

2025년 자체평가 결과보고서

(주요정책 부문)

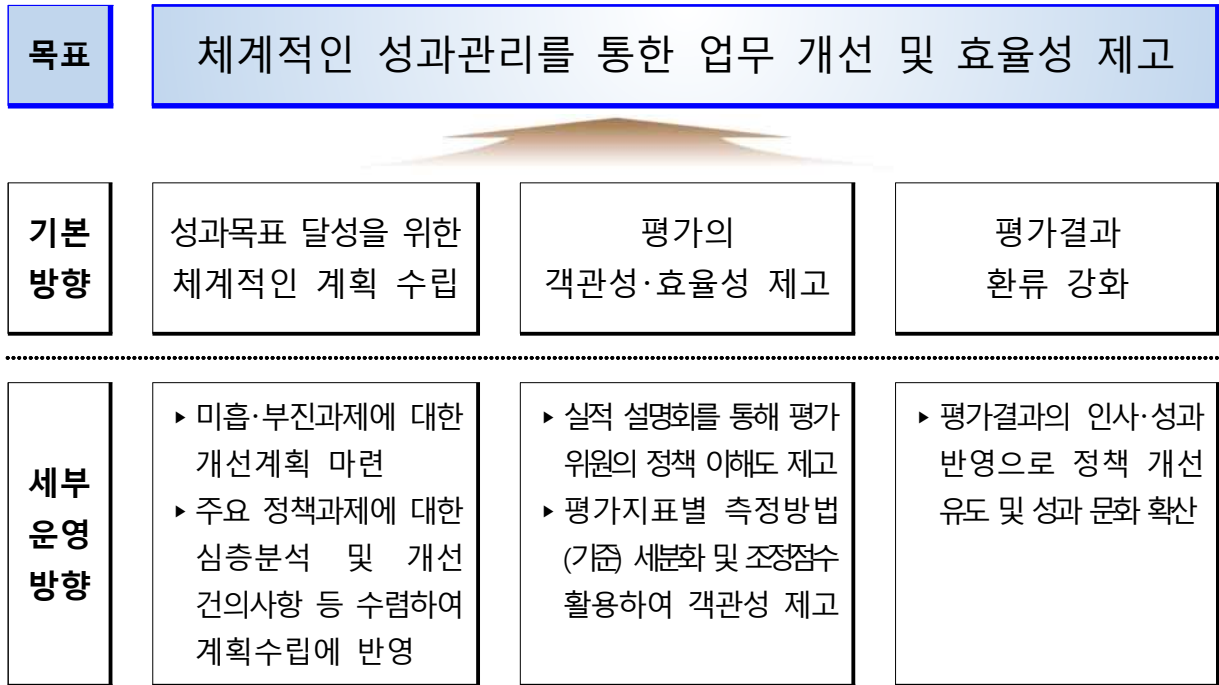
2026. 1



1. 평가개요

(1) 중점 평가방향

□ 기본운영 방향



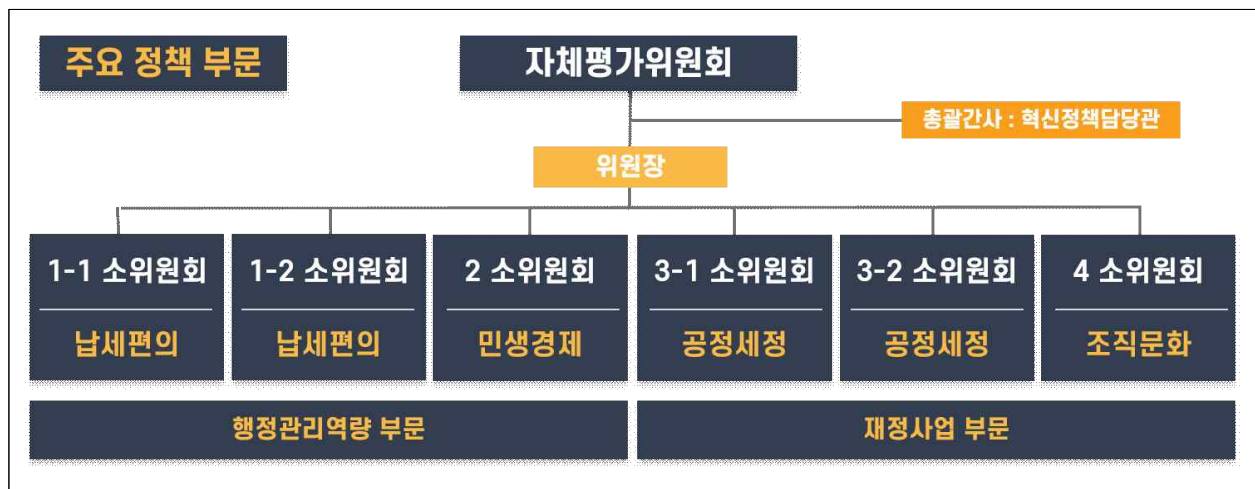
□ 세부운영 방향

- (자체평가) 실적설명회에서 각 부서에서 제출한 보고서를 토대로, 주요정책과제에 대한 충실도·추진도·달성도 등을 평가
 - 자체평가 결과에 대한 조직 구성원 수용도 제고를 위해 자체 평가제도 운영과 관련한 개선 건의사항 등 수렴
- (객관적 평가) 평가지표별 측정방법(기준)을 세분화하고, 평가위원별 개인 성향에 좌우되지 않도록 점수를 표준화하여 평가 객관성 제고
- (평가 환류) 평가결과를 정책개선, 인사 및 조직관리에 활용하고, 사업예산 편성, 성과계약 등에 반영하여 성과주의 환류 강화
 - 전년도 미흡·부진 과제 중 미흡 원인 파악 및 개선계획 수립·실행을 통한 노력에 따라 가점 부여하여 업무추진 동력 제공

(2) 평가추진 개요

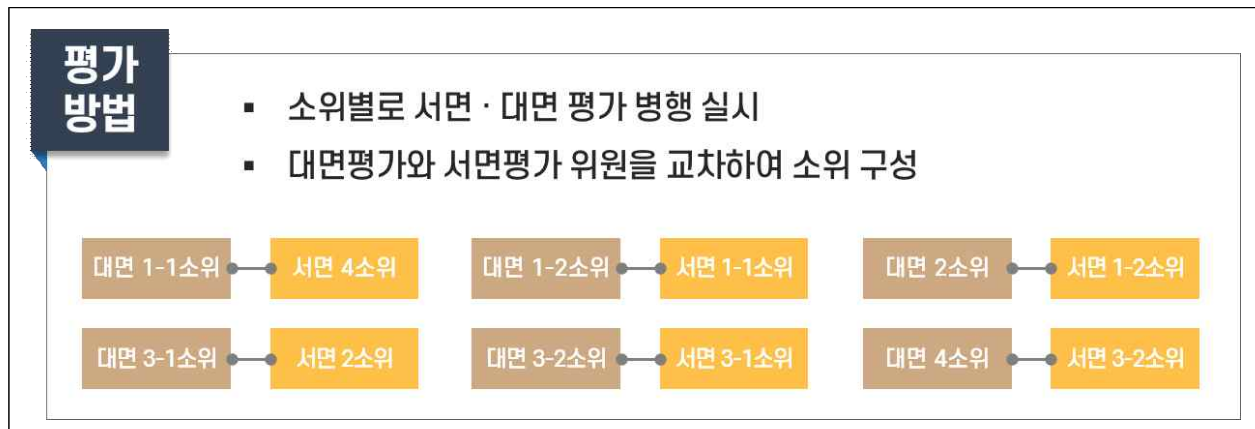
□ 평가추진 체계

- 자체평가위원회 구성(국세청훈령 제 2024-2647호, 2024.11.8, 일부개정)
 - 자체평가의 객관성, 중립성, 독립성을 확보하기 위하여 내부위원 1명을 제외한 전원을 외부전문가*(21명, 교수·시민단체 등)로 구성
 - * 외부위원(21명) : 교수 7명, 경제단체 2명, 시민단체 2명, 연구원 2명, 전문가 5명, 납세자 2명
 - 효율적 평가를 위해 평가부문·업무성격에 따라 8개 소위원회로 구성
 - * 주요정책 6개 소위, 행정관리역량 1개 소위, 재정사업 1개 소위



□ 평가방법

- 자체평가위원회 회의('26.1월)를 통해 주요정책 부문 관리과제별 추진실적을 소위별로 교차하여 서면 및 대면 평가 실시



- 「계획수립 적절성」, 「성과지표 달성도」, 「집행이행도」, 「정책효과」에 대해 10개 지표를 정량·정성적으로 평가
- 평가의 실효성을 확보하기 위해 업무추진 과정에서 개선과제 발굴 노력 등 심도 있는 정책참고자료를 제공

□ 평가대상 및 평가지표

○ 평가대상

- '25년 성과관리 시행계획서상 44개 주요정책과제 전체

○ 평가지표

- 계획 수립부터 집행, 성과지표 달성, 정책효과 등 정책수행 전 과정을 포함하는 평가항목(4), 평가지표(10)를 선정하여 중요도에 따라 배점

평가항목	평가지표	측정방법(측정기준)	비고
계획수립의 적절성(5)	계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성	관련 통계 현황·사례 및 이해관계·전문가 의견수렴 여부	
성과지표 달성도(60)	관리과제의 적절성	관리과제의 대표성 확보 평가	
	성과지표의 적절성	성과지표의 대표성 확보 평가	
	성과지표 목표치의 적극성	성과지표 목표치의 적극적 설정 여부	
	성과지표 목표치 달성도	성과지표 목표치 달성 여부	
집행이행도(25)	집행이행도	성과관리 시행계획 상 관리과제 추진일정 등 집행이행도 측정	
	추진노력도	과제 목표 달성을 위해 투입한 노력, 우수사례 등 정성평가	
	타부처 등 협업이행 노력도	관리과제 추진과 관련하여 타부처, 타부서 등과의 협업을 통한 효율적 추진 이행도 측정	
정책효과(10)	성과지표 외 정책효과	선정된 성과지표 이외의 각종 통계, 언론 반응 등	
	주요정책 홍보성과	주요정책 관련 대국민 홍보 노력, 현장과의 소통 우수사례 등 정성평가	
가점(3)	심층분석	전년도 미흡·부진과제에 대한 심층분석 실시하여 미흡 원인 파악, 개선계획 수립·실행을 통한 개선 노력 평가	

2. 평가결과

(1) 총 평

□ '25년도 총 47개 과의 44개 관리과제에 대한 자체평가 결과,

- 매우우수 2개(4.5%), 우수 9개(20.5%), 다소 우수 9개(20.5%), 보통 13개(29.5%), 다소 미흡 4개(9.1%), 미흡 4개(9.1%), 부진 3개(6.8%)로 나타남

<평가등급 분류 기준>

순위 누적	등 급	순 위(총 44개)
~ 상위 5%이내	매 우 우 수	1 ~ 2위 (2개)
5%초과 ~ 25%이내	우 수	3 ~ 11위 (9개)
25%초과 ~ 46%이내	다 소 우 수	12 ~ 19위 (8개)
46%초과 ~ 75%이내	보 통	20 ~ 33위 (14개)
75%초과 ~ 85%이내	다 소 미 흡	34 ~ 37위 (4개)
85%초과 ~ 95%이내	미 흡	38 ~ 41위 (4개)
95%초과 ~	부 진	42 ~ 43위 (3개)

- 매우우수 과제는 「지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세」, 「납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현」 2개(4.5%)이고,
- 우수 과제는 「권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화」, 「위험 요인 예방감사 강화로 국세행정 지원」, 「납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공」, 「차질없는 실시간 소득과약을 통한 국가 복지인프라 구축」, 「성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보」, 「근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원」, 「최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도」, 「학자금 성실 상환을 위한 대출자 지원 강화」, 「현장 중심 제도개선과 수출 지원 확대로 우리 술 경쟁력 제고」 9개(20.4%)이며,
- 미흡 과제는 「약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원」, 「공정 과세 실현을 위한 책임과세 강화」, 「범정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대」, 「포렌식 등 과학적 세무조사 활성화」 4개(9.1%)이고,

- 부진 과제는 「AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고」, 「해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교」, 「안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영」 3개(6.8%)인 것으로 평가됨

□ 총 44개 관리과제의 113개 성과지표에 대한 목표달성도 분석 결과, 성과 지표 목표치에 대한 평균 달성율은 97.3%로, 직전연도보다 개선

- 110개 성과지표의 목표치는 충실히 달성하였으나, 3개 성과지표의 목표치는 달성하지 못함

<최근 3년간 성과 목표 달성율>

구분	'23년도	'24년도	'25년도
성과목표 달성률	95.9%	92.4%	97.3%
총 성과지표 개수	98개	105개	108개
총 성과관리 과제수	43개	43개	44개

- 성과 목표치 미달성은 대부분 서비스 안내와 관련된 것으로, 최근 통신사 해킹 사례, 보이스피싱, 스팸문자 등의 사회적 문제로 인해 납세자가 범죄·사기로 의심하여 관련 정보를 기피하는 경향이 주요 원인으로 분석됨

<지표별 미달성 원인>

지표명	목표 (A)	실적 (B)	달성도 (B/A)	미달성 원인
원클릭 환급 서비스 이용 노력도	50.0%	39.4	78.8%	- 원클릭 환급 서비스에 대해 납세자 만족도가 매우 높으나 보이스피싱 의심 등으로 미신청자가 대폭 증가 ⇒ 안내문 추가발송, 언론보도, 국세청 누리집, 간담회 개최 등 다각적으로 홍보하여 신청을 독려할 예정
근로·자녀장려금 안내신청률	97.6%	97.2%	99.6%	- 근로·자녀장려금 신청기간 중 통신사 해킹 이슈 및 대선의 영향으로 신청안내 문자를 스팸문자로 오해, 독려전화를 기피 ⇒ 안내문 추가발송, 언론보도, 국세청 누리집, 간담회 개최 등 다각적으로 홍보하여 신청을 독려할 예정
근로·자녀장려금 조기자원 및 부적격수급 방지노력도	89.7%	88.7%	98.9%	- 어려운 가구를 위해 장려금을 조기자급한 후 소득변동(수정신고·경정)으로 수급요건을 충족하지 못한 수급자를 찾아 장려금을 환수하는 검증대상 감소로 목표치 미달

(2) 주요성과

□ 지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세

- (전략적 정보교환) 미국에 정보교환 형식으로 특허사용료의 과세 관할권을 직접 질의하여 국내 미등록 특허사용료에 대한 과세권 확보
- (정보교환 확대) 외국인 부동산투기 방지 대책과 고액체납자의 해외 은닉재산 추적 등 정부의 정책적 수요에 맞춰 정보교환 영역을 확대

□ 납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현

- (원클릭 서비스 개통) 환급 대상을 대폭 확대하고 환급신청 절차를 납세자 중심으로 재설계하여 간편하게 신청할 수 있는 서비스 제공
- (법인세 전자신고 개선) 납세자가 쉽게 오류를 확인하고 수정할 수 있도록 자기검증·신고도움 항목 확대, 법인세 간편신고 편의기능 개선

□ 권리보호 제도 개선을 통한 납세자권의 강화

- (참관제도 활성화) 「세무조사 참관」 시행 이후 이용 활성화를 위해 제도개선*하여 납세자의 불안감을 완화하고 적법절차 준수를 유도

* ('23년) 안내시기 조정→('24년) 신청기한 연장, 횟수 확대→('25년) 조사종결 시점까지 조력 제공

** 참관건수: ('22년) 23건→('23년) 43건→('24년) 105건→('25.11월) 136건(전년대비 29.5%↑)

- (신속한 권익구제) 불복청구 기한 도과 등으로 권익구제를 받지 못한 영세납세자의 고충민원을 조기처리하여 납세자 고충을 신속히 구제

□ 위험요인 예방감사 강화로 국세행정 지원

- (업무프로세스 개선) 국세행정 쏠분야의 업무체계를 정밀 점검하고 위험요인을 선제적으로 발굴하여 제도개선안* 마련

* '사모펀드', '가상자산' 등을 이용한 세금없는 부의 이전 실태를 점검하여 세원관리 사각지대에 대한 체계적 관리 권고 등

- (업무 적정성 점검) 주기적 예방감사를 실시하여 잘못된 업무처리를 사전 방지하되, 엄정한 사후점검으로 업무해태 처분비율(5.5%) 상승

(3) 개선·보완 사항

□ 재난안전관리 및 안보의식 강화로 안전한 국세청 운영

- (미흡원인) 성과지표가 단순 교육 이행 여부 중심으로 설정되어, 실제 대응역력 향상을 평가할 수 있는 성과지표 설정 필요
- (체험교육 확대) 「119 안전체험관」 등과 연계한 체험·실습형 교육을 확대하여 현장대응 및 생존 역량 실질적 제고

□ 해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교

- (미흡원인) 해외 현지 세무설명회의 경우 투입 대비 효과가 적고, 과제수행으로 인한 정책효과 및 홍보에 대한 보완 필요
- (설명회 확대) 수요가 있음에도 세무설명회를 개최하지 못한 국가(태국 등)를 우선순위로 설명회 개최 필요

□ AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고

- (미흡원인) 단순 질의응답 위주 운영으로 복잡한 세법상담에 한계가 있고, 전문 상담사에 즉시 연결되는 유기적 체계 필요
- (시스템 개선) 납세자가 쉽게 찾을 수 있는 전화 메뉴 개편과 상담내역 분석을 통해 답변 내용에 대한 시나리오 개선·보완 필요

□ 포렌식 등 과학적 세무조사 활성화

- (미흡원인) 포렌식 기술의 발전 또는 응용을 주도하는 타부처 및 산업(기술)분야와 협력관계 구축하여 적극적인 교류 필요
- (IT기술 대응) 실무 중심의 다양한 교육을 통해 포렌식 전문역량을 강화하고, 조사현장에 필요한 맞춤형 포렌식 기술을 지속 개발 필요

