성실신고 안내	수시	
	고액자산가 자금출처 정기검증 실시	수시	
	부동산 감정평가사업 안정적 집행	매월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 외부전문가로부터 납세서비스 제고방안 등 개선의견을 수렴하고, 납세자 간담회 등을 통해 세무상 애로사항 등 현장의견을 적극 청취

구 분	내용	세부일정
간담회	중소·중견기업 연합회 간담회, 지역별 거점 산업단지 간담회	수시
회의	국세행정 개혁위원회 정례회의	연중
현장방문	일선 세무서 현장소통을 통한 의견수렴	수시

□ 기대효과

- 변화된 세정환경에 맞춰 신고 도움자료를 확대하고, 사용자 중심의 전자신고 체계를 구축함으로써 성실신고 뒷받침
- 고액자산가의 변칙적 탈세에는 엄정 대응하여 공정과세에 대한 국민적 기대에 부응하고 성실납세 분위기를 조성

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'24	'25
자발적 감정평가 신고비율 (I -1-일반재정②) ²⁾				
① 비주거용 부동산 감정평가제도 운영(1133-303) ³⁾	일반회계		45.2	95.9
	▪ 비주거용 부동산 감정평가(1133-303)		45.2	95.9

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
상속·증여세 세수	14.7 조 원	14.6 조 원	15.3 조 원	15.0 조 원	최근 3개년 세수실적 평균(14.8조 원)에 전년 대비 증감비율 평균액(101%)을 가산	세수 실적 집계	전산 집계
성실신고 지원 실적	142 천 건	159 천 건	163 천 건	165 천 건	최근 3개년 신고지원실적 평균(154천 건)에 전년 대비 증감비율 평균액(107%)을 가산	성실신고 사전안내 실적	전산 집계
자발적 감정평가 신고비율(공통)	18.8 %	20.6 %	22.1 %	22.8 %	최근 3개년 자발적 감정비율 평균(20.5%)에 전년 대비 증감비율 평균액(2.3%p)을 가산	비주거용 부동산 자진감정 비율	전산 집계

⑥ 국제조세분야 성실신고 지원으로 안정적 세입예산 확보(I-1-⑥)

□ 추진배경

- 외국인·외국계법인 맞춤형 신고안내 서비스의 지속적 개선을 통한 성실납세 세정환경 조성으로 안정적인 세입예산 확보

□ 주요내용 및 추진계획

① 국내 체류 외국인 납세자를 위한 다각적 신고지원

- (맞춤형 신고안내) 국내 소득발생 가능성이 높은* 외국인에 대한 다국어 신고안내문 발송 등 맞춤형 신고안내 실시
* 외국인 송금내역 등 다양한 대내·외 정보를 활용·분석을 통해 선별
- 모바일·우편을 통해 영문 안내문을 발송하고 안내 인원이 많은 중국 국적자에 대해서는 중국어 안내문을 제공
- (신고 도움자료) 외국인을 위한 종합소득세 및 연말정산 안내 책자(영어), 리플릿(영·중·베트남어) 등 신고도움 자료 제작·배포
- (외국인 전담창구) 우리말이 서툰 외국인을 위해 전국 모든 세무서에 외국인 민원 전담창구 설치 및 전담요원 지정
- (외국인 전용상담) 영어로 세법 관련 상담을 받을 수 있는 외국인 전용 상담전화(☎1588-0560) 운영

② 외국계법인에 대한 맞춤형 신고안내 확대

- (세원관리) 외국법인의 조세회피 수단으로 악용될 수 있는 연락사무소 현황 자료 수집으로 외국법인에 대한 세원관리 강화
- (사전안내 강화) 국제조세 관련 내·외부자료 분석을 통해 안내 항목을 신규 발굴하여 사전안내 건수 전년 대비 5% 확대 제공

- (신고안내 책자) 주요 국제조세 제도 및 예규, 외국법인 법인세 과세체계, 최신 개정 세법 등을 담은 외국계기업 신고안내서 발간
 - (방문·간담회 개최) 세무상 애로·건의사항을 청취하고 성실신고 독려하기 위해 외국계 상공회의소*를 방문 또는 간담회 개최
- * 주한유럽상공회의소(ECCK), 서울재팬클럽(SJC), 주한중국상공회의소(CCCK) 등

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	외국법인 연락사무소 현황명세서 제출 안내 계획 시달	'25.1월	
	외국인 민원 전담창구 및 전담요원 지정, 운영계획 시달	'25.2월	
	외국계법인 맞춤형 신고안내	'24.3월	
2/4분기	외국인 종합소득세 신고안내	'25.5월	
4/4분기	외국인 연말정산 안내 지원	'25.12월	
연중	외국인 전용 민원 창구 및 상담전화 운영	수시	
	외국계 상공회의소 방문·간담회 실시	수시	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 주요 외국계 상공회의소 방문·간담회를 개최하여 세무상 애로·건의 사항을 청취하고 국제조세 현안에 대한 현장 의견 수렴

구 분	내용	세부일정
방문·간담회	주요 외국계 상공회의소와의 방문·간담회 개최를 통해 세무상 애로·건의 사항을 청취하고 국제조세 현안에 대한 현장 의견을 수렴	연중

☐ 기대효과

- 우리나라 세제에 익숙하지 않은 외국인·외국계법인의 성실신고를 다각도로 지원하여 안정적인 세입예산 확보

☐ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
외국인 종합소득세 신고세수	5,878 억 원	8,659 억 원	7,098 억 원	7,356 억 원	국내 경기 침체 우려에도 불구하고 3년 평균치 실적 대비 102%로 적극적인 목표치를 설정	외국인 종합소득세 신고실적 집계	전산 집계
외국계법인 성실신고 지원실적	48 천 건	50 천 건	56 천 건	59 천 건	최근 3개년 실적 평균(51천건)에 직전 증가율(12%)을 가산하면 57천 건이나, 안내 항목 신규 발굴 등을 통해 외국계법인의 성실신고를 적극 지원할 수 있도록 전년 대비 105%의 도전적인 목표치 설정	신고도움자료 사전안내 실적	전산 집계

(1) 주요 내용

□ 빅데이터·AI 기술을 활용한 최상의 납세서비스 지원

- (빅데이터 분석 강화) 빅데이터·AI 기술 분석으로 납세자 개별특성에 맞고 정교화된 신고도움자료 및 모두채움 확대 제공

□ 디지털 혁신으로 사용자가 편한 납세서비스 제공

- (민원·징수 사용편의 제고) 홈택스 민원·징수 서비스의 메뉴 통합 및 화면 간소화 등 홈택스 고도화 및 징수ARS 고도화, 모바일 서비스 개편을 통한 납세자 편의 제고
- (연말정산 간소화서비스 전면 개편) 연말정산 과다공제를 수정하는 과정에서 발생하는 불편과 가산세 등의 불이익을 예방

□ AI 전화상담 서비스의 단계적 확대

- 126 AI 전화상담을 주요 세목으로 순차적으로 확대하고, 약 60% 전화통화량 감축 효과가 있는 세무서 AI 전화상담을 전국 확대

* 1월 부가가치세·연말정산, 2월 사업자등록, 3월 장려금, 5월 종합소득세(고도화)

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
부가가치세 전자신고 만족도(신규)	87.7 점	91.5 점	93.7 점	91.0 점	최근 3년 만족도 평균을 '25년 목표치로 설정	만족도 조사 (연간 만족도 점수 산술평균)	홈택스 설문조사

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- 모바일 시대로의 전환과 빅데이터, AI 등 첨단 IT기술 융합을 통한 초개인화 서비스 등장 등 디지털 대변혁 시대에 직면
- 급격한 빅데이터·AI 기술 발전으로 납세자 눈높이가 높아짐에 따라 실효성 높은 맞춤형 신고도움자료 제공 요구
- 각종 세금 신고기간마다 세무서에 전화상담 문의가 집중되거나 통화 연결이 잘되지 않는 등 납세자의 상담 불편 반복

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 챗GPT, 클라우드 등 최신 IT서비스에 익숙한 납세자의 국제 행정 서비스 혁신 요구 증대
 - 최신 IT기술 및 웹 트렌드를 적극 활용하여 납세서비스를 혁신함으로써 세정환경 변화와 납세자 기대에 선제적으로 대응
- 대용량 자료를 활용하는 과정에서 개인정보의 안전한 관리를 위해 객관적이고 신뢰성 있는 정보보호체계 구축방안 마련 필요
 - 국제표준에 부합하는 개인정보보호 체계를 갖추고, 국제표준화 기구(ISO)의 심사를 통해 납세자의 개인정보를 안전하게 관리
 - * 국제표준인증 획득('20.8월), 갱신심사('23.6월), 사후심사('24.8월, '25.6월 예정)
- 일선 직원이 단순 전화상담에서 벗어나 본연의 업무에 집중하도록 세무서 전화 AI상담 도입 및 국제상담센터 AI상담 세목 확대 필요
 - AI 전화상담 확대를 위한 시스템 개편 및 관리, 납세자 맞춤형 상담을 위한 본인인증 체계 구축 등으로 납세자 납세편의 제고
 - * 「세무서 전화 ↔ 국제상담센터(☎126) ↔ AI시스템(외부기관)」간 회선, 전화 ARS 시스템, 네트워크 등 시스템 개편

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 빅데이터·AI 기술을 활용한 최상의 납세서비스 지원(I-2-①)

□ 추진배경

- 빅데이터·AI 기술을 활용한 맞춤형 신고도움자료 및 미리·모두 채움 확대·정교화 제공으로 신고편의 제고 및 성실신고 적극 지원

□ 주요내용 및 추진계획

- (맞춤형 신고 안내) 대용량 자료를 빅데이터로 정밀분석하여 납세자 유형별 개별특성에 맞는 맞춤형 신고도움자료 지속 확대 제공

| 주요 신고도움자료 제공 |

도움자료	안내 내용
법인 보유자산 안내	법인 자산(회원권 등) 사적사용에 대한 유의사항 안내
연말정산 맞춤형 안내	연말정산 시 놓치기 쉬운 소득·세액 공제 항목을 분석하여 공제 이력이 없는 근로자에게 사전 안내
기타소득 성실신고 안내	계속적·반복적으로 소득이 발생한 납세자에게 사업소득 성실신고 안내
중소기업 공제감면 안내	세무역량이 부족한 중소기업이 공제·감면을 놓치지 않도록 사전 안내

- (모두채움 정교화) 인적공제에 대한 검증을 강화하고 연말정산간소화 자료 반영을 확대하여 보다 정확한 세액계산을 통한 신고편의 제고
- (기한후신고 자동분석) 소득세 기한후신고 자동분석을 통해 업무 처리시간을 단축함으로써 조기환급에 따른 납세자 만족도 제고
- (납세편의 과제발굴) 납세자의 자발적인 성실납세를 적극 지원하기 위해 Bigdata-Day 회의, 지방청 과제발굴 전담팀 등을 운영하며 실효성 높은 분석과제 지속 발굴·개발
 - 분석과제 발굴을 위해 일선 직원에 대한 교육 실시 및 의견수렴

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	부가가치세 신고도움자료 제공	'25.1월	
	지방청 과제발굴 전담팀 운영계획 수립	'25.2월	
	법인세 신고도움자료 제공	'25.3월	
2/4분기	Bigdata-Day 운영계획 수립	'25.4월	
	부가가치세 신고도움자료 제공	'25.4월	
	종합소득세 신고도움자료 제공	'25.5월	
	미리채움·모두채움서비스 제공	'25.5월	
	국제표준 보안인증 사후심사	'25.6월	
3/4분기	부가가치세 신고도움자료 제공	'25.7월	
4/4분기	부가가치세 신고도움자료 제공	'25.10월	
	연말정산 신고도움자료 제공	'25.10월~11월	
연 중	빅데이터 분석과제 발굴·개발·운영 Bigdata-Day 회의, 지방청 과제발굴 전담팀 운영 소득세 기한후신고 자동분석 실시	'25.1월~12월 '25.1월~12월 '25.4월~	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

○ 이해관계자 : 납세자, 일선 직원 등

구 분	내용	세부일정
회의	빅데이터 분석과제 관련 지방청 과제발굴 전담팀 회의(현장의견 수렴)	'25.2월
회의	빅데이터 분석과제 발굴 개발을 위한 분청 Bigdata-Day 회의	'25.4월~11월
교육 등	빅데이터 분석과제 관련 의견수렴 등을 위한 직원 교육 등 실시	'25.4월~11월

□ 기대효과

- (성실납세 지원) 빅데이터 분석을 통한 납세자 유형별 신고도움자료 확대 제공으로 자발적 성실납세 최대한 지원
- (만족도 제고) 납세자가 간단한 확인만으로 쉽고 간편하게 신고할 수 있는 비대면 납세서비스를 지속 확대하여 납세자 만족도 제고

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
맞춤형 신고도움자료 제공 등에 대한 사용자 만족도	82.4	83.5	85.1	85.3	최근 3개년 사용자 만족도 조사 평균이 83.6점임을 감안해서 평균대비 1.7점(+2%) 가산하여 목표치 설정	사용자만족도 설문 조사 결과 (리커트 5점 척도 방식에 각 응답별 가중치 적용)	사용자 설문조사 결과보고서
모두채움서비스 활용률	신규	69.5%	75.4%	76.0%	최근 3개년 모두채움서비스 신고 활용률이 평균 68.9%임을 감안해서 평균대비 7.1%(+10.3%) 가산하여 적극적 목표치 설정	당해연도 모두채움 서비스 신고 활용률 (활용지수/신고자수)	전산집계
소득세 기한후 신고 자동분석 비율	-	-	신규	70.0%	'24년에 소득세 기한후 신고가 전년 대비 53.1% 증가하였으며, 관련된 신고내역 전체를 수동분석 실시 → '25년에는 빅데이터를 활용 하여 자동분석을 실시하는 것으로 개선하고, 최초 자동 분석하는 것을 감안해서 자동 분석 비율을 적극적인 목표 치인 70%로 설정	기한후 신고 자동분석 비율(자동분석 건수 /기한후 신고 접수 건수)	전산집계

② 납세자 중심의 맞춤형지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원(I-2-②)

□ 추진배경

- 홈택스 접근성 제고, 모두·미리채움 신고 확대 등 쉽고 편리한 사용자 중심의 홈택스 서비스 제공으로 성실납세 지원
- 업무 효율화를 통해 세무행정 정보를 신속·정확하게 제공하여 납세자의 궁금증과 불편을 해소함으로써 국세행정 신뢰도 제고

□ 주요내용 및 추진계획

- 최신 IT기술을 활용한 홈택스 서비스 접근성 제고
 - (모바일신분증 도입) 민간에서 급속도로 확산하고 있는 모바일 신분증 4종*을 홈택스 로그인 및 인증에 활용할 수 있도록 도입
 - * 모바일신분증 : 운전면허증, 국가보훈등록증, 주민등록증, 재외국민증
 - (서비스 개방 확대) 「범정부 서비스 통합창구*」에서 직접(10종) 또는 기관연계(116종)를 통해 홈택스 서비스를 이용할 수 있도록 연계
 - * 국정과제-11. 모든 데이터가 연결되는 세계 최고의 디지털플랫폼정부 구현
 - (메뉴 간소화) 납세자가 원하는 서비스를 빠르게 찾아갈 수 있도록 검색 기능을 고도화하고 유사 서비스를 통합하여 메뉴 간소화
- 사용자 중심의 납세서비스 제공을 위한 전자세정 고도화
 - (모바일 신고 개편) 신고서식 기반의 복잡한 화면을 카드형으로 단순화하고 미리채움, 네비게이션* 제공 등 부가세 모바일 신고 개편
 - * 신고 진행단계를 한눈에 파악할 수 있도록 네비게이션으로 표시
 - (재산제세 전자신고 재설계) 서식 기반의 복잡한 화면에서 탈피하고 납세자 맞춤 신고화면 제공, 모두·미리·채움 확대 등 전면 개편

- (사업자단위과세 신청) 세무서 방문 신청만 가능한 사업자단위과세 신청 업무를 홈택스에서 처리할 수 있도록 신규 제공

○ 일하는 방식 혁신으로 세정지원 체계 강화

- (개별결의 자동화) 매출·매입, 가산세 등 '결정도움자료' 확인·적용만으로 결의서가 자동 작성되는 부가세 무신고자 결정 서비스 제공

* '23.2기 확정 기준 부가세 무신고자 99만명 중 매출이 있는 12만명 개별결의

- (사업장주소 일괄 정정) 재개발 등으로 변경된 대량의 사업장상세주소를 엑셀파일 업로드 방식으로 일괄 정정하는 기능 제공

- (종부세 분납승인 안내) 분납승인 모바일 안내 신청 여부 항목을 신설하여 분납승인 확정 시 모바일로 안내*하는 서비스 도입

* 종합부동산세 분납신청서의 '분납승인 모바일 안내'를 선택한 납세자 대상

- (사업자등록증 일괄 발송) 우편물센터를 통해 과세유형전환에 따른 재발급 사업자등록증을 일괄 발송할 수 있도록 개선

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	홈택스 로그인 인증수단에 모바일신분증 도입	'25.3월	
	부가가치세 무신고 결정 시스템 개발	'25.3월	
2/4분기	범정부 서비스 통합창구를 통한 홈택스 서비스 연계 제공	'25.4월	
3/4분기	과세유형전환자 재발급 사업자등록증 일괄 발송 서비스 도입	'25.7월	
	종합부동산세 합산배제 신고 개편	'25.9월	
4/4분기	사업장 상세주소 일괄정정 기능 개발	'25.10월	
	홈택스 통합 검색 고도화	'25.11월	
	유사 서비스 통합을 통한 홈택스 메뉴 간소화	'25.11월	
	부가가치세 모바일 전자신고 고도화	'25.11월	
	양도소득세 전자신고 화면 전면 개편	'25.11월	
	상속·증여세 전자신고 개편	'25.11월	
	증권거래세 전자신고 개편	'25.11월	
	사업자단위과세 신청 서비스 신규 개발	'25.12월	
	종합부동산세 분납신청 승인 결과 모바일 자동 안내 서비스 제공	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 전 국민
- 홈택스 자문단을 통한 간담회 개최, 서비스 사용성 점검 및 사전 테스트 등 다양한 방법으로 현장감 있는 개선의견 적극 청취

구 분	내용	세부일정
간담회	홈택스 자문단 간담회 개최	3월, 6월, 9월
사전 테스트	중요 홈택스 서비스 개시 전 자문단을 통한 테스트 및 개선의견 수집	수시
개선의견 상시 수집	국세청 생각나래 '홈택스 자문단 전용 게시판'을 통한 개선의견 수집	상시

□ 기대효과

- 최신 IT기술을 활용한 고품질 전자세정 서비스 제공과 일하는 방식 혁신을 통한 성실납세 지원으로 안정적 세수 기반 마련
- 업무 효율화를 통한 일선 업무량 감축과 더불어, 신속한 납세 서비스 제공으로 국세행정에 대한 납세자 만족도 및 신뢰도 향상

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
홈택스 사용자 만족도(공통)	80.8	80.9	81.1	81.4 점	최근 3년 만족도 평균 80.9점 대비 0.5점을 상향하여 '25년 목표치를 81.4점으로 설정	만족도 조사 (리커트 5점 척도)	홈택스 설문조사
주요세목 전자신고 비율(신규)	62.8 %	65.2 %	71.3 %	71.5 %	최근 3년 주요세목 전자신고 비율 평균 66.4% 보다 높으며, 직전년도 실적치 71.3%를 초과하는 71.5%로 설정	주요세목(부가세, 양도세, 종부세, 상속세, 증여세) 전자신고 비율의 평균	전산 집계

③ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현(I-2-③)

□ 추진배경

- 세금 신고를 어려워하고 세무대리 비용이 부담스러운 납세자들을 위해 홈택스에서 더 편리하고 정확한 종합소득세 환급 서비스 제공
 - 홈택스에 소득자료 부인신청에 대한 취하 기능이 없어 취하 신청을 위해 세무서에 방문하여 취하서를 제출해야 하는 민원인의 불편 해소
 - 사용자가 직관적으로 이용할 수 있도록 홈택스 화면을 개편하여 원천징수의무자, 법인사업자, 기부단체 등 이용 편의성 강화
 - OECD 주도로 약 140여 개국이 합의한 글로벌최저한세 과세체계 도입*에 따라 국내 소재 다국적기업(구성기업 포함)의 전자신고 제공
- * 「국제조세조정에 관한 법률」 제5장 글로벌최저한세 신설('22.12월)

□ 주요내용 및 추진계획

① 쉽고 정확한 종합소득세 신고 서비스 제공

- (원클릭 환급서비스) 국세청 보유자료로 사업·근로·기타·연금 소득 등 다양한 소득 유형과 부양가족의 소득금액을 파악하여 공제 적정성, 환급금액 정확성을 높인 종소세 모두채움 자료 제공
 - 홈택스 첫 화면에 「원클릭 환급 바로가기」를 배치하고, 납세자는 모두채움 자료의 소득금액, 환급세액을 확인하고 원클릭 환급신고
- * 300만원이하 기타소득자는 유리한 계산방식 적용, 소액소득자까지 모두채움 확대
- (대화형 신고 확대) 납세자가 모두채움 신고서를 수정하는 경우 맞춤형 질문의 답변에 따라 소득금액, 공제금액 등 자동 계산
 - 서식 기반 화면을 사용자 의식 흐름에 맞춘 화면으로 개편하고, 소득종류, 공제유형 등은 쉬운 용어의 대화형 신고 확대

- (부당공제 자기검증서비스) 종합소득세 신고 단계부터 공제 적정 여부를 납세자에게 실시간 안내하여 부당공제 사전 방지
 - 납세자가 입력한 부양가족 중 인적공제 요건을 충족하지 않은 소득금액 초과자, 사망자가 있는 경우 경고 메시지 팝업 안내

② 연말정산·장려금 신청 등 개인 납세자 서비스 개선

- (공제신고서 작성 화면 재설계) 복잡한 서식기반의 연말정산 공제 신고서 화면을 납세자가 이해하기 쉽게 사용자 친화적으로 재구성
 - 공제항목별 상세내역은 팝업화면으로 이동하여 입력하고 있으나, 화면 이동없이 한 화면에서 처리 가능하도록 개편
- 장려세제 분야 홈택스 이용 편의 제고를 위한 고도화 추진
 - (메뉴 체계 간소화) 정기·반기신청으로 별도로 나뉘어 있는 유사한 기능의 서비스 통·폐합 ⇒ 복잡한 메뉴 체계 간소화
 - * 신청시기에 따라 전산에서 자동으로 구분하여 신청하도록 화면통합
 - (통합정보 제공) 공급자 관점이 아닌 사용자 관점의 직관적인 통합화면에서 안내·신청·심사 정보를 한눈에 보기 쉽게 제공
 - * 화면을 카드형 화면으로 배치하고 신청인과 대화하듯 알기 쉬운 일상용어로 구성
- 장려금 자동신청 사전동의 편의 개선을 위한 홈(손)택스 개선
 - (사전동의 편의개선) 자동신청 대상확대(60세이상→전연령)에 따른 사전동의 편의 제고를 위해 동의철회·변경 홈(손)택스 화면 개발
- (부인신청 취하 서비스 제공 및 처리절차 개선) 근로자가 홈택스에서 제출한 근로부인신청을 간편하게 취하할 수 있도록 「취하신청 서비스」를 제공하고
 - 담당자가 홈택스에서 접수된 근로부인신청 취하서를 신속하게 처리하도록 취하처리 절차를 개선하여 민원처리 시간 단축

- (소득자료 외부기관 제공 확대) 고용·산재보험 미가입 근로자 가입 안내 및 건강보험료 산정 업무에 활용하도록 외부기관 제공 확대

③ 기업·단체 등을 위한 신고·제출 서비스 개편

- (법인, 기부단체 서비스 개편) 한 화면에서 법인이 간편·통합 신고하고, 기부단체가 전자기부금영수증 서비스를 한 화면에서 이용하도록 개편
 - * 표준재무상태표 간편 입력을 통한 신고 공익법인 통합신고 전자기부영수증 발급 통합 관리
- (글로벌최저한세* 개통) 다국적기업의 조세회피 방지를 위한 글로벌최저한세 정보신고서 및 추가세액신고서 제출서비스 개통
 - * 연결매출액 7.5억 유로(약 1조원) 이상 다국적기업의 소득이 15% 미만으로 과세되는 경우 최종모회사 소재국 등에서 15%와의 차이를 신고납부하는 제도
- (홈택스 제출자료 확대) 「주식매수선택권등 거래명세서」, 「급유선 연료 탱크 봉인 및 정량 급유확인서」 등 홈택스를 통해 제출가능한 자료 확대
- (근로소득 등 지급명세서 제출화면 개편) 지급명세서¹⁾별, 제출구분²⁾별로 각각 구성되어 있던 메뉴와 화면을 하나로 통합하여 이용자 편의 제고
 - 1) 근로소득, 사업소득, 퇴직소득 등 13종 2) 정기, 수정, 기한후신고
- (연말정산 일괄제공 명단관리 개선) 회사에서 등록한 근로자 명단을 잘못 등록한 경우, 전체 삭제* 기능을 추가하여 이용편의 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	종합소득세 원클릭 환급신고 서비스 제공	'25.3월	
	소득자료 외부기관 자료 제공 확대	'25.3월	
2/4분기	종합소득세 확정신고 부당공제 자기검증서비스 제공	'25.5월	
	장려금 자동신청 사전동의 편의 개선을 위한 홈(손)택스 개선	'25.5월	
3/4분기	소득자료 부인신청 취하 서비스 제공 및 처리절차 개선	'25.5월	
	주식매수선택권등 거래명세서 홈택스 제출	'25.9월	
	장려세제 홈택스 이용 편의 제고를 위한 통합정보 화면 제공	'25.9월	
	전자기부금영수증 통합 화면 제공	'25.9월	

4/4분기	종합소득세 대화형 신고 서비스 확대 제공	'25.11월	
	연말정산 공제신고서 재설계 화면 서비스 제공	'25.12월	
	영업실적 없는 법인의 법인세 간편신고, 공익법인 통합신고	'25.11월	
	글로벌취저한세 신고서비스 개통	'25.12월	'26.6월 개통
	급유 연료탱크 봉인 및 정량 급유확인서 홈택스 제출	'25.12월	
	지급명세서 제출 화면 통합 서비스 제공	'25.11월	
	일괄제공 근로자 명단 전체 삭제 기능 제공	'25.11월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 개인, 회사·기업, 기부단체
- 이해관계 집단 : 세무법인·세무대리인, 프로그램 개발자, 운영·유지보수 사업단, 전자기부금영수증 이용자, 기업·공공기관

구 분	내용	세부일정
회의	과제 진행사항 관련 유지보수 사업단 및 업무관련자와 의견 검토·협의	매주
간담회	건강보험관리공단과 소득자료 연계 개발을 실무자 회의 진행	'25.2월
회의	빅데이터·소득세과와 원클릭 환급서비스 업무요건 협의	'25.1~3월
현장 교육	공익법인 통합신고 서비스 개통 관련 지역별 교육 수행 및 의견 수렴	'25.4월
회의	소득세과와 대화형 신고 확대를 위한 개선 방향 회의	'25.9~10월

□ 기대효과

- 복잡한 화면과 절차를 개선하여 직관적이고 이용하기 쉽고 최신 서비스에 익숙한 납세자 관점으로 홈택스 서비스 개편
- 세무서 방문 없이 쉽고 간편하게 홈택스를 이용할 수 있도록 전자신고·자료제출 서비스를 지속 확대하여 납세자 만족도 제고
- 수수료 부담 없고 정확한 원클릭 환급서비스, 부당공제 자기 검증서비스 제공으로 납세자 신고 편의 향상

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
원클릭 환급서비스 이용 노력도 (신규)	-	-	-	50%	지난 3년간 종합소득세 모두채움 안내대상자 중 간편신고 서비스를 이용하여 신고한 비율이 평균 22.8%임을 감안해 평균 신고비율 대비 2배이상 높게 27.2%p를 가산 하여 적극적 목표 설정 *목표치(%) = '25년도 원클릭 환급 신고한 인원 수 / '25년도 원클릭 환급신고 대상 인원 수 × 100%	원클릭 환급 서비스를 이용 하여 종합소득세 기한후 환급 신고서를 제출한 인원 수	홈택스 제공
납세자 편의 제고를 위한 홈택스 개선 노력도 (신규)	-	-	-	3종	홈택스 주요 서비스 4종 중 3종 이상을 사용자가 쉽게 이용할 수 있도록 '25년에 개발 완료로 목표 설정 1. 근로·자녀장려금 신청 편의 개선 2. 편리한 연말정산 개선 3. 법인세 간편신고 4. 공익법인 5대 통합신고 서비스	납세자 편의 제고 위해 홈택스 주요 서비스 4종 중 개발 완료한 건수	홈택스 제공
법인세 전자신고 만족도 (신규)	82.1	82.5	83.6	82.7점	최근 5개년 법인세 전자신고 중 최고, 최저를 제외한 평균 만족도 (82.53점)와 평균 상승률(0.17점)을 더한 (82.7점)을 목표로 설정 * 목표치(점) = 평균 만족도 조사 (82.53점) + 평균 상승률(0.17점) ※ '20년 82.3점, '21년 82.8점, '22년 82.1점, '23년 82.5점, '24년 83.6점	법인세 전자신고 이용자의 만족도 조사(리커트 5점 척도 방식에 각 응답별 가중치 적용)	홈택스 제공

④ 디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무효율성 제고(I-2-④)

□ 추진배경

- 홈택스 민원·징수·납보 분야 메뉴·화면을 통합하여 단순화하고 민원증명 전용 검색서비스를 제공하여 납세자가 쉽게 한번으로 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 납세 편의 제공
- 디지털 서비스 취약 계층인 고령자 등을 위한 「국세 고지·환급 ARS 서비스」를 고도화하여 ARS로 환급금 지급요청 등 이용 편의 제공
- 효율적인 업무 수행을 위해 지난해부터 진행중인 엔티스 시스템 개선을 지속적으로 추진하고 징수·납보분야 수동업무 전산화, 신고·결의공통 업무 고도화를 통한 신속한 업무처리 체계 강화
- 납세자에게 최상의 납세서비스 제공을 위한 스크래핑 제어 및 엔티스 고도화 ISP 사업을 추진하고 장애예방 활동, 서버 교체 등을 통한 시스템 장애 Zero화로 안정적 운영기반 확충

□ 주요내용 및 추진계획

① 홈택스 고도화를 통한 납세 편의 제공

- (민원 업무 재설계) 민원종류별 나열식 메뉴화면을 3개 메뉴로 단순화하고 정부24처럼 검색창 기반 민원서비스 체재로 개편
 - 로그인시 최근 1개월 민원신청 목록과 나의 민원신청 진행상황 제공
 - 접수부터 처리내용까지 한 화면에서 조회할 수 있도록 결과화면 통합
- (징수 업무 재설계) 흩어져 있는 납부·고지·환급 메뉴 화면을 통합하여 직관적이고 간편한 입력 및 조회 방식으로 개편

- [납부] 분산되어 있는 납부 화면 통합, 납부지연가산세 자동 계산 제공
- [환급] 하나의 화면에서 미수령 환급금 조회, 수령 및 계좌신청 제공
- [고지·체납] 고지·체납내역을 카드형식으로 조회, 바로 납부 가능
- (납보·불복 업무 개선) 홈택스 화면접근이 용이하도록 고충민원 및 권리보호요청¹⁾, 자료공통 전산매체 제출²⁾, 이의신청 등 불복³⁾ 화면 개선
 - 1) (납보민원) 고충민원·권리보호요청을 하나로 재분류하고 유사 기능 메뉴 통폐합, '나의 신청내역' 화면과 권리보호요청 사전열람 후 추가의견제출 화면 신규개발
 - 2) (자료공통) 전산매체 제출화면 UI/UX 표준적용, 형식·내용검증 진행상태 표시 및 진행단계 간편화, 타 정보화팀 과제의 영향도에 따라 자료공통의 공통기능 변경
 - 3) (불복청구) 재결청 선택기능 추가, 국선대리인 검색 등 영세납세자를 위한 이의신청 화면 개선 및 불복업무 접근성 개선을 위해 「불복청구 취하 신청」 메뉴 및 화면 신설
- (납부편의 향상) 홈택스 편의사항을 지속적으로 발굴하여 개선 추진
 - 납세자가 홈택스 로그인 후 추가인증 없이 금융결제원에서 국세 납부(13.3%, '24년 4,252만건 중 569만건)할 수 있도록 개선
 - 국회 등에서 개선 요청한 기한후신고분에 대한 홈택스 경정 청구*가 가능하도록 소관국실과 협의하여 단계적으로 추진
 - * 기한후신고는 납세의무 확정력이 없어 세무공무원 결의 이후에 경정청구 가능
 - 세금포인트 사용처 및 모바일쿠폰 발급 확대* 등 세금포인트 활성화
 - * 상호원, 훈데르트 바서파크, 아름다운섬나라 여객선, 제주일출랜드, 라온 더마파크 등

② 디지털 취약 계층을 위한 맞춤형 서비스 제공

- (국세 고지·환급 ARS 개선) 고령자·청각장애인 등 디지털 서비스 이용에 불편을 겪는 취약 계층이 보다 쉽게 이용할 수 있도록 개선
 - 「보이는 ARS」 이용률 제고를 위해 ARS 접속 URL 문자 발송*
 - * 국세청 로고, 인증마크(🔵) 등 안심마크를 적용하여 스미싱 오해 방지
 - 국세환급금 조회 후 바로 지급 요청할 수 있도록 기능 추가
 - * 국세고지 ARS 간편조회('23.7.), 국세환급금 ARS 간편조회('24.11.), ARS 지급요청('25.11.)

- (모바일 소통채널 강화) 공시송달, 신고·체납 안내 등 납세자가 가산세 부과 등의 불이익을 받지 않도록 **모바일 알림서비스 강화**
 - [공시송달 알림 개발] 공시송달 사실을 인지하지 못해 발생할 수 있는 가산세 등 납세자 불이익을 예방하기 위해 **모바일 안내*** 개발
 - * 세무서에서 공시송달 명세서 출력시 공시송달 사실 안내문(카카오톡)도 함께 발송
 - [개별 모바일 알림 개발] 직원이 직접 납세자에게 신고·체납 안내 등을 할 수 있는 **모바일(카카오톡) 안내 메시지*** 개발
 - * 납세자 전화번호를 몰라도 주민등록번호(CI)로 모바일 안내문 발송 가능
 - [문자메시지 보안 강화] 납세자가 공공기관 사칭 스미싱 걱정 없도록 세무서에서 발송하는 **문자메시지(SMS, LMS)에 안심마크*** 적용
 - * 국세청 로고, 인증마크 (🔵), 안심문구 ('확인된 발신번호')
- (일시환급계좌 도입) 환급계좌개설 신고를 하지 않아도 납세자가 바로 환급지급 요청할 수 있는 **일시환급계좌 신청 서비스 개발**
- (등기우편 배송조회* 확대) 납부고지서, 독촉장에 적용하여 납세자와 직원 모두 만족도가 높아 **모든 등기우편물로 확대****
 - * 택배처럼 국세 등기우편물의 배송 상황을 납세자(홈택스)와 직원(엔티스)이 조회
 - ** [현재] 고지서, 독촉장 → [확대] 과세예고통지서 등 모든 등기우편물

③ 사용자 중심의 개선으로 업무효율성 제고 및 지원체계 강화

- (엔티스 시스템 개선) 일선 업무 효율화를 위해 소관국실이 참여하는 실무협의체*를 운영하면서 **'25년 개선과제 251건** 조속하게 추진
 - * 정보화관리관을 단장(정보화운영과장 간사)으로 전담분과 33개(中 중점분과 22개) 운영

[단위: 건, '25.1월 기준]

합계	검토중	'25년 반영	'24년 반영	기반영	장기검토	반영불가
1,245	185	251	175	131	188	315

- (엔티스 자문단 활동) 사용자 중심 서비스 구현을 위해 일선 직원들의 불편 및 요구사항을 상시 수집하는 채널로 「엔티스 자문단」 2기 출범
 - 자문단은 일선 직원의 개선 아이디어 수집 → 주요 회의 의견 제시 → 본청 합동검토(소관국실, 전산실)하여 우수 의견은 전산 반영
 - * 부가소득 법안·재산·조사·장수·공통 업무 분야별 다양한 연령대의 9~6급 일선직원들로 구성
- (사유규명 자동화 확대) 신고·납부 불부합 사유규명 자동처리를 부가가치세 분야를 시작으로 단계적으로 확대하여 업무량 감축*
 - '25년에 기한후 정상납부·기한연장 납기도래분 사유규명 자동처리 개발
 - * 신고납부 불부합 900만건('23년 기준) 중 약 300만건 이상 감축 목표
- (경정청구 일괄접수) 삼점삼 등으로 급증한 경정청구* 처리를 위해 동일 납세자가 동일 사유로 제출한 다수 경정청구 일괄접수 화면 신설
 - * (소득세 경정청구) 37.3만건('22년) → 58.7만건('23년) → 112만건('24년)
- (엔티스 공통기능 개선) 직원이 자주 사용하는 나의할일, 엔티스 결재 등 공통기능을 개선하여 일선 업무 효율성 제고
 - [나의할일] 일선 직원이 나의할일 우선순위를 직접 설정할 수 있도록 「나의할일 처리건 별 중요도 설정」 기능 개발
 - [엔티스 결재] 인사이동 등 담당자 변경시 이전 담당자가 결재완료한 건을 현 담당자가 결재취소요청 가능하도록 개선
- (체납징수 도움자료* 확대) 현금실적 제고를 위한 급여자 강제징수에 도움 되도록 간이근로소득지급명세서를 체납자관리카드에 추가 구축 활용
 - * ('23) 30종 → ('24) 33종 → ('25) 34종
- (이해관계자 채권 압류 전산화) 한국자산관리공사와 수동으로 진행하는 이해관계자 채권 압류 업무*를 전산연계를 통해 처리할 수 있도록 개선
 - * 공매물건 매각으로 배분금을 받은 이해관계자가 체납자인 경우 배분금 압류 등

④ 홈택스·엔티스 장애 Zero화를 위한 활동 강화

- (스크래핑 제어) 삼점삼 등 세무플랫폼 업체의 과도한 스크래핑을 제어하여 납세자들이 안정적으로 홈택스를 이용할 수 있도록 개선
 - 스크래핑 증가로 홈택스 과부하가 발생할 경우 스크래핑 접속을 제한*, 종합소득세 간담회(3월) 시 과도한 스크래핑 차단 정책에 대한 설명 진행
- * 홈택스 고도화 2단계 사업에서 「스크래핑 차단 솔루션」 도입(설치 완료)
- (엔티스 고도화 ISP 추진) 모든 사용자가 안정적으로 홈택스 서비스를 이용할 수 있도록 법·제도·기술 등 종합적 대응 전략 수립
 - 안정적인 홈택스 서비스 제공을 위한 국세 OpenAPI 설계, 이용 수수료 부과·징수시스템 개발 및 관련 업무처리시스템 설계 추진
 - 엔티스 세정업무 기반(Infra) 고도화 방안 마련하고 AI상담 등 업무 지능화를 위한 「국세 AI플랫폼」 시스템 설계 등 추진
- (안정적 운영기반 제공) 장애 예방 활동, 노후서버 교체·성능 테스트 등을 통한 신고기간 안정성을 확보하여 무중단 서비스 제공
 - 24시간 실시간 관제, 비상 상황에 대비한 재해복구 훈련 및 직원 대상 장애 예방 교육(연간 2회) 등 지속적인 예방 활동 추진
 - 노후서버 교체·시스템 패치 등 운영 환경을 개선하고 성능 테스트·자원 재배분로 신고집중기간 시스템을 안정적으로 운영
- (데이터 품질 향상) 국세자료의 고품질 데이터 확보를 위하여 데이터관리 지표 신설, 목표 미달 시 제재 등 SLA* 개정하여 관리
- * 서비스수준협약서(Service Level Agreement) : 엔티스 유지관리 사업자와 국세청이 제공될 서비스에 대한 책임과 의무사항을 기술한 협약서

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	스크래핑 차단 솔루션 도입 및 설치	'25.2월	
	홈택스 국선대리인 검색화면 개발	'25.2월	
	홈택스 이의신청 재결청 선택기능 개발	'25.3월	
	모바일 알림서비스 실시간 발송 서비스	'25.3월	
	나의할일 중요도 설정기능 개발	'25.3월	
	사용자 중심 서비스 구현을 위한 엔티스 자문단 2기 출범	'25.3월	
	데이터 품질 향상을 위한 SLA 개정	'25.3월	
	엔티스 고도화 ISP 사업 발주 및 추진	'25.3월	
2/4분기	상반기 장애 예방 교육 실시	'25.4월	
	문자메시지 보안 강화	'25.4월	
	등기우편 배송 상세정보 확대 적용	'25.5월	
	홈택스 중복인증 개선	'25.5월	
	부가가치세 신고납부 불부합 사유규명 자동처리 확대	'25.5월	
	홈택스 경정청구 개선을 위한 공통프로그램 개발	'25.6월	
	상반기 재해복구 모의훈련 실시	'25.6월	
3/4분기	엔티스 결제기능 개선	'25.7월	
	일시환급계좌 신청 서비스	'25.7월	
	경정청구 일괄접수 신규 개발	'25.7월	
	홈택스 전산매체 제출 및 고충민원·권리보호요청 고도화	'25.8월	
	이해관계자 채권 압류 전산화	'25.9월	
	홈택스 징수분야 메뉴 통합 개편	'25.9월	
	체납징수 도움자료 확대 구축	'25.9월	
4/4분기	공시송달 알림서비스 개발	'25.10월	
	국세 고지·환급 ARS 간편조회 서비스 개선	'25.11월	
	국세환급금 ARS 지급요청	'25.11월	
	홈택스 민원분야 고도화	'25.11월	
	하반기 재해복구 모의훈련 실시	'25.11월	
	하반기 장애 예방 교육 실시	'25.12월	
	홈(손)택스 불복청구 취하 신청서 개발	'25.12월	
	세금포인트 제도 활성화	'25.12월	
상시	실무협의체를 통해 엔티스 시스템 개선을 지속적으로 추진	연중	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 납세자, 기업 및 세무서 직원
- 이해관계자 : 세금신고 업무 등을 대리하는 회계·세무대리인

□ 기대효과

- 홈택스 징수·민원·납보분야 등 고품질 납세 서비스를 제공하고 홈택스·손택스 사용이 어려운 납세자에게 다양한 ARS 서비스를 확대를 통해 세무서 방문 축소로 납세협력 비용절감 및 이용 편의성 제고

- 수동업무 전산화 등 효율적인 업무처리 지원으로 일선 직원들이 본연의 세무 업무에 집중할 수 있는 근무환경 조성 지원
- 스크래핑 제어, 엔티스 장애예방 활동과 대응 역량 강화를 통해 장애 Zero를 달성함으로써 납세자에게 편리한 홈택스 등 국세 행정서비스를 24시간 365일 제공하고 엔티스 고도화 ISP를 추진하여 최상의 납세서비스를 제공을 위한 기반을 마련

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24				
홈택스 징수·민원분야 만족도 조사 (신규)	신규			81.0 점	○'25년 목표치는 홈택스(대민포털) 사용자 만족도 결과에 최근 3년 가중치를 설정 <목표치 산출근거> ① 3년치 홈택스(대민포털) 사용자 만족도 점수['22년 80.8점, '23년 80.9점, '24년 81.1점] ② 가중치 부여 '24년: 50% (고 도화1단계), '23년: 30%, '22년: 20% =>③ 가중평균 81.0 = (80.8 * 20% + 80.9 * 30% + 81.1 * 50%)	만족도 조사 총합 / 설문참여자 수	설문조사 결과보고서
모바일 안내문 발송 건수	30,2 천건	35,8 천건	42,4 천건	49,409 천건	일반우편으로 발송하는 안내문이 대부분 모바일 안내문으로 전환되어 모바일 발송량 증가를 정확하게 예측 하기가 쉽지 않음 '24년 모바일 안내문 발송 건수의 전년 대비 증가 건수(6,631천건) 보다 5% 상향(6,962천건)하여 목표치로 산정	모바일 안내문 발송 건수	전산 집계
업무 개선 만족도 조사	84.5 점	84.6 점	85.1 점	85.1 점	엔티스 업무개선 사항 중 주요 개선사항에 대해 직원 만족도 조사 실시 (리커드 5점 척도 방식)	만족도 조사 총합 / 설문참여자 수	설문조사 결과보고서
엔티스 장애예방 노력도	4 시간 이내	4 시간 이내	4 시간 이내	4시간 이내	시스템 장애 복구시간 준용(2시간 이내 도착 2시간이내 복구), 재난 발생시 4시간 이내 업무재개를 목표치로 설정 *재해복구 모의훈련을 통해 무중단 서비스 제공 역량 강화	재해복구 모의훈련 복구 시간	내부 보고서

⑤ AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고(I -2-⑤)

□ 추진배경

- 매년 반복적으로 5월 신고기간에는 전화 상담문의가 집중되어 국세상담센터나 세무서에 전화연결이 잘 되지 않는 경우가 많았으며,
- 상담사가 통화중이거나 근무시간 외 상담시간에도 구애받지 않고 궁금한 사항을 해소할 수 있도록 AI상담 서비스 도입 필요성 대두

□ 주요내용 및 추진계획

- (AI상담 본격 시행) 정부기관 최초로 도입한 AI 전화상담(☎126)을 주요 세목으로 확대*하고, 전국 세무서 대표전화에도 AI상담 적용
- * '24년 종합소득세 ⇒ '25년 1월 연말정산 및 부가세, 2월 사업자등록, 3월 근로·자녀 장려금, 4월 공익법인, 5월 종합소득세 고도화
- (챗봇상담 품질 제고) 납세자가 24시간 정확한 세무상담을 받을 수 있도록 최신 개정세법 반영 및 답변 추가 등 상담품질 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	126·세무서 AI 전화상담 확대 (부가가치세, 연말정산)	'25.1월	
	부가가치세 챗봇상담서비스 제공	'25.1월	
	연말정산 챗봇상담서비스 제공	'25.1~2월	
	126·세무서 AI 전화상담 확대 (사업자등록)	'25.2월	
	126·세무서 AI 전화상담 확대 (근로·자녀장려금)	'25.3월	
	근로·자녀장려금 챗봇상담서비스 제공	'25.3월	
2/4분기	126·세무서 AI 전화상담 확대 (공익법인)	'25.4월	
	부가가치세 챗봇상담서비스 제공	'25.4월	
	126·세무서 AI 전화상담 확대 (종합소득세)	'25.5월	
	근로·자녀장려금 챗봇상담서비스 제공	'25.5월	
3/4분기	부가가치세 챗봇상담서비스 제공	'25.7월	
	근로·자녀장려금 챗봇상담서비스 제공	'25.9월	
4/4분기	부가가치세 챗봇상담서비스 제공	'25.11월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 납세자, 일반국민, 일선 세무서 직원
- 이해관계자 : 납세자, 본청 현업 부서, 국세상담센터 직원

구 분	내용	세부일정
현장방문	세무서 AI 전화상담 개선사항 의견 수렴	수시
회의	AI 전화상담 확대를 위한 국세상담센터 직원과 개발 회의	'25.2월

□ 기대효과

- (24*365 상담) 정규 근무시간은 물론 야간과 휴일에도 24시간 전화상담이 가능하도록 제공하여 납세 편의를 제고
- (업무량 감축) 일선직원에게 가는 전화 중 단순한 상담은 AI 상담사가 처리하여 직원은 복잡한 상담과 본연의 업무에 집중

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
연간 AI 전화상담 응답률			신규	80%	납세자 전화 상담 효율성 및 만족도 제고를 위해 AI 전화상담 서비스 제공률 80%를 목표치로 설정	당해연도 연간 AI 전화상담 응답률 (AI상담건수/ 전화상담건수)	전산집계
연간 AI 전화상담 만족도			신규	70%	납세자 전화 상담 효율성 및 만족도 제고를 위해 AI 전화상담 서비스 만족도 70%를 목표치로 설정	AI 전화상담 사용자 대상으로 전화 또는 문자를 통한 만족도 조사 실시 (만족도 조사 총합 / 설문참여자 수)	설문조사 결과보고서

⑥ 연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성(I-2-⑥)

□ 추진배경

- (사전 안내 강화) 근로자가 의도치 않은 실수로 과다공제 받거나 공제 요건은 충족하나 해당 내용을 몰라 과소공제 받는 사례를 방지 하기 위해 맞춤형 정보의 선제적 제공 필요
- (사후 검증 확대) 성실신고하는 대다수 근로자가 상대적으로 불이익을 받지 않도록 과다공제 점검 확대 추진

□ 주요내용 및 추진계획

- (소득기준초과 정보 제공) 대내·외 자료인 빅데이터를 활용하여 소득기준초과(Y) 부양가족 명단*을 간소화자료로 제공
 - * '24년 상반기 소득금액이 100만 원(근로소득만 있는 경우 총급여 500만 원)을 초과
 - 명단 제공뿐만 아니라, 소득기준초과 또는 사망*하여 공제 받을 수 없는 부양가족의 간소화자료는 원천배제하고 제공
 - * 대법원 및 행안부에서 수보한 주민등록정보를 분석하여 '23.12.31. 이전 사망한 부양가족의 간소화자료 원천 배제
- (간소화자료 제공 확대) 장애인이 공제받을 수 있는 항목에 대해 빠짐없이 혜택을 받을 수 있도록 간소화자료 수집 확대 추진
 - 의료비 세액공제 대상인 장애인 활동지원급여 본인부담금 자료를 보건복지부(한국사회보장정보원)으로부터 수집 추진
 - 발달장애아동의 장애인 증명서류*로 추가된 발달재활서비스 이용확인서 자료 추가 제공
 - * 장애인증명서(의료기관 발급) 외에 발달재활서비스 이용확인서도 증빙 추가 인정
- (맞춤형 안내) 다양한 공제·감면 항목과 복잡한 세법으로 연말정산 시 어려움을 겪는 근로자에게 꼭 필요한 항목에 대해 사전 안내

- 세법 개정안* 등을 반영하여 연말정산 신고 시 자주 묻는 공제·감면에 대한 맞춤형 안내 인원을 전년보다 확대

* 매년 7월 말 경 기재부에서 세법 개정안 발표

- (과다공제 점검 확대) 과다공제가 명백한 항목*에 대해 근로자에게 직접 고지하는 전산 시스템을 개발하여 효율적이고 정밀한 점검 실시

* 소득기준 초과 또는 과세연도 이전 사망한 부양가족 공제, 부양가족 중복공제 등

- 본청에서 근로자별 과다공제가 명백한 항목*에 대해 소득공제, 세액감면·공제, 결정세액을 일괄 경정하여 소득세 고지하도록 개발

* 소득기준 초과 또는 과세연도 이전 사망한 부양가족 공제, 부양가족 중복공제 등

- 일선 세무서는 과세예고통지 상담 및 납세자 해명 시, 해명 자료 검토 결과에 따라 고지금액 확정 후 부과통보 종결

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	소득초과부양가족 명단 간소화자료 제공	'24.1월	
	복지부·사회보장정보원 간소화자료 수집 협의	'24.3월	
	소득세법시행령 개정 건의	'24.3월	
	과다공제 일괄 고지 시스템 개발 추진	'25.1~3월	
	연말정산 업무 관련 일선 현장 간담회	'25.3월	
2/4분기	장애인관련단체 간소화자료 확대 관련 의견청취	'24.4월	
	맞춤형안내 대상자 선정을 위한 대내·외 자료 수집	'25.4~6월	
	연말정산 과다공제 사전축소를 위한 보도참고자료 배포	'25.5월	
3/4분기	'25년 상반기 소득자료 분석	'24.7월	
	세법 개정안을 반영하여 안내 대상 항목 및 대상자 확정	'24.9월	
	과다공제 일괄 고지 시스템 개발 및 시범 테스트	'25.9월	
4/4분기	홈택스(연말정산 미리보기 서비스), 모바일(카카오톡) 안내 실시	'25.10월	
	소득초과 부양가족 명단 추출 및 안내자료 배포	'24.11월	
	간소화 개선 내용 안내 및 보도참고자료 배포	'24.11월	
	과다공제 근로자 대상 소득세 과세예고통지 발송	'25.11월	
	과다공제 근로자 대상 소득세 고지 완료	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (이해관계자 소통) 자료보유기관인 복지부(사회보장정보원)와 지속적인 협의를 통해 애로사항 청취 및 자료제출 협의
- (간담회 실시) 과다공제 점검 업무 개선에 대한 일선 의견을 수렴하여 시스템 구축시 반영하고 업무량 감축효과 극대화 방안을 모색

구 분	내용	세부일정
현장방문	서울·충부·인천·대전지방국세청(산하 세무서 직원 포함) 현장소통	'25.3월
회의	복지부·사회보장정보원 자료 수집 협의	'25.3월
현장방문	국세상담센터, 광주·대구·부산지방국세청(산하 세무서 직원 포함) 현장소통	'25.4월
간담회	간소화제공자료 확대관련 장애인 단체 의견 청취	'25.5월
회의	복지부·사회보장정보원 자료 제출방식 협의	'25.6월

□ 기대효과

- (성실신고 지원) 신고 단계에서 정확한 자료를 제공함으로써 의도치 않은 실수로 인한 과다공제를 수정하는 과정에서 발생하는 불편과 가산세 등의 불이익 해소
- (납세편의 향상) IT 취약계층인 장애인이 공제를 받기위해 발급기관 으로부터 직접 영수증을 발급받아 회사에 수동 제출하는 불편 해소
- (신고편의 제공) 복잡한 연말정산으로 어려움을 겪는 근로자에게 맞춤형 안내 자료를 제공하여 쉽고 정확한 연말정산 지원
- (공평과세 실현) 2천만 근로자의 성실신고 분위기를 조성하여 안정적인 근로소득세 세수 확보에 이바지

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
간소화서비스 전면 개편	신규	신규	신규	도입	연말정산 편의 제고를 위해 추진계획 집행 노력도를 목표로 설정	추진계획 집행 여부	내부보고서 및 홈페이지 제공 화면
간소화자료 확대 노력	35	37	41	42	'25년 실시하는 '24년 귀속 연말정산 시 간소화서비스에서 제공하는 연말정산 공제자료 항목 건수	연말정산 공제 자료 제공항목 건수	전산 추출
맞춤형 안내 및 과다공제 점검 인원 확대	33 만명	37 만명	50 만명	60 만명	'24년에 대비 20% 증가한 맞춤형 안내 대상과 최근 2년 평균 과다공제 점검 대상자 인원의 130%를 합산한 인원을 목표치로 설정	'25년 맞춤형 안내 대상 + 과다공제 점검 인원	자체 집계

전략목표 II 민생경제 지원을 통하여 위기극복을 뒷받침한다.

기 본 방 향

- ◇ 민생경제의 조속한 회복과 안정을 지원하기 위한 세정지원을 확대하고 범정부 차원의 촘촘한 소득·고용안전망 구축을 뒷받침
 - 자녀장려금 확대, 장려금 사각지대 해소를 위한 취약계층 맞춤형 안내, 소득자료 제공 확대, 연체가산금 인하 추진 등 학자금 상환부담 완화
 - 영세납세자의 어려움 극복을 위한 환급금 조기지급 및 중소기업·소상공인 납부기한 직권 연장, 압류·매각 유예 통합 제공 등 세정지원
- ◇ 우리경제의 역동적 성장을 위해 수출·투자 기업을 지원하고 중소기업 세정지원 확대, 세무검증 부담 축소로 경제 재도약을 뒷받침
 - 가업승계, 공제감면 등 고품질 세무컨설팅 제공으로 중소·벤처기업 성장을 뒷받침하고 일자리창출·수출·투자기업에 대한 세정지원
 - 전략적 세정외교를 통한 협력 강화로 우리 기업의 수출·투자 걸림돌 및 교민들의 세무 애로를 신속 해결하고 실질적인 도움을 제공

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표 체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	7	16

성과목표	관리과제	성과지표
II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.		근로장려금 지급가구 수
1. 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원을 실시한다.		중소 주류제조업에 대한 수출지원 실적
	① 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대를 위하여 우리 술 경쟁력 제고	국내 주류산업의 경쟁력 강화를 위한 규제개선 이행 실적 우리 술 수출지원 확대방안 실천과제 이행실적

성과목표	관리과제	성과지표
	② 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교	세정외교 내실화 노력도
		세정지원 노력도
	③ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대	사전 서면협상 노력도
		대면협상 활성화 노력도
2. 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천한다.		장려금 수급자 사전신청 안내 비율
	① 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원	근로·자녀장려금 안내신청률
		근로·자녀장려금 조기지원 및 부적격 수급 방지노력도
	② 차질 없는 실시간 소득과약을 통한 국가 복지 인프라 구축	외부기관 자료제공 건수
		소득자료 수집 건수
		국민 불편해소를 위한 노력도
	③ 학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화	경제적 곤란자 상환지원 실적
		전자송달 신청비율
	④ 납세자 세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원	세금신고 도움 만족도
		강의내용 만족도
		교육자료 만족도

전략목표 2

민생경제 지원을 통하여 위기극복을 뒷받침한다.

(1) 주요내용

□ 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원 실시

- (우리 술 경쟁력 강화) 현장의 수요를 반영한 제도개선과 우리 술의 해외 진출 확대 및 인지도 제고를 통한 주류산업 활성화 지원
- (세정외교 강화) 주요국과의 세정협력 관계를 굳건히 하여, 경제교류 확대에 대한 상대국 인식 제고 및 우호적인 세정환경을 조성하고 우리 진출기업의 세무애로사항 해소를 적극 지원
- (이중과세 적극 해결) 세무리스크가 높은 국가와의 상호합의 협상을 적극적으로 추진하여 기업의 안정적 해외 세정환경 확보

□ 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천

- (복지안정망 구축) 소득기준 상향 등으로 확대된 대상자의 안내 선정을 정교화하고, 빠짐없이 장려금을 지급받도록 세정지원 확대
- (실시간 소득파악) 다양한 복지행정기관에 실시간 소득자료를 확대 제공하여 취약계층에 대한 사회보험 가입 지원 및 국민 편익 증진
- (학자금 대출자 지원) 수요자 중심의 제도개선을 통해 학자금 상환 부담을 완화하고 지속적인 서비스 개선을 통해 상환편의 제고

(2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'29년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'20	'21	'22	'23	'24	'29			
근로장려금 지급가구 수 (가구)	4,319 천	4,262 천	4,416 천	4,262 천	4,211 천	4,360 천	지급 가구가 '22년 이후 감소 추세이나, '24년 실적에 최근 3개년('23~'25년) 전국 표준주택 공시가격 증감률(△3.42%)을 반영하여 도전적으로 설정 * '24년 4,211 ÷ (1-0.0342) = 4,360	근로장려금 지급 건수	전산 집계

(1) 주요 내용

□ 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대로 우리 술 경쟁력 제고

- 현장의 수요를 반영한 제도개선과 중소 주류제조업체의 해외 진출 확대를 통한 주류산업의 활성화 추진 등 우리 술 수출지원

□ 전략적 세정외교를 통해 우호적 세정환경 조성

- 과세 당국 간 교류 및 협력 확대, 적시성 있는 세무 정보 제공, 국세주재관 역할 강화 등을 통해 우리 진출기업의 세무고충 해소

□ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대

- (이중과세 효과적 해소) 협상 국가별 전략적 상호합의 대응을 통해 우리기업의 이중과세 신속 해결 및 수출경쟁력 강화 지원

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
중소 주류제조업체에 대한 수출지원 실적	-	-	10개	12개	주류산업 현장의 제도개선 및 우리 술 해외진출 지원을 확대하기 위해 주류 수출을 진행한 중소 주류제조업체 목표 건수를 전년대비 120%로 설정	목표치를 충족한 기업 수	수동 집계 (지원 방안 시행보고서 등)

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경요인

- 건강을 중시하는 소비문화 확산과 지속적인 인구 감소로 국내 주류 출고량이 중장기적으로 축소*하는 추세

* 국내 주류 출고량 : ('17년) 381만kl → ('23년) 328만kl, 13.9%↓

- 시장 다변화에 따른 기업의 신흥국 진출이 확대되는 한편, 보호무역주의의 전 세계적인 확산으로 수출기업의 대외 불확실성 증대

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 소비자들의 다양한 맛과 향, 프리미엄 주류 선호 증가로 주류 수입량이 증가되는 반면 국내 주류 소비량은 감소

→ 우리 술의 해외시장 진출을 지원하여 국내 주류산업의 침체기를 수출로 돌파하고 주류 기업의 성장을 통한 안정적 세원관리 도모

- 불확실한 국제정세 속 지정학적 리스크가 증가함과 동시에 우리 진출기업에의 공격적 과세 사례가 증가

→ 고위급 세정협력 및 국세주재관 활동 등 전방위적 채널을 통해 우리 진출기업 세정지원 강화

(4) 기타

□ 「K-SUUL 홈페이지」 운영

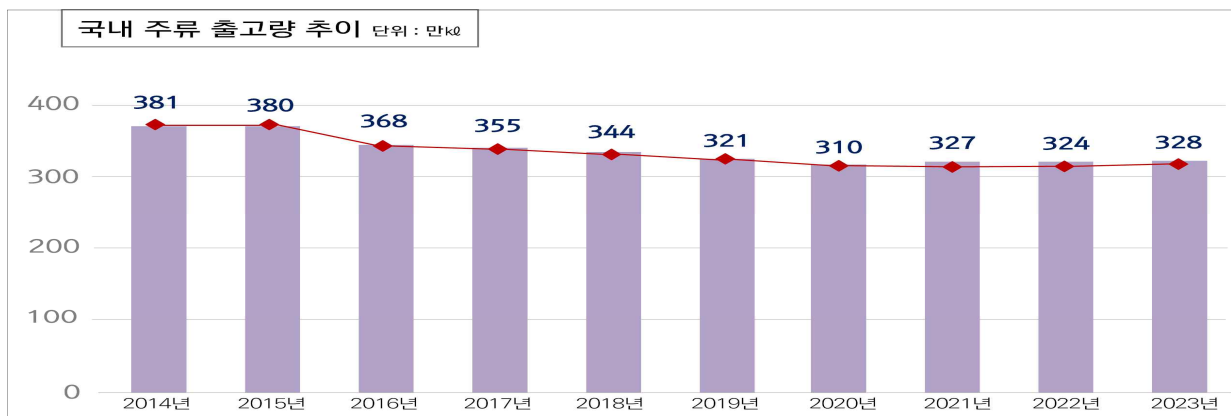
- (수출지원 정보제공) 주류 수출 희망업체들이 수출정보에 쉽게 접근할 수 있도록 「K-SUUL 포털」 운영 (<https://l.nts.go.kr/ksuul>)

(5) 관리과제별 추진계획

① 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대로 우리 술 경쟁력 제고(Ⅱ-1-①)

□ 추진배경

- (주류산업 활성화) 인구감소와 건강 중심 소비문화 추구로 침체기*를 겪고 있는 주류산업의 성장을 지원하여 안정적인 세원관리 도모
- 현장 수요에 따른 제도개선을 통해 신규사업자의 시장진입 및 신제품 개발 여건을 조성하고 중소주류의 해외 진출 확대 지원
- * 국내 주류 출고량은 '14년 381만kl → '23년 328만kl(13.9%↓)로 지속적 감소 추세



□ 주요내용 및 추진계획

- ① (현장중심 제도개선) 주류시장의 변화를 반영한 제도개선으로 우수 주류 개발 등 경쟁력 강화를 통해 주류산업의 성장을 뒷받침
- (우리 술 경쟁력 제고) 수입산 대비 국산 주류의 세금 역차별을 실질적으로 해소할 수 있는 합리적 기준판매비율을 마련·재고시
- * 기준판매비율의 적용기간은 2년의 범위에서 국세청장이 결정·재고시
- (주류기업 현장소통) 주류 제조업체의 현장을 직접 방문하여 애로사항을 청취하고 성장지원을 위한 맞춤형 법령개정(안)* 추진
- * 주류 제조비용 및 납세협력비용 절감 등 주류 제조자의 부담 경감 방안 마련

- (시장진입 여건개선) 특색있는 맛·향, 프리미엄 주류 선호 등 다양한 기호에 맞춘 제품 개발 지원을 위해 신규사업자의 진입 확대* 추진
 - * 소규모 주류제조면허 발급대상 확대, 납세병마개 제조자 등록제 전환 등
- ② (주류 수출지원 확대) 민·관 협업을 통한 우리 술 해외현지매장 직접 판매, 우리 술 인증, 수출 주류 홍보 확대 등 수출지원 강화
- (해외매장 판매지원) 대형유통사와 협업하여 해외소비자에게 전통주 등* 직접 판매를 통해 우리 술의 해외 인지도 제고
 - * 수출 희망 중소 주류제조사 지원(국순당, 롯데칠성음료, 오비맥주, 하이트진로 제외)
- (우리 술 홍보지원) 우리 술 전시회 개최, 수출 주류에 'K-SUUL 상표'를 부착하여 우리 술 인증을 통한 국산 주류 차별화 추진
- (교육·수출정보 공유) 주류 수출 희망업체를 대상으로 수출지원 안내 및 실무자 대상 '수출 사례·기술지원 교육' 등 실시

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기 2/4분기	주류산업 현장 수요를 반영한 법령개정 추진	'25.2월~	
	수출 교육·기술지원 실시	'25.3월~	연4회 실시
	주류 제조업체의 현장방문을 통한 애로사항 청취·해결	'25.4월	
	중소주류 수출지원을 위한 대형유통사와 협업 추진	'25.5월~	연간
3/4분기	주류산업 현장 수요를 반영한 고시·사무처리규정 개정	'25.7월	
	우리 술 전시회 개최	'25.9월	
4/4분기	기준판매비율 결정·재고시	'25.11월	
	기준판매비율 안내·홍보 추진	'25.11월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 지속적인 인구감소 등으로 침체기를 겪고 있는 국내 주류산업의 어려움을 수출로 돌파하여 국내 주류기업의 성장 지원

구 분	내용	세부일정
현장방문	주류 제조업체의 현장방문을 통한 애로사항 청취·해결	'25.4월
회의	중소주류 수출지원을 위한 대형유통사와 협업 추진	'25.5월
간담회	우리 술 전시회 개최를 위한 간담회 개최	'25.9월

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
국내 주류산업의 경쟁력 강화를 위한 규제개선 이행 실적	-	-	5건	7건	주류산업의 다양한 변화를 반영한 적극적인 제도개선을 위해 전년 목표치 대비 140%로 확대한 도전적 목표 설정 ① 법령개정·제도개선 ② 국산주류 과세형평성 제고	목표치(7건) 대비 실제 이행 건수	자료수집 : 지원방안 시행 보고서 등
우리 술 수출지원 확대방안 실천과제 이행실적	-	-	3건	5건	수출지원의 다각화를 통한 우리 술 수출지원 확대를 적극적으로 달성하기 위해 전년 목표치 대비 160%로 설정 ① 수출판로 확대지원 ② 우리 술 홍보지원 ③ 우리 술 인증 ④ 수출 관련 교육 지원 ⑤ 수출 정보·노하우 공유	목표치(5건) 대비 실제 이행 건수	자료수집 : 지원방안 시행 보고서 등

② 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교(Ⅱ-2-②)

□ 추진배경

- 우리 기업들의 해외 진출이 활발해짐에 따라 현지 세제·세정 동향에 대한 수요가 비례적으로 증가하고, 외국 과세당국의 공격적 과세처분으로 인한 세무애로 급증
- 기업이 본연의 사업에 집중할 수 있도록 현지의 우호적 세정 환경을 조성하고 세무애로에의 맞춤형 해결방안 제시 필요

□ 주요내용 및 추진계획

① 과세당국 간 교류 및 협력 확대

- (고위급 세정외교) 양자·다자간 고위급 세정외교를 통해 협력 네트워크를 확대하고, 진출기업의 세무애로 해소를 위한 적극적 세정지원 요청
- (실무자급 세정협력) 전략적 ODA 추진을 통해 대상국의 세정역량을 배양하여 진출기업에 대한 자의적 과세를 예방하고, 우리기업이 사업에 전념할 수 있는 세정환경 조성

② 진출기업·교민에 대한 촘촘하고 포괄적인 세정지원 실시

- (세무설명회) 세무설명회 대상 국가 선정을 체계화하고 원거리 지역의 진출기업·교민을 위한 비대면 세무설명회를 개최하여 빈틈없는 세정지원 시행
- (수집채널 다양화) 국세주재관 중심의 세무애로 수집에서 유관기관과의 협업, 간담회 개최 등 다양한 채널을 통해 애로사항을 파악하여 다각적 해소방안 모색

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	해외납세자를 위한 세무설명회 수요조사 실시	'25.1월	
	SGATAR 확대 TF 회의 개최	'25.3월	
2/4분기	개발도상국 조세행정 역량강화 교육 실시	'24.4월	
	범미주 조세행정 협의기구 총회(CIAT) 참석	'24.5월	
3/4분기	유럽 조세행정 협의기구 총회(IOTA) 참석	'24.6월	
	아시아·태평양 국세청장회의(SGATAR) 참석	'24.9월	
4/4분기	OECD 국세청장회의 참석	'24.11월	
연중	양자 간 국세청장회의 개최	상시	
	해외납세자를 위한 세무설명회 실시	상시	
	현지 진출기업 세무애로사항 수집	상시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (기업간담회) 유관기관과의 협업을 통해 현장의견을 수렴하고, 고위급 회의와 연계하여 개최하던 진출기업 간담회를 실무급 출장과도 연계하여 세무애로사항 수집
- (세무설명회) 진출기업·교민들을 대상으로 세무설명회 개최 시기, 장소 등 의견 사전조사를 실시하고, 세법 관련 질의 및 건의사항을 사전취합하여 설명회에 반영

구 분	내용	세부일정
간담회 등	현지 무역관 등 유관기관과의 협업, 간담회를 고위급 회의 뿐만 아니라 실무급 출장과도 연계 개최하여 세무애로사항을 수집	연간
세무설명회 (미국, 일본, 영국, 베트남 등)	설문조사를 통해 설명회 개최장소 등 사전의견 수렴 및 질의, 건의 사항 사전 취합	'24년 하반기

□ 기대효과

- 해외 진출기업이 본연의 사업 활동에 전념할 수 있는 세정 환경을 조성하고 촘촘하고 포괄적인 세정지원을 통해 세무 불확실성을 해소하여 안정적인 기업 활동 및 성실신고 지원

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
세정외교 내실화 노력도	-	27	34	31건	'23년도부터 산식을 계량화한바, '23년도, '24년도 2개년 평균 실적(30.5) 이상으로 설정	[(①+②)x2+③] ① 고위(청·차장)급 국제회의 개최 또는 참석 건수 ② 외국공무원 방한 교육 시행 건수 (교육생 3인 이상 & 교육기간 3일 이상) ③ 국·과장급 이하 국제회의 개최 또는 참석 건수 (상 호 합 의 회 의 제외) * 화상회의 포함	보도참고자료, 보고서 등
세정지원 노력도	-	86	112	100건	'23년도부터 산식을 계량화한바, '23년도, '24년도 2개년 평균 실적(99) 이상으로 설정	[(①+②)] ① 세무설명회 현지 개최 건수 ② 해외주재관의 세정 간담회 개최 건수 * 화상회의 포함	보고서, 공문 등

③ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대(Ⅱ-1-③)

□ 추진배경

- 우리 진출기업의 사업영역 확장으로 다양화된 협상 국가 및 국제거래 형태에 대응하여 전략적 협상 필요성 증가

□ 주요내용 및 추진계획

- (협상국 확대) 회의 개최 이력이 없거나 장기간 중단된 국가와의 협상을 적극적으로 추진하여 이중과세 사각지대를 최소화
 - 특히, 상호합의에 소극적인 국가 또는 현지 과세 위험이 높은 국가와의 협상을 전략적으로 확대
- (적극적 의견교환) 대면 협상 전 활발한 사전 서면 협상으로 충분히 의견을 교환하여 쟁점을 축소하고 대면 협상을 효율화
- (글로벌 리더십 강화) 우리기업이 많이 진출한 아시아·태평양 국가와의 효과적인 조세분쟁 해결을 위한 과세당국 포럼 개최
 - 각국 상호합의 담당자가 직접 참여하여 쟁점에 대한 높은 이해와 강화된 유대관계를 기반으로 이중과세 해결 저변 확대
- (분석역량 강화) 체계적이고 상시적 직무교육으로 직원의 업무 역량을 향상시켜 새로운 협상 논리 개발 등 협상력 강화
- (중소수출기업 지원) 중소기업도 상호합의·APA를 신청에 어려움이 없도록 사전상담 단계에서 상세한 절차 안내