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

- (미흡원인) 성과지표의 목표치가 보수적으로 설정되어 있으며, 데이터 개발 확대에 따른 개인정보 보호와 비식별 조치 강화 필요
- (개인정보보호 강화) 국세데이터 개방 확대에 따라 개인정보 보호, 비식별 조치 등 국세데이터의 안전한 활용에 대한 대비 필요

(4) 평가결과 종합

관리과제명	자체평가결과
성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	보통
성실신고 지원을 통한 종합소득세 신고세수 확보	보통
성실신고 지원을 통한 법인세 신고세수 확보	우수
성실신고 지원을 통한 양도소득세 신고세수 확보	보통
성실신고 지원을 통한 상속·증여세 신고세수 확보	다소미흡
국제조세분야 세원관리를 통한 안정적인 세입예산 확보	보통
최신 ICT 기술을 활용한 사용자 중심 디지털 혁신 선도	우수
빅데이터·AI 기술을 활용한 최상의 납세서비스 지원	다소우수
납세자 중심의 맞춤형·지능형 전자세정 구현으로 성실납세 지원	다소미흡
납세자의 눈높이에 맞는 쉽고 편리한 홈택스 서비스 구현	매우우수
디지털 서비스 개선을 통한 납세 편의 및 업무효율성 제고	다소미흡
AI 전화상담 서비스 운영을 통한 납세자 편의 제고	부진
연말정산 시스템 개편으로 성실신고 분위기 조성	보통
현장 중심 제도개선과 수출지원 확대로 우리 수출 경쟁력 제고	다소우수
해외진출기업을 위한 글로벌 세정외교	부진
상호합의·APA 적극 대응으로 수출기업 세정지원 저변 확대	다소우수
약자를 따뜻하게 보듬는 촘촘한 세정지원	미흡
차질없는 실시간 소득파악을 통한 국가복지인프라 구축	우수
학자금 성실상환을 위한 대출자 지원 강화	우수
납세자세법교실 내실화를 통한 성실신고 지원	보통
적법과세 향상 노력을 통한 과세행정 신뢰도 제고	보통
납세자 중심의 신속·명확한 세법해석 제공	우수
납세자 권익 보호를 위한 신속·공정한 심사행정 개선	다소우수
권리보호 제도 개선을 통한 납세자권익 강화	우수
법정부 정책 수립·연구 등 지원을 위한 국세데이터 개방·활용 확대	미흡
공익법인의 투명성 제고를 위한 신고지원 및 검증 강화	보통
공정과세 실현을 위한 책임과세 강화	미흡
지능적·고의적인 조세포탈범에 대한 엄정한 범칙처분	다소우수
공정과 상식에 반하는 불공정탈세 엄정 대응	다소미흡
고소득·민생침해·자료상 탈세대응에 조사역량 집중	보통
지능적 역외탈세자를 끝까지 추적·과세	매우우수
자본시장의 新탈루 트렌드 대응을 위한 세무검증 활성화	보통
포렌식 등 과학적 세무조사 활성화	미흡
국민참여 탈세감시체계 활성화	우수
고액체납자 은닉재산 추적조사 강화	보통
성실납세환경 조성을 위한 대국민 소통 및 세정홍보 강화	보통
국민과 함께 소통하고 체감할 수 있는 정책홍보	다소우수
위험요인 예방감사 강화로 국세행정 지원	우수
청렴의식 내재화를 통한 공정하고 투명한 국세행정 구현	보통
과세정보 보호를 위한 정보보안 활동 강화	다소우수
근무여건 혁신으로 일과 삶의 균형 및 건강한 조직문화 조성	다소우수
근무환경 개선으로 국세행정의 원활한 집행 지원	우수
안보·통일의식 및 재난 시 대응능력 강화로 안전한 국세청 운영	부진
현장 중심 맞춤형 교육체계 정립으로 실무인재 양성 및 역량강화	보통

3. 관리과제별 세부 평가결과 및 조치계획

1	성실신고 지원을 통한 부가가치세 신고세수 확보	보통
---	---------------------------	----

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세수 현황) 자발적 성실신고 지원으로 납부세수가 증가하여 '25년 목표 세수(26.3조) 대비 26.1조(잠정) 확보함
 - 다만, '12월 조기환급 신고분(4.2조원) 중 3.9조원(지방소비세 차감전) 당월내 지급*함으로써 연도말 등 사업자의 자금 유동성 적극 지원
 - * '25.1~11월 환급신고분 당월내 평균 지급율(5.1%) 대비 '25.12월 지급율 92.9%
- (사전안내 확대) 빅데이터, 과세기반 자료(세금계산서·신용카드·현금영수증) 등을 분석하여, 사업자 특성에 맞는 신고도움자료를 확대 제공
 - * ('23년) 98종 263만 명 → ('24년) 104종 276만 명 → ('25년) 123종 302만 명(26만 명↑)
- (홈택스 개편) 홈택스 전자신고 화면 통합·단순화 및 전자(세금)계산서 등 17종을 신고서에 미리 채워주는 방식*으로 개선
 - * (종전) 신고대상 금액을 조회하여 채우는 방식 → (개선) 신고서에 미리 채워주는 방식
 - (모바일 개선) 손택스 신고화면 단순화, 신고내용 미리 채워주는 방식 제공 및 화면이동 편의를 위한 네비게이션 제공
- (세정지원) 경영상 어려움을 겪고 있는 위메프·티몬 피해 중소기업·영세사업자 등에게 환급금 조기지급, 납부기한 연장 등 세정지원 실시

□ 개선보완 필요사항

- (자동검증 강화) 신고서 작성 시 오류입력 등으로 홈택스 이용에 어려움을 겪는 납세자를 신고편의 제고를 위해
 - 신고서 작성완료 단계에서 오류메시지가 생성되는 경우 오류메시지 팝업에서 오류화면으로 바로 이동하여 수정할 수 있도록 개선하고
 - 과세표준·면세수입금액 과소 작성 및 매입세액 중복공제 등에 대한 오류 최소화를 위해 신고 검증 보완 필요

- (상담편의 제고) 신고인원 증가 등 납세자 문의에 따른 직원들의 업무량이 증가하여 원활한 납세서비스 제공 어려움에 따라
 - 생성형 AI챗봇 서비스를 통해 부가가치세 신고 관련 상담사례, 법령정보 등을 학습시켜 납세자가 원하는 정보를 적시에 제공 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 본·지방청 국장급 회의를 통해 ‘자발적 성실신고 유도’라는 명확한 전략적 방향을 설정하고, 빅데이터와 NTIS 과세기반 자료를 활용한 사전 분석을 통해 계획 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 관리과제와 성과지표가 정책의 핵심 내용을 구체적이고 포괄적으로 반영
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 내수 회복 지연 등 불확실한 경기 여건 속에서도 최근 3년 평균대비 상향(110%) 목표를 설정하였으나, 전년 대비 목표 하향 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표 모두 목표를 충실히 달성
5. 집행이행도	우수	· 계획된 과제를 신고주기별로 적기 이행하였으며, 오류 검증 이행 등 추진 완결성 높음
6. 추진노력도	우수	· 빅데이터, 외부자료 연계로 신규·취약업종 안내 항목을 지속적으로 발굴 · 전자신고 화면 단순화, 모바일 네비게이션 도입 등 납세 편의 제고를 위한 노력 우수
7. 협업이행노력도	보통	· 기획재정부 등 부처 협업을 통한 자료연계, 세무대리인 간담회, 현장소통 등 협업수행 · 상담 수요 급증 대응을 위한 범기관적 운영 모델 고도화 필요
8. 정책효과	미흡	· 샷폼영상 등 실제로 어느정도 효과가 있었는지에 대해서는 추후 검토 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 고금리·고환율 등으로 인한 내수부진 등 경기회복 지연으로 세수 여건이 어려운 상황에서 성실신고 지원을 통한 소관 세입예산 확보*

* '25년 종합소득세 세수 **23.8조원**

- 내·외부자료를 빅데이터 분석, 신규 안내항목 발굴¹⁾을 통해 납세자 맞춤형 성실신고 사전안내를 확대 제공²⁾하여 자발적 성실신고 지원

1) 공유숙박업자 수입금액, 창업중소기업 세액감면, 외국납부세액 성실신고 안내 등

2) ('24년) 99종 115만명 → ('25년) 107종 119만명

- 모두채움 정교화, 홈택스 신고화면 개편, 자기검증 서비스 확대 등을 통해 납세자 중심의 신고편의 제고로 신고실적 향상*

* (수입금액) 1,535.3조원^{24년} → **1,578조원^{25년}**, (신고세액) 14.1조원^{24년} → **15.5조원^{25년}**

- 수출중소기업, 특별재난지역 소재 납세자 등 대상으로 종합소득세 납부기한을 직권연장(5.31.→9.1.)하여 7만명(2,102억원)에게 세정 지원

- 불성실혐의 사업자를 정밀 선정, 엄정한 신고내용확인 실시하여 전년 대비 추정세액 30.9% 증가, 무실적 비율 3% 미만 유지

□ 개선보완 필요사항

- 자발적 성실신고 분위기 확산을 위해 빅데이터 및 내·외부자료 통합분석 정밀화 등을 통한 성실신고 사전안내 대상 확대 필요
 - 취약분야 및 새로운 거래형태에 따른 신규항목을 발굴하고 사전 안내 분석결과를 바탕으로 안내항목 정비하여 실효성 제고

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 계획 수립 단계에서 기획재정부, 한국은행, KDI 등 공신력 있는 기관의 경제 전망 지표를 면밀히 분석하여 대내외 경기 불확실성을 선제적으로 반영
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 성과지표로 설정된 '종합소득세 세수'와 '성실신고 지원 실적'은 각각 정책의 최종 결과와 핵심 수단을 대표하는 지표로서 상호 보완적 관계로 적절하게 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 최근 3년 실적이 하향 곡선을 그리고 있음에도 불구하고 전년 실적 대비 102% 수준으로 상향 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표(종합소득세 세수)는 연간 목표 달성
5. 집행이행도	보통	· 1월 면세사업자 현황신고를 시작으로 5월 확정신고 지원, 8월 신고내용 확인, 11월 중간예납에 이르기까지 전 과정이 당초 계획대로 추진
6. 추진노력도	보통	· 인적공제 자기검증, 납세자 불이익 예방형 혁신 우수사례 등 행정의 효율성과 납세자 편의를 극대화하기 위한 적극적인 노력이 돋보임 · 거래 형태의 복잡화 속도에 맞춰 정밀한 빅데이터 분석 고도화가 지속적으로 요구
7. 협업이행노력도	보통	· 부처내 인사기획과와 협업을 통해 신고 현장의 업무 부하를 효과적으로 분산하고, 타부처 행안부와 합동 신고창구·위택스 연계를 추진
8. 정책효과	보통	· 불성실 혐의자에 대한 정밀 검증을 통해 과세 형평성 제고에도 기여 · 고위직의 적극적인 참여로 대국민 정책 인지도를 높이고, 친절한 국세청 이미지 구축

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세수확보) '25년 법인세 세수실적 목표치는 80.4조원*으로 설정하였으며, '25년 세수실적은 11월 기준 82.4조원으로 20조원 초과 달성

* 최대·최소값을 제외한 최근 5개년 평균값은 71.1조원이나 적극적 목표설정을 위해 '23년 세수실적인 80.4조원을 목표값으로 설정

- 안정적 재정 조달을 위해 적극적으로 목표치를 설정하였으며 경제의 주요 축인 반도체기업 등의 실적 호조로 목표 달성 전망

※ '25년 연간 법인세 세수전망은 84.8조원으로 예산 83.6조원 대비 1.2조원, 목표치 80.4조원 대비 4.4조원 초과할 것으로 전망

- (맞춤형 자료 제공) 성실신고 지원을 강화하기 위한 맞춤형 도움자료를 제공하는 법인수를 확대하여 당초 목표 달성*

* 맞춤형 도움자료 제공 법인수 : (목표) 38만개 법인 → (실적) 40만개 법인

- 특히 법인이 빈번히 실수하는 항목을 중심으로 개별 분석자료*, 절세 도움말** 등을 전년도 보다 확대하여 홈택스로 제공

* ('24년) 64개 항목, 38만개 법인 → ('25년) 67개 항목, 40만개 법인

** ('24년) 37개 항목, 90만개 법인 → ('25년) 40개 항목, 94만개 법인

□ 개선보완 필요사항

- (신고안내 확대) 납세자의 자발적 신고납부가 세수의 대부분을 차지하는 만큼 성실신고 지원을 위한 신고도움서비스 지속 확대 필요

- 신고도움자료가 실질적 도움이 될 수 있도록 안내내용을 보다 구체화하고 안내기준·항목을 재정비하는 등 맞춤형 신고지원 강화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 계획수립 단계에서 데이터에 기반한 정밀한 사전조사와 다각적인 의견수렴이 매우 충실하게 수행 · 국세통계를 활용해 소규모 법인의 불성실 신고 유인을 파악하여 중점 안내 대상으로 설정하는 등 전략적인 계획을 적절하게 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 관리과제와 성과지표가 정책의 핵심 가치를 매우 적절하게 포괄 · 도움자료 제공 법인의 신고율/오류율 변화 등 중간지표를 지속 확인 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 법인세 세수는 '24년 대비 상향 설정하였으나, '23년 실적 대비 기달성액이므로 최·최소값을 제외한 근거 보장 필요
4. 성과지표 달성도	보통	· 법인세 세수, 성실신고 지원 등 성과지표 목표치를 달성
5. 집행이행도	우수	· 연간 세부 추진 계획상의 모든 프로세스를 일정에 따라 완수 · 전년도 실적을 익년도 계획에 환류하는 시스템을 구축하여 관리과제의 완결성 우수
6. 추진노력도	우수	· 납세자 편의 제고와 신고 오류 방지를 위해 투입된 노력이 우수
7. 협업이행노력도	보통	· 기재부(국고보조금), 공정위(과징금), 해양경찰청(레저용 선박) 등 범정부 차원의 자료 수집과 부처 간 협업을 통해 정책적 시너지 창출
8. 정책효과	보통	· 불성실 혐의 법인에 대한 정밀 검증으로 공평 과세에 대한 신뢰를 제고 · 맞춤형 보도자료 정기 배포하고, 숏폼 콘텐츠와 유튜브 등 다양한 채널을 활용하여 신고도움 서비스를 적극 홍보

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세수목표 달성) 홈택스 신고 전면개편, 맞춤형 도움자료 제공 등 성실신고 적극 지원으로 납세자의 자발적 신고를 유도하여 금년 기획재정부 양도소득세 세수* 전망액(19.7조원)을 초과하여 달성 예상

* 세수실적:('24년) 16.7조원 → ('25년 11월말 현재) 18.6조원 → ('25년 12월) 19.7조원 예상

- (홈택스 개편) 양도일자 등 최소한의 정보만 입력하면 신고유형·적용세율이 자동 선택*되고 필요경비 등 정보를 미리 채워주도록 개선

- 복잡한 양도소득세 신고를 세무대리인 도움 없이 가능하게 하여 납세자의 시간과 비용 절감, 만족도 조사결과 75%이상 긍정적 평가

* (기존) 납세자가 직접 신고유형(12종)·적용세율(21종)을 선택해야 해 스스로 신고하기 어려움

- (도움자료 배포) 양도소득세 세무조사 사례, 법령 개정사항 등 납세자가 놓치기 쉬운 부분을 다룬 「밑줄 짚」 시리즈를 기획

- 매체별 특성(보도참고자료, 웹페이지, 숏폼 등)을 살린 콘텐츠 제작·배포를 통해 홍보 효과를 극대화하고 납세자의 양도세 이해도를 크게 제고

* "양도세 이견 걸린다...세금 체크포인트 연재"(KBS) 등 언론기사 50회 보도, 유튜브 조회수 10만뷰 등

□ 개선보완 필요사항

- 양도소득세는 복잡한 세율, 다양한 공제·감면으로 납세자가 직접 신고서를 작성하기 어려운 만큼 성실신고 지원이 무엇보다 중요

- 납세자의 성실신고 지원을 위해 실질적으로 도움이 되는 새로운 도움자료의 지속적인 기획·제작 노력 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·부동산 시장의 하방 리스크(토지 거래량 감소 등)를 데이터에 기반하여 정밀하게 분석하고, 국세행정 운영 방안인 '자납 세수 극대화'와 유기적으로 연계
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 신고 지원을 통한 세수 확보를 관리과제로 설정한 것은 타당 · 지원 실적의 질적 수준을 측정할 수 있는 지표(예: 오류 신고 감소율 등) 설정 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	·세수 목표가 전년 실적을 유지하는 수준으로 보수적 설정
4. 성과지표 달성도	우수	·목표치 설정이 보수적이었음에도 불구하고, 홈택스 신고 프로세스 개편을 통해 성과 목표치 달성 우수
5. 집행이행도	보통	·실시간 데이터 연계 시스템 구축까지 집행 과정이 준수하게 관리 ·무허가 건물 및 비거주자 점검 등 취약 분야에 대한 정밀 검증을 병행함으로써 집행의 질적 수준을 확보
6. 추진노력도	보통	·양도소득세 전자신고 프로세스를 전면 개편 ·중개 수수료 및 취·등록세 납부 내역 등 국세청 외부 자료를 미리 채워줌으로써 납세협력비용을 획기적으로 절감
7. 협업이행노력도	보통	·행정안전부와 협업하여 '주택과 세금' 책자를 공동 집필·발간하였으나, 정책적 측면에서의 협업 필요
8. 정책효과	보통	·단순한 안내 확대를 넘어 시스템의 편의성 제고측면 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (안정적 세수확보) 성실신고 지원 및 편법증여 엄정대응 등을 통해 '25년 16.4조원을 징수하여 연간 목표 15.0조원의 109.3% 달성
- (신고도움자료 확대) 상속·증여세에 대한 국민적 관심과 행정수요가 증가함에 따라 홈택스 고도화로 사용자 중심의 신고서비스 확충*
 - * 상속세 자동채움 서비스 도입, 증여세 원클릭 서비스 확대, 연부연납 정보 제공 등
- (편법증여 엄정대응) 고액자산가의 변칙적 탈세에 엄정 대응*하여 조세정의를 바로 세우는 공정세정을 실현하고 성실납세 분위기 조성
 - * 고가아파트 증여거래 전수점검, 법인대여금 이용 편법증여 등 검증
- (감정평가사업 정상집행) 시가보다 낮은 가액으로 신고한 상속·증여 재산을 감정평가로 과세*하여 불공정 평가관행을 개선하고 시가과세 확립
 - * '25.11월 현재 652건 감정평가, 신고가액(2.1조원)보다 83% 높은 가액(3.8조원)으로 과세