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	인도, 프랑스 등 상호합의 회의	'25.1~3월	
	OECD 이전가격 가이드라인 교육	'25.2~3월	
	국제조세 간담회 개최	'25.2월	
	APA 연례보고서 검토 계획 수립 및 시달	'25.3월	
	OECD 제6작업반 회의 참석	'25.3월	
2/4분기	독일, 미국 등 상호합의 회의	'25.4~6월	
	국제조세 전문가과정 교육 시행	'25.4월	
	SGATA 회원국 CA 포럼 주관	'25.6월	
3/4분기	미국(원천), 이탈리아 등 상호합의 회의	'25.7~9월	
	상호합의·APA 신청기업 간담회	'25.8~9월	
	상호합의 사례·주요 산업 밸류체인 교육	'25.7월	
	OECD MAP 포럼 참석	'25.9월	
4/4분기	미국 등 상호합의 회의	'25.10~12월	
	납세자를 위한 상호합의절차 안내서 및 APA 연차보고서 발간	'25.10월	
	OECD 제6작업반 회의 참석	'25.11월	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 상호합의·APA 신청기업, 민간 국제조세 전문가, 지방청 이전가격 담당 부서와의 심층 상담 및 간담회를 통해 현장의견 수렴
- 진출기업의 애로 사항 및 현지 과세 동향, 과세 위험 강도에 대한 정보 등을 파악하여 협상 방향성 설정에 활용

구 분	내용	세부일정
회의	상호합의·APA 신청기업 심층 사전상담	상시
간담회	상호합의·APA 신청기업·전문가 간담회	'25.8~9월

☐ 기대효과

- 전략적인 상호합의·APA 진행으로 해외진출기업의 이중과세를 신속하게 해결하고 수출 경쟁력 강화

☐ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
사전 서면협상 노력도	132 건	116 건	126 건	138 건	최근 3개년 입장서 발송 건수의 단순 평균(125건)의 110%를 적용 해 '25년에 138건의 입장서를 발 송할 것을 목표로 설정	입장서 발송 건수	수동 집계
대면협상 활성화 노력도	20개 국	17개 국	20개 국	21개 국	최근 3개년 동안 대면 회의를 개 최한 국가 수의 평균(19개국)의 110%를 적용해 21개국과 회의를 개최할 것을 목표로 설정	대면회의 개최 국가 수	수동 집계

(1) 주요 내용

□ 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원

- (안내자 지급률 제고) 장려금 신청안내자 선정의 정확도를 제고하고, 자동신청 확대* 등으로 빠짐없이 신청하도록 안내하여 지원 강화
* 자동신청 인원(예상) : ('24년) 60세 이상 151만명 →('25년) 모든 연령 확대 598만명
 - (소득자료 수집 강화) 미제출 사업자 발굴·제출내역 다각적 분석을 통해 더 많은 소득자료를 수집하여 다양한 복지정책에 활용
 - (학자금 대출자 지원) 학자금 연체금 한도를 인하하고, 상환유예는 적극 실시하는 등 실질적으로 도움이 되는 지원방안 추진
 - (교육지원 확대) 디지털 소외계층과 지방 거주 납세자의 성실 신고 지원을 위해 납세자 세법교실을 양적·질적으로 확장
 - 교육 편성 횟수를 증대하여 외연을 확장하고, 찾아가는 납세자 세법교실의 운영방식을 개선*하여 교육 접근성을 강화
- * 수요자 단체(지자체 등)가 주민을 대표하여 일정·장소 등을 선택하여 신청

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
장려금 수급자 사전신청 안내 비율	96.7 %	96.4 %	97.4 %	97.6 %	'24년 실적에 최근 3개년('22~'24년) 평균 증감률(0.2%)를 가산*하여 설정 * 97.4% + 0.2% = 97.6%	사전신청 안내를 제공받은 수급자/총수급자	전산집계

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- 올해 맞벌이가구 근로장려금 소득요건 완화* 및 자동신청제도 확대** 등으로 개선된 장려금 제도 상담 민원이 증가할 것으로 예상

* (소득요건) 3,800만원 → 4,400만원 미만 (5만가구 ↑ 예상)

** ('24년) 60세 이상 → ('25년) 모든 연령 확대 ('23귀속 기준 598만명)

- '소득기반 고용보험 체계 전환'을 위한 「고용보험법」 개정이 지체되고 있고, '26년 시행 예정인 상용근로 소득자료 매월 제출에 따른 납세협력비용 등이 증가할 것으로 예상
- 취업 후 학자금 상환제도의 주관부처는 교육부, 대출은 한국장학재단, 의무적 상환은 국세청에서 담당하는 등 업무 분산

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 소득자료 미제출 가산세 유예기간 연장, 세액공제 증액 등 납세협력비용 감축 방안을 마련하여 기재부에 적극 건의
- 최근 경기침체와 취업난, 고금리·고물가 지속에 따른 상환여건 악화로 청년층의 경제적 어려움이 가중되어 학자금 상환에 부담
→ 경제적으로 어려움을 겪는 청년층 대출자의 상환부담을 완화하기 위한 제도개선 및 지원방안 지속 추진
- 교육환경 변화에 따라 온라인 교육 선호도가 높아졌으나 디지털 소외계층을 중심으로 오프라인 교육에 대한 관심과 수요를 확인
→ 관심과 수요와는 달리 참여가 저조하여 교육 접근성 향상 방안으로 찾아가는 납세자 세법교실 운영방식을 개편

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원(Ⅱ-2-②)

□ 추진배경

- 일은 하지만 소득이 적어 생활이 어려운 가구에게 장려금 지급함으로써 근로를 장려하고 자녀 양육비를 지원하여 복지세정 구현

□ 주요내용 및 추진계획

- (자동신청 확대) 자동신청 대상 전 연령 확대*로 자동신청 대상자가 빠짐없이 선정·안내되도록 철저한 사전 준비 및 집행

* ('24년) 60세 이상 → ('25년) 모든 연령 ('23귀속 기준 598만명)

- (상담센터 상시화) 장려금 상담센터 상시 운영*, 고령자·중증 장애인 등 신청대리로 수요자 중심의 편리한 신청환경 개선

* 신청·지급기간 임시상담사 외 별도의 전문 상담사(7명) 채용

- (수급편의 개선) 간편심사 확대로 장려금 심사기간 단축하여 어려운 수급자를 적기지원하고 직원 업무량은 감축

- 종합소득세 신고한 것으로 보는 의제자¹⁾와 유사한 환급 발생자²⁾를 간편심사로 전환(4.3만명)하여 심사기간 단축

1) 조특법 제100조의6제6항에 따라 종합소득세 신고한 것으로 보는 경우

2) 원천징수 된 세액이 있어 종합소득세 신고 시 환급이 발생하는 경우

- (납세자불만 축소) 환수 발생 축소를 위한 제도개선과 가구 구성 현행화 안내로 발생할 수 있는 납세자 민원발생을 차단

- '25년 상반기분 심사 시 당해연도 재산·소득자료의 조기 수집을 위해 행안부·국토부·금융기관 등과 적극 협의하여 환수발생 최소화

- * 금융거래정보(113개 금융기관), 지방세과세자료(행정안전부), 자동차관리현황(국토교통부)
- 직전년도 단독가구(1人)였으나 당해 연도에 가구원이 추가되는 경우, 정산 시 가구원 재산 합산으로 지급제외될 가능성이 높아 안내 제외
- (맞춤형 홍보) 다양한 매체를 이용하여 시니어클럽, 다문화가정, 사회 초년생 등 맞춤형 안내 홍보로 신청 누락 방지
- * 관계기관(한국노인인력개발원, 교육부 등)과 협업 청년층은 네이버웹툰 등 앱 배너 광고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	▪ 장려금 전용 상담센터 상시운영	'25.1월	
	▪ '24년 하반기분 근로장려금 신청(3.1.~3.17.)	'25.3월	
	▪ 정확한 정기신청 안내를 위한 자료수집·구축	'25.3월	
2/4분기	▪ 사회적 취약계층 등에 대한 근로장려금 맞춤형 안내·홍보	'25.5월	
	▪ 장려금 전용 상담센터 확대운영(5월 정기신청, 6월 반기지급)	'25.5월	
	▪ '24년 귀속 정기분 근로·자녀려금 신청(5.1.~5.31.)	'25.5월	
	▪ '24년 귀속 하반기·정산분 심사·지급	'25.6월	
3/4분기	▪ '24년 귀속 정기분 심사 관련 외부자료 수집 및 소득·재산자료 구축	'25.7월	
	▪ '24년 귀속 정기분 심사·지급	'25.9월	
	▪ '25년 상반기분 근로장려금 신청(9.1.~9.15.)	'25.9월	
	▪ 장려금 전용 상담센터 확대 운영(8월 정기분 지급, 9월 상반기분 신청)	'25.9월	
	▪ '24년 귀속 기한 후 신청분 심사·지급	'25.11월	
4/4분기	▪ '25년 귀속 상반기분 심사·지급	'25.12월	
	▪ '25년 상담센터 운영 관련 제안서 준비, 입찰공고	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 일선 장려금 신청환경 개선 및 현장의견 수렴하여 수요자 중심의 더 편리한 신청환경과 제도 개선을 위해 노력

구 분	내용	세부일정
현장방문	▪ 세무서 신청창구 방문민원의 의견 수렴을 위한 현장방문	'25.3월,5월,9월
회의	▪ 장려금 신청·심사 관련 주요 개선사항 공유 및 지방청 설문조사 실시	'25.2월,4월,8월
제도개선	▪ 현장의견 수렴분에 대하여 법령개정·시스템개선 등을 통해 제도개선에 반영	연중

□ 기대효과

- 사회적으로 약자인 저소득가구에 장려금을 지급함으로써 근로를 유인하여 경제적 자립을 지원하는 능동적 복지 안전망 구축

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
근로·자녀장려세제 운영(Ⅱ-2-일반재정①)				
①	① 근로·자녀장려세제 운영(3135)	일반회계	57.8 (57.8)	55.5 (55.5)
	▪근로·자녀장려세제 운영(300)		57.8	55.5

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
① 근로·자녀장려금 안내신청률	97.3 %	97.3 %	97.5 %	97.6 %	'24년도 실적에 최근 3개년('22~'24년) 평균 증감률(0.1%p)을 가산하여 설정 * 97.5% + 0.1% = 97.6%	근로·자녀장려세제 집계자료	전산집계
② 근로·자녀장려금 조기지원 및 부적격 수급 방지노력도	86.9 %	86.2 %	89.6 %	89.7 %	최근 3개년('22~'24년) 평균은 87.5% 이나, 가장 실적이 높은 '24년 실적(89.6%)보다 0.1%p 상향하여 목표 설정	근로·자녀장려세제 집계자료	전산집계

② 차질없는 실시간 소득파악을 통한 국가복지인프라 구축(Ⅱ-2-②)

□ 추진배경

- 국가 복지인프라 구축에 필요한 소득자료를 매월 수집하여 다양한 복지행정기관에 제공함으로써 국정과제인 고용안전망 강화 지원

□ 주요내용 및 추진계획

- (소득파악 확대준비) '26년 시행 예정인 상용근로 소득자료 매월 제출 제도 집행 준비를 위해 시스템 구축, 다각적 홍보 등 실시
- (소득자료 수집 강화) 소득자료 미제출하였으나 「소득지급확인서*」 발급 사업자 등 미제출 사업자 발굴하여 소득자료를 빠짐없이 수집
 - * 장려금 신청 시 '사업주로부터 소득을 지급받았음'을 증명하는 첨부 서류
- (자료제공 확대) 근로복지공단에 상용근로 소득자료를 추가 제공하고, 다양한 복지정책에 활용할 수 있도록 유관기관과 자료제공 적극 협의
- (제출편의 향상) 영세사업자의 매월 제출에 대한 편의 방안*을 지속적으로 마련하여 편리한 제출환경 조성
 - * 직접 제출 따라하기 동영상 제작·게시, 일용근로자의 소득자료 세액 자동계산 확대 등
- (만족도 제고) 국세행정 서비스 이용에 대한 작은 불편함까지 개선*하여 모두가 만족하는 수요자 중심의 서비스를 제공
 - * 신고편의를 위한 소득자료 인별구축, 소득자료 부인확인에 대한 취하신청 시스템 개발 등
- (정확성 제고) 미·과소·허위제출 점검대상 추가¹⁾ 및 오분류 업종코드 정비²⁾·기타소득의 지급액 '0원' 입력 차단 추가 개발 등 오류제출 방지

1) '24년 1월부터 소득자료 매월 제출 시행한 인적용역 기타소득 자료

2) 학원 외 장소에서 수업하는 강사를 '기타자영업'(940909)으로 분류한 경우

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	근로복지공단, 건강보험공단 소득자료 제공 확대	'25.2월	지표 ①
	상용근로 소득자료 매월 제출 시행 대비 현장소통	'25.3월	
	홈택스 직접 작성·제출 따라하기 동영상 제작 및 게시	'25.3월	지표 ③
	「근로·사업소득 지급 확인서」 발급사업자 제출안내	'25.3월	지표 ②
2/4분기	신고편의 등 지원을 위한 소득자료 인별 구축	'25.4월	지표 ③
	소득자료 부인확인에 대한 취하신청 시스템 개발	'25.5월	지표 ③
	근로복지공단 「보수원클릭서비스」 변환파일 제출 프로그램 개발	'25.5월	지표 ③
3/4분기	소득자료 미·과소·허위제출 사업자 점검	'25.7월	
	'강사'업종에 대한 인적용역 업종코드 정비	'25.7월	
	상용근로 소득자료 매월 제출 시행 대비 홍보방안 수립 및 집행	'25.8월	지표 ②
4/4분기	일용근로자의 소득자료 세액 자동계산 확대	'25.10월	
연중	타 복지행정기관에 대한 소득자료 제공 여부 검토	'25.1월~12월	지표 ③

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 한국세무사회·세무법인 방문하여 상용근로 소득자료 매월 제출 시행('26.1월)에 대한 애로·건의사항 수집 및 제출부담 완화방안 마련
- 용역제공자 소득자료 제출 세액공제 제도 전반·미신청 이유 등에 대한 의견 수집하여 개선방안 마련
- 건강보험가입자의 소득조정 신청 관련 증빙제출 간소화를 위해 인적용역 사업·기타소득 자료를 제공하는 방안 협의

구 분	내용	세부일정
현장방문	(한국세무사회, 세무법인) '26년 상용근로 소득자료 매월 제출 시행에 대한 애로·건의사항 수집	'25.2월~3월
현장방문	(플랫폼사업자 등) 용역제공자 소득자료 제출 세액공제 제도 의견 수집	'25.3월
회의	(건강보험공단) 소득조정 신청 관련 증빙제출 간소화를 위한 소득자료 제공 방안 등 실무회의	'25.1월~6월

□ 기대효과

- 실시간 소득과약 제도를 통해 수집된 소득자료가 다양한 복지행정 기관에 활용되어 고용안전망 강화 등 복지 사각지대 해소 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
성실납세 및 민생지원(Ⅲ-1-일반재정⑥)				
①	실시간 소득과약제도 운영(3137)	일반회계	34 (34)	26 (26)
	▪실시간 소득과약제도 운영(300)	일반회계	34	26

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
외부기관 자료제공 건수	연 2억 7,875 만 건	연 2억 8,929 만 건	연 3억 2,203 만 건	연 3억 5,423 만 건	'24년도 실적 대비 10% 증가한 3억 5,423만 건 목표로 적극 설정	소득자료 제공 건수	전산 집계
소득자료 수집 건수	연 1억 5,813 만 건	연 1억 6,478 만 건	연 1억 7,546 만 건	연 1억 8,072 만 건	'24년도 실적 대비 3% 증가한 1억 8,072만 건 목표로 적극 설정	소득자료 수집 건수	전산 집계
국민 불편해소를 위한 노력도			연 100%	연 100%	국민 불편 해소를 위한 수요자 중심의 프로세스 개선 방안 마련	완료건수 / 추진건수	수동 집계

③ 학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화(Ⅱ-2-③)

□ 추진배경

- 경제적으로 어려운 청년층 학자금 대출자의 상환 부담을 완화하기 위한 제도적 개선방안을 적극적으로 발굴하여 추진

□ 주요내용 및 추진계획

① 상환부담 완화를 위한 수요자 중심의 제도 개선 추진

- (연체금 한도 인하) 상환부담 완화를 위해 의무상환액 체납 시 부과되는 연체금 총 한도를 현행 9%에서 5%로 인하
- (전자송달 확대) 우편물 반송에 따른 행정력 낭비를 방지하고, 제때 서류를 받을 수 있게 지원하기 위해 독촉장을 전자 송달하도록 개선

② 유관기관과 협력 강화를 통한 대출자 지원

- (채무조정 지원) 학자금 홈페이지에서 '체납사실증명' 발급 시 신용회복위원회 사이버 상담부와 연결하여 채무조정 관련 상담을 받을 수 있도록 지원
- (재산소득 환산율 인하) 저소득 청년층의 상환부담 완화를 위해 장기미상환자 재산 소득환산율을 인하(현행 30% → 개선 20%)하도록 교육부와의 협의를 통해 고시 개정 추진

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	ICL 홈페이지 상환일정 캘린더 게시	'25.1월	
	상환정보 적기 안내를 위해 대출자 최신 휴대전화번호 수집·업데이트	'25.2월	
	연간 의무상환 일정, 절차·방법 등 안내	'25.3월	
2/4분기	의무상환대상자 모바일 전자송달 신청 안내	'25.4월	
	의무상환액 통지서 및 고지서 모바일 발송	'25.4월	
	채무조정 상담 지원(체납사실증명 발급시 신용회복위원회 상담 연결)	'25.4월	

	근로소득자 의무상환액 「미리 납부」, 상환유예 신청 안내	'25.5월	
	한국장학재단 및 지자체와 연계하여 상환유예 제도 등 홍보	'25.6월	
	장기미상환자 조사 사전안내 강화	'25.6월	
	한국장학재단과 상환유예(취소)정보 전산 연계 구축	'25.6월	
3/4분기	신규 원천공제 의무자 원천공제 업무 책자 발송	'25.7월	
	원천공제 신고납부 동영상 교육자료 제작	'25.7월	
	종합소득자 의무상환액 고지 및 상환유예 신청 안내	'25.8월	
	장기미상환자 의무상환액 산정 절차 개선(일선 개별 ⇒ 본청 일괄)	'25.9월	
4/4분기	신규 취업·창업자 대상 내년 의무상환예상자 사전 안내	'25.10월	
	근로소득자 「미리 납부」 2차분 납부 안내	'25.11월	
	대학교·전국 지하철 등에 홍보 포스터 배부	'25.11월	
	창업기숙사 입주 청년층 대상 세무컨설팅 지원	'25.11월	
	성실원천공제 의무자에 대한 표창 추천	'25.12월	
	학자금 상환액 교육비 공제 자료 구축을 위한 신고·납부 안내	'25.12월	
	학자금 지원제도 심의위원회 참석 및 지원방안 협의	'24.12월	
연중	실직자 등 상환유예 대상자 파악 및 개별 안내	'25.1~12월	
	의무상환액 납부기한 도래 안내	'25.1~12월	
	성실의무상환자 ICL홈페이지 기업소개	'25.1~12월	
	국세환급금 압류 프로세스 개선(부가가치세 환급 발생시 나의할일 자동 생성)	'25.1~12월	
	유튜브, 모바일앱, 인터넷 클립 프리뷰 등을 통해 의무상환 홍보	'25.1~12월	
	독촉장 전자송달 법령 해석 요청(교육부) / 시행령 개정	'25.1~12월	
	장기미상환자 재산 소득 환산을 인하 (교육부 고시 개정)	'25.1~12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 학자금 상담센터, 홈페이지 등을 통해 대출자, 원천공제 의무자, 세무 대리인의 개선요청 사항을 주기적으로 수집하고, 내부 지식관리 시스템 등을 통한 일선 직원의 현장 의견을 수렴하여 정책에 반영
- 교육부, 한국장학재단 등 관계기관과의 협의를 통해 학자금 대출자의 상환부담을 완화하기 위한 제도개선 방안 마련

구 분	내용	세부일정
회의	상시협의체(국세청·교육부·한국장학재단 참여)에 참여하여 학자금 관련 현안 및 지원방안 등에 대해 논의	'25.12월
회의	학자금 지원제도 심의위원회 참석 및 지원방안 협의	'25.12월

□ 기대효과

- 경제적으로 어려운 학자금 대출자에 대한 지원 확대를 통해 상환부담을 완화하여 청년층이 경제활동에 전념할 수 있도록 지원
- 학자금 성실상환을 위해 학자금 대출자 및 원천공제 의무자에게 유용한 상환 정보를 적시에 제공하여 이용자 만족도 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
취업 후 학자금 상환제도 운영지원(Ⅲ-3-일반재정)				
① 취업 후 학자금 상환제도 운영지원(3136)			2.3 (2.3)	2.3 (2.3)
▪ 취업 후 학자금 상환제도 운영지원(300)	일반회계		2.3	2.3
취업 후 학자금 상환 전산시스템 운영(Ⅳ-1-정보화)				
② 취업 후 학자금 상환 전산시스템 운영(7136)			31.1 (31.1)	28.0 (28.0)
▪ 취업 후 학자금 상환 전산시스템 운영(500)	일반회계		31.1	28.0

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
경제적 곤란자 상환지원 실적	12.4	14.6	16.1	16.5	의무상환대상자(근로·사업소득) 중 경제적 사정이 어려운 대출자를 최대한 지원하기 위해 최근 3개년 평균 상환유예 비율의 115%를 목표치로 설정	상환유예건수/ (2년 평균 납부통지 건수+ 당해연도 고지건수)	전산시스템 집계
전자송달 신청비율	19.3	42.0	55.4	58.2	이용자 중심으로 개선한 모바일 전자통지의 활용도 제고를 위해 직전년도 전자송달 신청비율의 105%를 목표치로 설정	전자송달 신청자/ 전체 대출자	전산시스템 집계

④ 납세자세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원(Ⅱ-2-④)

□ 추진배경

- 교육 사각지대를 해소하고, 납세자에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 과정을 운영하는 등 내실화를 통해 성실신고 지원을 강화
 - 사각지대 없는 납세자세법교실 운영으로 자발적 성실신고를 유도하여 장기적으로 납세자의 납세협력비용 절감에 기여

□ 주요내용 및 추진계획

① 교육 사각지대 해소를 위한 온·오프라인 교육 확대 운영

- (온라인) 오프라인 참여가 어려운 영세한 신규사업자 및 예비창업자를 위해 기초 세금교육*을 온라인 라이브 강의로 제공
 - * 연간 총 40회 신설(분기별 10회)하고, 라이브강의를 녹화하여 동영상 강의로도 제작
- (오프라인) 고령층 등 디지털 취약계층을 위해 교육 횟수를 증대하고, 찾아가는 납세자세법교실을 수요자 맞춤형으로 개편*
 - * 수요자가 원하는 일정·장소·교육내용을 신청하면 그에 따라 교육을 운영(연간 15회)

② 납세자에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 교육 운영

- 납세자의 성실신고에 실질적 도움을 줄 수 있도록 세목별 신고 기간을 고려하여 적시성* 있는 교육을 제공
 - * (공익법인) 4월 중 **10회**, (소득) 4~5월 중 **7회**, (부가) 6~7월 중 **7회** 편성
- 공익법인 과정의 강의 시간은 확대¹⁾하고, 신고 전 홈택스로 신고절차·방법을 체험할 수 있도록 전산 교육과정²⁾을 신설
 - 1) ('24년 개선의견 반영) 세부적인 강의를 위해 과정별 1~2h 시간 확대
 - 2) ('24년 개선의견 반영) 각 지방청 전산교육장에서 홈택스 활용 실습 교육

| 공익법인 대상 교육과정 개선 |

온라인	교육 방법 / 내용	+	교육 수단	최종목표
	▶ 이론과 사례를 병행 · 공시서식 작성 방법 등		▶ 라이브 강의를 제공한 뒤 녹화 동영상 강의도 제공	영세 공익법인의 성실신고 지원으로 납세협력비용 절감에 기여
[신설] 오프 라인	교육 방법 / 내용 ▶ 이론과 사례를 병행 · 출연재산보고서를 홈택스로 직접 작성해보기 등	+	교육 수단 ▶ 각 지방청 전산교육장에서 컴퓨터로 실습 과정 제공	

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'25년 납세자세법교실 연간 운영계획 수립 및 공지	'25.1월	-
	납세자세법교실 교육자료 운영 및 홍보	'25.2~3월	온·오프라인
	찾아가는 납세자세법교실 신청 안내 및 홍보	'25.2~3월	지자체, 경제단체 등
2/4분기	납세자세법교실 교육 운영 * 12월말 결산 공익법인 공시 기간에 집중 운영	'25.4월	온·오프라인
	납세자세법교실 교육 운영 및 홍보 * 종합소득세 신고기간 집중 운영	'25.4~5월	온·오프라인
	찾아가는 납세자세법교실 신청 안내 및 홍보	'25.4~6월	지자체, 경제단체 등
	찾아가는 납세자세법교실 운영(5회)	'25.4~6월	전국(오프라인)
3/4분기	납세자세법교실 교육 운영 및 홍보 * 부가가치세 신고기간 집중 운영	'25.7월	온·오프라인
	찾아가는 납세자세법교실 신청 안내 및 홍보	'25.7~8월	지자체, 경제단체 등
	찾아가는 납세자세법교실 운영(6회)	'25.7~9월	전국(오프라인)
4/4분기	납세자세법교실 교육 운영 및 홍보	'25.10~12월	온·오프라인
	찾아가는 납세자세법교실 운영(4회)	'25.10~11월	전국(오프라인)

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (설문조사 및 의견수렴) 다양한 경로를 통해 운영상의 개선사항, 시스템 개선 등 개선의견을 지속해서 모니터링하고 반영
- 교육참가자, 국민참여단, 전 국민(소통24)을 대상으로 납세자세법교실 운영 전반에 대해 설문조사하여 개선의견을 수집

구 분	내 용	세부일정
설문조사	매 과정 종료 후 과정에 대한 의견 및 교육과정 수요 확인	연중
	국민참여단을 대상으로 납세자세법교실 개선의견 수집	'25.5월, 10월
	전 국민을 대상으로 소통24를 통해 납세자세법교실 개선의견 수집	'25.6월, 11월

□ 기대효과

- (단기) 지방 거주 납세자와 고령층 등 디지털 소외계층의 교육 접근성을 개선함으로써 소외계층과 영세사업자의 성실신고 지원
- (중·장기) 지속적인 세법교육을 통해 세무신고 자생력을 조성하여 납세자의 납세협력비용 절감에 기여

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
세금신고 도움 만족도	90.2 점	89.2 점	90.2 점	90.3점	'23년부터 온·오프라인 교육을 병행하여 확대 운영하는 교육환경의 변화에서 최근 3개년의 평균실적과 전년 실적을 비교하여 큰 값보다 0.1점을 더한 값을 목표치로 선정	세금신고 도움 만족도 점수 합계 / 설문 참여 인원수	설문조사 수동 집계 (11점 리커트 척도를 100점으로 환산하여 적용)
강의내용 만족도	90.3 점	89.5 점	90.1 점	90.2점	'23년부터 온·오프라인 교육을 병행하여 확대 운영하는 교육환경의 변화에서 최근 3개년의 평균실적과 전년 실적을 비교하여 큰 값보다 0.1점을 더한 값을 목표치로 선정	강의내용 만족 점수 합계 / 설문 참여 인원수	설문조사 수동 집계 (11점 리커트 척도를 100점으로 환산하여 적용)
교육자료 만족도	신설			88.0점	'25년 신규 도입하는 성과지표로서 교육콘텐츠 만족도를 입체적으로 파악하고자 지표로 설정하였으며, 최초 목표치는 만족 점수인 80점에 10%를 가산하여 목표치를 설정	실물 책자를 제 공하는 과정에 대한 만족 점수 합계 / 설문 참여 인원수	설문조사 수동 집계 (11점 리커트 척도를 100점으로 환산하여 적용)

전략목표 III 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.

기 본 방 향

- ◇ 국세행정 전반의 투명성·책임성 확보로 납세자의 권익을 빈틈없이 보호하고 공익법인 성실신고 지원과 국세데이터 공유·개방 확대 추진
 - 과세 전 검증 강화 및 과세품질 평가 강화, 심판·소송에 대한 후속 조치를 내실화하는 등 과세 책임성을 강화하여 국세행정 신뢰도를 제고
 - 참관제도 확대, 국선대리인 지원 확대 등 납세자권익 보호를 위한 제도를 개선하고, 공익법인 검증과 국세데이터 개방·공유 확대로 국민 편익 증진
- ◇ 공정경쟁·경제회복을 저해하는 탈세에 대하여 조사역량을 집중
 - 고소득·민생침해, 기업자산 사유화 등 시장경제 원칙 훼손하는 편법적 탈세, 불공정 자본거래, 국부를 유출하는 역외탈세에 엄정 대응
 - 디지털 환경에 대응하는 포렌식 조사체계를 마련하고 신종산업에 대한 체계적 세원관리와 장기·고액 체납자 현장중심 체납정리 강화

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표 체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	15	34

성과목표	관리과제	성과지표
III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.		체납 현금정리실적
1. 국세행정 전반의 투명성 및 책임성을 강화한다.		권리보호요청 시정률
	① 적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고	불복청구인용 비율 축소
		행정소송 판결문 등록 건수(누계)(신규)
	② 납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공	세법해석사전답변 처리기간
		과세기준자문 공개 건수(누계)

성과목표	관리과제	성과지표
	③ 납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선	심사청구 기한내처리율
		국선대리인 의견진술 참석 실적(신규)
		제도개선 등에 활용할 결정사례 통보
	④ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화	세무조사 참관제도 운영건수
		세무조사 참관제도 운영에 대한 납세자 만족도(신규)
		고충민원 조기처리 비율(신규)
	⑤ 범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대	국세통계 서비스 확대
		과세정보 활용 확대 지원 현장 홍보건수
		과세정보 활용 확대 이용자 만족도
		맞춤형 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자 만족도(신규)
	⑥ 공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화	공익법인 공시오류 건수
		공익법인 개별검증 건수
	⑦ 공정과세 실현을 위한 책임과세 강화	지방청 조사분야 고액불복 중 사전검증 비율(신규)
		우수사례 공유체계 만족도
		불복대응 활동 노력도(신규)

성과목표	관리과제	성과지표
2. 신중한 세무조사·세원관리를 통하여 공정과세를 구현한다.		탈세제보 과세활용 건수
	① 지능적·고의적인 조세포탈법에 대한 엄정한 범칙처분	조세포탈 범칙처분을 향고 비율
	② 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응	불공정탈세 분야 조사건수 불공정탈세 분야 건당 부과세액
	③ 고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중	고소득사업자, 민생침해 탈세자, 자료상 조사실적 대부업 탈세 제보 신고센터 처리실적
	④ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세	역외탈세 정보 건수 역외탈세 조사 실적
	⑤ 자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화	자본거래 신고확인 과세실적 비율 신종 탈루유형 주식변동조사 건수
	⑥ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화	포렌식 조사 현장지원 건수 포렌식 조사 현장지원 만족도
	⑦ 국민참여 탈세감시체계 활성화	탈세제보 포상금 지급액 탈세제보 처리율
	⑧ 고액채납자 은닉재산 추적조사 강화	수색 건수

(1) 주요내용

□ 국세행정 전반의 투명성 및 책임성 강화

- (과세품질 제고) 과세품질 평가제도를 합리적으로 개선하여 과세책임성을 강화하는 한편 근본적인 불복청구 축소 노력
- (신속·명확한 세법해석) 성실신고에 유용한 세법해석을 적시 제공하고 해석사례 공유를 확대하여 납세자 중심의 세법해석 제공
- 신속·공정한 불복처리로 납세자 권리구제의 실효성을 제고하고 국선대리인 제도의 내실화를 통해 영세납세자의 권리구제 강화
- (권익보호 기반 강화) 납세자보호 조직에 의한 세무조사 감독·견제 기능을 강화하고, 권리보호 제도의 지속적인 개선을 통해 납세자의 권익을 더욱 두텁게 보호
- (국세데이터 개방 확대) 행정·공공·연구기관 등의 국민 편익 증진 등을 위한 정책수립·연구 지원 등에 국세데이터 개방 및 활용 확대
- (투명성 제고) 공익법인의 성실신고를 위한 지원을 확대하고, 기부금 사적유용·회계부정 등 불성실 혐의에 대해 사후검증 강화
- (책임과세 강화) 조사단계부터 「불복예상 고액쟁점」 사전심의 의무화를 통해 사전검증을 강화하고, 불복 사전준비로 책임대응 강화

□ 신중한 세무조사·세원관리를 통하여 공정과세 구현

- (조세포탈범 엄정 대응) 대다수의 성실한 납세자에게 상대적 박탈감을 주는 악의적·고의적인 조세포탈범에 대하여 조세법치조사를 엄정하게 집행함으로써 조세정의 확립

- (불공정탈세 근절) 공정과 상식에 반하는 대기업·대재산가의 불공정탈세 행위에 적법·공정과세 원칙에 따라 엄정하게 대응
- (고소득사업자·민생침해) 지능적·변칙적 탈세를 일삼는 고소득사업자와 고질적 민생침해 탈세자에 대해 엄정하게 대처하고, 거짓세금계산서 수수하여 거래질서를 훼손하는 자료상 검증 강화
- (지능적 역외탈세 엄단) 편법 자본거래와 가상자산 등을 이용하여 세금없이 국부를 해외에 유출하는 반사회적 역외탈세에 엄정 대응
- (불공정 자본거래) 과세 인프라를 통해 자본거래 취약분야의 신고 확인을 강화하고 지능적·변칙적 탈세행위에 엄정 대응
- (디지털탈세 엄정 대응) 기업의 디지털 전환 가속화 및 IT기술을 악용한 지능적 디지털 탈세행위에 과학적 조사기법을 확대 적용
- (국민참여 탈세감시체계 활성화) 탈세제보·차명계좌 신고 제도 개선을 통해 양질의 제보·신고를 유도하여 과세 사각지대 해소
- (추적조사 강화) 기획분석을 통해 변칙적 재산은닉행위를 발굴하고, 호화생활 체납자에 대한 실거주지 탐문·수색 등 현장징수 활동 강화
 - 악의적·고액 체납자 대응을 위해 세무서 추적전담반*을 확대하고, 형사고발, 민사소송을 적극 제기하는 등 체납세금을 철저히 징수

* ('24) 추적전담반 25개 관서 → ('25) 추적전담반 73개 관서로 대폭 확대

(2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'29년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'20	'21	'22	'23	'24	'29			
체납현금 정리실적 (조 원)	10.60	10.30	11.41	11.73	12.14	13.07	과거 실적 및 추세와 '24년도 실적인 12.14조원을 감안하여 '29년 목표를 최근 3년 가중 평균의 110%인 13.07조원으로 설정	현금징수액 집계	전산 집계

(1) 주요내용

□ 적법과세 향상 노력을 통한 과세책임성 강화

- (과세품질 제고) 합리적 과세품질평가를 통해 과세책임성을 강화하고 판결문 제공 확대 및 불복예상 동일쟁점 선제대응으로 불복청구 및 인용률 축소 노력하여 과세품질 향상
- (신속·명확한 세법해석 제공) 세법해석 사전답변의 적시 제공과 과세기준자문 공개 확대를 통해 복잡한 세무문제 해결에 유용한 세법해석 제공
- (책임과세 강화) 조사단계에서 「불복예상 고액쟁점」 사전심의 의무화를 통해 사전검증을 강화하고 불복사전 준비로 불복 책임대응

□ 신속한 불복처리 및 공정한 심리를 통한 납세자 권익 보호

- (권리보호 강화) 소액사건 조기처리 등으로 심사청구의 불복 처리기간을 단축하고 국세심사위원회의 공정한 운영

□ 범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대

- (국세데이터 활용 제고) 행정·공공·연구기관 등이 국민을 위한 정책 수립 시 국세데이터를 활용할 수 있도록 대외 홍보 강화
 - 유관기관 대상 현장 방문 등을 통해 국세데이터 이용절차, 활용 성과 및 이용 편리성 등을 적극 홍보하여 데이터 활용도 제고

□ 공익법인 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화

- (지원·검증강화) 통합신고시스템 개선, 세법교육 강화 등 신고 지원을 확대하고 회계부정·사적유용 등 불성실 혐의에 대한 검증 강화

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
권리보호요청 시정률	86.7%	92.0%	90.9%	92.5%	최근 3년간 평균 권리보호요청 시정률(89.8%)에 103%를 적용 하여 목표치 설정	권리보호요청 시정건수/ 권리보호요청 처리건수	전산집계

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- 시민의식 향상에 따른 납세자 권익보호의 중요성이 강조되고, 경제규모 확대에 국제·금융거래, 변칙적 자본거래 등 다양한 유형의 조세불복 증가 추세
- 경제현상의 다양화, 세법령의 복잡화 등에 따른 과세여부 판단 및 세무처리의 어려움으로 납세자의 법령해석 수요는 지속적으로 증가
 - 납세자 질의에 대한 신속·명확한 답변 및 신고 등에 활용할 수 있는 세법해석기준 등 유용한 세무정보의 적시 제공 요구 증대
- 공익법인의 기부금 사적유용·회계부정, 부실공시 등이 사회적 문제로 대두되면서 공익법인의 투명성 강화에 대한 사회적 요구 증가
 - 일부 공익법인의 회계부정·사적유용, 공익법인을 이용한 편법 상속·증여 행위로 인해 대다수 공익법인에 대한 신뢰도 하락

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 문책성 과세품질 평가로 인한 종사직원의 새로운 거래유형에 대한 과세 회피, 관습적 과세논리에 따른 소극적 과세집행 리스크 존재
 - 과세품질향상교육 수료자에 대한 설문조사와 실무자 회의를 통해 평가제도의 문제점 및 개선사항 등 의견 수렴

- 경제활동 중에 발생하는 복잡한 세무문제에 대한 세법해석 사전답변 접수 후 처리 지연되는 경우 납세자 불편 초래
 - 처리실적의 치밀한 관리로 처리기간 단축 필요
- 과세기준자문은 비공개가 원칙이나 과세관청의 집행기준으로서 납세자 혼란을 예방하기 위해 대외공개 확대 요구 증가
 - 성실신고 지원 등을 위해 필요한 과세기준자문은 최대한 공개
- 납세자는 신속한 불복심리와 함께 충분한 진술권·항변권의 보장도 요구하고 있어 불복처리기간 단축과 상충
 - 안전별 처리계획 수립으로 불복업무를 신속히 진행하는 한편, 심리자료 사전열람제도를 통하여 납세자 주장을 충분히 반영
- 국세데이터에 대한 충분한 이해를 통해 과세정보 등을 요구 하여 제공이 원활하게 이루어지도록 사전에 홍보 강화 필요
 - 국세데이터를 이해하고 활용할 수 있도록 안내서, 브로슈어, 현장방문, 간담회, 설명회 등을 통해 이용절차, 제공 정보 등 안내
- 공익법인 투명성 강화를 위해 국정과제(No.13)로 ‘비영리 민간 단체 및 기부금 관리 투명성 제고’ 과제를 추진
 - 공익법인의 세법상 의무위반 여부에 대한 엄정한 검증을 통해 공익사업을 투명하게 운영하도록 유도하여 국민 신뢰도 제고

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고(Ⅲ-1-①)

□ 추진배경

- 경제규모의 확대 및 새로운 거래유형의 발생 등으로 과세 유형이 다양해짐에 따라 적법과세 어려움 증가
 - 과세처분의 질적 수준을 향상 시킬 수 있는 체계적 관리가 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- (과세품질 개선) 과세품질평가 제도의 합리적 개선 및 내실있는 제도운영, 교육 등을 통해 불복청구인용 비율 축소 지속 추진
 - 과세품질평가에 따른 불이익처분 등을 개선하여 소극적 과세 집행을 방지하고 과세에 책임지는 분위기 조성
- (청구인용률 관리) 불복이 예상되는 동일쟁점 사건은 소관과 간 소통망을 구축하여 처분 전 선제대응하고, 불복 후에는 대표 수행청 지정 및 대리인 선임 등을 통해 전략적 불복 대응
- (판결문 등록 확대) 종사직원과 납세자에게 국세행정 최신판례를 신속하게 제공함으로써 적법 과세 및 납세편의 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	송무분야 기본교육	'25.2월	
2/4분기	세목별 최신 판례분석 교육	'25.4월	1기
	과세품질 향상 교육	'25.4월	1기
	송무분야 심화교육	'25.4월	
	임기제 변호사 기본교육	'25.5월	1기

3/4분기	송무분야 전문가교육	'25.7월	
	세목별 최신 판례분석 교육	'25.9월	2기
	임기제 변호사 기본교육	'25.9월	2기
4/4분기	개인별 과세품질평가	'25.9월-12월	
	과세품질 향상 교육	'25.10월	2기
	송무분야 전문가 보수교육	'25.11월	
	조직별 과세품질평가	'25.12월	
연중	불복결과 원인분석	매분기	
	패소 원인분석, 심판인용 원인분석	연중	
	행정소송 판결문 등록 확대 추진	연중	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 과세품질향상교육 수료자에 대한 설문조사와 실무자 회의를 통해 과세품질제도 문제점 및 개선 사항 의견 수렴

구 분	내용	세부일정
의견수렴	과세품질향상교육 수료자	'25.4월
회의	과세품질평가 실무자 회의	'25.9월

□ 기대효과

- 과세품질 향상으로 국세 행정에 대한 신뢰도 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
고의적 지능적 탈세행위에 엄정하게 대응한다(Ⅱ-1-일반재정②)				
①	법무심사지원(2133)	일반회계	126 (126)	132 (132)
	■ 확정채무지급(300)	일반회계	37	43
	■ 소송수행비용(301)	일반회계	89	89

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
불복청구인용 비율 축소	3.12 %	3.58 %	2.73 %	3.78 %	최근 5개년*의 최대값과 최소값을 제외한 3개년('21,'22,'23) 가중평균 불복청구인용 건수 및 금액 비율 에서 인용·청구 5% 축소	불복청구인용 비율**	전산집계
행정소송 판결문 등록 건수(누계) (신규)	38.3 천 건	39.7 천 건	41.1 천 건	42.7 천 건	최근 3년간 판결문 증가 평균 건수 (1,409건) 대비 110%이상 증가한 등 록 건수(누계)를 신규로 설정	연도말 행정소송 판결문 등록 건수 (누계)	전산집계

* ('20년) 8.70%, ('21년) 7.04%, ('22년) 3.12%, ('23년) 3.58%, ('24년) 2.73%

** 비율 = {((인용건수 + 청구건수) / 고지건수) / 2} × 0.5 + {((인용금액 + 청구금액) / 고지금액) / 2} × 0.5

② 납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공(Ⅲ-1-②)

□ 추진배경

- 세법령이 갈수록 복잡·전문화됨에 따라 납세자의 세무문제 해결을 위해 세법해석 수요와 해석기준 공개요구 꾸준히 증가
 - 납세자에게 유용한 세법해석을 신속히 제공하고 해석사례 공유 확대를 통해 해석기준의 일관성과 객관성을 강화하는 등 납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- (세법해석 처리기간 단축) 세법해석 사전답변*을 통해 납세자가 세무 불확실성을 해소하고 신고 등에 활용할 수 있도록 신속·명확한 세법해석 제공
 - * 특정한 거래에 대해 구체적 사실관계를 명시하여 신고기한 전에 신청한 경우 답변을 제공하고 답변내용에 따라 세무처리시 과세관청은 이에 반하는 처분불가
 - 세법해석 사전답변 접수 후 장기간 처리가 지연되지 않도록 세법해석 사전답변 접수초부터 처리유형을 분류*하여 신속대응하는 등 치밀한 관리를 통해 처리기간을 단축
 - * 약식검토 대상 안건, 세목과 협의필요 안건, 기재부 해석요청 안건 등
- (과세기준자문 공개 확대) 국세행정 집행과정에서 과세관청의 사전 검증절차로서 기능하는 과세기준자문*을 적극 공개함으로써 납세자에게 유용한 세무정보 제공
 - * 과세관청 내부의 집행문서에 해당, 비밀유지 규정 위배소지 등을 고려하여 비공개를 원칙으로 함
 - 주기적으로 공개대상 여부를 점검하여 성실신고 지원 또는 납세자 권리보호 등을 위해 필요하다고 판단되는 내용으로서 과세기준자문 공개대상 기준*에 해당하는 경우 최대한 공개

| 과세기준자문 공개대상 기준 |

1. 기존의 해석사례가 없는 경우로서 납세자의 성실신고 안내를 위해 필요하다고 판단되는 경우
2. 기존의 세법해석이 대법원판례, 심사·심판결정례 등과 다르거나 현저히 불합리하여 변경된 경우
3. 기타 국세행정 집행이나 납세자의 권리와 의무의 이행에 중대한 영향을 미치는 경우

○ (해석절차의 객관성 강화) 과세관청과 납세자간 세법해석에 이견이 있는 과세기준자문에 대해 공정하고 객관적 자문 제공

- 과세기준자문 대상 납세자가 적극적으로 의견진술할 수 있도록 절차를 신설*하고, 고액사건 자문 등은 신청기관 의견도 청취

* (사전답변·서면질의) 서면제출 + 의견진술 (기준자문) 서면제출限

- 과세기준자문 신청 관서뿐만 아니라, 과세기준자문 대상 납세자에게도 자문결과를 회신*

* 현재 과세기준자문 결과는 그 신청기관에만 서면통지(법령사무처리규정 §28의5)

○ (해석기준의 일관성 제고) 불필요한 과세와 반복되는 소송으로 인한 납세자 불편과 세무행정의 혼선 방지를 위해 일관된 해석기준 정립

- 판례 등과 배치되는 기존해석은 신속정비하고 지속적인 사후관리를 통해 실효성 있는 해석정보 제공

- 법령 제·개정, 최신판례, 신규 해석 등을 반영하여 기본통칙* 개정 추진

* 세법령의 각 조항에 대한 국세청장의 해석과 적용기준을 제시한 행정규칙 (기재부장관 심사·승인사항)

- 주요해석사례를 매월 게시, 책자 발간·배포, 해석변경시 잘못된 세무처리를 방지하도록 외부단체 등에 전파

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
연중	사전답변 신청에 대한 처리진행 상황 관리	수시	
	과세기준자문 공개대상 여부 점검 관리	수시	
	과세기준자문 납세자 의견진술신청 접수 및 청취	수시	5월 이후
	판례 등과 배치되는 해석사례 정비	수시	
	주요해석사례 및 해석변경사례 전파	수시	
1/4분기	세법해석 사전답변 신속처리를 위한 약식검토 운영방안 마련	'24.1월	
	판례 등과 배치되는 해석사례 정비방안 마련	'24.1월	
2/4분기	과세기준자문 절차적 객관성 강화를 위한 법령사무처리규정 개정	'24.5월	
3/4분기	기본통칙 개정안 마련 및 기재부 승인요청	'24.9월	
4/4분기	주요해석사례 책자 발간 및 배포	'24.11월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 세법해석 사전답변 납세자 등을 대상으로 **현행 세법해석 제도 운영 관련 문제점**은 물론 **법령 개선수요** 수렴

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
연중	세법해석 사전답변 납세자 등을 대상으로 법령개선의견 등 수렴	수시	

□ 기대효과

- (성실신고 지원) 사전답변을 통해 **신속명확한 세법해석**을 제공하고 과세기준자문 공개를 확대하여 납세편의 제고
 - 세무상 불확실성을 줄여 납세자의 신속한 의사결정을 가능하게 하고 기업활동 예측 가능성도 제고
- (납세자 권익보호) 통일된 세법해석기준을 제공하고 판례 등과 배치되는 기존해석은 신속정비하여 세법해석·적용상 혼란 제거 및 잘못된 세무처리로 인한 불이익 사전 방지

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
세법해석 사전답변 처리기간	29일	29일	28일	26일	최근 3년간 사전답변 평균 처리기간 29일 대비 처리기간을 3일 단축 하도록 적극적으로 목표설정	세법해석 사전답변 회신건에 대한 평균 처리일수	수동 집계
과세기준자문 공개 건수(누계)	690 건	712 건	864 건	1,000 건	최근 3년간 과세기준자문 공개 평균 증가건수(82건) 보다 60% 이상 증가한 공개건수(누계)를 목표로 적극 설정	연도말 과세기준자문 대외공개 건수(누계)	수동 집계

③ 납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선(Ⅲ-1-③)

□ 추진배경

- 신속하고 공정한 심사행정을 통해 납세자와의 불필요한 갈등을 해소하고 신뢰를 증진시켜 납세자 권리구제에 실질적 기여

□ 주요내용 및 추진계획

① 신속·공정한 불복처리 및 심리결과 활용 확대

- (소액사건 조기처리) 청구세액 5천만원 미만인 소액사건에 대해서는 「소액심사전담반」에서 집중심리하여 신속처리
- (의견서 제출 의무화) 과세사실자문제도의 공정성 및 신속성 제고를 위해 자문신청시 필수적으로 납세자 의견서를 제출토록 개선*

* (현행) 신청서에 납세자 의견 기재 → (개선) 납세자가 독자적으로 의견서 제출

- (민간위원 요건 강화) 국세청 경력자의 경우 국세청 위원회 민간위원 위촉 시 위촉을 제한*하여 공정성 제고

* 3년 이내 모든 국세청 관할 기관에서 근무한자(3월 시행 예정)

- (비실명화 매뉴얼 제작) 불복청구 결정문 공개를 위한 비실명 처리*의 통일성을 제고하여 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 매뉴얼 제작

* 결정서 내용을 그대로 공개될 경우 개인이 특정화되는 문제가 있어 비실명 표시

- (적부심 결정서 공개 확대) 과세전적부심사 제도의 투명성 제고를 위해 청구세액 5억원 이상인 지방청 결정분까지 공개대상 확대*

* (현행) 본청분만 공개 → (개선) 본청분 및 지방청분(5억 원 이상) 공개

- (결정서 비공개 처리 개선) 납세자의 비공개 신청 시 공개여부를 검토 후 비공개 필요성*이 인정되는 경우 비공개 처리토록 개선

* 공개 시 납세자의 권익보호에 반할 우려가 있는 경우 등

- (결정사례 활용) 심사결과에서 법령 개정 등이 필요한 사례를 적극 발굴하여 관련 국·실에 제공함으로써 불복청구 사전예방

② 심리 사전지원 및 심사분야 교육 강화를 통한 심리품질 향상

- (사전검토 지원) 세무서의 체계적·일관성 있는 심리자료를 위해 중요 이의신청 사건*에 컨설팅을 제공하여 심리품질 향상 노력

* ①청구세액 10억원 이상, ②새로운 과세유형, ③기타 사실관계가 복잡한 사건

- (심사전문가 과정) 심사분야의 인재를 양성하고 심리업무 담당 직원들의 전문역량 강화를 위한 심사전문가 과정 교육* 실시

* 교육대상자 선발 공고(4월), 교육 실시(6월), 심사전문요원 자격 부여(9월)

- (실무역량 향상 교육) 공정한 심사행정 수행과 납세자 권익보호 업무의 올바른 이해를 위해 신규직원을 대상으로 실무 교육* 실시

* 관련 규정 및 업무요령, NTIS 불복 전산시스템, 주요 결정사례, 위원회 운영 등

③ 국선대리인 제도의 내실화로 영세납세자 권리 구제 강화

- (실효성 제고) 국선대리인의 수당을 개선*하는 등 의견진술 참석율을 높이고, 국선대리인 우수사례를 공유하여 영세납세자에게 실질적 지원

* 수당 15만원 지급, 위원회에 참석하여 의견진술 시 15만원 추가 지급

- (제도 홍보 강화) 영세납세자가 국선대리인 지원을 받을 수 있도록 다각적인 홍보활동을 추진하고 이용편의 제고를 위해 지도서비스* 제공

* 홈택스에서 국선대리인의 주요 활동 지역을 보여주는 서비스

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국선대리인 수당 지급 개선	'25.1월	
	국선대리인 지도서비스 제공	'25.2월	
	세무서 「중요 이의신청 사건」 사전 검토 지원	'25.3월	

	국세청 소속 위원회 국세청 경력자 민간위원 위촉 제한 강화	'25.3월	
	불복심리 및 납세자권익보호 실무역량 향상 교육	'25.3월	
2/4분기	과세전적부심사 결정서 공개 확대 시행	'25.4월	
	결정서 비실명처리 매뉴얼 제작	'25.4월	
	과세사실판단자문 납세자의견서 제출 의무화	'25.6월	
	심사전문가 과정 교육	'25.6월	
3/4분기	심사전문요원 자격 부여	'25.9월	
4/4분기	불복청구 진행상황 안내 시스템 개선	'25.12월	
	결정사례 활용	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획 : 해당 없음

□ 기대효과

- 심사청구를 법정기한 내에 처리함으로써 신속한 권리구제를 실현하고 국선대리인 제도의 내실화를 통해 영세납세자를 두텁게 보호
- 불합리한 제도·법령·규제를 개선하여 불복청구 사전예방을 강화하고 공정하고 충실한 심의를 뒷받침하여 심리품질 향상 지원

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
심사청구 기한내처리율	823%	826%	934%	90.4%	'25년 직원 감축*(△21%)을 감안하되, 최근 3년 평균 실적(86.1%) 대비 5%를 상향하여 도전적 목표 설정 *심리직원 : ('24) 14명 → ('25) 11명	기한내처리건수 / 처리건수	전산 집계
국선대리인 의견진술참석 실적 (신규)	227%	257%	214%	24.3%	최근 3년 평균실적(23.2%) 대비 5%를 상향하여 도전적 목표를 설정하여 신규지표로 설정	국선대리인 의견진술참석건수 / 국선대리인 지원건수	전산 집계
제도개선 등에 활용할 결정사례 통보	21건	24건	25건	27건	최근 3년 평균실적(23건) 대비 118%로 도전적 목표 설정	결정사례 통보건수	수동 집계

④ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권의 강화(Ⅲ-1-④)

□ 추진배경

- 국세행정 집행과정에서 납세자의 권익이 충분히 보호될 수 있도록 권리보호 제도의 지속적 개선 및 내실 있는 운영 추진

□ 주요내용 및 추진계획

○ 납세자보호담당관의 세무조사 감독·견제 역할 강화

- (참관제도 활성화) 납세자보호담당관이 조사팀으로부터 참관 신청 대상을 통보*받아 납세자 신청 전에 참관제도를 사전 안내할 수 있도록 절차 개선

* (현행) 통보규정 미비 → (개선) 참관 신청서 교부 즉시 납세자보호담당관에게 통보

- (감독기능 확대) 조사품질 제고를 위해 세무조사 모니터링 분석 결과(투명성, 친절성 등)의 신속한 제공¹⁾과 조사 절차위반 사례 등을 활용한 맞춤형 교육²⁾ 실시

1) (현행) 조사부서 연1회 통보 → (개선) 연2회 2) 조사공무원 대상 직무교육

- (징계요구 절차 정비) 조사공무원의 위법·부당한 행위에 대해서는 납세자보호관이 직접 감사관에게 징계 등을 요구* 하여 제도의 실효성 제고

* (현행) 납세자보호담당관이 요구 → (개선) 납세자보호관으로 요구권자 상향

○ 납세자 신뢰도 제고를 위한 납세자보호위원회 운영 개선

- (심의사례 공개) 납세자의 알권리 보장과 심리품질 향상을 위해 지방청 납세자보호위원회 권리보호요청 심의사례를 대내외(법령정보시스템 등) 공개* 추진

* (현행) 본청 심의사례 → (개선) 지방청 심의사례까지 공개대상으로 확대

- (공정성 강화) 납세자보호위원회의 공정성 제고를 위해 위원회 심의·운영 실태를 점검*하고 운영절차 준수 여부 등에 대한 설문조사 실시

* (항목) 심리자료 사전열람, 개인 식별정보 관리, 의견 청취·진술 적정 여부 등

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	세무조사 모니터링 분석결과 제공(상반기)	'25.3월	
2/4분기	조사공무원 대상 직무교육 실시(1차)	'25.4월	
	납세자보호사무처리규정 개정 - 세무조사 참관제도 활성화 방안 - 징계요구절차 정비	'25.5월	
3/4분기	조사공무원 대상 직무교육 실시(2차)	'25.8월	
	납세자보호위원회 운영 실태 점검	'25.9월	
	세무조사 모니터링 분석결과 제공(하반기)	'25.9월	
4/4분기	본청 납세자보호위원회 국제행정 제도개선 권고	'25.12월	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획 (해당사항 없음)

☐ 기대효과

- 납세자보호 조직 기능과 권리보호 제도개선을 통해 납세자의 권익보호를 강화하고, 내실 있는 제도 운영으로 권익침해 행위로부터 납세자의 권리를 철저히 보호

☐ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
세무조사 참관제도 운영건수	23	43	105	116	참관신청 대상자 통보 방식 등 제도개선에 따른 신청 증가를 고려하여 '24년 세무조사 참관제도 운영 건수(105건)의 110%를 적용하여 목표치 설정 * 평가당시 목표건수 106건 = [(105건×1.1배)/12]×11개월	참관제도 운영건수	별도 집계
세무조사 참관제도 운영에 대한 납세자 만족도(신규)				85점	세무조사 참관제도 운영에 대한 납세자 만족도 조사	참관 만족도 조사	별도 집계
고충민원 조기처리 비율 (신규)				20%	고충민원 처리건수 중 처리기한(14일, 30일) 3일 전까지 처리한 건수 * 세무조사 의뢰 등에 의한 처리일 계산은 조직 BSC 평가기준을 적용	처리기한 3일 이전까지 처리한 건수 / 고충민원 처리건수(취하 건수 제외)	별도 집계

⑤ 범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대
(Ⅲ-1-⑤)

□ 추진배경

- 행정·공공·연구기관 등이 데이터 분석·활용으로 국민에게 유용한 정책 등을 수립할 수 있도록 국세데이터 개방·활용 확대 지원
 - 국세데이터 이용자가 보다 쉽게 국세데이터에 접근할 수 있도록 국세데이터 서비스 개선 및 홍보 강화로 활용 실적 제고

□ 주요내용 및 추진계획

- (통계포털 이용 편의 개선) 국세통계 이용자가 국세통계포털을 쉽고 다양하게 활용할 수 있도록 통계 서비스 품질 향상
- (과세정보 활용확대) 정부정책 수립 지원 등에 필요한 과세정보 활용 확대를 위해 관련 제도* 현장홍보 및 만족도 조사 등 지원 강화
 - * 연간 국세통계 전체 공개 일정과 분기별·분야별 공개 일정 등
- (과세정보 활용확대) 정부정책 수립 지원 등을 위한 과세정보 활용 확대를 위해 관련 제도* 현장홍보 및 만족도 조사 등 홍보 강화
 - * 과세정보 사전 수요·비밀유지 사전 확인에 대한 컨설팅 제공 및 법령 제·개정 협조
 - 과세정보의 안전한 활용을 위한 과세정보 보호 조치 법률 강화 추진
- (통계센터 활성화) 이용자 맞춤형 기초자료 제공 및 분석지원으로 활용 가치를 높이고, 제공 기간 단축을 통해 이용편의 제고
 - 정책설명회 및 대학생 견학 프로그램 확대, 학회·연구기관과 업무협약*(MOU) 등 통계센터 이용 활성화를 위한 홍보 강화
 - * 정책연구 수요가 큰 기관에 자료 지원을 확대하고 연구결과를 피드백 받는 등 협업 강화

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국세통계 연간 '공개 일정' 개발 및 서비스	'25.2월	
	'24년 과세정보 제공현황 점검 및 개선의견 수집	'25.2월	
2/4분기	국세통계 상황판 기능 개선	'25.5월	
	과세정보 공유기관 안전성 확보조치 서면 확인	'25.5월	
	과세정보 제공 요구 안내서 개정 발간	'25.5월	
	데이터 결합 온라인 설명회	'25.5월	
	국세통계센터 기초자료 제공 절차 간소화	'25.6월	
3/4분기	통계 콘텐츠 이용법 숏폼 영상 제작 및 국세통계포털 게재	'25.8월	
	과세정보 수요기관에 대한 현장 홍보	'25.8월	
4/4분기	'23년 귀속 소득세 표본자료 제공	'25.11월	
연중	방문 설명회, 통계센터 견학 프로그램 운영 등 국세통계센터 이용 활성화	수시	

* 장기 사업인 경우 연차별 추진계획도 추가하여 표기할 것

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수요·만족도 조사) 국세통계포털 이용자를 대상으로 수요·만족도 조사를 실시하여 포털 서비스 개선 및 불편 사항 등 의견 수집
- (과세정보 공유기관) 사전수요 신청 제도 이용기관 대상 만족도 설문조사 및 현장방문을 통해 활용 관련 개선의견 수집
- (대학·연구기관) 통계센터 이용자 대상으로 설문조사를 실시하고, 데이터 활용도가 높은 유관기관 설명회·간담회를 통해 수요 파악

구 분	내용	세부일정
수요·만족도 조사	국세통계포털 수요·만족도 조사	'25.6월
만족도 조사	과세정보 사전수요 신청 이용자 대상 만족도 조사	연중
현장방문	정책홍보와 업무협의를 위해 현장 방문 시 의견 수렴	연중
	대학·학회·연구기관 등 현장방문 설명·간담회	
설문조사	국세통계센터 이용자 대상 설문조사 실시	연중

□ 기대효과

- 국세통계포털 이용 편의 개선을 통해 국세통계 접근성 향상
- 과세정보의 공유·개방 확대를 통해 정책의 수립 및 집행 등 다양하게 활용될 수 있도록 적극 지원하여 국민 편의 제공
- 기초자료를 신속하게 제공하도록 절차를 간소화하여 통계센터 이용 편의를 제고하고 긍정적 인식 확산 및 이용 활성화에 기여

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
국세통계 서비스 확대	2건	2건	3건	4건	전년 대비 33% 증가의 적극적 목표로 '25년 4건 서비스 개선 및 콘텐츠 공개	국세통계포털 서비스 개선 및 콘텐츠 제공 건수	국세통계포털 서비스 개선 및 콘텐츠 공개 건수
과세정보 활용 확대 지원 현장 홍보건수		6건	6건	7건	'23년 및 24년 현장홍보 건수 6건을 기준으로 활용확대 지원을 위한 홍보 강화를 감안하여 7건 산정	현장홍보 건수	홍보 관련 공문 및 사진
과세정보 활용 확대 이용자 만족도				70점	'25년 사전수요 신청자에 대한 적극적인 서비스 제공을 위해 평균 70점을 목표로 제시	만족도(절차,결과) 점수 평균	이용자 만족도 조사 (매우만족 100, 만족 80, 보통 60, 불만족 40, 매우불만족 20)
맞춤형 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자 만족도 (신규)				70점	국세통계센터 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하며, 평균 70점을 목표로 설정	맞춤형 분석지원, 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자의 만족도 평균 점수	이용자 만족도 조사 (매우만족 100, 만족 80, 보통 60, 불만족 40, 매우불만족 20)

⑥ 공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화(Ⅲ-1-⑥)

□ 추진배경

- 공익법인의 세제 혜택을 이용한 편법 상속·증여, 기부금 사적유용·회계부정 등 공익법인 관련 불법행위가 사회적 문제로 제기
- 국정과제 ‘비영리 민간단체 및 기부금 관리 투명성 제고’를 추진 중으로 세정 측면에서 공익법인에 대한 지원 및 관리 강화 필요
- * [국정과제 No.13, 세부과제] 회계부정·자금유용 등 불성실한 자금 흐름이 확인된 민간단체에 대한 국세청 개별 검증 의무화(3년)

□ 주요내용 및 추진계획

- (신고방식 개선) 공익법인이 각종 신고의무*를 누락하지 않고 하나의 통합화면에서 빠짐없이 이행할 수 있도록 신고시스템 개선
- * 결산공시, 출연재산 보고, 의무이행보고, 수입명세서, 기부금모금·활용실적명세서(총 5종)
- (도움자료 제공) 공익법인이 성실신고에 편리하게 참고할 수 있도록 전년도 공시오류 내역 등 맞춤형 도움자료(27종) 제공
- (세법교육 강화) 공시오류가 빈번한 공익법인 실무자 대상으로 신고서식 등을 직접 작성해보는 체험형 프로그램 신규 개설
- (전산화면 개발) 그동안 수동제출만 가능했던 공익단체의 수입명세서에 대한 홈택스 전산신고화면을 개발하여 신고불편 해소
- (AI전화상담 제공) 공익법인이 신고기간 동안 궁금한 내용에 대해 언제든지 상담받을 수 있도록 AI전화상담 서비스를 제공
- (신고동영상 제공) 개선된 통합신고시스템 이용법 및 개정서식 작성법 등을 반영한 신고도움 동영상을 제작하여 누리집에 게시

- (뉴스레터 발송) 각종 신고일정, 신규 제도, 세법상 의무사항 등 공익법인에게 필요한 유익한 정보를 정리한 뉴스레터 발송*
- (사후관리 지속) 회계부정·사적유용 재발방지를 위해 3년간 계속 사후관리 할 공익법인을 선정하는 등 사후관리 강화
- (전자기부금영수증 활성화) 전자기부금영수증 발급시연 등 대면 홍보를 강화하고 기부플랫폼과 연계 확대 등의 제도 활성화 추진

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	출연재산보고·결산서류공시·개정세법 등 안내문 발송	'25.3월	
	공익법인 홈택스 통합신고시스템 개선, 신고동영상 제작	'25.3월	
2/4분기	공익법인 성실신고에 관한 보도참고자료 배포 등 홍보	'25.4월	
	공익법인 대상 세법교실 실시	'25.4월	
3/4분기	공시오류 점검대상 선정 및 안내	'24.8월	
	전산사후관리대상 공익법인 선정 및 안내문 발송	'24.8월	
4/4분기	공익법인에 대한 엄정한 개별검증	연중	
	전자기부금영수증 제도 홍보 및 전자발급 안내, 뉴스레터 발송	연중	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 기부금단체 실무자, 공익법인 전문가 등을 대상으로 상·하반기 간담회를 개최하여 법령 및 제도 개선사항 등 현장의 의견 수렴

구 분	내용	세부일정
전자기부금영수증 간담회	기부금단체 실무자 등을 대상으로 제도 개선사항 등 의견 수렴	'25 상반기
공익법인 간담회	공익법인 전문가 등을 대상으로 개선사항 등 의견 수렴	'25.하반기

□ 기대효과

- 공익법인의 투명성 제고를 유도하여 기부문화 활성화에 기여

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적				목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'21	'22	'23	'24	'25			
공익법인 공시오류 건수	39,400 건	20,543 건	11,131 건	6,737 건	7,600 건	3개년('22~'24년) 평균 공시오류 건수 12,803를 감안하여 '25년에 7,600건(3개년 평균 대비 40%↓)의 오류 건수를 목표로 설정	공시오류 건수 집계	수동 집계
공익법인 개별검증 건수	218 건	327 건	388 건	396 건	365 건	4개년('21~'24년) 평균 실적 332 건을 감안하여 '25년에 365건(4개년 평균 대비 110%)을 검증 하는 것 으로 목표 설정	개별검증 건수 집계	수동 집계

7] 공정과세 실현을 위한 책임과세 강화(Ⅲ-1-⑦)

□ 추진배경

- 조사과정에서 발생하는 부실과세는 조세불복 등에 따른 사회·경제적 비용을 증가시키고 국세행정 신뢰도 저하 초래
- 아울러, 세무조사 결과에 대한 불복 패소율 축소 필요성에 대해 국회, 언론 등 외부기관에서 지속적인 개선을 요구
- 따라서, 조사심의팀을 활용하여 과세 전 사전 검증을 강화하는 한편, 조사우수사례를 통해 조사역량 강화 방안 마련 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- (사전심의 의무화) 불복이 예상되는 고액쟁점에 대해 사전심의를 의무화하여 부실과세를 방지하고 과세책임성 강화
- (심의팀장 협의회) 유사쟁점에 대한 과세논리 통일성과 주요 심의·불복대응 방안 마련을 위해 ‘조사 심의팀장 협의회’를 신설
- (사전심의 전문성 제고) 조사심의팀 내 변호사·세무사 등 전문 인력의 활용도를 확대하여 사전심의 신뢰성과 전문성 제고
- (불복 책임대응) 사전심의 담당자 등 심의팀 전문인력이 심의 후 과세 쟁점에 대해 조사팀과 협업하여 불복까지 책임대응
- (조사 노하우 공유) 조사 노하우 등 핵심 기법이 직원들간 공유되도록 조사우수사례를 전파하여 조사역량 강화

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	「불복예상 고액쟁점」 사전심의 의무화 운영지침 시달	'25.2월	
	「조사심의팀장 협의회」 개최	'25.2월	
2/4분기	고액불복사건 일정 수집 및 관리	'25.4월	
	상반기 조사우수사례·사전심의 우수사례 수집 및 전파	'25.6월	
3/4분기	조사우수사례 업데이트 등 우수사례 공유 체계 개선	'25.8월	
	지방청 조사심의팀 현장소통(업무현황 점검 및 개선의견 청취)	'25.10월	
4/4분기	우수사례 공유 체계 만족도 조사	'25.11월	
	사전심의·불복대응 우수심의팀 포상 실시	'25.12월	

* 장기 사업인 경우 연차별 추진계획도 추가하여 표기할 것

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (조사 심의팀) 사전심의 의무화 및 불복대응 관련 심의팀 업무 현황 점검 및 개선의견 등 현장의견 청취
- (지방청·세무서 조사팀) 조사우수사례를 활용한 지방청·세무서 조사팀을 대상으로 만족도 조사 및 개선의견 수집

구 분	내용	세부일정
현장방문	사전심의 의무화 및 불복대응 현황점검 및 의견청취	'25.9월
만족도 조사	조사우수사례를 활용한 지방청·세무서 조사팀 대상 만족도 조사	'25.12월

☐ 기대효과

- (조사품질 제고) 사전심의 의무화 추진과, 「심의팀장 협의회」 신설로 과세논리를 보강하여 주요 쟁점에 대해 책임 과세
- (조사역량 강화) 조사우수사례 공유를 통해 직원들의 조사 역량을 강화하여 부실과세를 축소하고 적법 과세

☐ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
지방청 조사분야 고액불복 중 사전검증 비율(신규)	산규	90.4		93.1%	· 직전연도 실적의 103%를 목표치로 설정 · 조세심판이 제기된 지방청 조사분야 고액불복 중 과세 전 사전검증 절차인 사전심의를 실시한 사건의 비율	· {(조세심판 제기 고액사건 중 사 전심의 신청건수) / (조세심판제 기고액건수)} × 100	수동집계 (지방청 심의팀을 통해 전수조사)
우수사례 공유체계 만족도	신규	85		90점	· 직전연도 실적의 105%를 목표치를 적극적으로 설정 · 조사우수사례 등 조사노하우 수집 및 개선활동 후 공유체계 이용자들 대상으로 만족도 측정	· 공유체계 개선활동 등에 대한 이용자 만족도 평균 점수	· 만족도 설문조사
불복대응 활동 노력도(신규)	신규		신규	80%	· 신규지표 · 신규지표임에도 80%로 매우 적극적으로 목표치 설정 · 의무사전심의 과세쟁점이 불복(심판) 발생 시 심의팀 불복대응 활동 노력도 측정 · 불복대응지원활동별 점수 1) 방문설명: 0.3점 2) 모의의견진술: 0.4점 3) 의견진술: 0.3점 - 심판불복건당 방문설명, 모의의견진술, 의견진술 활동을 해야 합계 1점 - 단, 심판관 회의 미개최 등 물리적 의견진술이 없이 사건이 종결될 경우 점수 부여	· (방문설명+모의 의견진술+의견 진술) / 불복건수	수동집계 (지방청 심의팀을 통해 전수조사)