□ 개선보완 필요사항

- (전자신고 편의 개선) 일회성 세목 특성상 납세자 스스로 신고하기 어렵고, 전자신고 방식이 복잡하여 타 세목에 비해 여전히 이용률이 낮은 수준*
 - * ['25.11월 기준] 부가·소득·법인 평균 98% >> 상속 61.2, 증여 77.0%
 - 홈택스 자동채움 항목 확대를 위해 과세정보 수집을 확대하는 등 납세자가 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 전자신고 체계 구축 필요
- (탈루유형 지속 발굴) 지능적 탈세행위 포착을 위해 인적·물적자원을 확충하는 등 인프라를 지속 보강하고 상시 분석 관리체계 구축 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 계획 수립 단계에서 타 세목 대비 현저히 낮은 전자신고 이용률에 대한 원인 분석 부족
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 성실신고 지원실적은 단순 안내건수 합산에 불과하며, 실제 신고 품질 개선이나 납세자 행동 변화를 측정하기에는 구체성 결여
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 전년도 실적보다 오히려 낮게 책정되어 목표의 도전성이 부족
4. 성과지표 달성도	미흡	· 성과지표는 모두 달성하였으나, 실제 납세 서비스 만족도나 전자신고 비율이 개선되었는 지 의문
5. 집행이행도	우수	· 감정평가 수수료 세액공제 추진을 위한 법령 개정안 제출부터 상속세 자동채움 서비스 개통, 자금출처 조사 실무 교육 등 제도 개선과 사후검증 전과정을 적절히 수행
6. 추진노력도	우수	· '상속·증여 토크콘서트' 최초 개최나 '가업 승계 세무컨설팅'의 소상공인 집중 지원 등 기존의 경직된 행정에서 벗어나려는 적극적인 노력 확인
7. 협업이행노력도	보통	· 법원행정처의 가족관계 및 근저당 설정 정보, 해수부·산통부의 자산 등록 자료를 실시간 수집하여 신고 안내와 조사 분석 활용을 통해 정보의 사각지대를 최소화
8. 정책효과	미흡	· 특정 지역 중심의 자극적인 보도에 치 중된 면이 있어 정책 전반의 수용성을 높이기 위한 다각적인 홍보 전략이 요구

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세수실적 증가) 외국인 종합소득세 신고안내 강화, 자발적 성실 신고 지원을 위한 도움자료 서비스 확대로 신고세수 대폭 증가
 - * '25년 외국인 종합소득세 신고실적은 7,846억원으로 목표(7,356억원) 대비 107% 달성
- (외국인 성실신고 지원) 개별 신고안내, 안내책자·리플릿 발간뿐만 아니라 추가 개별안내 대상자 발굴, 협조대상 유관기관 확대 등을 신규 추진
 - 신규 신고안내방안을 적극적으로 수립·집행하여 외국인의 신고 편의를 제고하고 빈틈없는 외국인 신고지원 실시
- (외국계법인 신고지원) 내·외부 의견 수렴 및 국제거래자료 분석을 통한 맞춤형 신고도움자료 확대 제공으로 외국계법인 세수 확보에 기여
 - * '24년 실적: 56천 건 → '25년 목표: 59천 건(전년 대비 105%↑) → '25년 실적: 59천 건

□ 개선보완 필요사항

- (신고안내 정교화) 신규 신고안내 유형 발굴, 기존 안내유형 보완·개선 등을 통해 신고안내의 실효성 제고 노력을 지속할 필요
- (외국계법인 전용 상담창구) 국내 세법 및 사업환경 등에 익숙하지 않아 어려움을 겪는 외국계기업과의 상시소통 채널 개통으로 성실 신고를 지원하고 애로·건의사항 수집으로 불합리한 제도개선 등 추진

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 납세자의 인구 통계적 특성과 신고 실적 추이를 정밀하게 분석한 점 우수 · 외국계 기업의 실질적인 애로사항을 청취하여 계획에 반영한 과정보도 체계적임
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· ‘외국인 종합소득세 신고세수’는 정책의 최종 산출물을 직접적으로 제시하고, ‘외국계 법인 성실신고 지원 실적’은 국제거래의 복잡성을 완화하기 위한 정책 수단을 구체화한 지표로 적절
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 경제 지표 외에 자산 가격 변동성 등 세수에 직접적 영향을 주는 외부 변수를 목표치 산출 시 구체적 보정이 필요
4. 성과지표 달성도	미흡	· 성과지표 목표치는 모두 달성하였으나, 목표치의 적극성이 부족
5. 집행이행도	보통	· 집행 실적이 계획된 일정에 따라 차질 없이 진행되었으며, 결과 보고 및 만족도 환류 과정 또한 원만하게 수행되어 관리과제의 완수도 우수
6. 추진노력도	우수	· 한·영·중·베트남어 4개국어로 제작된 리플릿 배포 및 영자신문(코리아헤럴드) 기고를 통해 타겟화된 홍보를 실시한 것은 적극행정의 좋은 사례에 해당
7. 협업이행노력도	보통	· 전국 17개 광역자치단체와 최초로 협업하여 안내 리플릿을 배포한 점은 지자체 인프라를 활용한 우수한 사례에 해당
8. 정책효과	보통	· 외국인 납세자의 성실 신고 문화 정착이라는 실질적인 사회적 가치를 창출

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (AI대전환 계획 수립) 국세행정 AI 대전환 기본계획을 수립하고 국정 기획위원회 등에 중요성과 필요성을 적극 설명하여 국정과제로 채택
 - 정보화전략계획 (ISP) 수립을 통한 AI 전환 계획 마련, 예비타당성 면제 추진, AI 핵심과제 명확화 및 AI 인력 양성 등 추진
- (AI전담 조직 확충) AI 전환 업무를 담당할 본청 정보화관리관 소속의 '인공지능세정혁신담당관실' 신설 ('26.1월)
- (홈택스 고도화) 납세자가 스스로 신고할 때 불편함이 없도록 납세자 맞춤형·미리채움 확대 등 지능형 홈택스로 고도화 (2단계) 수행*
 - * 홈택스 화면 중 시급성·효과성 등을 고려하여 2단계 추진과제 선정
- (원클릭 서비스 개통) 최대 5년 치 환급금액을 한 번에 보여주고 클릭 한번으로 환급 신청을 마칠 수 있는 혁신적인 서비스 개통 (3.31.)
- (3년 연속 장애제로 달성) 데이터 품질관리를 강화하고 테스트 전담팀의 집중 테스트를 통해 결함을 사전에 제거하여 시스템 오류 예방
- (맞춤형 교육) 민간 IT 교육센터를 통해 AI·빅데이터 관련 최신 교육을 상시 제공하고 우리청 환경에 맞춘 다양한 경력별 교육 과정 운영
- (K-전자세정 홍보) OECD, SGATAR, ADB 등 국제기구 회의에서 AI·빅데이터 시스템 활용사례를 홍보하여 국세행정 위상 제고에 기여

□ 개선보완 필요사항

- AI·빅데이터 분야 민간경력자 및 임기제 채용을 통해 석·박사급 외부 전문인력을 충원하는 등 AI 대전환을 위한 우수인력 적극 확보 필요
- 모바일만 사용하는 납세자 증가에 따라 홈택스 서비스를 좀더 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 모바일 중심 맞춤형 서비스(모바일 홈택스) 제공 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·세정 수요 증가, 탈세수법 고도화, 반복 업무 확대 등 국내외 사례 및 국세청 관련 현안에 대한 사전조사를 진행하고 다양한 의견수렴을 진행한 기관의 노력 확인
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·디지털 혁신의 정책 및 관리과제로 대표성이 높으나, ISP 조기발주, 교육만족도 등 디지털 혁신 선도를 위한 기반마련의 지표가 대다수를 이루고 있어, 혁신체제 결과지표로의 확장이 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·사용자 중심의 AI 인력양성은 전년 대비 상향 등 도전적 요소가 있고, 전자송달도 전년 대비 상향 목표를 둔 점은 적극적임
4. 성과지표 달성도	우수	·전반적인 성과 지표의 초과달성여부가 확인되나, 목표치 적극성의 정도가 일반적인 수준에 해당
5. 집행이행도	보통	·AI 담당 조직신설 및 운영/전자송달 확대 등 계획 대비 실적이 체계적으로 집행된 점에서 '집행이행도'가 완수
6. 추진노력도	보통	·외부전문가/국민자문단 운영, 테스트 강화 등 이슈 조정/의견 반영 노력이 확인
7. 협업이행노력도	보통	·부서간 기획단 운영, 타기관(행안부 등) 연계, 협업 실적이 확인
8. 정책효과	보통	·전자세정 수출지원 등 성과지표 외 효과를 확인

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 빅데이터·AI 기술을 활용하여 납세자의 눈높이에 맞는 사용자 중심의 맞춤형 신고도움자료 확대 제공으로 자발적인 성실신고 지원

| 주요 신고도움자료 제공 |

도움자료	안내 내용
주요경비 미리채움	소규모 사업자가 지출한 비용의 사업 관련성을 분석하여 공제 가능 자료 제공
중소기업 공제감면 안내	중소(중견)기업 요건에 해당하는 법인에게 주요 공제·감면 혜택 안내
고용증대 세액공제 안내	상시 근로자수가 증가한 법인에게 고용증대 관련 세제 혜택 안내
재활용폐자원 매입세액	해외이주자, 사망자 등으로부터 매입내역이 있는 사업자에게 성실신고 안내

- (모두채움 정교화) 비사업소득자(근로·연금·기타)가 안내자료 수정 없이 그대로 신고할 수 있도록 모두채움 서비스를 정교화하여 신고편의 제고
- (원클릭 환급) 비사업소득자(근로·연금·기타)가 쉽고 간편하게 클릭 한 번으로 환급신고를 완료할 수 있도록 종합소득세 원클릭 환급 서비스 제공
- (연말정산 안내 확대) 연말정산 공제 대상 근로자가 공제혜택을 받지 못하는 사례가 없도록 공제 이력이 없는 근로자에게 사전 안내
- (소득세신고 자동검증) 기한후신고 자동분석을 통해 업무 처리시간이 단축됨에 따라 신속한 환급 결정이 가능하여 납세자 만족도 제고
- (AI 국제표준인증 획득) AI시스템의 신뢰성과 개인정보보호 강화 등 납세자 권익을 보호하기 위해 '25.4월 AI 국제표준인증 획득(ISO 42001)

□ 개선보완 필요사항

- (맞춤형 안내 확대) 모두채움, 신고도움자료 등 AI 기술을 활용한 납세자별 개인화된 맞춤형 도움자료 지속 발굴·확대·정교화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·개인화 서비스 환경 변화와 납세자 기대 수준을 근거로 빅데이터·AI 기반 맞춤형 지원 필요성을 타당하게 제시
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·맞춤형 도움자료 만족도, 모두채움 활용률, 자동분석 비율은 편의·정확·효율을 직접 측정해 대표성이 높으나, 만족도 중심 지표이외에도 직접적인 서비스 개선의 효과를 평가할 수 있는 보조지표의 개발이 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	·최근 실적 대비 상향 목표와 신설지표(자동분석 등)를 통해 목표 설정이 비교적 도전적
4. 성과지표 달성도	우수	·만족도·활용률은 목표 달성, 자동분석은 크게 초과달성하는 등 달성도는 매우 우수
5. 집행이행도	보통	·과제 수행 취지(신고지원·환급·검증 자동화)가 전반적으로 확인되어 집행이행도 완수 평가
6. 추진노력도	보통	·미활용 유형 분석, 합동검증 반복, 교육·간담회 등 정교화를 위한 노력 확인
7. 협업이행노력도	미흡	·본청-지방청 전담조직과 소관과 협의, 합동 검증 등 내부 협업 체계 구축과 이행 노력이 확인됨. 다만 협업이 성과지표(정확도, 오류 감소)에 미친 영향과 연계된 실적이 명확하지 않음
8. 정책효과	우수	·맞춤형 신고지원 확대로 납세협력비용 절감·행정효율 향상에 기여한 효과 확인

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (홈택스 포털 개편) 메뉴 통·폐합, 모바일 신분증 도입, 지능형 검색 제공을 통해 누구나 편리하게 이용할 수 있는 사용자 중심의 홈택스 포털 구현
- (부가가치세 모바일 개편) 모바일의 좁은 화면을 고려, 최대한 화면을 단순화하여 어디서든 PC 접속 없이 전자신고 할 수 있도록 개편
 - 기존 서식기반의 화면을 ①매출세액, ②매입세액, ③공제·감면·가산세, ④기타제출 4개 카테고리 구성하고 18종 신고항목 미리채움 제공
- (양도세 신고 고도화) 서식 형태의 입력방식에서 세액계산 흐름에 맞추어 입력 순서 조정, 메뉴 통합, 세율·자산 자동채움 등 전면 개편
- (상속·증여세 신고 고도화) 한눈에 신고내용 확인 가능한 화면으로 개편 하고 현금만 증여하는 경우 세액을 자동계산하는 증여세 간편 신고 제공
- (납세편의 서비스 확대) 「나의 홈택스」, 전자세금계산서 발급용 보안카드 홈택스 신청, 예정고지 조회 ARS, 사업자등록 개선 등 전자세정 서비스 확대
- (모바일 홈택스 개편 방안) 복잡한 화면 구성으로 이용률이 낮은 모바일 서비스를 친화적인 화면과 최신 웹 트렌드에 맞게 개편 방안 수립

□ 개선보완 필요사항

- (모바일 개선) 모바일 기기가 인터넷 접속과 콘텐츠 소비의 주된 수단 (Moblie Only)으로 등장함에 따라 모바일 홈택스 서비스 고도화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·다수 국내외 서비스 벤치마킹과 대규모 자문단 운영 등 UX 관점 충실한 사전조사로 사용자 특성(근로자·사업자·법인 등)을 고려한 개선 방향을 제시
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·홈택스 사용자 만족도와 의견 반영률을 활용하여 서비스 품질과 사용자 관점 개선을 동시에 측정
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	·홈택스 사용자만족도와 현장소통 의견반영 노력도 수용률의 목표치는 소폭 상승한 것으로 설정되어, 적극성이 높지 않은 것으로 판단
4. 성과지표 달성도	보통	·만족도는 목표 달성, 의견반영은 소폭 초과달성으로 전반적인 달성도는 양호
5. 집행이행도	보통	·메뉴·화면 개편, 신고지원 기능 개선 등 관리과제별 세부추진 계획의 주요 과업이 계획대로 추진되어 완수 확인
6. 추진노력도	보통	·자문단·간담회·테스트·설문 등 다층 피드백 루프를 운영하고, 수집 의견의 상당수를 채택한 점은 확인
7. 협업이행노력도	우수	·세목별 신고서비스 개편 특성상 유관부서 협업이 필수적이며, 외부 전문가·내부 직원자문을 함께 운영하고자 한 노력 확인
8. 정책효과	보통	·홈택스 이용 확대와 전자신고 편의 개선은 납세자 체감효과로 이어질 가능성이 크나, 양도소득세 전자신고 비율이 상대적으로 낮은 바, 이에 대한 추가 개선노력 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (원클릭 서비스 개통) 환급 대상을 대폭 확대하고 환급신청 절차를 납세자 중심으로 재설계하여 간편하게 신청할 수 있는 서비스 제공
 - 개통 후 약 134만 명이 환급신청, 총 1,390억원의 세금 환급(12.28. 기준)
 - 언론에서 국세청이 환급금을 직접 안내하여 수수료 없고 개인정보 유출 우려가 없는 등 장점*을 홍보, 국민 다수의 긍정적 평가
- * 온·오프라인 국민심사단의 높은 점수로 「2025년 정부혁신 왕중왕전」 대통령상(금상), 「2025년 적극행정 우수사례 경진대회」 국무총리상(최우수상) 수상
- (편리한 납세서비스 제공) 복잡한 법정 서식 기반 화면을 사용자 친화적 홈택스 화면으로 전면 개편¹⁾하고, 신고편의 기능²⁾ 강화
 - 1) 근로·자녀장려금 개인맞춤형 통합화면 개발, 연말정산 공제 신고화면 고도화, 종합소득세 모두채움 신고화면 개편, 공익법인 대상 통합신고서비스 제공Z
 - 2) 홈택스에서 주식매수선택권 거래명세서, 해외신탁명세 등 자료 제출화면 개발
- (법인세 전자신고 개선) 납세자가 쉽게 오류를 확인하고 수정할 수 있도록 자기검증·신고도움 항목 확대, 법인세 간편신고 편의기능 개선
 - 서비스 적기 개선 및 지속적인 모니터링으로 오류·요구사항을 즉시 반영하는 등 안정적으로 운영하여 만족도 83.5점 목표 달성
- (글로벌최저한세 서비스 구축) '26.6월부터 신고 예정인 글로벌최저한세를 다국적기업이 편리하게 신고·납부할 수 있도록 홈택스 신고 서비스 구축