(1) 주요 내용

□ 지능적·고의적 조세포탈범에 대한 엄정한 범칙 처분

- (조세포탈 엄정 대응) 변칙적으로 조세를 탈루하는 포탈범에 대한 조사과정에서 범칙행위를 입증할 수 있는 증거를 철저히 수집
- 조세포탈 고발 후에도 수사기관과의 협업을 통해 범칙처분이 끝까지 유지되도록 철저히 대응

□ 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응

- (불공정탈세 근절) 정당한 세금 없이 사익을 추구하는 대기업·대재산가의 불공정 탈세행위를 엄단하기 위해 조사역량 집중

□ 고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중

- (고소득사업자) 성실신고 분위기를 저해하는 고소득사업자의 지능적·변칙적 탈세 대응에 조사역량 집중
- (민생침해·자료상) 서민들의 경제적 피해를 가중시키는 민생 밀접분야 탈세에 대한 강력하고 지속적인 검증 실시 및 조직적 자료상에 대한 조사강화로 거래질서 확립

□ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세

- 국내·외 정보수집 및 국제공조의 강화를 통해 지능적 역외 탈세자에 대한 엄정한 세무조사 실시

□ 자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화

- (신고관리 강화) 과세 인프라를 활용하여 신종 탈루 포착 시 선도적으로 조사하고 탈루가 공통·반복적인 경우 신고내용 확인 진행
- (결과환류) 검증 결과에 따라 향후 과세에 필요한 조치 보완¹⁾, 사전안내 강화 및 홍보²⁾를 통한 성실신고 유도 방안 마련
 - 1) 법원의 법해석으로 인해 과세불가→법령 개정건의 그 외 과세논리개발을 위한 공조 T/F
 - 2) 세무검증을 통해 과세된 주요 유형에 대해 사전안내 보도참고자료 배포

□ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화

- (저변확대) 기업의 디지털 전환 가속화에 신속 대응할 수 있는 포렌식 업무환경을 조성하고 맞춤형 교육으로 전문역량 강화
- (인프라 확충) 포렌식 조사 증가에 따른 인프라 활용수요에 대응하기 위해 현장의견을 반영한 맞춤형 포렌식 인프라 확충

□ 실효성 있는 탈세정보 수집·활용을 통한 탈세행위 엄정대응

- (제도개선) 유용한 탈세정보를 수집하기 위해 탈세제보 포상금 한도액 인상 및 차명계좌 포상금 인상 등 추진
- (내부시스템 효율화) 제보처리 절차 개선, 전산시스템 개발을 통해 업무효율을 높이고, 구체적 증빙이 첨부된 실효성 있는 제보 접수 유도

□ 고액채납자 은닉재산 추적조사 강화

- (채납징수) 다양한 기획분석을 통해 채납세금을 징수하고, 형사고발, 사해행위취소소송 제기 등 엄정한 법적 대응
 - 악의적·고액 채납자에 대한 생활실태 현장조사, 주소지·사업장 수색 실시 등 현장중심의 채납 추적조사 강화

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
탈세제보 과세활용 건수	3,516	3,308	3,086	3,468	최근 3년간 평균 과세활용건수의 105% 목표치 설정	각 지방청, 세무서에서 과세활용으로 분류 후 세무조사, 서면확인으로 처리 종결한 건수	지방청, 세무서에서 처리 종결한 과세활용 건수 수동집계

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- IT기술의 발달과 국제거래 증가 등 세정환경이 급변하고 있고, 전문가의 조력을 통하여 조세범칙행위는 나날이 지능화·고도화 됨
- 불확실한 경제 상황과 낮은 경제성장 전망 속에서도 일부 대기업·대재산가는 지속적으로 불공정탈세 행태를 보이고 있음
- 유튜브, 인터넷 등을 탈세수단으로 이용하거나, 일부 불성실한 세무전문가의 조력을 받는 등 탈세 수법이 지능적으로 변모
- 역외탈세는 전문가의 기획과 조력에 의해 실행되고, 가상자산 등을 이용하여 해외로 쉽게 이동·은닉이 가능해짐
- 자본시장의 급격한 성장과 더불어 불공정거래 수법이 고도화·지능화됨에 따라 변칙 자본거래를 악용한 탈루행위 증가
- 기업의 디지털 전환과 더불어 외부 전산전문가·안티포렌식 기술을 이용한 고의적·지능적 조사 방해행위 확산으로 디지털 탈세수법 지능화
- 강제징수 회피행위가 근절되지 않는 상황에서 세금에 대한 더욱 철저한 징수관리가 필요하다는 국민적 요구가 증대

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

○ 갈수록 지능화·고도화·변칙화 되는 탈세행태

- 신종 탈루유형에 대해 지속적으로 모니터링하고 과세인프라 보강하여 탈세행위 포착을 위한 상시 분석 관리체계 구축
- 유관기관 협업을 강화하여 불공정거래 공동 대응 채널 구축
- 조세범칙조사 교육과정을 운영하여 업무담당 직원들의 역량을 강화하고, 무혐의 비율을 축소하는 등 범칙조사 엄정 집행
- 탈세 제보의 편의성 증대 및 민원감소를 위해 「나의 제보보기」 기능을 모바일 손택스 접수채널까지 확대

○ 국제 거래로 인해 중요 증빙이 해외에 소재하므로 납세자의 비협조시 과세 근거 확보에 어려움

- 국내·외 정보수집과 국제 공조 강화를 통해 끝까지 추적하고 엄정한 세무조사를 통해 과세하여 역외탈세를 근절

○ 압류·공매 등 강제징수는 공권력 행사가 수반되므로 집행 과정에서 납세자와 마찰이 발생할 소지가 있음

- 빅데이터 분석, 사전조사를 통해 추징 가능성이 높거나 확인된 악의적·고액 체납자에 대한 추적조사 실시
- 생계곤란 및 납부능력 저하로 어려움을 겪는 소액 체납자에 대해서는 압류·매각 유예 등 세정지원을 통한 재기 지원

○ 안티포렌식 등을 활용한 지능적 탈세행위는 조세 정의를 훼손하고 세금을 성실히 납부하는 대다수 국민들의 상대적 박탈감 유발

- 과학적 조사기법을 활용한 엄정한 세무조사로 공정 세정 구현

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 지능적·고의적인 조세포탈범에 대한 엄정한 범칙처분(Ⅲ-2-①)

□ 추진배경

- 변칙적인 방법으로 조세를 탈루하여 상대적 박탈감을 조장하는 조세포탈행위에 엄정하게 대응함으로써 조세정의 확립

□ 주요내용 및 추진계획

- (조사역량 강화) 2월에 각 지방청 범칙조사 관리담당자를 대상으로 범칙조사 실무 및 개정사항에 대한 교육을 실시하고, 4월부터 수사기관 전문가 초빙교육을 각 지방청별로 실시하여 조사역량 강화
 - 본청 교육내용을 활용하여 지방청의 자체 범칙교육을 활성화
- (위원회 공정성 강화) 조세범칙조사심의위원회 심의 시 변호사 등 외부위원의 참여를 확대하여 다양한 의견을 청취하고, 위원의 비밀유지의무 등 의무이행상황에 대한 반기별 점검 실시
- (공정한 대상자 선정) 범칙조사 대상자 선정 시 외부위원이 포함된 조세범칙조사심의위원회 심의를 통해 보다 공정하게 검토하여 마땅히 조사받아야 할 자에게 조사역량 집중
- (엄정한 범칙조사 집행) 조사과정에서 범칙행위를 입증할 수 있는 증거를 철저히 수집하고, 고발 후에도 수사기관과 협업하여 범칙처분이 끝까지 유지될 수 있도록 노력
- (포탈범 명단공개 철저) 유죄판결이 확정된 자의 명단을 공개함으로써 조세포탈 재발방지 및 탈세심리를 억제

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	지방청 범칙조사 직무교육 실시	'25.2월	
	조세포탈범 유죄확정 명단 수집 및 검토	'25.3월	
2/4분기	수사기관 초빙교육 등 역량강화 전문교육 실시	'25.4~11월	
	조세포탈범 유죄확정자 판결문 수집 및 1차 공개대상자 통보	'25.5월	
	조세범칙조사 업무관련 훈령 등 개정·배부 및 교육실시	'25.5~6월	
3/4분기	공개대상자에게 사전안내 및 해명기회 제공	'25.7월	
4/4분기	조세포탈범 명단공개 공개대상자 검토 완료	'25.10월	
	조세포탈범 명단공개 대상자 확정 및 명단공개 실시	'25.11~12월	
연중	조세포탈 범칙조사 대상자 선정 및 조사 실시	수시	
	고발 후 무혐의처분 통지 시 증거를 보강하여 적극 항고	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 직접적인 이해관계자는 조세포탈행위자이고, 공정과세를 기대하는 모든 국민과 기업은 엄정한 범칙처분에 따른 정책효과의 수혜자임
- 범칙조사를 담당하는 조사분야 종사자에게 범칙조사 활성화를 위한 평가방식 개선방안 등의 의견을 수렴하여 업무계획 수립

구 분	내용	세부일정
간담회	범칙조사전담관리반 간담회	'25.2월
현장방문	지방청별 수사기관 전문가 초빙교육 및 실무자 간담회	'25.4~11월

□ 기대효과

- (조세정의 확립) 고의적이고 지능적인 조세포탈범에 대하여 조세범칙조사를 통해 엄정하게 처벌함으로써 조세정의 확립

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
고의적 지능적 탈세행위에 엄정하게 대응한다.(Ⅱ-1-일반재정①)				
① 국세징수활동지원(2100-2131)		일반회계	653	744
▪ 부과징수자료수집비(301)			487	486
▪ 조사활동지원(302)			166	258

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
조세포탈 범칙처분율	94.5	92.9	85.1	88.6	범칙처분율은 연도별 편차가 심하여 장기간 통계치를 활용, 최근 5년간 범칙처분율의 단순 평균값 88.6%를 목표치로 설정 *범칙처분율 : ('19년) 76.0%, ('20년) 86.6%, ('21년) 86.8%, ('22년) 94.5%, ('23년) 92.9%	조세범칙조사 실시건수 대비 고발 또는 통고처분 건수	조세범칙 사후처리 상황보고(분기별)
항고 비율	61.5	55.0	63.6	60.0	최근 3년간 항고 및 이의신청 비율의 단순평균값 60.0%를 목표치로 설정	검찰의 무혐의처분 건수 대비 항고 건수	조세범칙 사후처리 상황보고(분기별)

② 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응(Ⅲ-2-②)

□ 추진배경

- 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 행위로 성실납세 의무를 도외시하는 대기업·대재산가에 대한 엄정 대응 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- (불공정탈세 정밀검증) 부당한 내부거래, 미공개 정보 독점, 경영권 편법 승계 등 사주일가의 세금 없는 수혜 행위를 정밀 검증
- (신종 탈세유형 발굴) 양질의 정보를 수집·분석하여 국민이 공감할 수 있는 신종 불공정 탈세유형을 시의성 있게 발굴
- (전산인프라 개발) 불공정탈세 행위에 효율적이고 적시성 있게 대응할 수 있도록 다양한 정보분석 툴* 지속 개발(연 2회)
* '자녀법인에 거래처 떼어주기'('25.上), '사주자녀 초과배당 혐의' 개발('25.下)
- (전문인력 양성) 신종 금융상품을 통한 지능적 탈세에 적극 대응하기 위하여 전문교육 실시로 금융조사 전문인력 양성
- (외부기관 보유자료 수집) 검찰·공정거래위원회·금융위원회·금융감독원 등으로부터 횡령·배임 및 불공정거래 자료 수집

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	불공정탈세 분야 업무회의	'25.2월	
	불공정 탈세유형 발굴	'25.1~3월	
	불공정탈세 분야 세무조사 및 관리	'25.1~3월	
	상반기 정보분석 툴 개발 의뢰 및 협업(정보화관리관실)	'25.1~3월	
2/4분기	불공정 탈세유형 발굴	'25.4~6월	
	불공정탈세 분야 세무조사 및 관리	'25.4~6월	
	상반기 정보분석 툴 개발 완료 및 개통	'25.4~6월	
3/4분기	불공정탈세 분야 업무회의	'25.8월	
	금융조사 전문교육 실시	'25.8월	

4/4분기	불공정 탈세유형 발굴	'25.7~9월	
	불공정탈세 분야 세무조사 및 관리	'25.7~9월	
	하반기 정보분석 톨 개발 의뢰 및 협업(정보화관리관실)	'25.7~9월	
	횡령·배임사건 판결문 수집·활용(검찰)	'25.7~9월	
	금융조사 전문교육 실시	'25.10월	
4/4분기	불공정탈세 분야 조사 우수사례 등 수집 및 포상	'25.12월	
	불공정 탈세유형 발굴	'25.10~12월	
	불공정탈세 분야 세무조사 및 관리	'25.10~12월	
	하반기 정보분석 톨 개발 완료 및 개통	'25.10~12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 간담회·회의 등을 실시하여 현장에서 직접 업무를 수행하는 직원의 의견을 수렴하고 효과적인 불공정탈세 대응방안 마련

구 분	내용	세부일정
간담회·회의	불공정탈세 분야 심리분석 및 조사운영에 대한 의견수렴	'25.5~6월

□ 기대효과

- 대기업·대재산가의 불공정탈세에 엄정하게 대응함으로써 공정과 상식을 회복하고 국민이 공감할 수 있는 공정과세 구현

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
불공정탈세 분야 조사건수	183 건	210 건	230 건 (잠정)	220 건 (잠정)	불확실한 경제 상황과 유연한 세무조사 운영 기조 등을 감안하되, 심도있고 효과적인 조사를 위해 최근 3년 평균 조사건수(208건)에 가중치 105%를 적용한 220건을 목표치로 잠정 설정 도전적인 조사건수 목표치 달성이 '24년 건당 부과세액 목표 미달에 영향을 미친 것으로 판단되어, '25년 목표 건수를 낮추고 질적인 성과에 역량을 집중하고자 함	조사종결건수	조사실적 취합
불공정탈세 분야 건당 부과세액	74.5 억원	74.6 억원	61.5 억원 (잠정)	70.2 억원 (잠정)	주요 조사대상기간에 코로나19·경기침체 시기('21~'22년)가 포함되어 쉽지 않은 조사운영이 예상되며, 최근 3년 실적치가 상승 후 하강 국면을 보이고 있으나, 도전적으로 최근 3년 평균 건당 부과세액인 70.2억원을 목표치로 잠정 설정	부과세액 / 조사종결건수	조사실적 취합

③ 고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중(Ⅲ-2-③)

□ 추진배경

- (고소득사업자) 성실신고 분위기를 저해하는 고소득·전문직의 지능적·변칙적 탈세에 엄정 대응하여 공정세정 구현에 기여
- (민생침해·자료상) 서민들의 경제적 어려움을 가중시키는 민생 밀접분야 탈세에 대한 강력하고 지속적인 조사 집행 및 조직적 자료상에 대한 검증 강화로 세법질서 확립

□ 주요내용 및 추진계획

- (고소득사업자) 고수익을 누리면서도 성실신고 의무는 도외시한 채 세무전문가, 컨설팅업자의 도움을 받아 불공정 탈세를 일삼는 고소득·전문직 사업자의 공격적 탈세에 대한 엄정 대응
 - 법인자금 부당 유출, 특관법인과 의 변칙 거래, 거짓 증빙 제출 부당 세액공제 등 지능적 탈세에 대한 검증 강화
- (민생침해) 서민들의 경제적 피해를 가중시키는 민생 밀접분야의 고질적 탈세자에 대한 강력하고 지속적인 조사 집행
 - 불법사금융, 갑질 프랜차이즈, 불법 다단계 등 반사회적 민생침해 탈세자에 대한 엄정 대처
- (자료상) 거짓세금계산서 수수로 거래질서를 교란하는 자료상·수취자에 대한 신속하고 적시성있는 조사로 거래질서 확립
 - 거래질서 문란업종 위주로 파급력있는 조사 실시하고 자료상 조직단위 동시조사 실시하여 자료상 조사 효율성 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	고소득사업자 세무검증 실시	'25.1~3월	
	민생침해 탈세자 세무검증 실시	'25.1~3월	
	거래질서 교란 자료상 세무검증 실시	'25.1~3월	
	주요 업종별 영장신청서·고발서 불기소 사례 수집	'25.3월	
2/4분기	고소득사업자 세무검증 실시	'25.4~6월	
	민생침해 탈세자 세무검증 실시	'25.4~6월	
	거래질서 교란 자료상 세무검증 실시	'25.4~6월	
	주요 업종별 영장신청서·고발서 및 불기소 사례 시달	'25.4~6월	
3/4분기	고소득사업자 세무검증 실시	'25.7~9월	
	민생침해 탈세자 세무검증 실시	'25.7~9월	
	거래질서 교란 자료상 세무검증 실시	'25.7~9월	
4/4분기	고소득사업자 세무검증 실시	'25.10~11월	
	민생침해 탈세자 세무검증 실시	'25.10~11월	
	거래질서 교란 자료상 세무검증 실시	'25.10~11월	
	고소득, 민생침해, 자료상 우수사례 발굴	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (간담회 개최) 현장에서 직접 업무를 수행하는 실무자 의견을 수렴하여 고소득·민생침해 탈세 대응에 대한 개선방안 도출
 - 주요 지방청 심리분석 총괄부서 대상으로 심리분석 및 조사 운영 애로사항을 청취하고 향후 추진방향 논의

구 분	내용	세부일정
간담회	지방청 실무자의 애로 및 건의사항 청취, 기획조사 추진방향 논의	'25.2 ~ 4월

□ 기대효과

- (공정과세 구현) 고소득사업자, 민생침해, 자료상의 불공정탈세 행위에 엄정 대응하여 공정과세 구현에 기여
- (공감·신뢰 확보) 지능적·악의적 탈세자에 대한 강력하고 지속적인 조사 집행으로 국민의 공감과 신뢰 확보

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
고소득사업자, 민생침해 탈세자, 자료상 조사실적(건)	974	904	980	981	최근 3년간 실적 평균 대비 3% 상향하여 목표 설정 *지능적·공격적 탈세에 대한 엄정 대응으로 성실신고 분위기 확립 및 공정과세 구현에 기여하기 위하여 적극적 목표치 설정	조사종결건수	조사실적 취합
대부업 탈세 제보 신고센터 처리실적(%)	72.6	68.3	69.2	72.1	최근 3년간 처리율 평균 대비 3% 상향하여 목표 설정	대부업 탈세제보 처리비율	처리실적 취합

④ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세(Ⅲ-2-④)

□ 추진배경

- (역외탈세 근절) 국부를 유출하고 공정경쟁을 저해하는 지능적·악의적 역외탈세를 방지하고 공격적 조세회피에 엄정 대응
 - 국내·외 정보활동과 국제공조를 통해 중요 역외정보를 추적·확보하고 엄정한 세무조사를 실시하여 역외탈세 근절

□ 주요내용 및 추진계획

- (정보활동 강화) 국외 정보채널을 다각화하고 유용한 오픈소스 및 유료사이트를 발굴하여 과세가능한 해외 정보를 직접 수집
 - 국제 정보 컨퍼런스에 참여하여 해외금융계좌 신고의무 위반자에 대한 정보를 보유한 외국인에게 탈세제보 제도를 적극 안내
- (정보인프라 강화) 암호화자산에 대한 국가간 자동정보교환 도입을 위한 예산·인력을 차질없이 준비하여 과세 인프라를 확충
 - 금융정보 자동교환 협정을 체결하지 않은 국가들과 개별적인 양해각서(MOU) 체결을 추진하여 국제적 사각지대 축소
- (유관기관 공조) 관세청·금융감독원 등 유관기관과 긴밀한 공조를 통해 역외탈세 정보를 수집하는 등 범정부적 대응체계 구축
- (엄정한 세무조사) 변칙적 부의 이전 및 편법 자금 거래 등 지능적 역외탈세에 단호히 대처하여 국부유출과 세원 잠식 방지
 - 편법 증여 및 소득 은닉을 목적으로 해외 소재 위장계열사나 위장거래를 이용하는 신종 역외탈세 혐의 검증

○ (전문역량 강화) 역외탈세 대응을 위한 국내·외 전문교육을 강화하고, 실무사례 중심으로 직무교육을 개편

- 대면교육에 참석하지 못하는 직원들을 위해 온라인 교육과정을 신설*하여 교육 기회를 확대

* 요청이 많았던 외부 전문강사의 국내 위탁교육 영상을 국세e교육원에서 제공

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	역외정보전략회의	'25.1월	역외
	지방청 전담팀·일선정보팀 편성	'25.1월	역외
	국제조사팀, 해외탈루소득 분석전담팀 편성	'25.1월	국조
	지방청 전담팀·일선정보팀 정보전략회의	'25.2월	역외
	(내부 직무교육) 해외탈루소득 분석전담팀 전입자 교육 등	'25.2월	국조
	암호화자산 자동정보교환 도입 등을 위한 인력 충원 요구	'25.3월	역외
	(전문교육) 역외정보 기본·심화과정 교육	'25.3월	역외
2/4분기	금융정보 정기보고를 위한 금융기관 간담회 실시	'25.4월	역외
	금융정보 정기보고를 위한 안내책자 발간	'25.4월	역외
	(교육원 교육) 이전가격 조사전문 교육(舊 OECD TPG 분석전문)	'25.5월	국조
	(현장소통) 세무서 국제조사팀 현장소통	'25.5월	국조
	(내부 직무교육) 국제거래 분야 우수 조사사례 교육	'25.6월	국조
	국가간 금융정보교환(FATCA, CRS)을 위한 금융정보 정기보고	'25.6월	역외
3/4분기	(국내 위탁교육) 산업별 이전가격 사례 연구	'25.7월	국조
	국가간 금융정보교환(FATCA, CRS) 교환	'25.9월	역외
4/4분기	(국외 위탁교육) 국외위탁교육(미국 등)	'25.10~11월	국조·역외
	(국내 위탁교육) 국제조세 최신 이슈 및 판례	'25.10월	국조
	(현장소통) 세무서 국제조사팀 현장소통	'25.10월	국조
	(국내 위탁교육) 국제조세와 자본거래	'25.11월	국조
	역외탈세 정보분석·교환 우수사례 수집 및 포상	'25.12월	역외
	국제거래 조사·심리분석 우수사례 수집 및 포상	'25.12월	국조
	(내부 직무교육) 국제조사 분야 주요 불복사례 및 관련 심판례	'25.12월	국조
연중	역외탈세협의 정보수집·분석	상시	역외
	정보교환 등 역외탈세 대응을 위한 국제 공조	수시	역외
	역외탈세 세무조사 실시	상시	국조
	관세청, 한국은행, 금융감독원 등 관계기관 공조	수시	국조
	국제조사 온라인 상시학습	상시	국조

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (금융정보 자동교환 간담회) '25년 금융정보 정기보고의 차질 없는 진행과 현장의견 청취를 위해 금융기관 대상 간담회 실시
 - 보고대상 금융정보의 품질 향상을 위해 50개 금융기관의 보고실무자와 책임자를 대상으로 간담회 개최

구 분	내용	세부일정
간담회	금융기관 정기보고 사전간담회	'25.3~4월

□ 기대효과

- 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세하여 조세정의와 공정과세에 대한 국민 기대에 부응하고 역외탈세 확산 차단

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
역외탈세 정보 건수	96 건	107 건	109 건	109 건	최근 3개년 평균 정보건수(104건)에서 105%로 산정	역외탈세 정보 건수 * 해외수집정보 및 외부기관협업 가중치 부여(1.5~2배)	정보검토보고서
역외탈세 조사 실적	199 건	203 건	208 건	210 건	최근 3개년 평균 조사건수(203건)에서 103%로 산정	역외탈세 조사 종결 건수 * 정보교환 및 해외수집정보 등 적극 활용하는 경우 우수사례 평가 시 가점 부여	조사종결 보고서

⑤ 자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화 (Ⅲ-2-⑤)

□ 추진배경

- 변칙적 자본거래를 활용한 탈루유형을 적극 발굴하고 정밀검증을 강화하여 공정과세를 실현하고 국민의 공감과 신뢰 확보

□ 주요내용 및 추진계획

- ① 주식 양도·증여 거래에 대한 납세지원을 강화하는 한편, 과세 사각 지대에 있는 자본거래 취약분야에 대한 신고확인 강화
 - (납세지원 강화) 주식 양도예정신고 안내대상을 상장주식 대주주와 K-OTC 거래자에서 장외거래자까지 확대하고, 홈택스 주식양도신고서 미리채움 서비스 신설
 - (신고확인 강화) 합산대상 대주주, 특정주식 세율오류, 신규·이전상장 대주주, 고액펀드 자금출처 등 탈루유형을 선별하여 신고내용 확인 강화
- ② 변칙 자본거래에 대한 과세인프라를 구축하고 대응역량을 강화
 - (검증인프라 고도화) 「불공정 자본거래 분석시스템」의 수록 유형을 추가*하고, 비상장주식 전산 간이평가 개선하여 전산 검증인프라의 활용성을 제고
 - * (현행) 6개(고·저가, 상장, 비상장 증·감자, 상장이익, 특정법인, 초과배당) → (추가) 2개(전환사채, 명의신탁)
 - (자본거래 인력양성) 재산분야 직원 대상 맞춤형 교육실시, 실무중심 직무교육 확대 및 상시학습 환경 조성으로 자본거래 업무 접근성 강화 및 전문인력 양성
 - (신종자본거래 과세TF 운영) 최신 자본거래 과세 이슈가 되는 사례에 대해 연구회의를 진행한 후 논의 내용을 활용하여 개정건의하고, 과세논리를 조사·분석에 활용 지원

③ 사전에 계획된 악의적·지능적 방법으로 과세요건을 회피하는
불공정 자본거래에 대한 검증 강화

- (신종탈루유형 대응 강화) 전형적인 변칙 자본거래 유형에 대한
검증을 강화하는 한편, 장기간 플랜을 통한 지분 변칙 이전 등
신종 탈루유형 적극발굴에 조사역량 집중
- (위임조사 활성화) 세무서 위임조사를 통한 주식변동조사업무의
저변을 확대하고 지방청 재산조사국의 조사효율성 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	신고안내대상 확대를 위한 장외거래자 추출로직 개발	'25.1월	
	홈택스 미리채움 서비스 화면 개발 및 테스트	'25.1월	
	자본시장법 위반 불공정거래 조사자료 시달	'25.3월	
	자본거래 과세논리 연구회의 1분기 회의	'25.3월	
	컨설팅 업체를 이용한 조세 탈루혐의 시달	'25.3월	
2/4분기	자본거래 세원관리 실무 교육	'25.4월	
	자본거래 조사실무 교육	'25.4월	
	매매사례가액을 조작한 증여세 탈루혐의자료 정밀검증	'25.4월	
	특정주식 등 양도세 세율 점점 신고내용확인 실시	'25.4월	
	신규·이전상장 대주주 양도세 신고내용확인 실시	'25.5월	
	비상장주식 전산 간이평가 개선항목 검토 및 전산실 협의	'25.5월	
	불공정 자본거래 시스템 추가 수록 유형 개발 착수	'25.5월	
	불공정 거래자료 업무매뉴얼 업데이트	'25.5월	
	펀드(집합투자증권) 자금출처 신고내용확인 실시	'25.6월	
	자본거래 과세논리 연구회의 2분기 회의	'25.6월	
3/4분기	합산대상 대주주 신고내용 확인 실시	'25.7월	
	고령사주 알짜기업 탈루혐의자 명단 추출 및 1차검증	'25.7월	
	비상장주식 전산 간이평가 개선을 위한 전산개발	'25.7월	
	자본거래 과세논리 연구회의 3분기 회의	'25.9월	
4/4분기	주식 등 변동사유 불분명 검증대상 명단 시달	'25.10월	
	자본거래 과세논리 연구회의 4분기 회의	'25.11월	
	비상장주식 평가실무 교재 개정	'25.11월	
	불공정 거래 조사자료 정밀검증	'25.11월	
	자본거래 전문이력 양성과정 교육 실시	'25.12월	
연 중	불공정 자본거래 세무조사 실시관련 조사관리	'25.1.~12월	
	자본거래 과세논리 연구회의 수시회의	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 자본거래 과세를 담당하는 분석·지원·조사분야 종사자 중 경력이 많은 직원을 선발하여 분기별 회의를 개최하고 현장의견을 수렴하여 신중 자본거래 과세방안 마련

구 분	내용	세부일정
회의	신중 자본거래 과세논리 연구	'25.3,6,9,11월

□ 기대효과

- 지능적·변칙적 자본거래를 통한 세금 없는 부의 이전을 차단하여 공정과세를 실현하고 성실 납세하는 국민의 공감과 신뢰 확보

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
자본거래 신고확인 과세실적 비율	66.9%	73.5%	83.4%	75.9%	최근 3개년 자본거래 신고확인 처리 대상 총건수 3,395건(22년 1,276건, 23년 1,188건, 24년 931건) 중 과세건수 2,503건(22년 854건, 23년 873건, 24년 776건)의 비율 73.7%에서 3%상향하여 '25년 목표 설정	신고확인 대상건수 중 과세건수 비율	수동 집계
신중 탈루유형 주식변동조사 건수	200건	204건	206건	203건	대내외 어려운 경제 상황을 감안해 세무조사를 최근 3개년 조사 종결건수의 평균수준으로 할 것을 목표로 설정	수시(기획)조사 종결건수	수동 집계

Ⅵ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화(Ⅲ-2-⑥)

□ 추진배경

- 고도의 IT기술을 활용한 기업 전반의 급격한 디지털 가속화와 함께 점차 심화되고 있는 안티포렌식에 엄정·신속한 대응으로 공정과세 구현

□ 주요내용 및 추진계획

- (포렌식 확대) 포렌식에 대한 전문지식 없이도 기업 전산환경 변화에 신속 대응하여 효과적으로 조사할 수 있는 자체 포렌식 프로그램 보급
 - 기업의 전산환경 변화를 상시 모니터링하여 조사현장에서 필요한 맞춤형 원클릭 형태의 자료확보 프로그램 개발
 - 대량의 회계자료를 기반으로 테마별 자동분석을 통해 탈루 혐의점을 발굴하도록 돕는 포렌식 프로그램 「ez-FIND」 고도화 추진
- (인프라 확충) 포렌식 조사 증가에 따른 관련 인프라 활용 수요에 대응하여 현장의견을 반영한 설비 확충 및 사용 편의성 제고
 - 대기업 포렌식 조사가 집중되는 수도권을 중심으로 방대한 자료를 조회·분석하는 고속검색시스템의 용량 증설
 - 보안 유지된 상태에서 조사현장의 고속검색시스템 사용, 다수 서버에 저장된 내용을 한 번에 검색하는 화면 개발 등 시스템 개선
- (전문역량 강화) 체계적인 포렌식 실무교육을 실시하여 기업의 디지털 전환에 전략적인 대응을 할 수 있는 포렌식 조사 인력풀 확대
 - 조사분야 관리자의 포렌식 조사 필요성에 대한 공감대 형성을 위해 포렌식 전반을 소개하는 「포렌식 조사 인식개선 교육」 신설
 - 조사분야 근무자의 포렌식 실무능력 향상을 위해 실습 중심의 포렌식 프로그램 사용법과 분석 교육 실시

- (문서감정 고도화) 연구개발 확대 등으로 위변조 감정기법을 추가 개발하여 전문성을 높이고 KOLAS 공인인정 유지로 대외 공신력 강화

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	고속검색시스템 사용 편의성 개선	'25.2월	
	포렌식 분석실무 교육 실시	'25.3월	
	수도권 포렌식 분석환경 증설 및 고도화 사업 발주	'25.3월	
2/4분기	수도권 포렌식 분석환경 증설 및 고도화 사업 계약	'25.5월	
	포렌식 우수사례 공유를 위한 워크숍(상반기)	'25.6월	
	원클릭 형태의 자료확보 프로그램 개발	'25.6월	
3/4분기	수입산 필기구 작성시기 추정 감정법 개발	'25.8월	
4/4분기	KOLAS 공인인정 유지를 위한 정기평가	'25.10월	
	포렌식 우수사례 공유를 위한 워크숍(하반기)	'25.12월	
	회계자료 전산분석 프로그램(ez-FIND) 고도화	'25.12월	
	수도권 포렌식 분석환경 증설 및 고도화 사업추진 및 검수	'25.12월	
연중	조사분야 관리자 포렌식 조사 인식개선 교육 실시	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 포렌식 조사 수요자인 조사분야 종사직원을 대상으로 포렌식 분야 전반에 대한 애로사항 및 개선의견 등 현장의견 상시 청취

구 분	내용	세부일정
공모전	포렌식 개선 아이디어 공모	'25.10월
온라인 설문	포렌식 교육·조사지원 등 각종 의견 청취	연중

□ 기대효과

- 세무조사의 과학화를 통해 고의적·지능적 탈세에 엄정 대응하고 명확한 과세근거 확보로 과세 책임성을 강화하여 공정 세정 구현

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
포렌식 조사 현장지원 건수	1,089 건	1,181 건	1,382 건	1,441 건	직전 3개년 평균 실적(1,201건) 대비 120%로 목표치 적극 설정	포렌식 조사 현장지원 건수 집계	전산 집계
포렌식 조사 현장지원 만족도	98.1 점	98.3 점	98.4 점	98.4점	직전 3개년 평균 만족도(98.3) 기준 0.1점 상향하여 목표치 적극 설정	만족도 조사 평균점수	만족도 설문조사

7 국민참여 탈세감시체계 활성화(Ⅲ-2-⑦)

□ 추진배경

- 탈세제보·차명계좌신고 제도의 효율적 운영을 바탕으로 국민이 자발적으로 참여하는 탈세감시 환경 조성
 - 과세 사각지대에 있는 탈세행위에 적극 대처하여 성실 납세 문화를 조성하고 국가 재정수입 증대에 기여

□ 주요내용 및 추진계획

- (포상금 인상) 양질의 탈세제보 유도 및 제도 활성화를 위하여 탈세제보 포상금 한도액(40억→100억) 인상, 차명계좌 신고 포상금 지급액(1백만원→2백만원) 인상하는 법령 개정 추진
- (제보 채널 정비) 서면·인터넷 접수에 비해 탈세증빙 첨부이 불가한 ARS 제보 접수 채널을 폐지 할 수 있도록 법령 개정 추진
- (수시안내) 모바일 문자 메시지로 제보 처리 진행상황을 수시 안내하는 전산시스템 구축하여 제보자 만족도 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	탈세제보 포상금 한도·차명계좌신고 포상금 인상 법령개정 건의	'25.2월	
	나의제보보기 모바일 확대 추진 전산화 개발	'25.3월	
2/4분기	국세청 국민 참여단 정책참여 과제 선정	'25.4월	
	탈세제보·차명계좌신고 훈령 및 지침개정	'25.5월	
3/4분기	탈세제보 중간회신 통지 전산화	'25.7월	
	탈세제보·차명계좌신고 제도 개선의견 수집	'25.10월	
4/4분기	차명계좌 포상금 관리화면 개선	'25.11월	
	개선의견 '26년 정책 반영	'25.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 탈세제보·차명계좌신고 및 포상금 제도 관련 개선의견을 세무서, 지방청 업무담당자로부터 수집('25.2월·10월)하여 반영 예정
- 국민참여 탈세감시 체계 활성화를 위해 국세청 국민참여단 의견을 수렴하여 정책에 추가 반영 예정

구 분	내 용	세부일정
의견수렴	세무서, 지방청 탈세제보·차명계좌 신고 관련 개선의견 수집	'25.2월·10월
	국세청 국민 참여단 의견 수렴	'25.10월

□ 기대효과

- 실효성이 높은 탈세제보와 차명계좌 신고에 행정력을 집중하여 불공정 탈세에 엄정 대응하고 성실납세 의식 고취

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
탈세제보 포상금 지급액(백만원)	14,952	17,553	13,839	18,537	최근 3개년 평균 포상금 지급액 대비 120% 증가	탈세제보 포상금: 지방청·세무서 제보포상금 지급액 합계	지방청·세무서로부터 포상금 지급액 및 접수건수 직접 수집
탈세제보 처리율(%)	77.0	77.9	76.8	79.5	최근 3개년 평균 탈세제보 처리율 대비 103% 증가	탈세제보 처리율: 지방청·세무서 탈세제보 처리율(처리건수 / 처리대상건수)	

Ⅷ 고액채납자 은닉재산 추적조사 강화(Ⅲ-2-⑧)

□ 추진배경

- 강제징수 회피행위가 근절되지 않는 상황에서 세금에 대한 더욱 철저한 징수관리가 필요하다는 국민적 요구가 증대
 - 악의적·고액 채납자에 대한 강도 높은 은닉재산 추적조사 실시 등 단호한 대처로 공정과세를 구현

□ 주요내용 및 추진계획

- (추적전담반 확대) 고액채납에 징수역량을 집중하기 위해 세무서 채납추적전담반을 대폭 확대*하고, 지방청·세무서간 합동수색 강화
 - * ('22년) 8개 시범운영 → ('23년) 19개 → ('24년) 25개 → ('25년) 73개
- (기획분석 실시) 기획분석 업무 및 진행관리를 전담하는 기획분석 전담반을 본·지방청에 구성*하고, 다양한 기획분석 과제를 수집·발굴
 - * 본청 징세과 3명, 지방청 채납추적과 채납관리팀 24명, 총 27명으로 구성
- (현장활동 강화) 고가주택 거주, 소비과다 등 호화생활 채납자를 집중분석하여 추적대상 우선 선정 및 수색 등 현장 징수활동 실시
- (현금징수 활용) 추적조사 중 확인된 신종은닉재산, 재산·소득자료를 채납자 관리시스템에 신속히 반영*하여 채납징수 업무에 즉시 활용
 - * 채납자의 가상자산 보유현황, 리스보증금 자료 및 간이지급명세서 제출 자료 등
- (분석업무 고도화) 기획분석 등을 통해 실효성이 검증된 과제를 재산은닉혐의 항목으로 분석시스템에 추가¹⁾하고, 지속적으로 개선²⁾
 - 1) 복등기 양도자료, 해외금융 계좌 신고자료
 - 2) 실거주지 분석시스템에 법인 신용카드 사용내역과 법인 소유 임차주택 추가

- (추적전문가 양성) 추적조사에 필요한 전문교육* 실시 및 추적 분야 워크숍 개최 등을 통하여 추적업무 담당자의 전문역량 강화

* 체납 기본·실무·전문가·테마 교육 등 단계별 교육, 실무 동영상 제공

- (징수포상금 시행) 은닉재산을 찾아 체납액을 징수하거나 명단 공개자의 체납액을 징수하는데 기여한 공무원에게 합당한 성과 보상을 실시하여 적극적인 업무 동기 유인 확보

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	세무서 추적전담반 확대 운영	'25.1월	
	근저당권·가등기 설정자료 추적조사	'25.3월	
2/4분기	상장주식·해외주식 은닉혐의 추적조사	'25.4월	
	빅데이터 분석된 호화생활 체납자 추적조사	'25.5월	
3/4분기	가상자산 강제징수	'25.8월	
	부채사후관리 체납자 추적조사	'25.9월	
4/4분기	광업권 추적조사	'25.11월	
	고액체납자 명단공개	'25.12월	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (사업수혜자) 세금을 성실히 납부하는 국민
- (이해관계자) 악의적인 방법으로 세금납부를 회피하는 체납자

구 분	내용	세부일정
회의	전국 지방청·세무서 체납추적분야 실무자 워크숍	'25.2월

☐ 기대효과

- 고액체납자 은닉재산 추적조사 강화를 통해 세입예산을 안정적으로 확보하고 성실납세자의 상대적 박탈감 해소 및 성실납세 분위기 조성

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
수색 (건)	1,731 건	1,757 건	2,064 건	2,087 건	과거 실적 추세와 '24년도 실적인 2,064건을 감안하여 '24년 목표를 최근 3년 가중평균의 109.5%인 2,087건으로 설정	채납자의 은닉 재산추적을 위한 수색건수 집계	실적보고

전략목표 IV 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.