□ 개선보완 필요사항

- 원클릭 환급 서비스에 대해 납세자 만족도가 매우 높으나 보이스피싱 의심 등으로 미신청자가 많아 안내문 추가발송, 언론보도, 국세청 누리집, 간담회 개최 등 다각적으로 홍보하여 신청을 독려할 예정

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·국정감사 지적과 민간 플랫폼 대비 수수료 부담 이슈를 근거로 원클릭 환급 추진 필요성이 명확하게 제시됨. ·설문, 간담회 등 사용자·이해관계자 의견 수렴도 활용하여 의견수립의 충실성이 인정
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·원클릭 이용률(확산), 개선 완료(개발/개편), 전자신고 만족도(품질)로 구성해 정책내용을 포괄적으로 반영
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	·원클릭 이용률 목표는 기존 수준 대비 큰 폭의 상향으로 도전적으로 설정
4. 성과지표 달성도	미흡	·원클릭 이용률이 목표에 미달해 일부 미달성 요인이 존재
5. 집행이행도	보통	·서비스 개통과 기능 개선은 계획대로 추진 되어 집행 자체는 상당 부분 완수로 확인
6. 추진노력도	우수	·대상 확대, 검증 고도화, ARS 등 접근경로 보완 등 난이도 있는 추진 노력이 확인 ·적극행정의 우수사례로 선정 확인
7. 협업이행노력도	우수	·민간/플랫폼 소통과 내부 유관부서 협의, 채널 다변화 시도 등 협업 노력이 존재
8. 정책효과	우수	·환급금 지급과 접근성 개선은 민생 체감 효과가 커 정책효과 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (메뉴 간소화) 분산·중복·유사한 홈택스 메뉴*를 통합 화면으로 개편하고 카드형 메뉴 설계로 사용자의 가독성·편리성 향상
 - * 징수통합(납부·고지·환급), 민원증명통합, 고충민원·권리보호, 신고공통·자료공통(파일변환신고)
- (모바일 서류제출) 카카오톡 등으로 서류* 제출 안내 시 모바일로 제출하여 세무서 방문 등 수동 제출에 따른 납세자 불편 해소
 - * 사업자등록·부가가치세 환급검토, 근로장려금·월세 세액공제 신청 서류 등
- (사유규명 확대) 부가가치세에 적용한 「신고·납부 불부합 사유규명 자동처리」 모델(불부합 62%↓)을 전 세목(양도·종부세, '26년 상반기)으로 확대
 - * 지방청별 불부합 사유규명 업무량 불균형으로 인한 지방청 구분없이 배분하는 「균등 배분 프로그램」 개발
- (국정자원화재 대응) 9.26.(금) 국정자원 화재로 정부시스템 가동 중단에도 우리청 시스템 영향·서비스제한·조치방안 등 신속·정확하게 대응

□ 개선보완 필요사항

- (모바일 서비스 개선) 납세자가 모바일로 서류 제출 이후 담당자의 처리현황(접수, 처리중 등)을 실시간 조회할 수 있도록 개선 필요
 - * (현재) 증빙서류 제출 시 전자서고 수록 후 담당자에게만 알림 → (개선) 처리결과 등 현황 알림 개발
- (재해복구모의훈련) 다양한 장애상황을 가정하여 훈련범위·참여 범위 확대, 체험형 훈련 추가 등 현장감 있는 모의훈련* 개편 필요
 - * 장애발생 시 4시간 內 재해복구 가동 및 수동업무 전환 과정 도상 훈련

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	· ‘모바일 서류제출 이후 처리현황 조회’ 처럼 사용자 여정의 마지막 단계 요구가 남아, 계획 단계에서 사후 확인 단계까지 고려할 필요 있음
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 대국민 만족(징수), 디지털 전환(모바일 안내), 내부 효율(엔티스), 안정성(복구시간)으로 포괄성이 높음
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 모바일 안내 확대와 복구시간 기준 등은 적극적으로 설정되었고, 달성 가능성과 정책효과를 함께 고려했다고 판단
4. 성과지표 달성도	보통	· 징수만족, 모바일 안내, 엔티스 만족, 복구시간 등 주요 지표가 달성·초과달성으로 전반적인 달성도 우수
5. 집행이행도	미흡	· 디지털 전환 확대와 운영 안정화가 수치로 확인되어 완수 평가로 판단
6. 추진노력도	보통	· 운영 난이도(무중단)를 고려한 재해복구 훈련과 장애예방, 안내체계 전환 등 노력이 확인
7. 협업이행노력도	보통	· 타부처 협업 성과는 제한적으로 제시되어 협업성과 창출을 ‘매우 우수’로 판단하기엔 근거가 다소 약함
8. 정책효과	보통	· 모바일 안내 확대는 편의 개선 효과가 크고, 디지털 서비스 취약계층의 운영 안정성 확보로 유의미한 정책효과 있음

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ AI 전화상담 전국 세무서 도입과 세목 확대

- (서비스 확대) '24.5월 종합소득세(국세상담센터)를 시작으로 '24.11월 14개 관서* 세무서 시범운영 후 '25.1월 AI 전화상담 전국 세무서 및 세목 확대

* (14개 관서) 종로,성동,동화성,평택,서인천,김포,북대전,천안,북광주,전주,북대구,포항,부산진,제주

- '25.5월 종합소득세·장려금 신고·신청기간에 세무서 전화량의 67%를 차지하는 직원 직통전화에도 AI 전화상담을 확대하여 납세자 편의에 기여

○ 직원연결 없이 본인인증을 활용한 납세자 맞춤형 상담

- (맞춤형 상담) 납세자가 직원 연결없이 본인인증* 후 신고 대상 여부, 납부할 세액 등 과세정보를 바로 안내받도록 개인별 맞춤형 상담** 제공

* (본인인증) 휴대전화 인증, 간편인증(네이버, 카카오 등 모바일 인증서 11종)

** (서비스 대상) 전국 세무서 대표전화, 국세상담센터(☎126)

□ 개선보완 필요사항

- (만족도 개선) '25.5월 종합소득세 AI 전화상담 만족도 조사 결과 타세목 대비 만족도*가 낮고 '매우 불만**' 선택 비중이 높음

* '25.5월 종합소득세 만족도: 64.0점 (평균 72.9점)

** 만족도 조사: 매우 만족(29.9%), 만족(20.6%), 보통(13.5%), 불만(11.7%), 매우 불만(24.4%)

- 납세자가 쉽게 찾을 수 있는 전화 메뉴 개편과 상담 내역을 분석하여 납세자가 원하는 답변 내용을 통한 시나리오 개선으로 보완 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·국내외 모범사례를 조사하여 국세청 적용방안을 도출하였으며, AI전화상담 시범운영을 통해 피드백한 실적 인정
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·AI 상담은 정답률·오답률, 직원전환율 등 품질지표가 핵심이므로, 만족도 외에 품질을 설명할 보조지표를 함께 고려할 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	·시범 결과 대비 상향 목표를 제시해 신설 사업으로서 적극성은 인정되나, 세목 확대·전국 확대 고려시 목표가 보수적으로 설정
4. 성과지표 달성도	미흡	·전체 응답률·만족도는 목표를 달성하였으나, 세목별 편차와 일부 낮은 만족도 구간이 존재하여 이에 대한 개선 필요
5. 집행이행도	보통	·서비스 기간 별 상담 품질 및 응답률에 편차가 발생하는 것으로 보여 운영 안정화 필요
6. 추진노력도	우수	·시나리오 개선 등을 통해 운영 및 개선 연계성을 높인 점은 긍정적 ·단순 질의응답 위주로 운영으로 복잡한 세무상담에 한계, 전문상담사에 즉시 연결되는 유기적 체계 필요
7. 협업이행노력도	보통	·국세상담센터 상담사 정기 소통채널 구축, 일선 현장 직원의 의견수렴을 통한 협업 기반을 마련한 점 우수, 이를 통한 개선 사례, 성과등은 제시되지 않아 협업의 실질적 효과를 확인하는 데는 한계
8. 정책효과	미흡	·종합소득세 분야의 불만족도가 높게 측정, 복잡 질의 만족도에 대한 성과는 미제시 ·정부혁신박람회 등을 통한 홍보 노력 인정되나, 구체적 인지도 제고를 확인할 수 있는 지표가 제시되지 않아 홍보성과 판단에 한계

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세수증대 기여) 연말정산 과다공제를 원천 차단하기 위한 시스템 전면 개편*으로 '25년 부양가족 공제 인원 101.7만명이 감소하였으며, 그에 따른 공제액 축소로 7,947억원의 세수 증대 효과 달성
 - * '24년 상반기 소득금액이 100만원을 초과하는 부양가족 명단을 간소화자료로 제공하고, 소득기준초과·사망한 부양가족 공제자료는 원천 배제하여 제공
- (정보제공 확대) 세법 개정으로 신설된 공제항목 자료 2종을 ①간소화자료로 추가 제공하고, 요건은 충족하나 공제이력이 없는 근로자를 대상으로 ②사전 안내하여 근로자의 성실신고 지원
 - ① 발달재활서비스 이용 증명, 장애인활동지원급여 본인부담금 자료
 - ② ('23년) 32만명 → ('24년) 43만명 → ('25년) 52만명 : 2년간 62.5% 증가
- (점검방식 개선) 과다공제 혐의자별 추정 예상세액 기준으로 점검 대상 선정하고 과다공제를 반영·재계산한 세액을 기재한 지급명세서 형태의 안내자료를 제공하여 효율적인 점검 실시

□ 개선보완 필요사항

- (소득계산 개선) 상반기 소득금액을 기준으로 소득기준초과 부양가족 정보를 제공하나, 소득산정 기간을 점차 확대*하여 자료 정확성 향상
 - * ('25년) 상반기 수집자료 → ('26년) 10월까지 수집된 소득자료(근로소득 제외) → ('27년~) 항목별 정보 제공 → ('27년~) 10월까지 수집된 소득자료(근로소득 포함)
- (공제정보 확대 제공) 납세자가 공제 누락 및 오류 등으로 불이익을 받지 않도록 맞춤형안내·간소화자료를 지속적으로 확대 제공
- (점검유형 확대) 혼인세액공제 등 신설되는 공제·감면 항목도 심층 분석·점검하여 제도 시행 초기부터 성실신고 분위기 조성
 - * '24.1.1. ~ '26.12.31. 중 혼인신고 시 혼인신고한 해에 최대 50만원 세액공제

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 잦은 세법개정, 과다공제(부양가족 공제 오류) 등 문제를 사전 진단하고, 신고단계 정보제공 중심의 시스템 개편 중심으로 계획을 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 세수효과, 간소화자료 확대, 맞춤형 안내 및 점검 확대 등 결과지표 중심으로 구성되어 대표성을 확보하였다고 판단
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 신규지표인 시스템개편을 통한 세수증대 목표치는 도전성이 인정
4. 성과지표 달성도	우수	· 모든 세부 지표가 목표를 초과달성하여 달성도는 우수
5. 집행이행도	보통	· 세부추진 계획에 따라 개편 결과를 도출하는 등 집행을 완수
6. 추진노력도	보통	· 추가 인력·예산 제약 속에서 시스템 개편으로 성과를 낸 점이 인정
7. 협업이행노력도	보통	· 타기관 소득자료 수집을 위한 기관의 노력이 인정
8. 정책효과	미흡	· 보도참고자료 5회 배포 등의 노력은 인정되나, 개편규모에 비해 다양한 대국민 접근 채널 활용을 통한 홍보는 제시되지 않아 이에 대한 개선이 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (현장 중심 제도개선) 주류 제조업체 방문 및 업계·협회와 소통하여 현장 의견을 수렴한 제도개선을 통해 주류산업 발전을 위한 여건 조성
 - 신규사업자의 시장진입 장벽을 낮추고 주류 제조·유통·판매 전 과정에서의 불필요한 규제를 개선*하여 주류산업 활성화 제고
- * 소규모주류 제조면허 주종 확대, 납세병마개제조자 등록제 전환, 종합주류도매업 면허 산식 개선, 납세증명표지 부착의무 완화, 주류 용도 구분의무 완화, 시음주 연간물량 확대 등
- (우리 술 수출지원) 「K-SUUL AWARD*」 최초 개최로 중소기업 우수 주류 발굴·수출지원 및 대형유통사 해외매장에 중소기업 주류 판매 추진
 - 공개 모집한 국민심사단, 주류전문가 구성 자문심사단, 대기업* 등의 수출 실무자 구성 기업심사단 등 80여명이 「K-SUUL AWARD**」심사에 참여
 - * 주류 수출선도기업, 대형유통사, 수출대행업체 등이 참여하여 수출 경험을 토대로 심사
 - ** 소규모 양조장, 지방 소주사 등 175개 중소기업이 366종의 주류 출품, 12개 주류 선정
 - 해외 진출 대형유통사와 협업하여 베트남 현지매장에 우리 술 직접 판매를 추진*하여 해외소비자의 접근성·편의성 제고
 - * 전통주 등 중소기업 주류 5개 업체의 9개 제품 수출지원, 12월 선정

□ 개선보완 필요사항

- (주류산업 제도개선) 침체기인 국내 주류산업 전반의 활성화를 위한 종합지원 정책 추진을 위해 주류 관계 부처간* 협업 강화 필요
- * 농식품부(전통주 산업 진흥), 식약처(주류 안전 관리), 성평등가족부(청소년 보호) 등
- (우리 술 수출지원) 중소기업의 수출 판로 다각화 지원을 위해 해외 진출 대형유통사·편의점 업계 등과 협업 확대 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·주류산업의 침체에 따른 계획과 현장 및 수출관련 다양한 분야의 의견수렴을 충실히 이행하여 계획수립에 반영
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·주류산업 활성화와 우리술 세계화라는 정책 목표를 포괄적으로 대표하는 성과 지표 설정한 점이 우수
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·전년도 실적과 크게 차이가 나고, '22년도 유사실적 변환실적을 통한 목표설정은 적절하지 않은 것으로 보임
4. 성과지표 달성도	우수	·‘세정외교내실화 노력도’, ‘세정지원노력도’ 등 성과지표 초과달성
5. 집행이행도	보통	·관리과제를 평가시점까지 계획대로 완수
6. 추진노력도	우수	·2025 K-SULL AWARD를 개최하는 등 과제 목표 달성을 넘어 우수주류 발굴에 기여 ·국제주류박람회에 한국관을 설치하여 주류 업계 글로벌화에 기여
7. 협업이행노력도	보통	·농식품 등 협업 추진은 우수하나, 문화체육관광부 등과의 협업도 필요
8. 정책효과	보통	·기준판매비율 도입으로 주류가격 안정화에 기여 ·우수 주류 선정 및 국제청 인증마크 부여 등 가시적 성과 달성

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (세정외교) 양자·다자 고위급 회의를 통해 국가간 교류를 강화하여 세무애로를 해소하고, 우리기업 세정지원의 발판 마련
 - 우리기업이 다수 진출한 주요국과 고위급 교류*등을 통해 세정 네트워크를 강화하고 이중과세 분쟁의 해결 방향 등을 논의
 - * 청장급 : 사우디아라비아(2월, 11월), 베트남(3월), 일본(4월), 칠레(5월), 슬로바키아(11월), 인도네시아(12월) / 국장급 : 베트남(10월), 멕시코(11월)
 - 파급력있는 다자회의체*에 참여해 주요 교역국의 세정 책임자와 소통하며 과세당국 간 협력 기반을 강화하고 세정외교의 지평 확대
 - * 범미주 국세청장회의(5월), 유럽 조세행정 협의기구(6월), 아시아·태평양 국세청장회의(9월), OECD 국세청장회의(11월)
- (세정지원) 현지 세무설명회 개최 및 세정안내서를 통해 세정 정보 제공
 - 현지 세무설명회 개최(18회) 및 세정안내서 발간(4개국)을 통해 진출 기업의 세무불확실성을 해소하고 양 과세당국의 성실납세를 지원
- (ODA) 개도국 역량강화 프로그램을 통해 대상국의 인적자원 개발을 지원하고 진출기업에 우호적 세정조치를 유도하여 국익 도모

□ 개선보완 필요사항

- (설명회 확대) 세무설명회 수요가 있음에도 세무설명회를 개최하지 못한 국가(태국 등)를 우선순위로 세무설명회 개최 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 경제통계 조사 및 KOTRA 실태조사 등 사전조사 및 의견수렴을 매우 충실히 이행
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 세정외교 내실화 및 세정지원 확대를 포괄하는 지표를 적절하게 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 특수상황이 반영된 목표치라고 하나, 변환 실적을 고려하는 것은 적절치 않으며, 성과지표 목표치가 낮게 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표 목표치는 달성하였으나, 목표치 적극성이 다소 미흡
5. 집행이행도	우수	· 주요국 대상으로 청장급 회의 개최하는 등 평가시점까지 관리과제 완수
6. 추진노력도	보통	· 추진노력도에 관한 구체적 사례 제시 필요 · 수요가 있음에도 세무설명회를 개최하지 못한 국가(태국 등)를 우선순위로 설명회 개최 필요
7. 협업이행노력도	보통	· 재외동포청 등 타기관과 협업 실시
8. 정책효과	미흡	· 세정안내 책자 발간 외 정책효과가 미미, 보도자료 배포 외 정책 홍보성과 부족 · 해외 현지 세무설명회는 투입 대비 효과가 적고, 온라인 시청각 교육자료를 활용하는 것을 추천