기 본 방 향

- ◇ 세정 환경 변화에 신속히 대응하고 소통과 일하는 방식 혁신으로 실용적 문화 확립 및 청렴문화·적극행정 정착을 위해 지속 노력
 - 다양한 방식의 세정홍보와 대국민 소통, 예방중심 감사, 적극행정 및 청렴문화 정착을 추진하여 신뢰받는 국세행정을 위한 근무환경 구축
 - 디지털 신기술 도입으로 일하는 방식 혁신, 전문성 강화를 통한 납세자 요구에 부응하고 더불어 철저한 과세정보 관리 및 정보보안 강화
- ◇ 효율적 업무추진 지원을 위한 휴식이 있는 안전한 근무환경 조성, 실무중심 교육 강화로 일 잘하고 국민에게 신뢰받는 국세청 구현
 - 현장중심 직급 조정, 실무교육 확대로 현장 중심 업무체계를 마련하고, 안전하고 편안하게 근무에 집중할 수 있도록 근무 환경 개선

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표 체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	-	2	2	10	31

성과목표	관리과제	성과지표
IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.		-
1. 직원 동기부여 체계 보강을 통해 업무성과를 극대화한다.		엔티스 개선 노력도
① 성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화		성실납세 홍보활동 만족도(공통)
		조세박물관 세금체험 프로그램 참여 만족도
		비대면 소통을 위한 온라인 콘텐츠 생산 노력도

성과목표	관리과제	성과지표
	② 국민이 공감하고 체감할 수 있는 정책홍보로 국세행정 신뢰도 향상	보도성과
		신속·정확한 오보 대응률
		외신 소통강화
		기획보도 성과(신규)
	③ 위험요인 예방감사 강화로 조직운영 지원	감사결과 공개
		특정감사를 통한 제도개선 통보 건수
	④ 청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현	청렴교육 실시인원
		5급이상 관리자 청렴교육 실시인원 비율
	⑤ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도	AI, 빅데이터 인력 양성 노력도
		정보화 인력 교육 만족도
		전자송달 활성화로 등기우편 비용절감 (신규)
		엔티스 개선 노력도(신규)
	⑥ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화	악성코드 대응 건수 (신규)
		인터넷PC 보안 점검률(신규)
		해킹메일 훈련 신고율(신규)
		홈텍스 웹취약점 진단결과 조치율
		사이버 위협정보 (탐지·조사·분석) 공유 실적

성과목표	관리과제	성과지표
2. 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무추진을 지원한다.		교육생 선발시 현근무분야 비율
	① 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성	시차출퇴근 등 유연근무 활성화 (신규)
		금요일 조기퇴근 활성화 (신규)
		폭력예방교육 참석률 (신규)
	② 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원	근무시설 개선
		업무환경 개선
	③ 안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영	안보 및 통일 교육실적
		재난안전관리 교육실적
	④ 현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량강화	신규임용 후보자 체험형 과정 만족도
		교육원 주관 소통교육 (창의적 문제해결) 만족도
		교육원 주관 테마교육 만족도
		수습교육 만족도

전략목표 4

소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.

(1) 주요내용

□ 직원 동기부여 체계 보강을 통해 업무성과를 극대화

- (정책소통 강화) 국민이 정책을 잘 이해하고 체감할 수 있도록 현장과 사례 중심의 홍보소통 강화로 올바른 여론형성 유도
- (위험관리 선순환) 내·외부 관심사항을 신속하게 점검하여 감사 위험요인을 선제적으로 관리하는 등 부실과세 방지 노력
- (청렴문화 확산) 내실있는 청렴교육, 전국 감사관 회의 등 소통 활성화를 통해 공정하고 투명한 국세행정을 구현하도록 노력
- (국세행정 디지털 혁신) 정보화 인력의 전문성을 강화하고 AI 등 디지털 기술을 활용하여 사용자 중심 국세행정 구현
- (정보보안 활동 강화) 개인정보 안전조치를 위한 10대 과제 추진과 AI 보안관계 정착 및 취약점 진단 등으로 사이버 보안 위협으로부터 과세정보를 안전하게 보호

□ 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무추진을 지원

- (근무여건 혁신) 유연한 근무환경, 조기퇴근 활성화, 성평등한 인식 제고를 통한 직원 만족도 향상 및 건강한 조직문화 실현
- (근무환경 개선) 직원이 안전하고 편안하게 근무할 수 있도록 근무환경을 개선하여 직원들의 효율적 업무추진을 지원
- (교육수요 반영) 현장 수요를 반영한 교육 편성으로 교육효과와 업무숙련도를 높여 국세행정 수행을 실효성 있게 지원

(2) 성과지표 (해당사항 없음)

(1) 주요 내용

□ 국세행정 추진사항에 대한 올바른 여론 형성과 신뢰도 제고

- (언론소통 강화) 국민이 이해하고 공감할 수 있는 보도자료 배포 및 언론사 취재 지원으로 국세행정에 대한 올바른 여론 형성 유도
- (기획홍보 강화) 기자취재에 따른 수동적 대처가 아닌 좋은 홍보 자료를 개별 출입기자에게 전달하는 능동적 대처*로 기획보도 양산
 - * 홍보 기사거리를 제공하여 기자들의 부정적 취재 기사 사전 차단
- (정책홍보) 국세청 추진 정책과 납세자에 유용한 세금 정보를 정책 수용성이 높은 홍보 콘텐츠로 제작하여 국민과의 소통을 강화

□ 위험요인 예방감사 강화로 실용적 조직문화 조성

- (부실과세 방지) 감사 지적사항 공개로 불성실 신고를 예방하고, 감사업무의 투명성을 제고하여 국세행정 지원
- (청렴문화 확산) 관리자 유형별 청렴교육 및 청렴규정 안내서 제작·배포 등 청렴의식 내재화를 유도

□ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도

- (디지털 세정) 정보화 인력의 전문성을 강화하고, AI 기술을 통한 고품질 납세서비스 제공 및 직원 업무 효율성 향상을 위해 국세행정시스템의 지속적인 개선 추진

□ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화

- (개인정보 안전조치) 개인정보 안전조치 강화계획에 따라 10대 추진과제를 선정하고 개인정보보호 관련 시스템 도입 등 추진

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
엔티스 개선 노력도			85.1 점	85.3 점	'24년도 실적인 85.1을 감안하여 '25년에는 0.2점 상승한 85.3점을 목표로 설정	엔티스 화면 만족도 5단계로 조사하여 평균점수 사용/ 매우만족(100점), 만족(80점), 보통(60점), 불만족(40점), 매우불만족(20점)	설문 조사

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- IT기술 발달로 전통언론매체 외 인터넷 언론 등 신생 언론매체의 급증과 함께 유튜브 등 다양한 미디어 플랫폼의 파급력 확대
- 세무플랫폼의 등장으로 경정청구 등 민원이 급증하고, 가상자산 등 새로운 형태의 세원 발생으로 제도 등 명확한 해석 수요 증가
- 청렴에 대한 개념의 확장*, 정책집행 영향력이 큰 관리자에 대한 높은 도덕성 요구 등 국민눈높이를 충족하는 청렴수준 달성 필요
 - * 국민들은 금품·향응 수수 등 전통적 비위 이외에도 갑질·성비위, 소극행정, 재량권 남용 등도 부정부패로 인식(권익위, 「'25년 반부패 청렴정책 추진지침」中)
- 불투명·불공정 관행에 민감하게 반응하는 MZ세대 비중이 증가함에 따라 합리적인 조직문화를 요구하는 목소리도 증대
- AI기술이 발전하면서 공격자들의 해킹 보조도구로 활용되고 있으며, 공공기관과 민간업체에 대한 사이버공격으로 개인정보 대량유출 사고가 급격히 증가하는 등 보안 위협 확산

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 국세행정에 대한 전문지식·정보 부족 등에서 기인한 사실과 다른 보도 발생 증가와 함께 문제보도의 강력한 파급효과
→ 실시간 모니터링 체계 운영으로 문제보도를 신속히 인지하고 소관부서와의 협업으로 정확히 대응하여 문제보도 확산 방지
- 최신 민간서비스에 익숙한 납세자는 지능형 검색엔진, 납세자 맞춤형 서비스 등 고품질 납세서비스에 대한 요구가 증가하고 있음
→ 최신 ICT 기술을 적극적으로 활용하여 세정환경의 변화와 높아진 납세자의 요구에 선제적으로 대응
- 빠르게 변하는 세정환경에 대응하기 위해 외부 관심사항과 내부의 취약분야를 신속하게 점검하는 등 감사역할 강화 필요
→ 점검결과를 공개하여 동일(유사)한 유형의 탈루를 예방하고 새로운 세원에 대한 관리기준 제시
- 청렴에 대한 국민과 조직 구성원들의 기대수준이 높아지고 있으나, 이를 만족하는 청렴문화를 단기간에 조성하기는 어려운 상황
→ 관리자 청렴교육, 청렴규정 안내서 제작·배포 등을 통해 청렴의식 내재화를 유도하는 한편, 불합리한 관행 등을 기획점검 실시
- 국세행정시스템은 납세자의 소중한 과세정보를 보유하고 있어 외부로부터의 해킹공격 시도가 지속 발생하고 있으며, 직원 과실로 인한 개인정보 유출 사고의 위험성이 상시 존재
→ 사이버공격을 탐지·차단하기 위한 보안체계를 강화하고 전문가로 구성된 취약점 진단조직 상시 운영하여 정밀진단 실시

(4) 기타

- 감사결과 공개방법 / 국세청 홈페이지(정보공개 > 일반행정정보)에 공개

(5) 관리과제별 추진계획

① 성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화 (IV-1-①)

□ 추진배경

- 국민을 대상으로 세금의 활용과 중요성을 홍보할 수 있는 소통 행사와 캠페인을 추진하여 성실납세문화 조성
- 유용한 세무정책 등을 쉽게 안내하는 홍보콘텐츠를 다양한 홍보 채널을 통해 배포하여 국세행정 이해도 제고 및 성실납세 지원

□ 주요내용 및 추진계획

- (성실납세 지원) 납세자에게 유용한 국세행정과 세금제도를 이해하기 쉽게 안내하기 위해 홍보채널을 활용한 콘텐츠 제작
 - 다양한 홍보채널을 통해 세무 일정과 정책 사례 등 납세자에게 필요한 세금 정보를 신속하게 안내하여 성실신고·납세편의 제공
 - 특히, 유튜브 등 온라인 홍보채널에 세금 신고안내와 국세정책을 알기 쉽게 시각적인 콘텐츠로 제작하여 전문성·관심도 강화
- (국민소통 실시) 공모전*, 공익광고** 등을 추진하고 만족도 조사를 통해 국민 요구사항을 분석하여 세정홍보와 소통행사 등에 반영
 - * 전 국민 대상으로 세금의 활용과 중요성을 표현한 공모전 운영
 - ** 대중매체 활용하여 유동인구가 많은 장소에 성실납세 공익광고 게재
- (박물관 운영 활성화) 국립조세박물관 관람객의 만족도 향상을 위해 체험형 콘텐츠 강화 및 박물관 온라인 상세관람 제공
 - 조세 유물 등을 직접 만지며 학습할 수 있는 체험프로그램을 강화하고 메타버스 등 온라인 채널을 통한 관람을 제작·지원

- (체계적 세금교육 지원) 어린이·청소년의 올바른 세금관 조기 정립을 위해 눈높이에 맞는 교육콘텐츠를 통한 세금교육 실시
 - 초·중학교 온라인 세금교과서, 어린이 웹진 신문 발간 등 비대면 학습 공간 마련 및 교육자료 제공

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	연말정산 콘텐츠 제작	'25.1월	
	사회복지시설 방문 등 설맞이 사회공헌활동 실시	'25.2월	
	국세청 어린이 기자단 모집	'25.2월	
	전산리플릿 제작 배포	'25.2월	
	납세자의 날 기념 성실납세 문화 조성 행사(고액납세의 탑 수여)	'25.3월	
	납세자의 날 포스터·배너 제작, 온라인·SNS 이벤트	'25.3월	
	고액납세의 탑 수여	'25.3월	
	모범납세자와 함께하는 KBS 열린음악회	'25.3월	
	청소년 세금작품 공모전 개최	'25.3월	
	대중매체 공익광고 실시	'25.3월	
2/4분기	종합소득세, 근로·자녀장려금 등 신고·신청 뉴미디어 홍보	'25.4월	
	세금교육교재(PPT, 영상) 제작	'25.4월	
	초등학교 세금교과서(영상) 제작·보급	'25.4월	
	홍보전광판 설치	'25.6월	
3/4분기	조세박물관 메타버스 모바일 버전 구축	'25.8월	
	청소년 세금작품 공모전 입상작 발표	'25.9월	
	사회복지시설 방문 등 추석맞이 사회공헌활동 실시	'25.9월	
4/4분기	민원실TV 영상 제작·배포(지방청 및 전국세무서)	'25.10월	
	국립조세박물관 특별전	'25.10월	
	연말정산 신고안내 SNS 홍보	'25.10월	
	청소년 세금작품 수상작 온라인 전시회 개최	'25.11월	
	타부처 협업 온라인 콘텐츠 제작	'25. 11월	
	어려운 이웃 사회공헌 활동	'25.12월	
	뉴스레터 제작 및 발송	매주	
	어린이 신문 웹진 발간	매월	
연중	찾아가는 국립조세박물관 세금교육	매월 2회	
	계간 국세 발간	3·6·9·12월	
	디지털 콘텐츠(텍스트, 이미지, 움직이는 GIF, 영상 등) 기획·제작	수시	
	각종 정책 추진 관련 기획영상 제작(국세매거진)	수시	
	조세박물관 세금체험교실 및 직업체험프로그램 운영	수시	

□ 수혜자 및 이해관계집단

- 정책·사업의 수혜자 : 일반 국민과 납세자, 어린이·청소년 모두
- 이해관계집단 : 성실납세문화 조성 관련 홍보콘텐츠 제작업체, 세금교육 관련 교육기관, 조세박물관 관련 유관기관 등

□ 기대효과

- 수요자 맞춤형 홍보활동과 다양한 홍보채널 활용을 통한 소통 강화로 성실납세의 가치와 중요성에 대한 사회적 인식을 개선
- 영상 콘텐츠를 접목한 청소년 세금교육, 눈높이에 맞는 교육교재 보급 등을 통해 비대면 세금교육에 적합한 교육환경 조성

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'24	'25
성과계획서상 재정사업 관리과제명(I -1-일반재정②)				
① 납세안내 및 세금교육지원(3132)		일반회계	32.7 (32.7)	32.7 (32.7)
▪ 납세안내 및 세금교육지원(300)			32.7	32.7

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
성실납세 홍보활동 만족도(공통)	77.5 점	77.9 점	78.2 점	80.2 점	적극적인 목표설정을 위해 산출된 목표치보다 초과 설정(2점) (직전 3개년 실적치 평균 점수 + 직전연도 증가점수)	리커트 5점 측정 후 문항별 점수를 환산하여 평균점수 측정	외부기관 의뢰 (설문조사)
조세박물관 세금체험 프로그램 참여 만족도	90.3 점	90.6 점	91.2 점	91.6 점	적극적인 목표설정을 위해 매년 0.3점씩 상향하여 산출된 목표치 보다 초과 설정 (직전 3개년 만족도 평균 점수 + 직전 연도 증가 점수 + 가점 0.3)	평균 점수는 설문문항별 점수를 측정 (리커트방식)하고 백점 환산 산출 노력도는 신규로 체험 프로그램 개발 및 운영 시 가점 부여	세금체험프로그램 참가자 대상 설문조사
비대면 소통을 위한 온라인 콘텐츠 생산 노력도	1,621 건	1,691 건	1,651 건	1,659 건	직전년도 목표값의 105%를 목표 치로 설정 (2024년 목표값 1,580건)	온라인 콘텐츠 생산량 건수	누리집, 누리소통망 등 홍보 채널 제작 건수 집계

② 국민이 공감하고 체감할 수 있는 정책홍보로 국세행정 신뢰도 향상(IV-1-②)

□ 추진배경

- 추진정책에 대하여 국민이 잘 이해하고 그 효과를 체감할 수 있는 보도자료를 제작·제공하여 국세행정에 대한 올바른 여론 형성
- 언론과의 소통을 강화하여 우리청의 정책 방향성을 공유하고, 문제보도에는 신속·정확히 대응하여 국세행정 신뢰도 향상

□ 주요내용 및 추진계획

① 언론소통 활성을 위한 취재활동 지원 강화

- (사전 정보 제공) 보도자료 배포 시 보도일 도래 전 언론사에 자료를 사전에 제공하는 등 충분한 취재가 가능하도록 지원
- (취재요청 적극대응) 기자들의 보도자료 보충질의 및 개별 취재 요청에 소관국실과 협업하여 정확한 답변을 적기 제공
- (기획홍보 강화) 기자취재에 따른 수동적 대처가 아닌 좋은 홍보 자료를 개별 출입기자에게 전달하는 능동적 대처로 기획보도 양산

② 보도자료 품질 개선으로 정책홍보 효과 극대화

- (보도자료 역량교육) 우리청 출입기자를 초빙하여 기자들이 주목하는 보도자료 작성법 등 실무역량 강화 교육 실시
- (언론·국민 관심유도) 언론과 국민의 관심을 끌 수 있는 보도자료 제목 개선 및 영상과 현장 사진자료 제공으로 정책 홍보효과 극대화
- (보도자료 사전협의) 문체부에서 운영 중인 「보도자료 사전 컨설팅 제도」*를 적극 활용하여 보도자료의 질적 향상 도모

* 보도자료 초안(7일 前)에 대한 문체부 의견을 회신받아 보도자료 작성에 반영

③ 외신 대상 정책소통 강화

- (외신소통 강화) 외국인 대상 또는 외국과 협업 관련 국제행정 추진사항은 영문 보도자료를 함께 배포하고, 영문 기고도 지속 추진

④ 신속·정확한 언론보도 대응으로 문제보도 확산 방지

- (실시간 모니터링) 실시간 언론기사 모니터링 체계를 운영하여 오보·왜곡 등 문제보도 발생시 신속히 확인
- (문제보도 대응) 소관국실과 협업하여 사실관계를 명확히 확인 후 기사의 수정·삭제, 우리청의 입장반영 요청 등 문제보도 확산 방지

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	출입기자 초청 보도자료 작성 역량강화 교육 실시	'25. 3월	
연중	보도자료 사전 배포	수시	
	보도자료 배포 후 출입기자단으로부터 보도자료 피드백	수시	
	기획보도 발굴	수시	
	문제보도에 대한 수정·삭제·입장 반영 등 신속·정확한 대응	수시	
	영문 보도자료 배포	수시	
	영문 기고 추진	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 기자 취재지원을 위한 간담회, 차담회, 브리핑 등 다양한 현장 소통으로 우리청 정책 방향성을 공유하고 추진사항을 정확히 전달
- 문제보도를 최대한 사전 예방하고, 문제보도 발생 시 신속·정확한 대응으로 확산을 방지하여 긍정적 국민여론 형성

구 분	내용	세부일정
정기간담회	출입기자단과 산행 또는 오찬으로 소통강화	'25. 6월 '25. 11월
수시간담회	주요언론사 간부 및 기자와의 소통활동으로 우호적 언론관계 유지	매월 4회이상
소규모 차담회	보도자료 배포 후 기자 질의에 대한 보충답변	수시

□ 기대효과

- 언론사와의 국세행정 추진방향에 대한 정확한 소통으로 올바른 국민여론 형성에 기여하여 「소통하는, 일 잘하는 국세청」구현

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
보도성과	2,307건	2,456건	2,671건	2,726건	최근 3개년 평균 보도건수(2,478건) 대비 110%로 적극적 목표치 설정	연간 보도자료 보도 건수	수동집계 (언론 보도실적 명세)
신속·정확한 오보 대응률	100%	100%	100%	100%	소관부서와의 협력강화로 오보대응 목표시간 단축(기존48시간→36시간)	36시간 내 오보 수정건수 / 대응건수	수동집계 (문제보도 대응실적 명세)
외신 소통강화	8점	16점	14.5점	15.5점	최근 3개년 평균 외신소통성과(13점) 대비 120%로 적극적 목표치 설정	기관장 외신기고(건당 2.5점) + 영문 보도자료 배포(건당 1점)	수동집계 (외신기고 스크랩 영문 보도자료 명세)
기획보도 성과 (신규)			신규	52건	국민들이 정책을 잘 이해하고 그 효과를 체감할 수 있도록 현장과 사례 중심의 기획홍보*(매주 1건) 노력도를 신규 지표로 설정 *기획홍보: 대변인실과 협업하여 개별 언론사에 홍보자료 등을 제공하여 보도된 기사 또는 이해도를 높이기 위해 주제를 나누어 시리즈 형식의 보도자료 배포	연간 기획 보도건수	수동집계 (언론 기획보도 실적 명세)

③ 위험요인 예방감사 강화로 조직운영 지원(IV-1-③)

□ 추진배경

- 외부 관심사항과 내부 취약분야를 신속하게 점검하여 위험요인을 확인하고 시정조치 및 개선방안을 통보하여 내부통제 강화
 - 국회, 언론등에서 제기된 변칙적 조세회피 행위가 감사를 통해 시정된 사례를 공개하여 성실신고 분위기 조성

□ 주요내용 및 추진계획

- (업무개선 지원) 세원관리 사각지대를 점검하여 위험요인을 치유할 수 있는 개선방안 마련으로 업무효율성 제고
- (사전컨설팅 활성화) 업무처리 과정에서 규정이나 지침의 해석에 어려움이 있는 경우 사전컨설팅*을 통해 신속한 의사결정 지원
 - * 제도나 규정이 불분명하거나 선례가 없어 적극행정이 주저되는 사안에 대해 감사부서의 의견을 요청하고 이에 따라 처리 시 면책
- (감사방식 개선) 관행적인 일괄 해명자료 요구를 지양하고 사전 검증을 통한 적중도 높은 해명요구로 감사 효율성 제고
 - 해명요구의 정확성 제고와 함께 법령개정 등을 통해 문제점 발생원인을 근본적으로 치유하는 업무개선 노력 강화
- (납세자 권익보호) 업무해태로 납세자의 권익을 침해하는 사례를 점검하고, 감사결과 공개 확대로 납세자의 알 권리 보장
 - 과세자료 미처리나 지연처리로 납세자의 권익을 침해하는 직원에 대한 귀책기준*을 마련하여 처벌 강화
 - * 소관국실과 협의를 통해 합리적인 기준 마련

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	○ 전국 감사관 회의를 통한 현장의견 청취	'24.1월	
	○ 해명자료 적확성 성과지표 도입의견 청취	'24.1월	
	○ 세원관리 사각지대 점검	'24.2월	
	○ 자금원천 소명실태 점검	'24.2월	
	○ BSC 실적 및 사후관리 점검	'24.2월	
	○ 본·지방청 자체 감사결과 공개	'24.3월	
2/4분기	○ 해명자료 적확성 성과지표 신설	'24.4월	
	○ 상반기 예방감사	'24.4~5월	
	○ 상반기 불복인용감사	'24.4~5월	
	○ 과제자료제출법 실태 점검	'24.6월	
	○ 서면확인 실태 점검	'24.6월	
	○ 본·지방청 자체 감사결과 공개	'24.6월	
3/4분기	○ 판례·예규·개정세법 대응실태 점검	'24.8~9월	
	○ 법인 세원관리 취약분야 점검	'24.8~9월	
	○ 본·지방청 자체 감사결과 공개	'24.8~9월	
4/4분기	○ 법인세 신고내용 확인 집행실태 점검	'24.10월	
	○ 법령 미숙지로 인한 부실과세 점검	'24.10월	
	○ 일용근로자 세원관리 현황 점검	'24.10월	
	○ 하반기 예방감사	'24.11월	
	○ 하반기 불복인용감사	'24.12월	
	○ 세무조사 중단사건 감사	'24.12월	
	○ 본·지방청 자체 감사결과 공개	'24.12월	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 전국 감사관 회의를 개최하여 위험요인 사전점검 강화를 위한 지방청의 다양한 의견을 수렴하고 토론을 통해 감사과제 발굴
- 간담회, 현장방문 등을 통해 일선 직원의 애로 및 건의사항을 파악하고 개선방안을 마련하여 소관국실과 협의

구 분	내용	세부일정
회의	전국 감사관 회의를 통해 지방청과 소통·협력 강화	'25.1월
현장방문	일선 직원과 애로 및 건의사항 청취	연중
간담회	소관분야 직원들의 의견을 수렴하여 업무개선 방안 마련	연중

□ 기대효과

- 세원 사각지대에 대한 점검을 강화하여 성실신고 분위기를 조성하고, 납세자가 신뢰할 수 있는 국세행정 운영을 지원

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
감사결과 공개	3건	3건	2건	23건	과거 3년 평균 건수(2.6건)의 110%와 공개대상 확대 기관수(7개)를 반영하여 목표 설정 ※ $2.6 \times 110\% \times 8 = 23$	공개건수	국세청 홈페이지
특정감사를 통한 제도개선 통보 건수	136건	148건	147건	158건	과거 3년간 평균실적 144건의 110%로 목표상향 설정 ※ $144 \times 110\% = 158$	통보건수	감사결과보고서 등

④ 청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현(IV-1-④)

□ 추진배경

- 청렴한 세정환경 조성을 위한 다각적인 노력의 결과 '24년 종합청렴도 평가에서 전년에 이어 3등급을 유지하였으나, 국민의 기대수준에 이르기 위해서는 조금 더 노력할 필요가 있음
- 국민 눈높이를 충족하는 공정·투명한 국세행정 구현을 위해서는 사후적발, 처벌 위주의 단기적 처방보다 내실있는 청렴교육을 통한 청렴의식 내재화로 청렴문화가 자연스럽게 확산될 필요

□ 주요내용 및 추진계획

① 청렴교육 강화 및 청렴규정 안내를 통한 청렴의식 내재화 유도

- (관리자 청렴교육) 비위행위 발생 시 파급력이 큰 관리자(관서장, 중간관리자 등) 대상 청렴교육 콘텐츠를 보다 내실있게 구성하여 관리자가 솔선수범하는 청렴문화 정착
- (이해충돌 방지 교육) 전 직원 대상 '이해충돌방지제도' 교육 이수 의무화 및 본·지방청 주관 직무교육을 추진함으로써 이해충돌 방지제도에 대한 인식을 제고하여 공정한 직무수행 유도
- (청렴규정 안내) 국세공무원이 준수하여야 할 각종 청렴규정 등을 사례와 함께 알기 쉽게 해설한 「청렴규정 안내서*」를 제작·배포하여 청렴의식 내재화 유도

* 청탁금지법, 이해충돌방지법, 공무원 징계령, 국세청 공무원 행동강령 등 주요 규정 해설

② 외부 시각을 반영하여 국민 눈높이에 맞는 청렴정책 추진

- (시민감사관 회의 내실화) 분기별 시민감사관 회의를 통해 국세청 청렴정책에 대한 심사평가를 받고 자문의견을 청취하여, 공정·투명한 국세행정 구현을 위한 향후 정책에 적극 반영
- (퇴직자 공직윤리준수 유도) 임의취업 발생빈도가 높은 세무법인·회계법인에 취업제한제도를 안내하는 등 우리청 청렴의지에 대한 대외인식 제고

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	전국 감사관 회의 개최	'25.1월	
	전국 관서장 청렴교육 실시	'25.2월	
	이해충돌방지제도 업무담당자 교육	'25.2월	
	시민감사관 회의 개최	'25.3월	
	세무법인에 취업제한제도안내	'25.3월	
2/4분기	서장후보자 청렴교육	'25.5월	
	청렴규정 안내서 제작·배포	'25.6월	
	이해충돌방지제도 교육 의무 이수	'25.6월	
	시민감사관 회의 개최	'25.6월	
3/4분기	전국 중간관리자 청렴교육	'25.8월	
	전국 관서장 청렴교육 실시	'25.8월	
	시민감사관 회의 개최	'25.9월	
	고위공직자 청렴교육 실시	'25.9월	
4/4분기	시민감사관 회의 개최	'25.12월	
연중	찾아가는 청렴교육	연중	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (시민감사관 회의) 다양한 분야의 전문가로 구성된 시민감사관 회의를 분기별로 개최하여 우리청의 반부패·청렴 분야 시책을 공유하고 개선의견 적극 수렴

- (전국감사관 회의) '25년 반부패·청렴 중점추진과제를 공유하고, 개선의견을 청취하는 등 지방청 감사관실과의 소통·협력 추진
- (감사현장 방문) 지방청 실무 직원의 생생한 현장의견을 경청하고, 업무추진에 대한 공감 형성을 위한 본청과의 소통시간 마련

구 분	내용	세부일정
회의	시민감사관 회의 개최	'25년 3월, 6월, 9월, 12월
회의	전국 감사관 회의	'25년 1월, 8월
간담회	감사현장 방문	'25년 2월, 3월

□ 기대효과

- 청렴한 조직문화 확산 및 국민의견을 반영한 청렴정책 추진으로 국민에게 인정받는 공정하고 투명한 세정 구현

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
청렴교육 실시인원	6,695	6,895	8,647	9,944	지속적인 청렴의식 제고를 위해 전년도 실적 대비 15%를 상향하여 도전적인 목표치 설정 * 최근 3년 평균 상승률(13%)을 상회하는 적극적인 목표 설정	청렴교육 참여인원	청렴교육 출석내역
5급이상 관리자 청렴교육 실시인원 비율(%)	-	80.5%	86%	92%	5급 이상 관리자의 청렴인식 개선을 위해 전년도 실적 대비 6%를 상향하여 적극적인 목표치 설정	청렴교육 참여인원 / 5급이상 관리자 전체인원	청렴교육 계획, 증빙사진, 출석내역 등

⑤ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도(IV-1-⑤)

□ 추진배경

- (지능형 홈택스 본격 추진) 납세자 편의성 향상을 위한 지능형·맞춤형 서비스로의 홈택스 고도화 구축 사업을 적극 추진
- (IT 역량 강화) AI 등 최첨단 IT 기술 활용, 수요자 중심 서비스로 개편하고 디지털 혁신 선도를 위한 정보화 인력 역량 강화 요구
 - 수준 높은 내·외부 교육 프로그램 제공을 통해 원클릭 간편환급, 홈택스 고도화 사업 등 금년도 역점 추진 과제의 원활한 추진 지원
- (AI 개발 예산 확보) 지능형 홈택스, AI 전화상담 등 최첨단 기술 적용을 위한 정보화 예산 효율적 운영으로 국세행정시스템 고도화 기반 마련하고, K-전자세정의 수출을 통해 국세행정 위상 제고

□ 주요내용 및 추진계획

① AI 등을 통한 디지털 혁신 뒷받침을 위한 정보화 인력 전문성 강화

- (엔티스 개발 역량 강화) 엔티스 개발 노하우와 경험이 충실히 확산 될 수 있도록 다양한 맞춤형 교육 과정* 운영
 - * 정보화관리관실 전입 직원 교육, 사업단과 협업을 통한 프로그램 개발 실습과정 등
- (전문역량 확보) 민간 IT 교육기관과 교육 협약을 체결하여 475개의 교육 과정 운영, 언제나 최첨단 IT 교육을 받을 수 있는 여건 마련
 - * 멀티캠퍼스 (275개), HP 교육 센터 (200개)

② AI 홈택스 등 지능형 국세행정시스템 구축을 위한 예산 확보·집행

- (정보화 예산) AI, 빅데이터 등 디지털 혁신기술을 이용한 맞춤형·지능형 홈택스 고도화 2단계 사업 등 주요 정보화 사업 예산확보

- (효율적 예산 집행) 적정한 예산 편성과 치밀한 사업 관리를 통한 효율적인 예산 집행으로 정보화 사업예산 불용률 감축
- ③ 정보화사업 투명성과 공정성 제고 및 계속사업 효율성 강화
- (중복낙찰 제한 강화) 엔티스 유지관리 사업 분야별 (I·II·III 분류)로 동일 사업자뿐만 아니라 동일 기업집단(계열사) 중복낙찰도 제한
 - (적합성 평가 개선) 경쟁 입찰 결과 단일응찰로 수의계약 시 자체 수행하던 제안서 적합성 평가를 조달청에 의뢰하여 공정성 제고
 - (계속사업 효율성 강화) 유지보수 등 계속사업의 장기 계속(2년 이상) 계약을 체결을 통해 정보화사업 계약 행정비용의 감축 기대
- ④ 모바일 발송 확대로 납부고지서 등 발송 예산 절감
- (모바일 발송 확대) 서면안내문을 모바일 등*으로 전환하여 비용 절감
* 국민비서 구뵘, 카카오톡·네이버 알림, 휴대폰 문자 등
 - (반송률 축소) 납부고지서 반송률을 낮추기 위해 지속적인 관리
 - (전자송달 활성화) 납부고지서·독촉장 전자송달 확대로 등기 비용축소
- ⑤ 아시아를 넘어 전 세계로 뻗어가는 K-전자세정
- (홍보·교육) 전자세정 홍보·교육 콘텐츠(PT, 동영상, 책자 등) 제작, 외부기관 전자세정 강의 요청 시 출강 계획 수립 등
 - (국제회의 참여) SGATAR, ADB, IDB 등 국제기구 회의에 적극 참여하여 국제사회에 우리청의 우수한 K-전자세정 홍보
- ⑥ 국제행정 신뢰성 확보를 위한 빈틈없는 품질관리
- (집중 테스트) 새로운 서비스 개통 또는 홈택스 집중 시기에 프로그램 품질 향상과 안정적인 운영을 위해 집중 테스트 실시