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (이중과세 해소) 이중과세 사각지대 해소를 위해 신규 협상 채널을 발굴하여 역대 최다 23개국과 34회 회의 수행, 80건 이중과세 해결
 - (협상 효율화) 협상 전 서면입장서 발송을 확대(140건)하여 우리 진출기업 및 우리 과세권을 보호하는 신속한 분쟁해소 달성
 - (고위험국 관리) 중동·중남미·인도 등 이중과세 고위험 국가와의 회의를 확대*하고, 네트워크를 다각화**하여 이중과세 해결*** 촉진
 - * 사우디아와의 분기별 회의일정 정례화 및 최초 대면회의 개최 합의
 - ** 외교부(쿠웨이트)·국장급회의('25.5월 캐나다) 등 다양한 채널을 활용한 적극적 협상
 - *** 멕시코, 헝가리에 진출한 우리 기업 APA 최초 타결
- (국제공조 강화) SGATAR CA 포럼*을 최초 개최하여 아·태지역 소통채널을 활성화하고 우리 진출기업에게 우호적 세정환경 조성
 - * 이중과세 해소를 위한 협상을 직접 담당하는 11개국 상호합의 담당관(Competent Authority) 및 국제기구가 참석하여 효과적인 분쟁 해소 방안 등을 논의('25.6, 서울)
- (납세자 소통강화) 기업 대상 간담회·세미나·일대일 심층상담 등 다양한 소통 활동으로 분쟁해소를 위한 민·관 공동대응체제 구축

□ 개선보완 필요사항

- (전담인력 확대) 쟁점 복잡화로 상호합의 수요와 분석 소요시간이 증가하고 있으나 전담인력은 부족, 주요국 수준*의 인력 확충 필요
 - * 1인당 담당 건수 : 미국 약 8건, 일본 약 14건, 중국 약 8건, 한국 20건 내외

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·글로벌 과세위험 증가 현황 분석, 납세자 면담 및 세무대리인 설문조사 등 현장 의견 적극 수렴
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·관리과제와 성과지표 대표성이 확보되었으나, 실제 APA 타결 실적 지표 추가 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·전년도 실적 대비 상향된 목표 설정
4. 성과지표 달성도	우수	·성과지표 목표 달성을 위한 적극적으로 노력으로 이중과세 해결 및 예방에 기여
5. 집행이행도	우수	·멕시코·헝가리 최초 APA 타결, SGATAR CA 한국 최초 개최 등 관리과제 완수
6. 추진노력도	우수	·역대 최대 규모 협상, APA 연차보고서 및 상호합의절차 안내서 발간 등 납세자 접근성 제고 및 국제 조세분쟁 대응 역량 강화에 대한 노력 인정
7. 협업이행노력도	보통	·관세청 및 국세청 내 국제거래조사 담당 부서와 조정제도 협의
8. 정책효과	보통	·이중과세 위험 관리, 장기 미결 해결 확대 등 국제 조세분쟁 대응 역량 강화 확인 ·협상 전담 인력 부족 및 해외 진출 기업 급증에 따른 수요 증가 대응에 한계

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (자동신청 제도 확대) 수급자가 매년 장려금을 신청하는 불편 해소 및 신청누락 방지를 위해 자동신청 대상연령을 모든 연령으로 확대*
 - * ('23년) 65세 이상 → ('24년) 60세 이상 → ('25년) 모든 연령
- 자동신청제도가 확대됨에 따라 **342만명**이 자동신청에 동의하였고, 이로 인해 '25년 상반기분 신청률(91.1%)이 최초로 **90% 초과***
 - * ('23.上) 78.3% → ('24.上) 89.8% → ('25.上) 91.1% (1.3%p ↑)
- (장려금 조기지급) 물가상승 등으로 어려운 저소득 가구의 신속 지원을 위해 장려금*을 법정기한보다 앞당겨 조기 지급
 - * (정기분) 1개월 단축, 279만 가구, 3조 원, (하반기분) 3개월 단축, 12만 가구, 0.1조 원
- (신청편의 제공) 상담업무 전문성 제고 및 연중 발생하는 전화 상담을 위해 상담센터를 상시 운영¹⁾하고, ARS 시스템 등 개선²⁾
 - 1) 상시상담사 14명 채용, 2) '보이는 ARS' 확대 및 자주 찾는 메뉴 배너 추가
- (제도개선) 저소득층 부담완화를 위해 반기 근로장려금 환수액 차감 기간 연장(5년→10년), 환수 가능성이 높은 경우 상반기분 지급유보

□ 개선보완 필요사항

- (제도 확대) 명목임금¹⁾ 및 물가 상승²⁾ 등 경제 현실을 제대로 반영하지 못하고 있는 근로장려금 대상자 및 지급액 확대가 필요
 - 1) 명목임금(월): ('21년) 3,271천 원 → ('24년) 3,737천 원 (14.2% ↑)
 - 2) 소비자물가지수(2020=100): '22.1월 104⁸⁵ → '25.1월 115⁷¹ (10.4% ↑)
- 장려금 소득기준 완화 및 최대지급액 상향 등 기재부에 건의하겠음

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·사전조사, 의견수렴의 충실성은 인정되나, 설문조사에 대한 개선 내용 부족
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·관리과제와 성과지표에 대한 대표성 인정
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·전년도 실적 대비 상향 목표로 도전적으로 설정
4. 성과지표 달성도	미흡	·성과지표 중 「근로·자녀장려금 안내신청율」 및 「장려금 조기지원 및 부적격수급방지 노력도」가 미달성 ·최근 통신사 해킹 사례, 보이스피싱, 스캠문자 등 사회적 문제로 인해 성과목표 미달성
5. 집행이행도	미흡	·성과지표 목표치가 지나치게 높게 설정되어 집행이행도가 일부 미달성
6. 추진노력도	우수	·자동신청 제도 확대 등 수급대상자의 눈높이에 맞춘 다양한 콘텐츠 제작 및 채널 활용을 통한 홍보 등이 우수
7. 협업이행노력도	보통	·행안부와 지방세 자료 조기수집 협의 등 협업 실시
8. 정책효과	우수	·체험수기 공모전(20편) 선정, 전자책 발간 등 제도 취지에 대한 맞춤형 홍보 우수

(1) 평가결과

□ 주요 성과

- (수집 강화) 월평균 99만여 명의 사업자로부터 788만여 명의 소득자료를 수집
 - 근로자 고용 가능성이 높으나 소득자료 미제출한 사업자 개별분석·안내하고, 신규사업자 및 전월 원천세 신고 후 미제출 사업자에게 매월 알림톡 발송
- (취약계층 보호) 월평균 484만여 명의 소득자료를 근로복지공단에 매월 제공하여 '21년부터 '25년까지 일용근로자·노무제공자 등 350만여 명 고용보험 신규 가입
 - * 일용근로자(292만명), 인적용역 사업자(113만명), 용역제공자(19만명), 인적용역 기타소득자(60만명)
- (국민편의 제고) 건강보험공단과 협업하여 201만 사업자의 보수총액 신고를 면제하고, 866만 프리랜서의 건강보험료 조정 간소화하는 등 국민불편 해소
 - 국민연금공단·공무원연금공단·보건복지부·통계청·병무청 등 기타 복지행정기관에도 실시간 소득자료를 확대하여 제공*
 - * 월평균: 건강보험공단(947만건), 국민연금공단(297만건), 공무원연금공단(7만건), 보건복지부(307만건), 통계청(584만건), 병무청(2만건)
- (제출편의 향상) 일용근로세액 자동계산, 종전 제출자료 불리와 수정제출, 원천세 신고서와 소득자료 동시제출* 개발 등 보다 쉽고 편리한 제출 환경 조성
 - * 원천세 신고(10일) 후 소득자료 제출(말일)을 실수로 누락하는 사례 방지

□ 개선보완 필요사항

- (활용영역 확대) 건강보험사무간소화 지원 사례와 같이 국민편의 증진을 위해 관계기관과 지속 협업하여 소득자료 활용용역 발굴 필요
- (제출편의 지속) 소득자료 제출시스템 개선을 통해 보다 쉽고 편리하게 제출할 수 있는 환경을 조성하여 영세사업자 등 납세협력비용 절감

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 전문가 집단과 이해관계자에 대한 사전 조사 및 의견수렴이 충실
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 외부제공(복지 연계), 수집(사각지대 해소), 불편해소(시스템 개선) 등 실시간 소득과악 제도 전반을 포괄적으로 하여 지표 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 전년도 실적 대비 외부제공 건수 증가, 고용보험 제공 주기 단축 등 적극적으로 목표 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 외부제공, 수집, 불편해소 등 성과지표 목표치를 달성
5. 집행이행도	우수	· 건강보험 보수총액 신고 면제, 프리랜서 해촉증명서 제출 불편 해소, 명의도용 안심차단 서비스 개발 등 관리과제를 완수
6. 추진노력도	우수	· 법령개정을 통해 건강보험사무 등을 간소화 하고, 원클릭 자동제출 등 제출 편의를 향상시킨 점에서 추진노력도 우수
7. 협업이행노력도	보통	· 건강보험공단, 회계프로그램사, 근로보직공단 등 타부처·타기관과 협업 수행
8. 정책효과	우수	· 명의도용 안심차단 서비스 개발로 인한 정확한 소득자료 구축에 대한 정책 효과 우수 · 다양한 매체를 통한 주요정책의 다각적 홍보 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (상환부담 경감) 학자금 대출자의 상환부담을 덜어주기 위해 법령 개정을 통해 연체금 한도를 인하(9%→5%)하는 한편,
 - 경제적으로 어려운 대출자를 빠짐없이 지원하기 위해 적극적인 상환 유예 안내와 실시로 상환유예 건수 비율 17.8%로 목표 달성
 - * 상환유예 건수 : ('24년) 14,091명 → ('25년) 14,871명(17.8%)
- (상환편의 제고) 대상자별 맞춤형 정보를 안내하는 '알리미 서비스' 제공, 카카오페이를 통한 간편납부 도입 등으로 편리한 상환환경을 조성하고,
 - 서류의 적시 송달과 대상자 맞춤형 안내를 위해 적극적으로 전자송달 신청을 안내한 결과, 전자송달 신청건수 비율 63.9%로 목표 달성
 - * 전자송달 신청건수 비율 : ('24년) 55.4% → ('25년) 63.9%

□ 개선보완 필요사항

- (대출대상 확대) '26년 취업 후 상환 학자금 대출 대상이 확대*됨에 따라 의무상환 대상자가 증가할 것에 대비하여 상환업무가 안정적으로 운영될 수 있도록 홍보·안내 및 전산시스템 등 치밀한 관리 필요
 - * (학부) 등록금 9→10구간, 생활비 8구간, (대학원) 등록금 4→10구간, 생활비 4→6구간
- (상환편의 개선) 이용자의 의견을 수시로 수집·반영하여 상환편의를 더욱 개선하고, 맞춤형 서비스를 제공하는 등 성실상환 환경 조성 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·상환이력 분석, 청년층 '쉬었음'인구 증감 분석, 상담센터·세무서·국민신문고 민원 수집 등 사전조사, 의견수렴을 충실히 이행
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·경제적 곤란자 지원(상환유예 비율)과 전자송달(편의 제고)로 학자금 성실상환 지원 정책을 대표할 수 있는 성과지표 설정이 적절
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·최근 3개년 평균 상환유예 비율의 115%로 목표치를 설정하여 도전적으로 목표 설정하였다고 평가함
4. 성과지표 달성도	보통	·상환지원, 전자송달 등 성과지표 목표치를 달성하였고, 실질적으로 청년층 부담완화에 기여한 측면 우수
5. 집행이행도	보통	·법령 개정(연체금 한도·부과비율 인하), 카카오페이 간편납부 도입, 상환 기준소득 인상 등 관리과제를 모두 완수
6. 추진노력도	우수	·학자금 대출자에 대해 다양한 방법과 제도 시행하여 효과가 우수하다고 판단
7. 협업이행노력도	우수	·교육부, 한국장학재단, KTV, 국세청 세정홍보과와의 협업하여 우수
8. 정책효과	보통	·미리납부 증가로 고용주 부담 경감, 상담 콜 감소로 정책효과 우수 ·토스앱, 유튜브, KTV 등 MZ세대 맞춤형 홍보 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 납세자세법교실 개설('08년) 이래 최대 인원 참여

- 교육 참여가 어려운 고령층 등 디지털 소외계층과 지방 거주 납세자를 위해 교육 횟수*를 대폭 확대하여 사각지대 없는 따뜻한 복지세정 구현

* ('24년) 74회 / 8,431명 → ('25년) 110회 / 13,245명

○ 납세자세법교실 성과지표 전년 대비 대폭 개선

- 납세자 개선의견을 계획단계부터 운영 중에도 반영한 결과 교육 참여자를 대상으로 측정한 납세자세법교실 만족도 대폭 향상

| 납세자세법교실 성과지표 현황 |

성과지표명	'25년(목표)	목표대비	'25년(결과)	전년대비	'24년
세금신고 도움 만족도	90.3점	2.9점 ↑	93.2점	3.0점 ↑	90.2점
강의내용 만족도	90.2점	4.1점 ↑	94.3점	4.2점 ↑	90.1점
교육자료 만족도('25년 신설)	88.0점	5.4점 ↑	93.4점	-	-

○ 협업을 통한 수요자 맞춤형 교육 서비스 제공

- 지자체 및 경제단체 등과 협업하여 지역 특성과 수요에 부합하는 맞춤형 세법교육을 제공하여 행정서비스 사각지대를 해소

□ 개선보완 필요사항

○ (취약계층 지원) 세무 지식이 부족하여 불이익을 받을 확률이 높은 취약업종(배달라이더 등)에 종사하는 납세자에 대한 교육지원 부족

- 업종 특성상 오프라인 참여가 어려운 취약업종 등을 지원하기 위해 시·공간적 제약이 없는 온라인 교육 위주로 콘텐츠 편성 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	·국민참여단, 소통24 등 다양한 매체를 통해 의견수렴 우수 ·온라인 교육 확대, 공익법인 실습, 창업자 기초세법 등 교육수요에 대응 우수
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·세금신고 도움, 강의내용, 교육자료 만도도 등 세법교실의 교육 효과를 직접적이고, 포괄적으로 측정할 수 있도록 성과지표 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	·유사한 성과지표에 대한 목표치를 산정하여 적극성이 도전적이라 볼 수 없음
4. 성과지표 달성도	보통	·성과지표 목표치를 각각 달성
5. 집행이행도	우수	·교육 실시 횟수 및 참여자 증가 등 관리과제를 우수하게 이행
6. 추진노력도	보통	·납세자 개선의견을 적극 반영하여 수요자 참여형으로 개편하고, 디지털 소외계층·지방거주자의 접근성을 제고
7. 협업이행노력도	우수	·지자체와 대한상공회의소 등 13개 유관기관 협업하여 참여 확대 우수
8. 정책효과	보통	·고령층 등 디지털 소외계층 및 지방 거주 납세자를 위한 교육 확대, 신고기간 고려한 교육 편성 정책효과가 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (불복청구·인용비율 축소) 과세 적법성 제고를 위해 불복대응 역량을 강화하고 과세책임성을 높이기 위해 사후 평가제도 개선

※ '25년 성과지표 「불복청구·인용비율」 3.73% 달성(목표 3.78% 대비 0.05p% 축소)

- (전원합의체 파기환송) 본·지방청과 유관기관 등 합동회의, 맞춤형 변호사 선임, 끈질긴 증거자료 수집 등 총력 대응으로 과세권 확보*

* 미등록특허 사용료 소송 33년만에 판례 변경으로 국부유출 방지 효과

- (과세품질평가 개선) 실질적 과세요건 검토·시달부서 있는 경우는 해당 조직의 평가에 반영하도록 조직평가를 합리적으로 개선

- (소송 판결문 제공 확대) 세법해석에 판단기준이 되는 행정소송 결과 및 판결문 제공을 확대하여 과세적법성 및 예측가능성 제고

※ '25년 성과지표 「판결문 누계 제공 건수」 43.1천 건(목표 42.7천 건 대비 109%)

□ 개선보완 필요사항

- (인용분석 강화) 불복결과 인용원인 분석대상을 확대하여 적극적인 불복대응 유도 및 제도개선 등에 활용하여 과세책임성 강화 필요

- 불복 전심 단계에서 기각*되었으나 최종 행정심에서 인용 결정된 경우 원인분석·환류 대상 사건에 포함하여 과세품질 제고

* (현행) 전심을 경유 사건 분석 제외 → (확대) 처분청과 재결청 동일 사건 분석 포함

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 설문조사와 실무자 추가 의견 청취 등 계획 수립은 충실하게 진행
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 국세행정의 책임성과 투명성을 대표하는 정책으로 대표성 확보하고 있으며, ‘불복 청구·인용비율 축소’는 과세 품질 향상과 신뢰도 제고와 직접적 연관성이 높게 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 불복청구 인용비율 축소지표의 경우, ‘25년 (3.78%)을 제외한 ‘22~‘24년의 3년 평균이 3.14%임을 감안하면 도전적 목표라 판단하기 어려움
4. 성과지표 달성도	보통	· ‘불복청구인용비율 축소’ 및 ‘행정소송판결문 등록건수(누계)’는 목표 대비 실적을 달성하였으나, 목표치의 적극성이 미흡
5. 집행이행도	보통	· 온라인 교육 대비 집합 교육 참여자 수가 상대적으로 낮은 것으로 확인되므로 이에 대한 개선방안 마련 필요
6. 추진노력도	우수	· 사전검증 및 과세의 책임성 강화, 제도 개선 등의 후속조치는 매우 바람직한 것으로 판단됨
7. 협업이행노력도	보통	· 조세심판원과의 회의를 개최하고 불복사건 대응을 위한 합동회의와 전략회의를 개최한 실적은 있으나, 가시적 성과를 창출하였는지 판단하기에는 어려움
8. 정책효과	보통	· 국세청이 미등록 특허 사용료와 관련한 특허 과세권에서 4조원 규모의 국부유출을 방지한 것은 큰 성과라고 판단됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (성실신고 지원) 사전답변을 통해 신속·명확한 세법해석을 제공* 하고 과세기준자문 공개**를 확대하여 납세편의 제고

* (사전답변 처리기간 단축) '22년 29일 → '23년 29일 → '24년 28일 → '25년 26일

** (과세기준자문 공개건수(누계)) '22년 690건 → '23년 712건 → '24년 857건 → '25년 1,000건

- (해석기준 일관성 제고) 기본통칙 개정추진('25.9.) 및 판례 등과 배치되는 기존해석의 신속정비로 해석의 적용상 혼란을 제거하고

- 매월 주요 세법해석사례 게시(국세법령정보시스템), 주요 세법해석 사례집 발간 및 교육강의 제공으로 유용한 해석정보 적시 제공

- (납세자 편익관점 제도개선) 내·외부 다양한 채널*을 통해 납세자 편익관점의 우수 아이디어를 수집하고, 국민세정자문단과 전문위원의 자문을 거쳐 내실있는 제도개선 적극 추진

* (내부) 법령개선 아이디어 공모전, (외부) 홈택스 국민참여마당

□ 개선보완 필요사항

- 신속·명확한 세법해석 제공을 위한 지속적인 노력 필요

- 세법해석 사전답변의 회신에 대한 납세자의 예측가능성 제고를 강화하기 위한 제도 개선방안 발굴 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 계획수립 단계에서 사전조사와 의견수렴 과정을 충실히 이행
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 신속하고 명확한 세법해석 제공과 과세 기준자문의 공개확대를 통한 성실신고 지원과 납세자 권익 도모 측면에서 관리 과제를 포괄적으로 대표함
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	· ‘세법해석 사전답변 처리기간’, ‘과세기준자문공개건수’ 모두 적극적으로 목표 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과 목표는 도전적인 목표치로 설정되었으며, 2개의 성과지표는 모두 목표치 달성
5. 집행이행도	우수	· 관리과제의 처리기간 단축 및 자문공개 등 자문공개건수 및 사전답변처리기간 모두 목표치를 달성
6. 추진노력도	우수	· 처리 기간 단축을 통한 납세 편의를 제공하고, 기존 해석의 정비 등을 통해 세정 신뢰도를 확보 · 추진노력을 이해를 위해 처리기간단축과 관련 구체적인 사례를 제시하는 것을 제언
7. 협업이행노력도	우수	· 기획재정부 및 소관 부처(복지부)와의 협의를 통한 세법 해석(산모바우처 제도) 등 적극적인 소통 노력의 결과 우수
8. 정책효과	보통	· 법령정보 시스템 이용자 수가 지속적으로 증가하는 상황에서 과세 자문절차와 제도 개선, 국민참여를 통한 홍보 등을 적극적으로 추진하는 것을 제언

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (신속한 불복처리) 청구세액 5천만원 미만 심사청구 사건은 「소액사건 전담반」을 통해 집중 처리함으로써 법정처리기한 준수실적 제고*

* 심사청구 기한내처리율 : ('21~'24년 평균) 85.2% → ('25.11월 평균) 91.6%

- (국선대리인 제도 개선) 국선대리인의 적극적인 의견진술을 유도하기 위해 의견진술 수당을 추가 지급하고, 그 실적*을 성과지표로 관리

* 의견진술 비율(건수) : ('23) 27.2%(100건) → ('24) 20.8%(74건) → ('25.11월) 50.3%(145건)

- (신청편의성 제고) 홈택스 국선대리인 신청 시 시각화된 지도를 통해 지역별·직능별 국선대리인을 직접 선택·전자신청*할 수 있도록 개선

* (기존) 신청서 작성 후 수동 업로드 → (개선) 업로드 없이 입력만으로 신청

- (결정사례 통보) 결정사례를 통해 법령개정·예규정비·제도개선 등이 필요한 사항을 적극 발굴*하여 소관부서에 개선 건의

* 결정사례 총 48건(본청 심사청구·적부심 27건, 지방청 이의신청·적부심 21건)

- (결정서 공개) 국민의 알권리 보장 및 정보의 격차¹⁾ 해소를 위해 청구세액 5억원 이상 지방청 과세전적부심사 결정분까지 공개 확대²⁾

1) 비공개된 결정서 정보는 불복대리를 수행한 대형 로펌·회계법인 등만 보유

2) [기존] (본청) 심사·적부심, (지방청) 5억원 이상 이의신청 → [개선] (지방청) 적부심 포함

□ 개선보완 필요사항

- (국선대리인 수당 현실화) 국선대리인 수당의 안정적 확보를 통해 영세납세자에 대한 실질적 지원을 강화하기 위해 수당의 법제화* 추진

* (현행) 훈령[예산 내] → (개선) 국기령[50만원이하 예산내(행심령 §16의5 참조)]

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 계획 수립단계에서 통계, 대외 지적사항 등을 토대로 관리과제를 발굴한 것은 적절
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 심사행정의 신속한 처리와 공정성 확보는 관리과제의 대표성을 지니는 것으로 판단되며, 성과지표 모두 관리과제의 특성을 반영
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· ‘심사청구 기한내 처리율’의 경우, 3년 평균실적 대비 5% 향상된 목표치로 제시한 것은 적극적 목표설정에 해당
4. 성과지표 달성도	우수	· ‘심사청구 기한내 처리율’과 ‘결정사례 통보건수’는 목표치를 달성하였으며, ‘국선대리인 의견진술 참석실적’은 목표치를 초과달성
5. 집행이행도	보통	· 신규 설정한 성과지표 목표치의 객관성과 합리성에는 의문이 있으나, 신규지표를 설정하고 평가시점까지 모두 완수
6. 추진노력도	우수	· 단순 처리기간 단축을 넘어 해석기준의 일관성을 제고한 점 우수
7. 협업이행노력도	보통	· 국선대리인 민관협력체계 구축을 위한 추천요청 공문 발송, 조세불복 처리기관(감사원)과의 협업과정에서 건의사항 발굴 우수
8. 정책효과	우수	· 국선대리인 제도 개선을 통해 영세 납세자의 실질적 권리구제 강화 및 심사행정에 대한 국민 신뢰도 제고된 점 우수

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (참관제도 활성화) 「세무조사 참관」 시행 이후 이용 활성화를 위해 지속적으로 제도개선*함으로써, 납세자의 불안감을 완화하고 적법 절차 준수를 유도한 결과 '24년부터 참관 건수** 대폭 증가

* ('23년) 안내시기 조정 → ('24년) 신청기한 연장, 횟수 확대 → ('25년) 조사종결 시점까지 조력 제공

** ('22년) 23건 → ('23년) 43건 → ('24년) 105건 → ('25.11월) 136건(전년대비 29.5%↑)

- (권리보호 강화) 참관 이용자 만족도* 평가를 통해 친절하고 내실있는 참관을 유도함으로써 제도의 실효성을 강화하고 납세자 권리를 한층 보호

* (평가결과) 신규지표로 97점 획득, (평가항목) 친절성, 편의성, 공정성, 효과성

- (신속한 권익구제) 불복청구 기한 도과 등으로 권익구제를 받지 못한 영세납세자의 고충민원을 조기처리*함으로써 납세자 고충을 신속히 구제

* 신설 관리과제임에도 불구하고 조기처리 비율 84.5% 달성

□ 개선보완 필요사항

- (참관 실효성 강화) 세무조사 과정에서 더 많은 납세자가 충분한 조력을 받을 수 있도록 참관 대상 수입금액 기준* 완화, 중점 안내대상 발굴 등 훈령 개정 필요

* 현행 개인 10억 원, 법인 20억 원인 수입금액 기준을 상향

- (고충민원 개선) 국선대리인 지원이 고충민원인까지 확대가 예상됨에 따라 신청인이 제도를 쉽게 이용할 수 있도록 제도 정비* 등 필요

* 국선대리인 지원 절차 정비, 업무 매뉴얼 마련, 전산시스템 구성 등

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 계획 수립단계에서 사전 조사, 내·외부 및 전문가 의견수렴 등을 충실하게 반영
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 납세자의 권익 보호와 영세 납세자의 신속 구제는 국민의 신뢰성 확보가 필수적이므로 관리과제는 대표성을 확보함
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 성과 지표 가운데 ‘세무조사 참관 운영 건수’는 ‘24년 대비 10% 이상 향상된 목표로 설정하였으나, 건수 위주의 단순지표이며, 만족도와 고충처리 비율은 신규지표로 계획수립의 적절성 여부 판단에 의문
4. 성과지표 달성도	우수	· 기존에 없었던 성과지표를 도입하고, 전반적으로 높은 수준의 성과를 달성
5. 집행이행도	보통	· 관리과제의 추진실적을 달성하였으나, 성과지표와 관련한 활동에 대해 구체화 필요
6. 추진노력도	우수	· 참관제도 개선을 통한 제도활성화와 참관 만족도 평가, 관련 규정 정비를 위해 노력하는 등 적극적 노력 우수
7. 협업이행노력도	보통	· 기획재정부, 소상공인시장진흥공단과 협업하였으며, 기관 내 조사국과 협의 진행
8. 정책효과	우수	· 세무조사 참관 및 모니터링 제도 개선을 통해 조사 적법성과 투명성이 강화되고, 납세자의 심리적 불안이 완화되는 등 국세 행정에 대한 신뢰도 제고

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (기획통계 발굴·공개 등) 예비창업자 등에 유용한 창업 후 1년·3년 생존율 통계 발굴·공개*, 경제지표 개발 및 청년 창업자를 위한 청년 간담회 개최(25.12월)
 - 생활업종 사업자 생존율 기획보도(4월), 사업자 생존율 통계 콘텐츠 공개(10월), 청년 창업업종 기획보도(12월)를 통한 신규 통계 공개
 - * '창업, 첫해가 고비! 국세통계가 말해주는 생활업종 생존율' 보도참고자료 배포(25.4월)
- (통계센터 활성화) 정부 출연 연구기관 대상 현장소통 간담회 개최 및 국세데이터 활용 논문 경진대회 공동개최, 대학생 대상 견학 프로그램 확대* 운영(25.4월~) 등 통계센터 활성화 제고
 - * (기존) 수도권 지역 대학 → (확대) 대전·충청·세종 등 전국 대학
- (과세정보 적극 제공) 범정부 정책 지원 등 과세정보 필요분야를 선제적으로 발굴·제공하여 취약계층 등의 민생안정 및 경제활력 제고에 기여
 - 특별재난지역 선포지역 피해 수습·복구지원을 위해 과세정보 활용 적극 안내·제공 및 중기부 등 소상공인 지원정책을 위한 기관 간 협의 추진 완료
 - * 중기부> 통계센터 내 기초자료 제공 협의 금융위 -> 근로소득세, 종합소득세 제공 등 결과 통지

□ 개선보완 필요사항

- (국세데이터 개방·활용 확대) 국세데이터의 활용가치 증가로 개방·확대가 지속 요구됨에 따라 수요자 중심의 개방 가능한 데이터 발굴 필요
- (국세데이터 안전한 활용) 국세데이터의 개방·활용 확대와 더불어 개인 정보보호 등의 강화로 비식별 조치 등 국세데이터의 안전한 활용 강화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 다각적인 사전조사를 통해 이용자 중심의 과제목표를 설정하여 계획수립 타당성과 실효성 확보
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 성과지표(4개)는 대표성이 있으나, 국세 데이터에 대한 정책연구기관의 수요가 증가하므로 이를 관리과제로 설정 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 세원정보 보호 문제에도 불구하고 만족도 성과지표(2개)의 목표치(70점)가 보수적으로 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표 난이도는 낮은 수준이이나, 성과 목표치는 초과 달성
5. 집행이행도	보통	· 관리과제가 연중 고르게 추진한 것은 적절하나, 만족도 조사 등 성과지표와 관련된 활동에 대한 구체적 제시 필요
6. 추진노력도	보통	· 대규모 국세데이터 분석을 통한 통계 콘텐츠 개발, 현장 방문 중심의 수요 발굴, 제공 절차 간소화 등 적극적으로 추진
7. 협업이행노력도	보통	· 행안부, 중기부, 금융위, 연구기관 등과의 긴밀한 협업을 통해 재난지원, 소상공인 정책, 포용금융 과제 등 범정부 정책 추진을 실질적으로 지원
8. 정책효과	보통	· 국세통계포털 이용실적 증가, 과제정보 제공기관의 수 증가 등 데이터개방 관련 정책효과 확인 · 경제지표 발간 및 청년창업 통계 발굴 노력, 과제정보 제공과 관련된 안내서 발간 등 홍보활동 적절

(1) 평가결과

□ 다각적인 신고지원 강화로 공익법인의 성실공시 유도

- (신고건수 증가) 통합신고시스템 개선*, 세법교실 확대 등 신고지원을 강화한 결과, 기한 내 공시비율 및 기타 보고의무 이행을 대폭 증가

* 통합신고(결산공시식+출연보고)시 의무이행보고, 수입명세서, 기부금 모금·활용명세서도 함께 제출 가능

■ 기한 내 공시비율 : ('24년) 90.6% → ('25년) 93.3% <+2.7%p>

■ 전년대비 기한내 이행건수 증가율

(의무이행보고) 31.5%↑, (수입명세서 제출) 14.5%↑, (기부금 모금·활용명세서) 16.2%↑

- (공시오류 감소) 통합신고시스템을 통해 결산서류 공시 및 출연재산 보고서 관련항목이 한번에 자동작성되어 서식 간 오류를 사전 차단

■ 공시오류 건수 : 최근 3년 평균 12,803건 → ('25년) 6,839건 <46.6%↓>

□ 공익성 검증 강화를 통해 공익법인의 투명성 제고에 기여

- (전산사후관리) 빅데이터를 활용한 전산분석 시스템을 구축하여 세법상 의무위반 혐의를 분석·검증하여 199개 법인에 68억원(전년대비 26억원↑) 추징

* 출연자와의 특수관계인 자료, 공익법인 재산세 부과 및 부동산 등기자료 등

- (기부금단체 점검) 16,170개 기부금단체의 의무이행* 여부를 점검하여 미보고 등 세법상 의무위반 128개 단체를 기재부에 지정취소 요청

* 기부금 모금액 및 활용실적 공개, 최근 2년 동안 고유목적사업 지출, 의무이행 여부 보고 등

□ 개선보완 필요사항

- (공시방법 개선) 공시 신뢰성 확보를 위해 결산서류를 수정하여 재공시할 경우, 변경 이력을 한눈에 파악 가능하도록 홈택스 기능 개선* 필요

* ①서식별 재공시 내용 명기 및 수정항목 적서 표기, ②수정 전·후 서식 간 병렬비교 기능 제공

- (검증관리 강화) 사회적 관심이 높고 빈번하게 발생 되는 의무위반 항목 검증을 위해 종전의 의무사항별 분석방식을 취약분야* 집중 분석방식으로 개편 필요

* 대기업 계열 공익법인 특수관계인 내부거래, 공익사업을 위장한 외환(송금)자료 등

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	·사전조사를 통해 공익법인 유형별 신고 의무 이행 실태와 취약대상을 체계적으로 파악하고, 국세행정개혁 TF 권고 및 현장 실무자 의견을 충실히 반영
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·공익법인이 설립목적에 맞도록 투명하게 운영되는 것은 반드시 필요하며 그 과정에서 공시 오류를 줄이겠다는 성과지표는 적절
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·‘공익법인 공시오류건수(축소)’는 ‘21~’24년 사이 매년 40% 이상 줄어드는 등 급격히 줄어드는 추세임에도 최근 3년 평균 대비 40% 축소를 목표로 설정한 것은 도전적으로 판단하기 어려움
4. 성과지표 달성도	보통	·‘공익법인 공시오류건수(축소)’와 ‘공익법인 개별검증 건수’의 목표치를 달성 ·특수관계인 관련 성과지표 등 성과지표의 질을 제고할 수 있는 방안 모색 필요
5. 집행이행도	보통	·관리과제의 추진은 연중 고르게 추진 중이며, 제시된 일정에 따라 목표치 달성
6. 추진노력도	보통	·통합관리시스템 고도화 및 전담조직 정규화 등 과제목표 달성을 위한 다양한 노력 확인
7. 협업이행노력도	보통	·행안부의 ‘기부통합관리시스템’, 통계청의 결산자료 등 타 부처와의 협력을 통해 업무 추진 확인
8. 정책효과	우수	·결산공시 법인 수의 증가, 지정기부금단체 지정취소 실적 증가, 공익법인전산사후 검증 실적 증대 등 성과지표 외 큰 성과 창출

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (불복대응 책임수행) 사전심의 결과 과세의견인 경우, 불복 대응 논리를 정립하고, 증거자료를 보강한 「불복예비서면」 작성¹⁾
 - 불복 접수 시, 심의팀은 「불복예비서면」을 기초로 조사팀과 협업하여 답변서를 작성하고, 심판원 방문설명 등 불복 공동수행²⁾
 - 1) '25.11월말 기준 의무 사전심의 194건 접수, 불복예비서면 123건 작성
 - 2) '25.11월말 기준 의무 방문설명 45회, 의견진술 53회, 모의의견진술 52회 (합계 153회 실시)
- (노하우 공유 개선) AI기반 '요약보고서 미리보기' 기능을 도입하여, 조사착안사항과 기법 등 원하는 정보의 검색 편의성 제고
 - 우수사례에 대한 댓글 및 문의 기능을 신설하여 소통과 피드백을 활성화한 결과 사용자 만족도 객관적 수치 향상
 - * '24년 목표치 94.5%달성 →'25년 목표치 100% 달성으로 객관적 만족도 향상
- (불복예상 쟁점 사전검증) '조사심의팀장 협의회'를 신설하여 과급력이 큰 고액 쟁점*사건에 대한 상시 토론 및 검증 채널 구축
 - * '연예인의 1인 법인 설립에 대한 실질과세 원칙의 적용' 등 적시성 있는 이슈 쟁점 공유
 - 불복이 예상되는 주요쟁점을 수시 논의함으로써 공정하고 적시성 있는 검증 및 동일쟁점 심의 결과의 통일성 확보하여 적법과세 구현