- (프로그램 표준준수) 프로그램 오류 예방과 시스템 성능 개선을 위해 명명 규칙·문법 오류, 불필요한 문구사용 등 표준준수 여부 점검
 - (데이터 품질관리) 분기별 정기 점검과 프로그램 변경시기 주요 데이터 상시 점검을 통해 데이터의 정확성·신뢰도 제고
- ⑦ 「종합소득세 원클릭 환급」 조기 정착을 위한 단계별 홍보
- (대국민 홍보) 홈택스, 홈페이지 등에 배너·카드뉴스·샷폼을 게시하고, 국민 참여를 유도하기 위하여 온라인 경품퀴즈 실시
 - (플랫폼 활용) 실생활에서 자주 사용하는 티맵·벼룩시장, 대인운전·배달라이더의 카카오 등 환급대상자용 플랫폼을 이용한 집중 홍보
- ⑧ e-하나로민원을 엔티스로 일선 업무 편의 제공
- (실시간 연계) 행정안전부의 전용브라우저를 통해서 조회하던 e-하나로민원을 보유기관과 실시간 연계를 통해 엔티스로 제공
 - (사용자 편의) GPKI 로그인없이 e-하나로민원(엔티스)에 접속하여 필요한 행정정보 조회가 가능하여 일선의 업무효율성 증대
- ⑨ 메타·데이터품질 관리 고도화를 통한 데이터품질 제고
- (효율적인 데이터관리) 데이터를 빠르게 검색하고 조직화할 수 있게 도와주며, 표준용어·테이블의 관리가 용이하여 정보화업무 효율성 제고
 - (관리절차 단순화) 사용자에게 품질관리 단계를 제시하여 오류분석·개선활용 접근이 쉽고, 현황을 통계로 제공하여 데이터품질 향상 기여
- ⑩ 지능형·맞춤형 서비스로의 「홈택스 고도화 구축(2단계) 사업」 추진
- (사업추진) 홈택스 고도화 구축(2단계) 사업의 성공적인 완수를 위해 발주·계약·개발범위 확정·일정관리 등 효율적으로 사업관리 추진

- (단계별 개통) 홈택스 고도화 구축(2단계) 추진과제별 신고일정 및 난이도 등을 감안하여 1차(9월), 2차(11월)로 구분하여 개통 예정
- (고도화 감리) 홈택스 고도화 사업 추진 시 준수해야 할 관련 규정과 절차, 요구사항에 대한 과업이행여부 등을 단계별로 점검·조치

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	홈택스 고도화 구축(2단계) 사업 발주·계약	'25.1~2월	
	중기사업계획 제출 및 기재부 심의	'25.1~3월	
	'24년도 민간 IT 전문 교육기관과 교육 협약 체결	'24.2월	
	종합소득세 원클릭 환급 서비스 단계별 홍보	'25.3월	
	원클릭 환급 서비스 개통 지원	'25.3월	
2/4분기	정보화사업 예산요구서 기재부 제출	'25.4~5월	
	일선 업무 편의를 위한 엔티스 e-하나로민원 서비스 개통	'25.4월	
	정보화예산 기재부 심의	'25.6~8월	
3/4분기	홈택스 고도화 구축(2단계) 1차 개통	'25.9월	
	정보화예산 국회 예비검토	'25.9~10월	
4/4분기	국세행정시스템 장애 예방을 위한 DB2 교육	'24.10월	
	정보화예산 국회 심사	'25.11월	
	홈택스 고도화 구축(2단계) 2차 개통	'25.11월	
	메타 및 데이터품질 관리 시스템 고도화 개통	'25.11~12월	
연중	K-전자세정의 수출 지원활동	수시	
	프로그램 집중테스트 수행	수시	
	프로그램 품질점검	매월	
	데이터 품질점검	분기, 수시	
	민간 IT 교육기관과 협약을 통한 전문 교육 과정 운영	수시	
	엔티스 개발 역량 강화를 위한 내부 교육 프로그램 운영	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 교육 대상자에게 설문지를 실시하고 간담회를 개최하는 등 주기적으로 교육 만족도를 수집·평가하여 교육과정 개선에 적극 활용

구 분	내용	세부일정
간담회	정보화관리관실 전입직원 간담회 개최	'25.6월

□ 기대효과

- 지능형 최첨단 기술의 국세행정시스템 도입으로 납세협력비용을 절감하고 성실납세 지원을 통한 안정적 세수 기반 마련
- IT 신기술의 국세행정 도입으로 디지털 정부혁신을 구현하고 안정적인 국세행정시스템 운영으로 납세 신뢰도 상승
- 해외에 K-전자세정의 우수성 홍보를 통해 국세행정 위상 제고
- 홈택스 고도화 구축(2단계) 사업의 성공적인 추진으로 사용자 편의성 향상과 만족도 제고 및 납세협력비용 절감

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
AI, 빅데이터 인력 양성 노력도	9 명	31 명	37 명	37 명	빅데이터, AI를 활용하여 디지털 대전환 시대에 대응하고 지능형 홈택스 구축 등 주요 추진 과제를 적극 뒷받침하기 위해 AI, 빅데이터 인력 양성 노력도를 지표로 설정	'25년 AI, 빅데이터 IT 교육 과정 수강 인원 = '24년 AI, 빅데이터 IT 교육 과정 수강 인원 × 120%	수강 인원 파악
정보화 인력 교육 만족도	91 점	92 점	92.5 점	92.5 점	정보화 인력의 교육 만족도를 지속적 으로 제고하기 위해 전년도 보다 높은 만족도를 지표로 설정	설문조사를 통한 만족도 측정	설문 조사
전자송달 활성화로 등기우편 비용절감 (신규)				143만건 (35억) 이상	전자고지비율 증가추세를 감안하 여 '24년 기준 전자송달 건수 대 비 2%상향하여 목표치 산정 (‘24년) 140만건 전자고지비율 (‘22)8.5%→(‘23)10.6%→(‘24)12.0%	납부고지서·독촉 장 전자송달 건수	전산 집계
엔티스 개선 노력도 (신규)		85.1 점	85.3 점	85.3 점	'24년도 실적인 85.1을 감안하여 '25년에는 0.2점 상승한 85.3점을 목표로 설정	엔티스 화면 만족도 5단계로 조사하여 평균점수 사용 매우만족(100점) 만족(80점) 보통(60점) 불만족(40점) 매우불만족(20점)	설문 조사

⑥ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화(IV-1-⑥)

□ 추진배경

- AI를 악용한 새로운 보안위협 대응을 위한 선제적인 신기술 도입과 개인정보 안전조치 강화 등 정보유출 예방활동 집중
- 국세행정시스템에 대한 철저한 보안관리와 정보보안 활동을 위해 빈틈없는 과세정보 보안관리 체계 구축

□ 주요내용 및 추진계획

- (개인정보 안전조치 강화) 개인정보 유출사고에 대한 사전 예방·탐지를 위한 시스템 구축 등 10대 추진과제 추진

<개인정보 안전조치 10대 추진과제>

분야	시스템 관리체계	접근권한 부여·관리	접속기록 점검	담당인력 및 시스템 확충
과제	① 협의회 설치·운영	④ 인사시스템 연계	⑦ 접속기록 점검 및 이상 행위 탐지기능 도입	⑨ 전담인력 확충 및 개인정보보호 교육
	② 시스템별 책임자 지정	⑤ 최소한 권한부여 및 접근권한 현행화	⑧ 사전·사후절차 마련	⑩ 시스템 개인정보 보호기능 확충
	③ 시스템별 안전조치 방안 수립·시행	⑥ 발급사유 소명절차 마련		

- (보안관제 강화) '24년 도입한 AI 보안관제 시스템에 대한 분석능력 강화를 위한 LM* 적용과 자동대응체계 확대

* 언어 모델(Language Model): 문장을 통계학적으로 분석하여 가장 적절한 의미 도출

- 기존 키워드 방식의 분석 능력의 한계를 극복하기 위해 LM을 적용하여 정확한 해킹공격 탐지 및 차단이 가능하도록 개선
- 보안위협 발생시 직원에게 PC팝업을 통해 자동안내하고 위험수준에 따라 네트워크 차단 등 초동조치 자동화

- (성과지표 신설) 직원들의 자발적인 정보보안 예방활동 참여와 인식제고를 위해 개인BSC에 「과세정보 보안관리 강화」 지표* 신설

* 전 직원 대상 연 2회(전반기, 하반기) 점검, 배점 3점(정보보안 교육 0.3, 해킹메일 훈련 0.3, 내PC 지키미 점검 0.4, 정보보안 위반행위 2)

- (사칭 피해 방지) 국세청을 사칭한 스미싱 등 납세자 피해 예방을 위해 국세청이 발송한 문자메시지, e메일 등 발송 진위 여부를 납세자가 홈택스로 확인할 수 있는 서비스 제공
- (정보보안 감사 강화) 보안에 취약한 전자정보 사용자에게 대한 선제적인 보안점검으로 사고예방 및 규정 위반자 엄정 처벌
- (정보보호 교육·평가 내실화) 정보보안 의식제고를 위해 직무, 근무 주기별 맞춤형 교육과 온라인평가 실시로 인적보안 강화
- (다중 취약점 진단) 자체 전담조직과 국내 최고 보안전문가들로 구성된 진단팀이 크로스체크 방식으로 보안 취약점 정밀진단
 - 주요 웹서비스에서부터 사무용 복합기까지 전체 정보시스템에 대한 취약점 정밀진단을 실시하고 개선 조치 여부를 지속 점검
 - 국가정보원, 한국재정정보원 등 유관기관과 협조하여 외부인력에 의한 정밀 취약점 진단을 추가 실시하여 4중 크로스체크 진행
 - * 1차(보안관제실 자체 진단) → 2차(엔티스 사업단 진단) → 3차(한국재정정보원 진단 지원) → 4차(국가정보원 진단 지원)
- (사이버 위기 대응훈련) 실전과 같은 훈련으로 대응역량 극대화
 - 훈련기간 공인된 화이트 해커를 투입하여 실전과 같이 전산망 침투 등 모의해킹을 시도하고 사이버안전센터에서 탐지 및 조치과정을 통한 사이버 위기 대응역량 강화
 - 해킹메일에 의한 계정정보 탈취 등 보안사고 예방을 위해 전직원 대상으로 해킹메일 대응훈련을 실시하여 신고절차 교육 및 숙달

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'25년 사이버보안 진단의 날 시행계획 수립	'25.3월	
	'25년 정보보호 교육계획 수립	'25.2월	
	'25년 정보보안관리실태 평가 대비 개선계획 수립	'25.3월	
	'25년 개인정보 보호 협의체 구성	'25.3월	
2/4분기	자체 해킹메일 대응훈련 실시(1차)	'25.4월	
	홈택스 통합인증시스템 증설	'25.5월	
	국세청 발송 문자·이메일 진위확인 서비스	'25.6월	
	대민서비스 웹서비스 취약점 정밀진단(한국재정정보원)	'25.6월	
3/4분기	자체 해킹메일 대응훈련 실시(2차)	'25.7월	
	'25년 사이버위기 대응훈련 실시	'25.8월	
	정보보안 관리실태 자체평가 수행	'25.8월	
4/4분기	AI 보안관계 시스템 분석모델 고도화	'25.10월	
	개인정보 조화·관리 시스템 구축	'25.10월	
	개인정보 유·노출 점검 시스템 개선	'25.10월	
	대민서비스 웹서비스 취약점 정밀진단(국가정보원)	'25.12월	
연중	전관서 정보보안 상시·현장감사 실시	수시	
	국세행정시스템 보안 취약점 자체 진단	수시	
	정보보호 및 개인정보보호 교육 실시	수시	

□ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 국세공무원 및 일반 납세자
- 이해관계자 : 각종 세금을 신고·납부하는 납세자 및 세무대리인

구 분	내용	세부일정
현장방문	정보보안 현장감사	수시

□ 기대효과

- 사이버위협으로부터 과세정보를 안전하게 보호하고 빈틈없는
보안관리 체계를 구축하여 국세행정에 대한 대국민 신뢰성 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분 ¹⁾	'24	'25
국세행정전산화(IV-1-정보화①)			
① 국세행정전산화(7133)	일반회계	481.4 (481.4)	494.6 (494.6)
▪국세행정지원시스템운영(500)		481.4	494.6

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
악성코드 대응 건수 (신규)				2,241건	업무망·인터넷PC에 조사목적의 예치자료 반입과 각종 자료수집 과정에서 악성코드 유입에 따라 백신으로 탐지·차단, 전년대비 5% 감소를 목표로 설정 * '24년 2,569건 탐지 및 차단	업무망·인터넷PC 악성코드 탐지 건수의 총합	업무망·인터넷 백신시스템
인터넷PC 보안 점검률(신규)				96%	매월 사이버보안진단의날 인터넷 PC 보안점검 실시, 전년도 대비 1% 상향하여 목표 설정 * '24년 인터넷PC 중 95% 점검	(점검한 PC 대수 / 점검 대상 PC 대수) × 100	PC 보안점검 시스템 (내PC지키미)
해킹메일 훈련 신고율(신규)				96%	자체 해킹메일 대응훈련 연 2회 실시, '23년 97% → '24년 95%로 신고율이 하락하여 성과지표 재지정, 전년도 대비 1% 상향하여 목표 설정	(신고 인원수 / 해킹메일 열람 인원수) × 100	수동 집계
홈텍스 웹취약점 진단결과 조치율			100%	100%	홈텍스에서 발견된 웹서비스 보안 취약점은 정보유출 등 보안사고 발생 우려에 따라 상시 목표치를 100%로 설정, 철저한 보안관리 실시	(조치 완료 취약점 개수 / 발견된 취약점 개수) × 100	수동 집계
사이버 위협정보 (탐지·조사·분석) 공유 실적	198 건	208 건	218 건	229 건	전년도 사이버 위협정보 공유실적 218건 대비 5% 상향하여 목표 설정	국가사이버위협 정보공유시스템 정보공유 실적	국가정보원 국가사이버위협 정보공유시스템(NCTI)

(1) 주요 내용

□ 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성

- (유연한 근무환경) 안전하고 편리한 근무환경 조성을 위해 시차출퇴근, 근무시간선택제 등을 활용한 유연근무 확대 및 조기퇴근 활성화
- (성평등한 인식 제고) 성희롱·성폭력 예방교육의 내실있는 운영, 홍보활동 강화 등 성평등한 조직문화를 위한 성인지 감수성 제고

□ 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원

- 노후청사 신축 및 힐링프로그램 운영 등 근무시설 및 업무환경 개선하여 안전하고 건강한 근무여건 조성

□ 안보·통일 의식 및 재난 시 대응 능력 강화로 안전한 국세청 운영

- 한반도 내외의 급변하는 안보환경 속 공직자의 올바른 국가안보관 및 통일의식 형성을 위한 교육 실시

□ 현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량 강화

- 교육생 선발 시 현 근무분야를 우대하여 교육의 실효성을 제고하고, 신규직원 인사이동시 기본교육을 편성하는 등 선발체계 보완

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'22	'23	'24	'25			
교육생 선발시 현근무분야 비율		79.6%	80.6%	80.1%	'23년 79.6%, '24년 80.6%의 평균인 80.1% 이상으로 목표치 산출	현 분야직원 / 교육대상자	별도집계

(3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

□ 외부환경 요인

- 가해자 중심적인 문화와 인식, 구조 등으로 인하여 피해자가 성희롱 사실을 알리고 문제를 삼는 과정에 대한 부정적 반응의 가능성 존재
- 직원의 근무환경 개선요구가 증가하고 있으나 現 정부의 '건전 재정' 방침으로 이용자의 의견을 충분히 반영할 재원확보에 어려움 존재
- 북·러 군사 조약 등 국내외의 급변하는 안보환경 및 대규모 자연·사회재해 발생, 감염병 유행 등으로 국민 불안 고조
- 저연차 공무원의 공직 이탈 가속화, 공개채용 경쟁률 하락 등 공직기피 현상 증가

□ 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

- 문화 또는 관습에 따라 형성된 말과 행위라 하더라도 성희롱 해당 여부가 판례에서도 상이함
 - 성희롱 사례 분석 등에 대한 교육, 홍보활동 강화를 통해 성희롱 예방을 위한 성인지 감수성 제고
- 근무환경 개선요구 대비 부족한 예산으로 인해 우선순위를 선정하여 사업을 진행하고 있으나 미추진 대상의 민원 및 불만 상존
 - 기재부 등 유관기관과의 협력관계를 강화하고 개선계획을 세밀하게 수립하여 근무환경 개선이 최대한 추진되도록 역량 집중
- 한반도 주변 국가 안보관계 급변, 대규모 재난사고 발생 등에 따른 국민 불안이 고조된 상황으로 안보·안전의식 강화 필요
 - 국내외 안보이슈 중점 교육 실시, 안전점검의 날 운영 내실화 (방독면 관리실태 점검), 실습·체험형 교육 확대로 안전의식 제고

(4) 기타 : 해당 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성(IV-2-①)

□ 추진배경

- 업무 특성과 개인 필요에 따른 근무 형태의 다양화로 업무 효율과 복무 자율성을 높여 일하고 싶은 근무여건 조성
- 지방청 및 세무서에 비해 업무강도가 높은 본청 직원이 주말에 충분히 휴식할 수 있도록 근무형태 개선 필요
 - * ('24년 월평균 초과근무) 본청 30.4시간, 지방청 15.0시간, 세무서 8.5시간
- (성희롱 사건 발생 지속) 그동안 성비위 사건 근절 노력에도 불구하고 매년 사건이 반복적으로 발생
 - 국세청 전 직원의 성평등한 인식을 제고하여 성비위 사건 근절을 위한 종합적인 예방 활동 강화 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- (유연근무 확대) 지속 가능한 조직 발전을 도모하기 위해 효율과 자율이 공존하고 조화를 이루는 근무 문화 구축
 - 시차출퇴근, 근무시간선택제 등 유연근무 적극 실시로 변화하는 근무환경에 대응하고, 조직 생산성과 직원 만족도 향상
- (조기퇴근 확산) 세종·대전 외 지역에 가족은 둔 본청 근무자 비율이 52%에 달하는 만큼 휴식과 재충전을 위한 지원 강화
 - 국세청 본청 근무자들이 일과 가정의 균형을 맞추고, 삶의 질을 향상할 수 있도록 금요일 조기퇴근 기회 확대

- (全 직원 예방교육 실시) 全 직원이 참석할 수 있도록 성고충전문 상담관의 지원을 받아 지방청별 폭력예방 집합교육 2회 이상 실시
- (고충상담원 전문교육 확대) 상담·조사 분야 역량 강화 집합교육 시간 및 교육 횟수를 확대하여 교육 효과 제고
 - * (고충상담원 조사 분야 교육 시간) 2일 과정 → 3일 과정
 - ** (고충상담원 상담 분야 교육 횟수) 연 1회 → 연 2회
- (홍보활동 강화) 최근 성비위 사례를 카드뉴스·메일·문자 등 다양한 수단을 활용하여 全 직원에게 수시 제공

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	유연근무, 조기퇴근 등 근무현황 파악(1차) 고충상담원 상담 분야 1기 집합교육 실시	'25.3월	
	고충상담원 조사 분야 집합교육 실시 본청 全 직원 대상 폭력예방 집합교육 실시	'24.4월	
2/4분기	근무환경 개선 관련 현장의견 청취 유연근무, 조기퇴근 등 근무현황 파악(2차)	'25.4~6월	
	고충상담원 상담 분야 2기 집합교육 실시	'24.6월	
3/4분기	국세청 근무혁신 추진 방안 마련 및 시달 유연근무, 조기퇴근 등 근무현황 파악(3차)	'25.7~8월	
	본청 고위직 대상 폭력예방 집합교육 실시	'24.9월	
4/4분기	유연근무, 조기퇴근 등 근무현황 파악(4차)	'25.12월	
연 중	지방청별 폭력예방 집합교육 실시	수 시	
	성비위 사건 근절을 위한 카드뉴스 등 홍보 활동	수 시	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 세무서 직원, 지방청 복무담당자와 연중 지속적으로 의견을 수렴하여 향후 지표 수정시 반영할 수 있도록 관리
- 집합교육 실시 후 설문조사 등을 통해 교육 품질 개선 노력

구 분	추진계획	세부일정	비 고
간담회	근무환경 개선 관련 현장의견 청취	'25.4~6월	
설문조사	폭력예방 교육 및 고충상담원 교육 후 설문조사 실시	수 시	

□ 기대효과

- 업무에 집중 할 수 있는 탄력적 근무환경을 조성함으로써 업무 효율성을 높이고 일과 가정의 양립을 지원
- 국세청 소 직원의 성평등한 인식 제고를 통해 직장 내 성비 위 사건을 근절하여 건강한 조직문화 조성
- 성희롱 등 사건 발생 시 피해자에 대한 안정적인 지원 및 2차 피해 방지를 통해 타인을 배려하는 안전한 조직문화 조성

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'22	'23	'24	'25			
시차출퇴근 등 유연근무 활성화 (신규)				61.5%	전년 유연근무 실적 증가폭(1.4%p) 보다 높은 증가폭(1.7%p)으로 적극적인 목표 설정	연간 12일 이상 유연근무 사용자 / 국세청 전체 직원	전산 집계
금요일 조기퇴근 활성화 (신규)				18.0%	전년 실적(14.3%)보다 목표치를 25.8%p 상향하여 적극적인 목표 설정	금요일 4시 이전 조기 퇴근자 / 국세청 본청 근무자(출장 등 제외)	전산 집계
폭력예방교육 참석률 (신규)				90.0%	'25년 여성가족부 실적점검 기준표의 교육 참석률 만점 비율인 90.0%를 목표치로 설정	교육참석자 / 교육대상자	교육 실적 집계

② 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원(IV-2-②)

□ 추진배경

- 국세행정을 원활하게 집행하기 위해서는 직원의 업무집중을 방해하는 외적인 요소에 대한 해소가 필요
 - 업무에만 집중할 수 있는 환경 조성을 위해 청·관사 환경 개선 및 직장 내 스트레스 경감 등 다양한 방안을 마련

□ 주요내용 및 추진계획

① 근무시설 개선

- (청사 신축) 노후·임차청사에 대한 이용자 불편을 고려하여 신속하게 청사 신축을 추진
 - 추진과정에서 직원과 납세자 등의 다양한 개선의견을 수집·반영하여 만족도 높은 청사 준공이 되도록 엄격 관리
- (기숙사 개선) 노후한 기숙사를 발굴하고 개선하여 직원이 주거 걱정 없이 업무에 집중할 수 있도록 환경 관리
- (노후 사무용 가구 교체) 내용연수 경과하고도 계속 사용하는 업무용 의자를 신규로 대폭 교체하여 직원의 만족도 제고
 - 직원 개인별 선호도에 따라 사무용 의자를 구입하는 등 업무환경 개선을 체감할 수 있도록 요구내용을 최대한 수용

② 업무환경 개선

- (힐링캠프 운영) 악성민원 대응, 격무 등 심리적 고충을 겪고 있는 직원들을 위해 심신 재충전할 수 있는 힐링캠프 운영

- 직원들이 선호하는 지역, 프로그램을 주로 편성하여 힐링에 최적화되도록 최상의 심신 재충전 교육과정 편성 제공
- (태교캠프 운영) 일 가정 양립 지원과 출산을 장려 정책에 동참하고자 예비부모를 대상으로 임신·태교 힐링캠프를 운영
- (교육 실시) 업무 노하우를 제공하기 위해 신축 관서 대상으로 직무교육을 실시하고, 현장 의견 청취, 예산집행 독려 창구로 활용
- (간담회 개최) '찾아가는 간담회'를 개최하여 업무 추진상 어려움을 사전에 예방하고 효율적인 청사 신축 지원
- (노사간 협력) 공무직 근로자의 근로환경 개선 및 복지향상을 위해 정기적으로 노사협의회를 개최하여 상호존중하는 협력관계 유지
- 주기적인 노무점검을 통해 관련 법령준수 지도 및 근로자의 복무·처우 등 근로조건 개선 노력 지속

③ 안정성 강화

- (수시 안전점검) 안전한 청사 이용을 보장하기 위해 수시로 청사 안전점검을 실시하고 취약요인 발견 시 즉시 조치
- (중대시민재해 이행 검토) 「중대재해처벌법」의 안전·보건 의무 취지를 뒷받침하기 위해 매뉴얼 이행여부 정기 확인·점검(연 2회)

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	찾아가는 간담회 시행	'25.1월	
	전국 세무관서 업무용 의자 현황 파악	'25.2월	
	신축 관서 대상 직무교육 실시, 신축업무 매뉴얼 개정판 발간	'25.3월	
	내진성능 평가용역 수행	'25.3월	
2/4분기	노후기숙사 시설개선 예산배정	'25.4월	
	노무점검 실시(부산청)	'25.5월	
	1차 힐링캠프 교육생 선발 및 운영	'25.5~6월	
	노후기숙사 시설개선 공사 진행	'25.5~12월	
	노사협의회 실시	'25.6월	
	업무용 의자 교체	'25.5~6월	
3/4분기	노무점검 실시(광주청)	'25.6월	
	창원세무서, 대전세무서 준공	'25.7~9월	
	2차 힐링캠프 교육생 선발 및 운영	'25.8~9월	
	임신 태교 힐링캠프 1기 운영	'25.9월	
	노사협의회 실시	'25.9월	
4/4분기	노무점검 실시(서울청)	'25.10월	
	임신 태교 힐링캠프 2기 운영	'25.10~11월	
	노사협의회 실시	'25.12월	
	중대시민재해 매뉴얼 이행여부 점검	'25.12월	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

○ 이해관계자 등 : 해당 없음

☐ 기대효과

○ 납세자와 직원 모두에게 안전하고 편리한 환경을 조성하여 더욱 향상된 국세행정서비스 제공

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
근무시설 개선			127 %	100.0 %	안전하고 건강한 근무환경 구축을 위해 전년보다 목표치를 상향 (95%→100%)하고 노후의자 교체율 지표 추가 ① 신축예산 확보 노력도 : (b÷a) a. 목표 증가율 : 10% b. 실제 확보 증가율 * (('26년 예산액 - '25년 예산액) ÷ '25년 예산액) × 100 ② 노후기숙사 개선 : (b÷a) a. 목표건수: 3건 b. 개선건수 ③ 노후의자 교체율 : (b÷a) a. 교체 목표 비율 : 20% b. 실제 교체율 * (업무용 의자 교체 개수 ÷ 내용연수 경과 의자 개수) × 100	지표 중요도에 따라 가중치 부여 [①×60%+②×20% +③×20%]×100%	결과보고서
업무환경 개선			8건	20건	직원들이 업무환경 개선 효과를 체감할 수 있도록 실천과제 수를 전년보다 상향(6건→20건)하여 설정 ① 힐링·태교캠프 운영 횟수 : 10회 ② 업무경감 소통창구 운영 횟수 : 5회 * 간담회, 교육, 기술지원 등 ③ 노사협의·노무점검 횟수 : 5회	실적 합계 [①+②+③]	결과보고서

③ 안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영 (IV-2-③)

□ 추진배경

- 급변하는 국내외 안보상황 속 공직자의 올바른 국가안보관 정립 및 통일의식 함양을 위한 안보·통일 교육 필요성 증대
- 대규모 재난사고 발생 등으로 인한 인명피해로 국민 불안이 증가함에 따라 체계적인 안전관리 및 예방활동을 통한 비상상황 대응능력 강화

□ 주요내용 및 추진계획

① 안보·통일교육 실시

- (안보·통일 의무교육) 사이버강의, 집합교육 등 전 직원 안보·통일교육 의무 실시하여 올바른 국가안보관 정립 및 통일의식 함양
- (안보·통일 현장견학) 교육수요자 선호도 반영 안보·통일 현장견학 실시로 안보·통일교육 효과 극대화

② 재난 및 안전관리 활동 실시

- (위기관리체계 확립) 기능연속성계획* 운용 및 재난·안전관리 활동지침을 수립하여 국세행정업무의 정상적 수행 지원
- * 재난 발생 등에 의해 기관의 핵심기능을 중단하지 않고 지속적으로 수행하는 것
- (실습·체험형 교육 확대) 소화기·완강기 사용법, 심폐소생술 실습, 화재대피훈련 등 현장 중심 재난·안전 교육 확대
- (화생방용 방독면 관리 점검) 비상시 신속하고 효과적인 대응 및 재난대비 역량 강화를 위한 방독면 관리현황 현장점검 실시

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	각 기관별 안보·통일교육 및 재난·안전 활동 지침 마련	2월	
	공습대비 민방위 훈련 실시	3월	
	안보·통일교육 실시 및 재난안전관리(안전점검의 날, 안전교육 등)	연중(~12월)	
2/4분기	공습대비 민방위 훈련 실시	5월	
	호국보훈의 달 안보 현장견학	6월	
	안전점검의 날 운영실태 점검(화생방용 방독면 관리점검)	6~7월	
3/4분기	을지연습	8월	
	전국 공습대비 대피훈련 실시	8월	
4/4분기	화재대비 대피훈련 실시	10월	
	안보·통일 현장견학	11월	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 정책·사업의 수혜자 : 국세청 직원, 납세자
- 이해관계집단 : 해당없음

구 분	내용	세부일정
현장방문	안전취약관서 방문하여 안전점검 실태 점검 및 애로사항 등 청취	연중

☐ 기대효과

- 급변하는 안보상황에 맞는 안보·통일교육 실시로 안보·통일 의식을 고취하여 국민으로부터 신뢰받는 조직으로 발전
- 실효성 있는 재난·안전사고 대비 교육을 통해 비상상황 발생시 초기대응능력을 강화하여 국세행정의 기능연속성 유지

☐ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)		자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25				
안보 및 통일 교육실적	38,687 명	39,818 명	41,836 명	S	'22~'24년 평균 정원대비 이수율 95%이상으로 목표치 산출	정원대비 이수율	등급	교육인원 수동집계
재난안전관리 교육실적	37,162 명	38,401 명	42,586 명	S	'22~'24년 평균 정원대비 이수율 93%이상으로 목표치 산출	95% 이상	S	교육인원 수동집계
						90%이상 95%미만	A	
						85%이상 90%미만	B	
						85%미만	C	

④ 현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량강화(IV-2-④)

□ 추진배경

- 신규자 조기적응 지원을 위한 프로그램 확대
 - 업무 전반을 쉽게 알 수 있도록 이론·실무·전산 통합형 교육
 - 일선 세무서에 배정된 수습실무자 실무역량 제고
 - 지역인재의 회계학 선행학습을 계획하여 실무역량 제고
- 재직자 전문성 강화 및 근로의욕 고취로 납세서비스 질적 향상
 - 세목별로 나누어져 개념이해가 어려운 주제 합동교육 실시
 - 각 과 전입 직원의 조기 적응을 위한 매뉴얼 강의 실시

□ 주요내용 및 추진계획

① 현장 적응력 제고를 위한 체험형(실습) 교육 활성화

- (통합교육) 이론을 기반으로 실사례 소개, 감사 지적사항, 전산 처리까지 원스톱 교육을 제공
- (실무교육 확대) 일선 배치 전 어려운 현업을 선행학습하여 업무 적응력 향상

② 현장의 수요를 반영한 교육콘텐츠 개선

- (합동교육 신설) 공통주제 해당 세목 교수가 모두 참여하여 각 규정별 비교 설명함으로써 창의적·종합적 사고 유도
- (업무매뉴얼 강의) 과중한 업무 등으로 어려움을 겪는 전입 직원의 현업 조기 적응을 도와 업무 부담 완화
- (소통역량 향상) 같은 분야 본·지방청·일선 직원이 참여하는 소통교육을 통해 상호 간 공감하고 배려하는 조직문화 확산을 지원

< '25년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	전년도 교육과정 평가	'25.1월	
	연간교육훈련계획 수립	'25.2월	
4/4분기	교육운영요원 역량강화 향상 교육계획 수립 및 운영	'25.2월	
	연간교육훈련계획 수립을 위한 교육 수요조사 실시	'25.12월	
연중	신규자 교육계획 수립 및 운영	연중	
	재직자 기본·심화·전문가·테마·자기개발 등 교육계획 수립 및 운영	연중	

☐ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- 현장에서 필요한 교육을 파악하고 피드백을 반영한 교육과정 개선
 - (교육 수요조사) 현장의 교육 수요를 상시 수집하고, 교육 환경을 지속적으로 보완
 - (교육과정 평가) 원내 전체 교육과정의 설문결과를 분석하여 과정을 재정비하고, 하위 10%과정은 중점 개선

구 분	내용	세부일정
교육 수요조사	연간교육계획수립을 위한 교육 수요조사 실시(직원 대상)	'25.12월
과정별 설문	교육과정 종료 후 설문	과정별 수시
현업활용도 설문	교육과정 종료 후 30일 이내 설문	과정별 수시

☐ 기대효과

- 신규직원의 직무역량·공직 적응력과 경력직원의 전문역량 향상에 중점을 두고 현장에 최적화된 인재를 양성하는 교육과정 운영

☐ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'25 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'22	'23	'24	'25			
신규임용 후보자 체험형 과정 만족도	88.1%	88.7%		88.4%	'23년 88.1%, '24년 88.7%의 평균인 88.4% 이상으로 목표치 산출	설문조사(5점척도) 만족이상비율	별도집계
교육원 주관 소통교육(창의적 문제해결) 만족도	81.2%	89.6%		85.4%	'23년 81.2%, '24년 89.6%의 평균인 85.4% 이상으로 목표치 산출	설문조사(5점척도) 만족이상비율	별도집계
교육원 주관 테마교육 만족도			93.0%	90%	과거 실적 및 추세와 '24년도 실적인 93.0%를 감안하여 '25년도에 90%할 것을 목표로 설정	설문조사(5점척도) 만족이상비율	별도집계
수습교육 만족도			신규	80%	교육시스템의 조기 정착을 위해 설문조사 결과 만족이상 비율 80.0% 목표치 산출	설문조사(5점척도) 만족이상비율	별도집계