□ 개선보완 필요사항

- (객관적 성과지표 발굴) 심의팀 사전심의 및 불복공동대응사건의 인용율/폐소율을 반영한 객관적 성과지표 개발
 - ⇒ 사전심의 및 불복공동대응 수행의 효과 정량적·객관적 관리

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 객관적 자료 분석을 토대로 과제 필요성을 명확히 도출하고, 실무의견을 충실히 반영하여 계획 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 고액사건에 대한 사전심의 실시한 사건 중 기각 비율을 낮게 관리하는 성과지표 추가 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· ‘지방청 조사분야 고액불복 사전검증비율’, ‘우수사례 공유체계 만족도’ 등 기존 성과지표는 적극적으로 설정하였으나, ‘25년 신규지표인 ‘불복대응활동노력도’는 상대적으로 낮은 수준으로 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 설정한 성과지표(3개) 목표치를 모두 달성
5. 집행이행도	보통	· 관리과제별 세부 추진계획이 평가시점까지 차질없이 이행
6. 추진노력도	우수	· 조사심의팀장협의회 실설 등 현장소통을 통한 사례 공유가 우수하며, 심의팀 전문인력 중심으로 적극적 실무지원 등 노력 우수
7. 협업이행노력도	미흡	· 조사국 내부 자문회의는 진행하였으나, 부처 간, 부서 내 협업 노력은 명확하게 제시되지 않음
8. 정책효과	미흡	· ‘조사심의팀장협의회 사례전파’ 이외에 특별한 정책효과는 없으며, 제시된 내용만으로 가시적 정책·홍보효과를 판단하기 어려움

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (엄정한 범칙조사·처분) 조세포탈에 대한 범칙조사 시 범죄증거를 철저히 수집하여 통고처분 또는 형사고발하고, 고발 후에도 수사기관과 협업하여 기소율을 높이고, 불기소 처분 시 적극 항고
 - * '25년(11월까지) 조세포탈 범칙조사 137건, 범칙처분 130건(통고처분 21건, 고발 109건)
 - ** '25년(11월까지) 검찰의 무혐의 처분 3건, 항고 2건
- (제도개선·역량강화) 제도신설(국기법 개정)*·지침개정**, 지원인력 운영, 단계적 정규교육을 통해 전문가 선발·운영 등 범칙조사 역량강화
 - * 자료제출 거부시 매출액 비례 부과하는 이행강제금 제도 도입('25.3月개정, 9月시행)
 - ** 자료상 조사 실효성 제고를 위해 통신정보 활용 매뉴얼 개정·시달('25.11月)
- (협업강화) 검찰과 실무협의채널 운영, 경찰과 수사심의신청 제도 활용 및 수사기관·과기부와 통신정보 사후통지 업무개선 등 협업
- (명단공개) 조세포탈범(유죄판결 확정자 50명)뿐 아니라 세금계산서 발급 의무등 위반자(22명)의 명단을 공개하여 건전한 납세문화 확산('25.12月)

□ 성과지표의 목표치 달성도

성과지표	최근 3년간 실적				목표치	'25년 실적치 관련(11월까지)			
	'22	'23	'24	'25		측정산식	실적치	달성률	달성
조세포탈 범칙처분율	94.5	92.9	85.1	89.2		조세범칙조사 실시건수 대비 고발 또는 통고처분 건수	94.8	106%	여
항고·이의신청 비율	61.5	55.0	63.6	60.0		검찰의 무혐의처분 건수 대비 항고 건수	66.6	111%	여

□ 개선보완 필요사항

- 범칙조사의 전문성 향상을 위하여 추가 조세형사판례·불기소 처분 사례 분석·공유하여 범칙조사 역량을 더욱 강화

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 다양한 환경과 현황 등을 조사한 결과 및 내외부 이해관계자의 의견을 수렴하여 계획의 다양성과 종합성 등을 확보
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 관리과제는 조세 정의를 확보하려는 차원에서 대표성을 지니지만, 사후적 조치라는 측면에서 사전 예방적 차원의 요소 고려 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 환경 등에 따라 유동적인 지표를 지속해서 성과지표로 활용할 것인지에 대한 재고 필요
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표에 대한 목표치를 모두 달성
5. 집행이행도	우수	· 범칙조사·처분·항고, 역량·협업 강화, 제도 개선, 조세포탈범 명단 공개 등의 영역별로 적절하게 추진함으로써 관리과제를 적절하게 완수
6. 추진노력도	우수	· 범칙조사 역량을 강화하기 위해 다양한 교육방법 등을 적극적으로 도입했고, 검찰 및 경찰과 협업관계를 유지한 점도 성과 지표의 관리에 도움을 준 것으로 판단
7. 협업이행노력도	우수	· 기재부와 협업을 통해 이행강제금 법령을 신설하였고, 해당 과정에서 다양한 기관을 설득하는 노력 등을 수행 · 수사기관, 과기부, 관세청 등과 협업을 통해 업무절차를 개선
8. 정책효과	보통	· 사후통지 업무량 감축과 통고이행의 비율 등을 높이는 결과를 창출하였으나, 성실 납부문화의 확산과 국민 신뢰 향상 등은 다소 추상적이고 검증이 어렵다는 점은 향후 개선 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (불공정탈세 엄정 대응) 정당한 세금 납부 없이 사익만을 추구하는 대기업·대재산가의 불공정 탈세행위 정밀검증 실시

* 조사 종결건수는 224건('25.12월 잠정)으로 목표(220건) 달성한 것으로 확인되며, 건당 부과세액 또한 71.3억원('25.12월 잠정)으로 목표(71.2억원) 달성하였음

- (동시조사 실시) 소액주주 등 투자자에게 손해를 끼치는 주식시장 불공정 탈세자, 원자깃값 상승을 핑계로 가격을 올린 생활물가 밀접 업종 탈세자 등에 대한 동시 세무조사* 실시

* 주식시장 불공정 탈세자('25.7월), 생활물가 밀접 업종 탈세자('25.9월), 시장 교란행위 탈세자('25.12월) 등 동시 세무조사 관련 보도자료를 배포함으로써 성실납세의식 제고에 기여

- (업무의 과학화) 누구나 쉽게 탈세혐의를 분석할 수 있는 전산분석 툴*을 개발하여 조사대상 선정의 객관성을 확보하고, 업무 효율성을 제고

* 사주일가 일감 떼어주기 혐의 분석(상반기), 차등배당을 통한 이익분여 혐의 분석(하반기)

- (금융조사 전문인력 양성) 신종 금융상품을 통한 탈세에 능동적으로 대응할 수 있는 금융조사 전문인력을 양성하기 위해 전문교육* 실시

* 교육 수료생을 대상으로 만족도·개선사항 등의 피드백을 수집하여 지속적인 개선 노력

□ 개선보완 필요사항

- (전산인프라 고도화) 점차 지능화·다변화되는 불공정 탈세행위에 적시 대응할 수 있도록, 다양한 탈세혐의를 빠르게 분석할 수 있는 AI 대전환에 기반한 'AI 탈세적발시스템' 등 전산인프라 고도화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	· 환경과 현황 등에 대한 추가 조사가 다소 미흡하고, 다양한 이해관계자의 의견을 적극적으로 경청 및 수렴하려는 과정 등의 의견수렴 필요
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 성과지표인 조사 건수는 직관적이고 객관적이기는 하지만, 투입 등으로 목표달성 등을 조절할 수 있다는 점에서 대표성을 확보하기 어려움
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· ‘조사 건수’는 3년 평균의 가중치 105%를 적용했다는 점에서 도전성을 확보 · ‘부과 세액’은 3년 평균 부가세액을 설정했다는 점에서 추세 등을 고려해도 적극성을 확보했다고 판단하기 어려움
4. 성과지표 달성도	우수	· 성과지표 목표치를 적극적으로 설정하였음에도 모두 달성
5. 집행이행도	보통	· 불공정 탈세에 대한 정밀 검증, 전산 인프라 구축, 정보수집 등을 추진계획에 반영함으로써 충실히 집행 이행
6. 추진노력도	보통	· 동시 세무조사, 업무의 과학화, 금융조사 전문인력 양성 등의 투입을 통해 관리과제를 적절하게 이행
7. 협업이행노력도	보통	· 검찰청, 금융감독원, 한국거래소 등으로부터 횡령·배임 판결자료와 불공정거래자료 등을 수집하는 등 협업을 강화함
8. 정책효과	보통	· 주가조작 등 불공정 탈세자 세무조사 등을 통해 성실납세의식 제고라는 성과지표 외 정책효과를 거두었으나, 주요 정책에 대한 홍보는 다소 미진

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (민생침해 탈세) 국민들이 실생활 속에서 피해를 입을 우려가 높은 민생밀접 업종 탈세자에 대해 적극 대처하여 민생안정 지원
 - 원자재값 상승을 핑계로 필수재 가격을 인상하고, 변칙적인 원가계산으로 증가한 이익을 축소 신고하며, 불투명한 유통과정에서 폭리를 취하는 민생침해 탈세자에 대한 세무검증 및 보도자료 발표

* 「생활물가 밀접 업종 탈세자 55명 세무조사」(‘25.9.25. 보도자료 발표)

- (고소득사업자 탈세) 고수익을 누리면서도 지능적·변칙적으로 탈세하는 고소득사업자 정밀 검증하여 공정세정 구현에 기여
 - 각종 편법을 이용하여 고가 아파트를 취득하고 정당한 세금을 회피한 외국인에 대한 세무검증 및 관련 제도 개선사항 검토

* 「강남 3구 등 고가 아파트 취득 외국인 탈세자 49명 세무조사」(‘25.8.7. 보도자료 발표 협조)

□ 개선보완 필요사항

- (불법사금융업자 탈세 신속 대응) 대표적 민생침해 업종인 불법사금융업자에 대해 지속적으로 대응하고 있으나, 최근 온라인상에서 익명으로 활동하는 불법사금융업자 증가로 적시성 있는 대응 곤란
 - 온라인을 통해 영업하는 불법사금융업자의 ID, 전화번호 등으로 인적사항을 확인하여 신속하게 불법 대부 및 반사회적 탈세 행위에 대응 할 수 있도록 「전기통신사업법」 개정 건의

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	· 계획수립 시에 다양한 내외부 이해관계자와 전문가의 의견 등을 적극적으로 수렴하려는 노력은 다소 미흡
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 성과지표로 설정한 조사건수 이외에 부과세액과 징수세액을 포함하거나, 조사건수와 부과세액을 조사유형 또는 세목에 따라 세분화할 필요 제언
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 두 개의 성과지표 목표 관련, 최근 3년간 실적 평균 대비 3% 상향해서 목표를 설정했다는 점에서 목표치 설정의 적극성 인정
4. 성과지표 달성도	우수	· 성과목표의 달성도는 달성하였으며, 목표설정 관련 적극성도 인정
5. 집행이행도	우수	· 고소득, 민생침해, 자료상 탈세 대응에 조사역량을 집중해서 평가 시점까지 관리과제의 목표를 달성
6. 추진노력도	보통	· 부패신종 탈세수법에 대한 정보수집을 강화하는 등 다양한 노력 확인
7. 협업이행노력도	보통	· 대검찰청 및 국무조정실과 협업체계를 구축해서 정보 공유를 체계화하기 위해 노력했고, 부패조세아시아회의의 참석해서 불법사금융 대응 실적 등을 발표하는 등의 노력 인정
8. 정책효과	보통	· 조사는 축소하되, 심리분석 강화와 엄정한 조사집행 등으로 부과세액 증가효과를 거둔 점은 유의미함 · 탈세가 큰 건을 중심으로만 조사를 진행하는 경향이 고착화 될 경우, 해당 현상이 적절한 현상인지에 대한 정책적 판단 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (역외탈세 조사실적) 공격적 조세회피·지능적 역외탈세에 조사역량을 집중하여 역외탈세 차단 및 국정운영 재원의 안정적 확보에 기여
- 전체 세무조사 규모는 예년 수준을 유지하고 있으나 역외탈세 조사 건수 및 부과세액은 '21년 이후 계속 증가 추세

| 역외탈세 조사실적 |

구분	'21년	'22년	'23년	'24년	3년 평균	'25년 (잠정)	비고
전체 세무조사(건)	14,454	14,174	13,973	13,980	14,042	13,931 (계획)	(예년 수준 유지) 최근 3년 평균 대비 99.7%
역외탈세 세무조사(건)	197	199	203	208	203	210	최근 3년 평균 대비 103.4%
부과세액(억원)	13,416	13,563	13,586	13,776	13,642	13,845	최근 3년 평균 대비 101.5%

- 편법 증여·사업소득을 탈루하여 고가 아파트를 취득한 외국인 탈세자와 캄보디아 범죄조직과 연계된 국내 업체의 탈세혐의 집중 점검

* '강남3구 등 고가 아파트 취득 외국인 탈세자 세무조사' ('25.8월)
 '캄보디아 스캠 범죄조직 관련 국내 업체 세무조사' ('25.11월)

- (전략적 정보교환) 미국에 정보교환 형식으로 특허사용료의 과세 관할권을 직접 질의하여 국내 미등록 특허사용료에 대한 과세권 확보*

* 국세청, 국내 미등록 특허 과세권 33년 만에 확보...4조 국부 유출 막아(한겨레, '25.9.18.)

- 외국인 부동산투기 방지 대책과 고액채납자의 해외 은닉재산 추적 등 정부의 정책적 수요에 맞춰 정보교환 영역을 확대

□ 개선보완 필요사항

- (인력·예산) 「외국환거래법」 개정안이 통과되면 가상자산의 해외 이전 거래내역을 체계적·효율적으로 활용하기 위한 전담조직* 신설 필요

* 한국은행에서 수보하는 대량자료 전산구축 및 이상거래 분석하는 전담직원 충원

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·과제달성을 위한 사전계획 사전조사와 의견수렴이 충실하게 이행
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·관리과제는 소관부서의 설립 목적과 부합한다는 점에서 대표성을 확보하였으며, 관리과제를 통해 역외탈세를 방지하려는 정책 목표를 달성 가능
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·조직인원 축소, 정보수집 관련 예산 동결 등 어려운 상황에서 성과지표 목표치를 적극적으로 설정
4. 성과지표 달성도	우수	·성과지표 목표치를 적극적으로 설정하였음에도 모두 달성한 것으로 확인
5. 집행이행도	우수	·정보활동 강화, 정보인프라 강화, 유관기관 공조, 시스템 고도화 등을 통해 2개의 성과지표를 효과적으로 이행
6. 추진노력도	우수	·담당 인력이 지속해서 감소하는 상황에서 정보수집 목표 건수를 상회하는 실적 등을 유의미한 성과 창출
7. 협업이행노력도	보통	·관세청, 금융감독원, 한국은행과 협조를 통해 역외탈세 혐의 정보 등을 수집하는 노력을 기울였고, 국토부 등과 외국인 부동산 투기 근절을 위해 협업 확인
8. 정책효과	보통	·전체 세무조사의 규모는 평균 수준이지만 역외탈세 조사 건수와 부과세액을 지속해서 증가하는 등의 성과 창출

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (추진방향) 자본거래 신종 탈루 트렌드는 국세청이 보유하지 못한 과세자료를 악용하거나 법의 허점을 교묘히 이용하는 것들이 대부분
 - 따라서 ①물적·인적·유관기관 공조 등 과세인프라의 확충, ②철저한 세무검증 실시, ③제도개선을 병행하여 탈세를 원천차단하는 것이 중요
- (①인프라 확충) 투자조합 자료 수집규정 신설로 검증기반 마련, 장외거래자료 조기수집·최초 신고안내하여 신규세수(520억원) 확보
 - 「자본거래 과세논리 연구회의」 운영 등을 통해 직원의 검증역량 제고, 금융위와 공조하여 불공정 조사자료를 수집·탈세 검증에 활용
- (②세무검증 실시) 과세인프라를 기반으로 최신 탈루 트렌드인 '사내근로복지기금을 악용한 탈루' 혐의 등에 대한 세무조사 실시
 - 세무조사를 통해 255건, 1,063억원을 추징하고, 신고검증 과세비율 80.4%를 달성하여 불공정 탈세 엄단 및 과세형평성 제고에 기여
- (③제도개선 병행) 특정법인 증여의제 과세대상에 '자본거래'를 추가하는 등 법의 허점을 이용한 신종 탈루 트렌드에 체계적으로 대응

□ 개선보완 필요사항

- (법령정비 필요) 자본거래 고액 패소사건의 상당수는 '증여'에는 해당하나 증여이익 계산 규정 미비 등 사유로 발생하는 바, 합리적인 개정안을 마련하여 기재부에 적극 개정건의할 필요
- (세정환경 변화에 대응) 자사주 소각 의무화 등 상법 개정, 토큰증권 법제화 자본시장법 개정 등 세정환경 변화에 맞춘 시의적절한 세법 개정건의를 통해 상법 등 타 법령과의 정합성 유지 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 계획수립 시에 개인투자자 관련 통계를 확인함으로써 새로운 탈루 트렌드 대응의 필요성을 확인
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 관리과제를 통해 자본시장에서 공정과세 실현이라는 목표를 달성할 수 있다는 점에서 대표성을 확보
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 신종탈루유형의 경우 보수적으로 성과지표 목표치를 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표 목표치 모두 달성
5. 집행이행도	우수	· 세무조사 활성화와 신고확인 적극 추진 등을 통해 두 개의 성과목표를 일정과 계획대로 추진 및 이행
6. 추진노력도	우수	· 신종 탈루 트렌드에 대한 강도 높은 세무 검증을 실시하는 등 과제 목표 달성을 위해 적극적으로 노력
7. 협업이행노력도	보통	· 서울남부지검과 금융감독기관 등 다양한 부처 및 유관기관 협업을 통해 불공정거래 수사자료를 수집하고 기관 간 이해도 등을 높이는 성과를 거둠
8. 정책효과	우수	· 장외거래자 신고 안내를 통해 주식 양도세 추가 세수를 확보한 점은 성과지표 외 정책효과로 충분하다고 판단