1. 이행상황 점검 계획

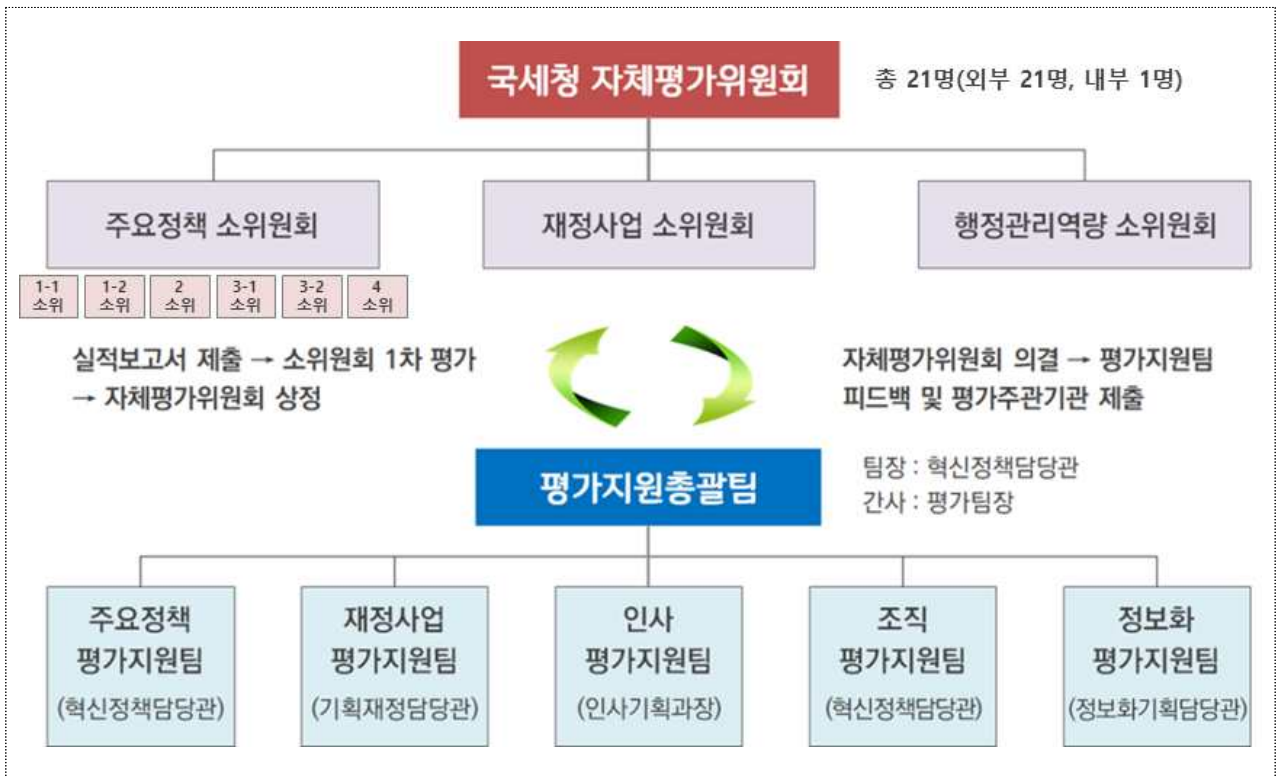
□ 기본방향

- (공정성) 이행상황 점검의 공정성·독립성 확보를 위해 위원 90% 이상을 외부전문가로 위촉한 자체평가위원회를 통해 시행
- (효율성) 주요정책, 재정, 행정관리역량(조직·인사·정보화) 등을 통합하여 자체평가계획을 수립하고 동일시기 평가로 효율성 제고

□ 자체평가위원회 및 평가조직 구성

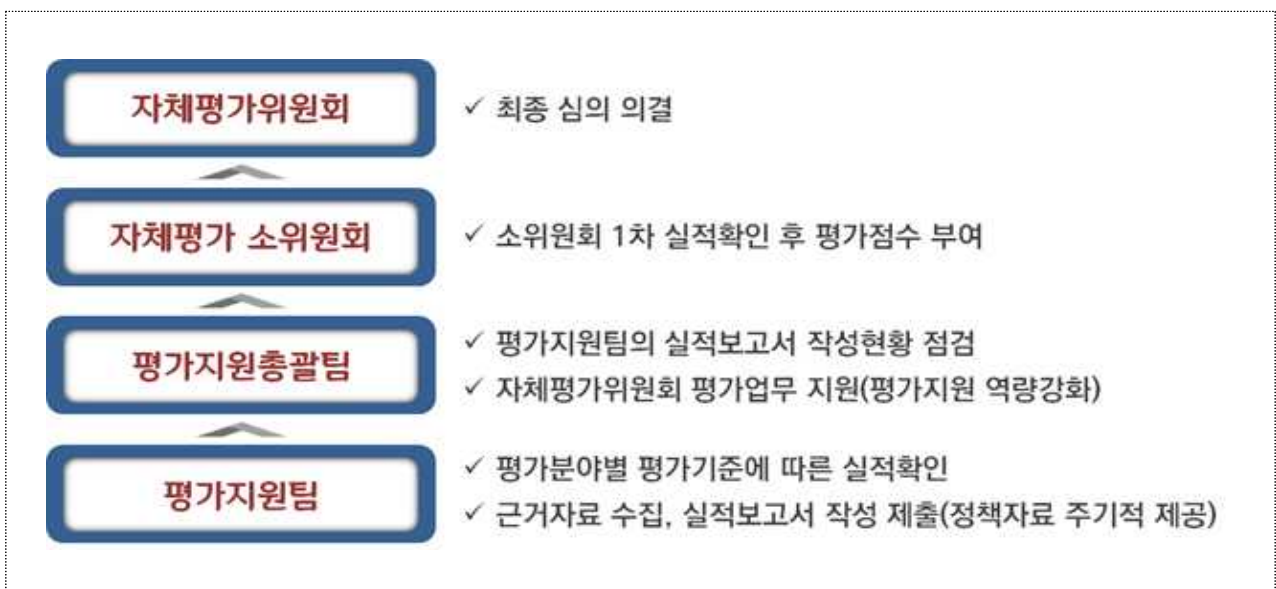
전체위원회-소위원회-평가지원총괄팀-평가지원팀으로 구성

- (전체위원회) 외부위원 21명 및 내부위원 1명으로 총 22명 구성
 - 성과관리 및 자체평가 시행계획과 자체평가 결과를 심의·확정하고, 자체평가위원회 및 소위원회 활동에 관한 제반사항 결정
- (소위원회) 주요정책, 재정사업, 행정관리역량(조직·인사·정보화) 등 전문성을 고려하여 8개 평가분야 소위원회 구성
 - 성과관리·자체평가 시행계획을 소위별로 심의하고, 관리과제의 이행상황·주요성과와 자체평가결과보고서 내용을 토대로 평정
- (평가지원총괄팀) 자체평가위원회의 내실 있는 운영을 위해 평가지원팀을 총괄하여 위원회를 지원하는 평가지원총괄팀 구성
- (평가지원팀) 자체평가 소위원회의 심의·평가업무를 위해 관련 업무담당자 중심으로 실무적인 지원을 하는 평가지원팀 구성



□ 자체평가 위원회 운영체제

- (신뢰성 제고) 자체평가위원을 세무, 재정, 정보화, 인사·조직 등 다양한 분야의 전문가로 확충하여 평가의 신뢰성·타당성 확보
- (내실 있는 운영) 자체평가위원회에 대한 정책자료 제공, 회의 참석 및 안전검토 독려 등을 통해 내실 있게 운영



□ 평가관련 교육활동 강화

- (직장교육) 자체평가와 관련한 직장교육을 연 3회 이상 실시하고 필요 시 평가항목 및 지표에 대한 교육 추가 실시
 - 전자통합평가시스템(e-IPSES) 사용에 대한 사용자 교육을 실시하여 적기에 평가관련 자료 입력 등 시스템 활용 유도

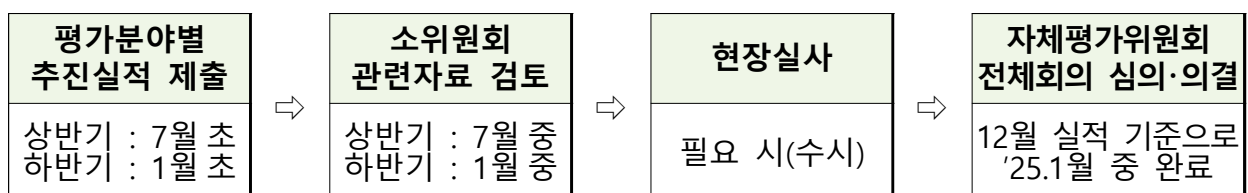
□ 이행상황 점검 절차 및 방법

절 차		세 부 점 검 방 법
1단계	평가지원팀 ⇨ 소위원회	· 월별 일정 및 업무 추진의 충실성 자체점검 · 평가위원회에 정책자료 수시 제공
2단계	평가지원팀 ⇨ 평가총괄지원팀	· 반기별 추진실적 및 미진사항에 대한 조치 계획 제출 - 미진사항 조치 완료 시까지 매월의 진행상황을 평가총괄팀에 제출
3단계	평가총괄지원팀 ⇨ 전체위원회	· 반기별 점검실적 보고 · 자체평가 자료로 누적관리

- (현장점검) 실적자료를 전자통합평가시스템(e-IPSES) 등록 및 e-mail 전송하고, 필요 시 현장점검을 통해 점검의 실효성 확보
- (종합점검) 계획된 일정의 준수 여부, 업무추진의 충실성, 목표달성도 등을 종합적으로 점검하고 최종 평정에 반영

□ 점검 일정

- 반기별 정기점검 및 수시 모니터링 등 상시점검체계 강화



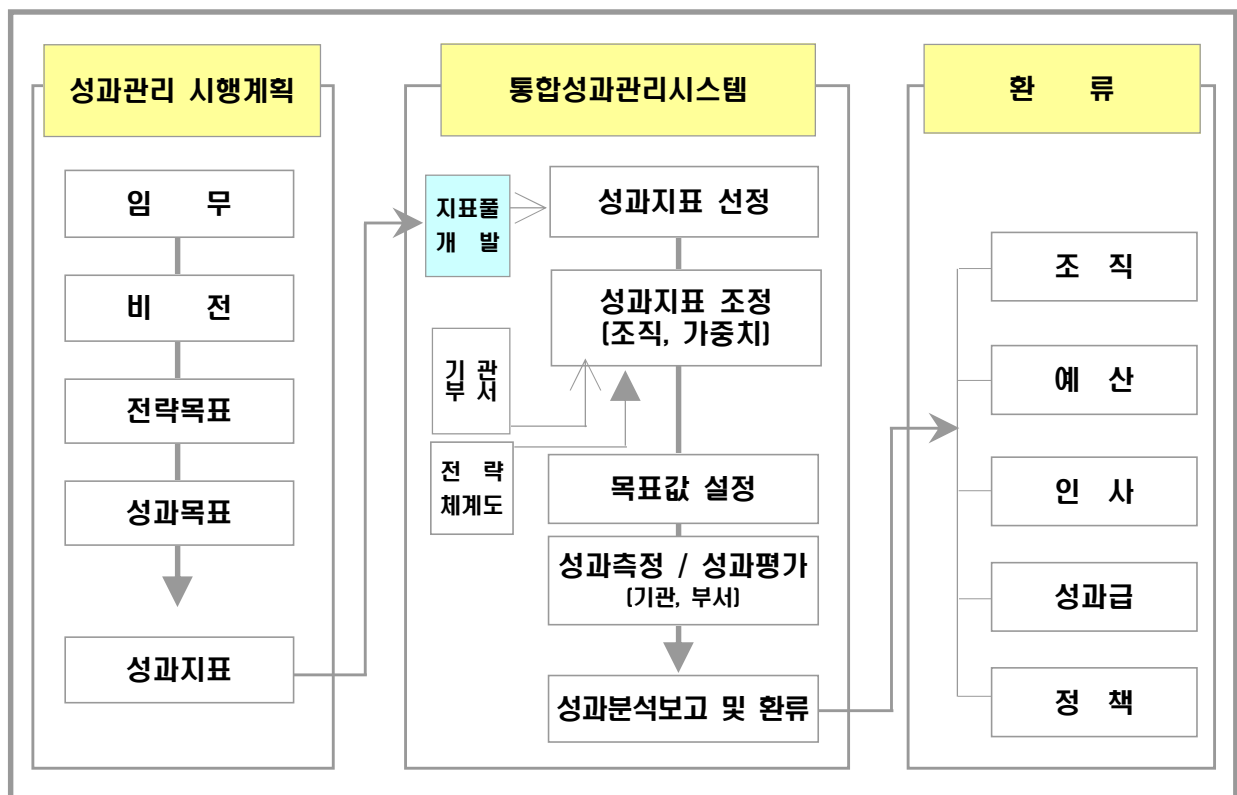
2. 평가결과 환류체계

□ 성과관리 체계 구성

- 정부업무평가 결과가 부서의 조직 BSC, 성과계약 및 개인성과 평가에 반영될 수 있는 통합성과관리시스템 체계 구성
- 체계화된 프로세스에 의한 성과관리 운영

전략(성과)목표 수립 → 성과지표 풀(Pool) 개발 → 성과지표 조정(가중치) → 목표값 설정 → 성과모니터링 → 연간평가 → 성과보고, 평가결과 환류

【성과관리 체계 구성도】



□ 평가결과의 활용 및 조치

- 평가결과를 향후 정책추진 및 차기 연도 성과관리 시행계획에 적극 반영하여 실질적인 업무개선이 될 수 있도록 유도

□ 유형별 평가결과 환류 방안

○ 인사·성과급 분야

- (기초자료) 정부업무 평가결과를 우수 부서 성과우수격려금 지급 및 업무 유공자에 대한 표창, 승진·전보의 기초자료로 활용
- (관리자 성과연봉) 소관 관리과제가 있는 경우 관리자 성과계약 체결 시 자체평가결과에 대한 사항을 필수적으로 포함하여 반영
- (BSC) 5급이하 성과평가(BSC)시 자체평가결과 등 정부업무평가 관련 지표를 반영하고 그 결과를 성과상여금, 승진·전보 등에 활용

○ 조직·예산 분야

- (조직) 조직개편, 정원조정 등의 기초자료로 활용하고 자체 평가위원회 개선의견을 반영하여 중기인력운영계획 수립 시 활용
- (예산) 예산편성 및 세출 구조조정 시 참고하여 우수사업·미흡사업에 대한 소모성 운영경비 차등 배정

○ 정책 분야

- 정책우수사례는 지식관리시스템을 통해 공유하고, 정책미흡 과제는 원인분석을 통해 조치계획 수립 및 추진 여부 점검

1. 총괄현황

(단위: 개)

구분		성과지표					
		소계	지표성격				정량지표
			투입	과정	산출	결과	
전략목표	4	3	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)
성과목표	8	8	0 (%)	0 (%)	5 (63%)	3 (37%)	8 (100%)
관리과제	44	111	0 (%)	0 (%)	87 (78.4%)	24 (21.6%)	110 (99.1%)

2. 전략목표별 성과지표 현황

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'29년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.	주요세목 징수실적	주요세목(부가, 소득, 법인, 양도, 상증) 징수실적	159.7조 원	정량	산출	부가 소득 법인 부동산 상속증여
II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.	근로장려금 지급가구 수	근로장려금 지급 가구수	4,360천 가구	정량	산출	장려세제
III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.	채납 현금정리실적	현금징수액 집계	13.07조 원	정량	산출	징세
IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.	-	-	-	-	-	-

3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고 (소관)
				정량화	성격	
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.						
1. 세입예산의 안정적 조달로 국가 재정을 뒷받침한다.	주요세목 자진신고 비율	주요 세목 (부가,소득, 법인)의 자진신고 인원비율 평균	90.4%	정량	산출	부가 소득 법인
2. 시스템 혁신과 과학세정 장착으로 최상의 납세서비스를 제공한다	전자신고 만족도	사용자 만족도 조사 (연간 만족도 점수 산술평균)	91.0점	정성	결과	홈택스1
II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.						
1. 수출증진과 결제활력 제 고를 위해 세정지원을 실시한다.	중소 주류제조업체에 대한 수출지원 실적	규제개선과 수출경로 지원을 통해 주류 수출을 진행한 중소 주류업체 수	12개	정량	산출	소비
2. 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천한다.	장려금 수급자 사전신청 안내 비율	사전신청 안내를 제공받은 수급자 / 총수급자	97.6%	정량	산출	장려세제
III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.						
1. 국세행정 전반의 투명성 및 책임성을 강화한다.	권리보호요청 시정률	권리보호요청 시정건수 / 권리보호요청 처리건수	92.5%	정량	산출	납세자 보호
2. 신중한 세무조사· 세원관리를 통하여 자유 시장경제를 뒷받침한다.	탈세제보 과세활용 건수	과세활용으로 분류한 탈세제보를 지방청·세무서에서 세무조사, 서면확인 등으로 처리 종결한 건수	3468건	정량	산출	세원정보
IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.						
1. 직원 동기부여 체계 보 강을 통해 업무성과를 극대화한다.	엔티스 개선 노력도	엔티스 화면 만족도 조사	85.3점	정량	결과	정보화 기획
2. 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무 추진을 지원한다.	교육생 선발시 현근무분야 비율	현 분야직원 / 교육대상자	80.1%	정량	결과	교육운영

4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.							
1. 세입예산의 안정적 조달로 국가 재정을 뒷받침한다.							
	① 성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	부가가치세 세수 (국내분)	세수 실적 집계	26.3조 원	정량	산출	부가
		성실신고 지원 실적	성실신고 사전안내 실적 집계	289만 명	정량	산출	
	② 성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보	종합소득세 세수	세수 실적 집계	22.5조 원	정량	산출	소득
		성실신고 지원 실적	성실신고 사전안내 실적 집계	119만 명	정량	산출	
	③ 성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보	법인세 신고세수	세수 실적 집계	71조 원	정량	산출	법인
		성실신고 지원 실적	성실신고 사전안내 실적 집계	39만 건	정량	산출	
	④ 성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고세수 확보	양도소득세 세수	세수 실적 집계	16.7조 원	정량	산출	부동산 납세
		성실신고 지원 실적	신고도움정보 제공항목 집계	50종	정량	산출	
	⑤ 성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보	상속·증여세 세수	세수 실적 집계	15조 원	정량	산출	상속 증여
		성실신고 지원 실적	성실신고 사전안내 실적 집계	165천 건	정량	산출	
		자발적 감정평가 신고비율(공통)	비주거용 부동산 자진감정 비율 집계	22.8%	정량	산출	
	⑥ 국제조세분야 세원 관리를 통한 안정적인 세입예산 확보	외국인 종합소득세 신고세수	외국인 종합소득세 신고실적 집계	7,356억 원	정량	산출	국제 세원
외국계법인 성실신고 지원실적		신고도움자료 사전안내 실적	59천 건	정량	산출		
2. 시스템 혁신과 과학세정 장착으로 최상의 납세서비스를 제공한다.							
	① 빅데이터 분석 강화를 통한 납세서비스 적극 지원	맞춤형 신고도움 자료 제공 등에 대한 사용자 만족도	사용자만족도 설문조사 결과 (리커트 5점 척도방식에 각 응답별가중치 적용)	85.3%	정량	결과	빅데이터
		모두채움서비스 활용률	당해연도 모두채움서비스 신고 활용률 (활용자수/신고자수)	76.0%	정량	산출	
		소득세 기한후 신고 자동분석 비율(신규)	기한후 신고 자동분석 비율(자동분석 건수/기한후 신고 접수 건수)	70.0%	정량	산출	
	② 납세자 중심의 맞춤형·지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원	홈택스 사용자 만족도	만족도 조사 (리커트 5점 척도)	81.4점	정량	결과	홈택스1
		주요세목 전자신고 비율(신규)	주요세목(부가세, 양도세, 중부세, 상속세, 증여세) 전자신고 비율의 평균	71.5%	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
	③ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현	원클릭 환급서비스 이용 노력도	원클릭 환급 서비스를 이용하여 종합소득세 기 한후 환급 신고서를 제출한 인원 수	50%	정량	산출	홈택스2
		납세자 편의 제고를 위한 홈택스 개선 노력도	홈택스 주요 서비스 4종 중 개발 완료한 건수	3종	정량	결과	
		법인세 전자신고 만족도	법인세 전자신고 이용자의 만족도 조사(리커트 5점 척도 방식에 각 응답별 가중치 적용)	82.7점	정량	산출	
	④ 디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무효율성 제고	홈택스 징수·민원분야 만족도 조사(신규)	만족도 조사 총합 / 설문참여자 수	81.0점	정량	결과	정보화 운영
		모바일 안내문 발송 건수	모바일 안내문 발송 건수	49,409천 건	정량	산출	
		업무 개선 만족도 조사	만족도 조사 총합 / 설문참여자 수	85.1점	정량	산출	
		엔티스 장애예방 노력도	재해복구 모의훈련 복구 시간	4시간 이내	정량	결과	
	⑤ AI 전화상담 서비스 운행을 통한 납세자 편의 제고	연간 AI 전화상담 응답률	당해연도 연간 AI 전화상담 응답률 (AI상담건수/ 전화상담건수)	80%	정량	결과	인공 지능 세정 혁신
		연간 AI 전화상담 만족도	AI 전화상담 사용자 대상 으로 전화 또는 문자를 통한 만족도 조사 실시 (만족도 조사 총합 /설문 참여자 수)	70%	정량	결과	
	⑥ 연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성	간소화서비스 전면 개편	추진계획 집행 여부	S	정량	결과	원천
		간소화자료 확대 노력	연말정산 공제 자료 제공항목 건수	42종	정성	산출	
		맞춤형 안내 및 과다공제 점검 인원 확대	'25년 맞춤형 안내 대상 + 과다공제 점검 인원	60만명	정량	결과	

II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.

1. 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원을 실시한다.

① 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대를 우리 술 경쟁력 제고	국내 주류산업의 경쟁력 강화를 위한 규제개선 이행 실적	목표치(7건) 대비 실제 이행 건수	7건	정량	산출	소비
	우리 술 수출지원 확대방안 실천과제 이행실적	목표치(5건) 대비 실제 이행 건수	5건	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
② 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교	세정외교 내실화 노력도		$[(①+②) \times 2 + ③]$ ① 고위(청·차장)급 국제회의 개최 또는 참석 건수 ② 외국공무원 방한교육 시행 건수 (교육생 3인 이상&교육기간 3일 이상) ③ 국·과장급 이하 국제회의 개최 또는 참석 건수 (상호합의회의 제외) * 화상회의 포함	31건	정량	산출	국제 협력
		세정지원 노력도	$[①+②]$ ① 세무설명회 현지 개최 건수 ② 해외주재관의 세정 간담회 개최 건수 * 화상회의 포함	100건	정량	산출	
	③ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출 기업 세정지원 저변 확대	사전 서면협상 노력도	입장서 발송 건수	138건	정량	산출	상호 합의
		대면협상 활성화 노력도	대면회의 개최 국가 수	21개국	정량	산출	

2. 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천한다.

① 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원	근로·자녀장려금 안내신청률	근로·자녀장려세제 집계자료	97.6%	정량	산출	장려 세제
	근로·자녀장려금 조기지원 및 부적격 수급 방지노력도	근로·자녀장려세제 집계자료	89.7%	정량	산출	
② 차질 없는 실시간 소득과약을 통한 국가 복지인프라 구축	외부기관 자료제공 건수	소득자료 제공 건수	3억 5,423 만 건	정량	산출	소득 자료
	소득자료 수집 건수	소득자료 수집 건수	1억 8,072 만 건	정량	산출	
	국민 불편해소를 위한 노력도	완료건수 / 추진건수	100%	정량	산출	
③ 학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화	경제적 곤란자 상환지원 실적	상환유예건수/ (2년 평균 납부통지 건수 + 당해연도 고지건수)	16.5	정량	산출	학자금
	전자송달 신청비율	전자송달 신청자/ 전체 대출자	58.2	정량	산출	
④ 납세자 세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원	세금신고 도움 만족도	세금신고 도움 만족도 점수 합계 / 설문 참여 인원수	90.3점	정량	결과	교육 지원· 교수

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
		강의내용 만족도	강의내용 만족 점수 합계 / 설문 참여 인원수	90.2점	정량	결과	
		교육자료 만족도	실물 책자를 제공하는 과정에 대한 만족 점수 합계 / 설문 참여 인원수	88.0점	정량	결과	

III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.

1. 국세행정 전반의 투명성 및 책임성을 강화한다.

	① 적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고	불복청구인용 비율 축소	불복청구인용 비율	3.78%	정량	산출	법무
		행정소송 판결문 등록 건수(누계)(신규)	연도말 행정소송 판결문 등록 건수(누계)	42.7천 건	정량	산출	
	② 납세자 중심의 신속· 명확한 세법해석 제공	세법해석 사전답변 처리기간	세법해석 사전답변 회신건에 대한 평균 처리일수	26일	정량	산출	법규
		과세기준자문 공개 건수(누계)	연도말 과세기준자문 대외공개 건수(누계)	1천건	정량	산출	
	③ 납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선	심사청구 기한내처리율	기한내처리건수 / 처리건수	90.4%	정량	산출	심사1·2
		국선대리인 의견진술참석 실적 (신규)	국선대리인 의견 진술참석건수 / 국선대리인 지원 건수	24.3%	정량	산출	
		제도개선 등에 활용할 결정사례 통보	결정사례 통보건수	27건	정량	산출	
	④ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화	세무조사 참관제도 운영건수	참관제도 운영건수	116	정량	산출	납보
		세무조사 참관제도 운영에 대한 납세자 만족도(신규)	참관 만족도 조사	85점	정량	산출	
		고충민원 조기처리 비율(신규)	처리기한 3일 이전까지 처리한 건수 / 고충민원 처리건수(취하건수 제외)	20%	정량	산출	
	⑤ 범정부 정책 수립· 연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방· 활용 확대	국세통계 서비스 확대	국세통계포털 서비스 개선 및 콘텐츠 제공 건수	4건	정량	산출	국세 데이터
		과세정보 활용 확대 지원 현장 홍보건수	현장홍보 건수	7건	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
		과세정보 활용 확대 이용자 만족도	만족도(절차,결과) 점수 평균	70점	정량	산출	
		맞춤형 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자 만족도(신규)	맞춤형 분석지원, 기초자료 및 소득세 표본자료 이용자의 만족도 평균 점수	70점	정량	산출	
	⑥ 공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화	공익법인 공시오류 건수(축소)	공시오류 건수 집계	7,600건	정량	결과	공익 중소 법인
		공익법인 개별검증 건수	개별검증 개수 집계	365건	정량	산출	
	⑦ 공정과세 실현을 위한 책임과세 강화	지방청 조사분야 고액불복 중 사전검증 비율(신규)	{{(조세심판 제기고액사건 중 사전심의 신청건수)/ (조세심판제기고액건 수)} × 100	93.1%	정량	산출	조사 분석
		우수사례 공유체계 만족도	공유체계 개선활동 등에 대한 이용자 만족도 평균 점수	90점	정량	산출	
		불복대응 활동 노력도(신규)	(방문설명+모의 의견진술+의견진술) / 불복건수	80%	정량	결과	

2. 신중한 세무조사·세원관리를 통하여 공정과세를 구현한다.

	① 지능적·고의적인 조세포탈법에 대한 엄정한 범칙처분	조세포탈 범칙처분율	조세범칙조사 실시건수 대비 고발 또는 통고처분 건수	88.6%	정량	산출	조사 기획
		항고 비율	검찰의 무혐의처분 건수 대비 항고 건수	60.0%	정량	산출	
	② 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응	불공정 탈세분야 조사건수	조사종결건수	220건	정량	산출	조사1
		불공정 탈세분야 건당 부과세액	부과세액 / 조사종결건수	70.2억 원	정량	산출	
	③ 고소득·민생침해· 자료상 탈세대응에 조사역량 집중	고소득사업자, 민생침해 탈세자, 자료상 조사실적(건)	조사종결건수	981건	정량	산출	조사2
		대부업 탈세 제보 신고센터 처리실적(%)	이용자 만족도 평균 점수	72.1점	정량	결과	
	④ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세	역외탈세 정보 건수	역외탈세 정보건수	109건	정량	산출	국제 조사
		역외탈세 조사 실적	역외탈세 조사종결 건수	210건	정량	산출	
	⑤ 자본시장의 新탈루 트랜드 대응을 위한 세무검증 활성화	자본거래 신고확인 과세실적 비율	신고확인 대상건수 중 과세건수 비율	75.9%	정량	산출	자본 거래

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
		신중 탈루유형 주식변동조사 건수	수시(기획)조사 종결건수	203건	정량	산출	
	⑥ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화	포렌식조사 현장지원 건수	포렌식조사 현장지원 건수 집계	1,441건	정량	산출	과학 조사
		포렌식조사 현장지원 만족도	포렌식조사 현장지원을 받은 조사팀에 대한 만족도 설문조사 평균 점수	98.4점	정량	결과	
	⑦ 국민참여 탈세감시 체계 활성화	탈세제보 포상금 지급액	지방청·세무서 포상금 지급액 합계	18,537백만 원	정량	산출	세원 정보
		탈세제보 처리율(%)	지방청·세무서 탈세제보 처리율(처리건수/처 리대상건수)	79.5	정량	산출	
	⑧ 고액체납자 은닉재산 추적조사 강화	수색 건수	체납자 은닉재산 추적을 위한 수색건수 집계	2,087건	정량	산출	징세

IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.

1. 직원 동기부여 체계 보강을 통해 업무성과를 극대화한다.

① 성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화	성실납세 홍보활동 만족도(공통)	리커트 5점 측정 후 문항별 점수를 환산하여 평균점수 측정	80.2점	정량	결과	세정 홍보
	조세박물관 세금체험 프로그램 참여 만족도	평균 점수는 설문문항별 점수를 측정 (리커트방식)하고 백점 환산 산출 노력도는 신규로 체험 프로그램 개발 및 운영 시 가점 부여	91.6점	정량	결과	
	비대면 소통을 위한 온라인 콘텐츠 생산 노력도	온라인 콘텐츠 생산량 건수	1,659건	정량	산출	
② 국민이 공감하고 체감할 수 있는 정책 홍보로 국세행정 신뢰도 향상	보도성과	연간 보도자료 보도 건수	2,726건	정량	산출	대변인
	신속·정확한 오보 대응률	36시간 내 오보 수정건수 / 대응건수	100%	정량	산출	
	외신 소통강화	기관장 외신기고 (건당 2.5점) + 영문 보도자료 배포(건당 1점)	15.5점	정량	산출	
	기획보도 성과 (신규)	연간 기획 보도건수	52건	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
	③ 위험요인 예방감사 강화로 조직운영 지원	감사결과 공개	공개건수	23건	정량	산출	감사
		특정감사를 통한 제도개선 통보 건수	통보건수	158건	정량	산출	
	④ 청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현	청렴교육 실시인원	청렴교육 참여인원	9,944명	정량	산출	감찰
		5급이상 관리자 청렴교육 실시인원 비율(%)	청렴교육 참여인원 /5급이상 관리자 전체인원	92%	정량	산출	
	⑤ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도	AI, 빅데이터 인력 양성 노력도	'25년 AI, 빅데이터 IT 교육 과정 수강 인원 = '24년 AI, 빅데이터 IT 교육 과정 수강 인원 × 120%	37명	정량	산출	정보화 기획
		정보화 인력 교육 만족도	설문조사를 통한 만족도 측정	92.5점	정량	결과	
		전자송달 활성화로 등기우편 비용절감 (신규)	납부고지서·독촉장 전자송달 건수	143만건 (35억) 이상	정량	산출	
		엔티스 개선 노력도 (신규)	엔티스 화면 만족도 5단계로 조사하여 평균점수 사용 매우만족(100점) 만족(80점) 보통(60점) 불만족(40점) 매우불만족(20점)	85.3점	정량	결과	
	⑥ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화	악성코드 대응 건수 (신규)	업무망·인터넷PC 악성코드 탐지 건수의 총합	2,241건	정량	산출	정보 보호
		인터넷PC 보안 점검률(신규)	(점검한 PC 대수 / 점검 대상 PC 대수) × 100	96%	정량	산출	
		해킹메일 훈련 신고율(신규)	(신고 인원수 / 해킹메일 열람 인원수) × 100	96%	정량	산출	
		홈텍스 웹취약점 진단결과 조치율	(조치 완료 취약점 개수 / 발견된 취약점 개수) × 100	100%	정량	산출	
		사이버 위협정보 (탐지·조사·분석) 공유 실적	국가사이버위협 정보공유시스템 정보공유 실적	229건	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
2. 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무추진을 지원한다.							
① 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성		시차출퇴근 등 유연근무 활성화 (신규)	연간 12일 이상 유연근무 사용자 / 국세청 전체 직원	61.5%	정량	산출	인사 기획
		금요일 조기퇴근 활성화 (신규)	금요일 4시 이전 조기 퇴근자 / 국세청 본청 근무자(출장 등 제외)	18.0%	정량	산출	
		폭력예방교육 참석률 (신규)	교육참석자 / 교육대상자	90.0%	정량	산출	
② 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원		근무시설 개선	지표 중요도에 따라 가중치 부여 [①×60%+②×20%+③×20%] ×100%	100%	정량	산출	운영 지원
		업무환경 개선	실적 합계 [①+②+③]	20건	정량	산출	
③ 안보·통일의식 및 재난시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영		안보 및 통일 교육실적	정원대비 교육이수율	S	정량	산출	비상 안전
		재난안전관리 교육실적	정원대비 교육이수율	S	정량	산출	
④ 현장 중심 맞춤형 교육 체계 정립으로 실무 인재 양성 및 역량강화		신규임용 후보자 체험형 과정 만족도	설문조사(5점 척도) 만족이상비율	88.4%	정량	결과	교육 운영
		교육원 주관 소통교육(창의적 문제해결) 만족도	설문조사(5점 척도) 만족이상비율	85.4%	정량	결과	
		교육원 주관 테마교육 만족도	설문조사(5점 척도) 만족이상비율	90%	정량	결과	
		수습교육 만족도	설문조사(5점 척도) 만족이상비율	80%	정량	결과	

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 납세편의 제고를 통하여 소관 세입예산을 조달한다.		
1. 세입예산의 안정적 조달로 국가 재정을 뒷받침한다.		
	① 성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	업무(①-1)
	② 성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보	업무(①-1)
	③ 성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보	업무(①-1)
	④ 성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고세수 확보	업무(①-1)
	⑤ 성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보	업무(①-1)
	⑥ 국제조세분야 세원관리를 통한 안정적인 세입예산 확보	업무(①-1)
2. 시스템 혁신과 과학세정 장악으로 최상의 납세서비스를 제공한다.		
	① 빅데이터 분석 강화를 통한 납세서비스 적극 지원	업무(③-1)
	② 납세자 중심의 맞춤형지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원	업무(③-3)
	③ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현	업무(③-1)
	④ 디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무효율성 제고	업무(③-4)
	⑤ AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고	업무(③-1)
	⑥ 연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성	업무(③-2)
II. 민생경제 지원을 통하여 위기 극복을 뒷받침한다.		
1. 수출 증진과 경제활력 제고를 위해 세정지원을 실시한다.		
	① 현장 중심 제도개선과 수출지원 확대로 우리 술 경쟁력 제고	업무(②-3)
	② 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교	업무(②-3)
	③ 상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대	업무(②-3)
2. 취약계층을 지원하는 복지세정을 실천한다.		
	① 약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원	업무(②-2)
	② 차질없는 실시간 소득과약을 통한 국가복지인프라 구축	국정(53-2),업무(②-2)
	③ 학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화	국정(90-5),업무(②-2)
	④ 납세자세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원	업무(②-3)
III. 공정과세 실현을 통하여 국민신뢰를 확보한다.		
1. 국세행정의 투명성 및 책임성을 강화한다.		
	① 적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고	업무(③-2)
	② 납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공	업무(③-2)
	③ 납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선	업무(③-3)
	④ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화	업무(③-3)
	⑤ 범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대	업무(③-2)
	⑥ 공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화	국정(13-6),업무(③-2)
	⑦ 공정과세 실현을 위한 책임과세 강화	업무(①-2)

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
2. 신중한 세무조사·세원관리를 통하여 공정과세를 구현한다.		
	① 지능적·고의적인 조세포탈법에 대한 엄정한 범칙처분	업무(4)-3
	② 공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응	업무(4)-3
	③ 고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중	업무(4)-3
	④ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세	업무(4)-3
	⑤ 자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화	업무(4)-3
	⑥ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화	업무(4)-2
	⑦ 국민참여 탈세감시체계 활성화	업무(4)-2
	⑧ 고액채납자 은닉재산 추적조사 강화	업무(4)-3
IV. 소통문화 확산을 통하여 국세행정 역량을 강화한다.		
1. 직원 동기부여 체계 보강을 통해 업무성과를 극대화한다.		
	① 성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화	업무(5)-2
	② 국민이 공감하고 체감할 수 있는 정책홍보로 국세행정 신뢰도 향상	업무(5)-2
	③ 위험요인 예방감사 강화로 조직운영 지원	업무(5)-4
	④ 청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현	업무(5)-4
	⑤ 최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도	업무(5)-1
	⑥ 과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화	업무(5)-3
2. 안전하고 편리한 근무환경 구축으로 효율적 업무추진을 지원한다.		
	① 근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성	업무(5)-4
	② 근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원	업무(5)-2
	③ 안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영	업무(5)-4
	④ 현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량강화	업무(5)-4