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 체계적인 포렌식 지원 통한 과학적 세무조사로 고의적·지능적 탈세 엄정 대응
 - (현장지원 강화) 전국 현장요원 워크숍 최초 실시·노하우 공유, 아이디어 공모 통한 현장 개선, 세무서 포렌식 지원방안 마련 등 효율적 세무조사 지원
 - (프로그램 개발) 전문지식 없이도 과학적 세무조사 가능한 조사단계별 맞춤형 포렌식 프로그램을 지속 개발하여 기업 전산환경 변화에 신속 대응
 - (인프라 확대) AI기술 활용한 프로그램 개발 위해 고성능 GPU서버를 도입하고 고속검색시스템 장비 확충으로 대용량 자료 분석 지원 강화
 - (전문역량 강화) 실무 중심 수요자 맞춤형 교육으로 포렌식 전문인력 양성, 조사분야 관리자의 포렌식 필요성 인식 제고 교육을 통해 포렌식 저변 확대
- 포렌식 등 과학적 세무조사 지원현황을 언론을 통해 적극 홍보하여 탈세심리를 선제적 차단하고 자발적 성실납세 분위기 조성에 기여

□ 개선보완 필요사항

- (한정된 자원) 기업 업무환경 변화로 포렌식 수요는 증가하고 있으나, 전국에 걸친 넓은 지원범위와 전문인력 부족으로 제한적 지원 중
 - 포렌식 현장요원을 탄력적으로 운용하는 한편, 포렌식 인력 증원과 함께 전문역량을 갖춘 포렌식 현장요원 지속 육성 필요
- (최신 IT기술 대응) 정보보안 강화·가상업무공간 등 새로운 전산 환경 속에서 포렌식 기술난이도가 높아지고 있음
 - 실무 중심의 다양한 교육을 통해 포렌식 전문역량을 강화하고, 조사현장에 필요한 맞춤형 포렌식 기술을 지속 개발할 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 과제설정을 위한 계획수립 사전조사 및 의견수렴은 충실하게 이행하였으나, 사전조사 및 의견수렴과 계획수립과의 연관성을 확인하기 어려움
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· ‘지원건수’ 및 ‘지원만족도’ 성과지표가 관리과제의 특성을 명확하게 대표하지 못함 · 직접 적발 또는 의심 데이터를 사전에 확인할 수 있는 지표로의 변화를 제언
3. 성과지표 달성도	미흡	· ‘현장지원건수’ 및 ‘현장지원만족도’는 적극적으로 목표치를 설정하였으나, ‘포렌식 조사 현장지원 만족도’는 소극적으로 설정
4. 성과지표 달성도	보통	· 성과지표는 목표대비 모두 달성
5. 집행이행도	보통	· 관리과제를 평가시점까지 모두 완수
6. 추진노력도	우수	· 포렌식에 대한 전문지식이 없어도 과학적 조사가 가능한 포렌식 프로그램을 보급하고, 전문역량 강화를 위한 맞춤형 교육 추진 등 적극적으로 이행
7. 협업이행노력도	미흡	· 포렌식 기술과 적용 대상의 확대 등 구체적인 업무 수준에서 협업이 이루어졌다고 판단하기 어려우며, 부처 및 부서 간 협력을 강화하는 한편, 정책 효과 확대를 위한 적극적 노력이 필요
8. 정책효과	보통	· ‘문서감정의 전문역량을 강화’와 ‘필적감정 분야의 공인 인증’을 통해 도출한 성과와 관리과제의 연관성이 명확하지 않음 · 과학적 기법 적용을 통해 성실신고 증가 등 구체적인 정책효과에 대한 명확하고 객관적 설명이 제시되지 않음

(1) 평가결과

□ 주요성과

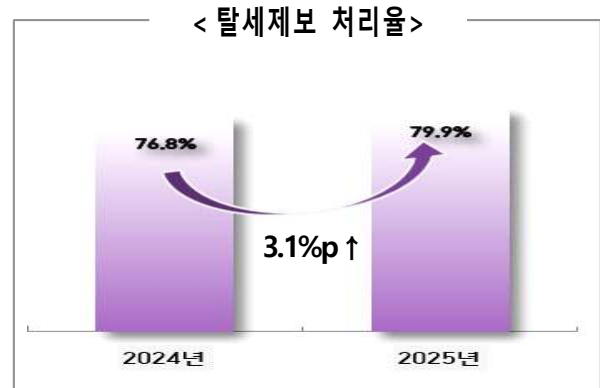
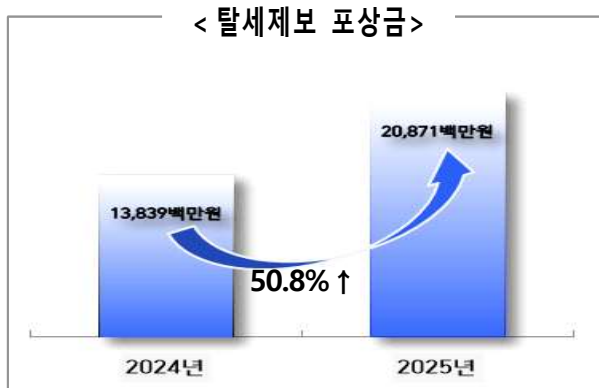
- (포상금 증가) 적극적인 제도 홍보 및 양질의 탈세제보 수집 노력으로, 전년 대비 포상금 지급액 대폭 증가*

* 탈세제보 포상금 지급액 : '24년 13,839백만원 → '25년 20,871백만원(50.8% ↑)

- 특히, 포상금 지급요건인 '중요한 자료' 해당 여부를 유연하게 해석하여 탈루세액 추징에 기여한 제보자에 포상금 적극 지급

- (처리율 증가) 탈세제보 처리절차를 합리적으로 개선하고 주기적인 업무점검을 실시하는 등 다양한 노력을 통해 탈세제보 처리율 증가*

* 탈세제보 처리율 : '24년 76.8% → '25년 79.9%(3.1%p ↑)



□ 개선보완 필요사항

- (양질의 제보 유도) 내부자가 사회적 비난을 감수하고서라도 탈세제보를 제출할 수 있을 정도의 강력한 유인을 제공할 필요
 - 이에, 탈세제보 포상금 한도액 인상(40억 → 100억)을 기재부에 건의 하였으나 미반영되었으며, 추후 개정안이 통과되도록 지속 노력 예정
 - 특히, 동일한 개정안이 의원입법(최은석 의원)으로 국회에 개진되는 등 외부의 관심도 상당하여, 내년 통과될 가능성 높다고 판단됨

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 국민참여단 설문조사, 현장 의견의 수렴, 언론 모니터링 등을 통해 관리과제와 관련한 계획에 기초 조사를 진행하여 계획 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 탈세에 대한 대응으로 국민참여 탈세감시 체계 구축은 공정세정 등을 구현하는 데 있어 대표적인 과제로 판단할 수 있고, 이를 통해 국가재정 확보와 납세의식 확보 등에 기여
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	· ‘탈세신고 활성화’ 및 ‘탈세제보 처리율’ 목표치 모두 도전적으로 설정
4. 성과지표 달성도	우수	· 성과지표를 도전적으로 설정하였음에도 모두 달성한 것으로 확인
5. 집행이행도	보통	· 탈세제보 및 차명계좌 신고제도, 업무 인프라 개선 등, 추진계획에 따라 실적을 효과적으로 관리
6. 추진노력도	보통	· 탈세 등의 처리절차 효율화, 전산 시스템 개선 등을 통해 업무 효율화를 추진했고, 포상금 확대 추진과 업무 소통의 개선을 통해 집행률을 높이려 노력
7. 협업이행노력도	보통	· 기재부 및 행안부와 협업을 통해 포상금 관련 세법 개정과 인력 증원 등을 각각 협의했고, 유관기관 및 유관부서와 협업을 수행
8. 정책효과	우수	· 차명계좌 신고 처리율과 추정실적이 증가하는 등 정책효과 확인되며, 다양한 수단을 활용하여 적극적인 정책홍보 추진

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (추적실적 제고) 재산은닉 혐의있는 고액·상습채납자에 대한 수색, 소 제기, 채납처분 면탈범 고발 등 강도 높은 추적조사를 통해 엄정 대응

* 추적조사 현금·채권확보 : ('24.11월) 28,212억원 → ('25.11월) 12,408억원 <1.5%↑>

- (성실납세 조성) 추적사례 언론보도, 채납자 명단공개, 은닉재산 신고 포상금 홍보 강화 등으로 재산은닉 심리 차단 및 성실납세 분위기 조성

- (현장중심 추적조사) 고액채납자에 대한 현장중심 징수를 강화하기 위해 「고액채납자 추적 특별기동반」 신설¹⁾하고, 세무서 추적전담반 확대·운영²⁾

1) 고액 채납 발생 즉시 : ①실태분석 → ②추적조사 → ③채납징수

2) 채납전담반 : ('24년) 25개 세무서 → 76개 세무서(채납추적팀이 2개 이상인 모든 세무서)

- 고액채납 발생 즉시 신속하게 징수절차를 진행하고, 세무서의 채납 추적조사를 심도있게 수행하여 추적업무의 전문성과 업무효율성 제고

* 소 제 기 : ('24.11월) 1,027건 → ('25.11월) 1,175건 <148건↑, 14.4%↑>

범칙처분 : ('24.11월) 409건 → ('25.11월) 434건 < 25건↑, 6.1%↑>

□ 개선보완 필요사항

- (채납액 증가) 경제규모가 확대되고 최근 경기회복 지연으로 채납액이 증가¹⁾하고 있으나, 인력부족²⁾ 등으로 능동적·적극적 관리가 미흡

1) 누계채납액 규모 : ('22년) 102.5조원 → ('23년) 106.1조원 → ('24년) 110.7조원

누계채납자 현황 : ('22년) 132만명 → ('23년) 134만명 → ('24년) 133만명

2) '24년말 기준 직원(1,864명) 1인당 채납액 약 590억원, 채납자 약 700명 관리

- 채납자에 대한 경제적 실태를 확인하고 유형을 분류하여, 고액·상습채납자에 대한 현장중심의 채납관리 강화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	·채납액이 지속적으로 증가하는 상황에서 관련 통계에 대한 적극적인 사전조사와 분석 및 유관부처와의 의견수렴이 필요
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	·해당 성과지표가 관리과제 이행과 관련한 대표성과 종합성 등을 확보하고 있다고 판단하지 않음
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·성과지표 목표치는 적극적으로 설정하였으나, 성과지표가 '수색 건수'라는 점에서 다소 단순한 투입 또는 산출 위주의 지표라는 한계가 있어 새로운 성과지표 설정 필요
4. 성과지표 달성도	우수	·성과지표 목표치를 모두 달성
5. 집행이행도	보통	·고액 및 상습채납자에 대한 추적강화 등을 통해 악의적인 은닉재산을 적발하기 위해 기획 및 조사 등을 적기에 계획대로 이행
6. 추진노력도	보통	·채납관리단 준비와 특별기동반 가동 등을 통해 현금 및 채납액 징수 등의 성과 우수
7. 협업이행노력도	우수	·7개 광역자치단체와 국세·지방세를 동시에 채납한 대상자 대응방안 논의와 합동수색반 구성해서 합동 수색을 진행하는 등 협업 우수
8. 정책효과	우수	·추적 조사로 현금징수, 채권확보 등의 실적이 증가한 것으로 나타났고, 관련한 현금 및 채권확보 등의 실적 확인

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (온라인 콘텐츠) 시기별 필요한 세금 정보, 주요 추진정책 등을 온라인으로 신속히 안내, 자발적 성실납세 및 정책 수용성 제고
 - 최대한 많은 온라인 채널을 확보하고 시기별 필요한 세무정보와 정책 추진현황을 파악, 이용자 성향에 적합한 콘텐츠 적기 생산
 - * '25년 스레드 채널 추가하여 SNS 6개 채널과 유튜브를 운영, 총 1,676건의 콘텐츠 생산
- (성실납세 홍보) 대국민 캠페인, 성실납세자에 대한 감사 행사, 사회공헌활동 등 다양한 국민 소통 활동으로 성실납세 문화 조성
 - 주요 재정연구기관의 국민 납세의식 조사결과¹⁾를 바탕으로 세정홍보 방향 설정하고 체계적으로 추진하여 세정홍보 국민 만족도 크게 상승²⁾
 - 1) 참여연대 「조세정책 국민여론조사」, 조세재정연구원 「우리나라 국민의 납세의식조사」 등
 - 2) '22년 77.5점 → '23년 77.9점 → '24년 78.2점 → '25년 80.2점(전년대비 2점 ↑)
- (세금체험 교육) 청소년이 세금을 쉽게 이해하고 올바른 납세의식 정립되도록 세금교육·체험활동을 통해 성실납세 근간 마련
 - 조세박물관 세금교육 체험프로그램 운영대상을 사회복지시설로 확대하여 교육 사각지대를 축소하고, 조세유물을 통해 세금을 친근하고 이해하기 쉽게 체험함으로써 참여 만족도 목표치 달성

□ 개선보완 필요사항

- (유튜브 활성화) 국세청 공식 유튜브 구독자수 현재 12만명으로 국가기관 유튜브 중 상위권*에 속하나, 지속적인 관심과 구독자 유입을 위해서는 흥미 중심의 파급력 높은 영상 콘텐츠 발굴이 필요
 - * 국가유산청 5.6만, 국가데이터처 2.6만, 기재부 5.4만, 관세청 5.5만, 기상청 5.2만 수준

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·사전조사 자료 중 일부는 23년 초에 실시된 자료로 이보다는 최근 자료를 중심으로 분석하는 것이 바람직함
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	·국민의 자발적인 성실납세와 안정적인 재정수요 확보를 위해 국민소통과 세정 홍보를 관리과제로 선정함으로써 대표성을 확보
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	·모든 성과지표의 목표설정은 적극성을 확보했다고 판단하며, 특히 성실납세 홍보 활동 만족도는 매우 적극적으로 목표를 설정
4. 성과지표 달성도	보통	·'25년도 성과지표 목표치를 달성
5. 집행이행도	보통	·해당 관리과제를 완수하였으며, 관리과제별 세부추진계획 대비 실적도 모두 수행
6. 추진노력도	보통	·숏폼 공모전 개최, 전광판 홍보, 청소년 온라인 세금교육 환경 조성 등 다양한 방법을 통해 관리과제의 목표를 달성하기 위해 노력
7. 협업이행노력도	미흡	·문체부 정책기자단과 협의한 실적을 제시하고 있으나, 다양한 협업 파트너 및 난이도 높은 협업 방안 모색 제언
8. 정책효과	보통	·국민 세금 인식도 조사를 연도별로 수행하고 있고, 해당 결과도 지속해서 우상향하는 등의 정책 성과 확인

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (보도성과) 출입기자 초빙 보도자료 작성 역량 강화 교육, 우수사례 공유 등 보도자료의 품질 향상을 위한 자체 노력과 함께 보도자료 사전제공, 출입기자단 조세정책 스터디 활성화 등 취재활동을 적극 지원하여 보도성과 제고

* 보도(참고)자료 114건 배포, 3,111건 보도되어 목표(2,726건) 대비 114% 달성

- (신속·정확한 오보 대응률) 과장·왜곡, 통계 오류 등 문제보도에 대하여 실시간 언론기사 모니터링을 통한 신속·정확한 대응으로 확산 방지

* 과장·왜곡, 통계 오류 등 사실과 다른 문제보도 464건에 대해 36시간 이내 100% 대응

- (외신 소통강화) 기관장 명의의 영문 기고문을 영자지에 게재, 코시스 센터 등을 통한 영문 보도자료 배포

* 영문기고(2.5점) 3건, 영문 보도자료(1점) 9건 배포하여 외신 소통강화 획득점수 16.5점 획득

- (기획보도 성과) 국민들이 추진정책을 잘 이해하고 그 효과를 체감할 수 있도록 현장과 사례 중심의 기획홍보 노력도를 신규 지표로 설정

* 개별 언론사의 조세정책관련 기획·홍보 기사 94건 보도되어 목표(52건)대비 179%달성

□ 개선보완 필요사항

- (정책발표 역량강화) 국민에게 추진 정책을 설명하고 전달하는 고위직을 대상으로 브리핑 시뮬레이션·정책토론 실습 등 정책발표 역량 강화 교육 추진 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	·출입기자단 및 등록기자를 대상으로 의견수렴을 통해 계획수립하였으나, 조사대상을 확장하여 접근하는 방안 모색 필요
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	·언론소통 강화와 신속·정확한 보도대응 등에 초점을 맞춘 관리과제 설정은 대표성을 확보하여 적절하다고 판단
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	·보도성과와 외신소통강화의 경우, 최근 3개년 평균 대비 110~120%로 목표를 설정함으로써 목표치 설정의 도전성을 확보한 것으로 판단
4. 성과지표 달성도	우수	·일부 지표에서 목표의 도전성을 확보하고 있으며, 관련 성과지표의 목표를 달성
5. 집행이행도	보통	·4개의 성과지표는 모두 목표를 달성하였고, 관리과제별 세부추진계획도 일정별로 추진함으로써 일정한 성과 도출
6. 추진노력도	보통	·보도자료 품질향상을 위해 실무교육 및 우수사례를 공유하는 추가적인 노력 확인
7. 협업이행노력도	보통	·관리과제 이행을 위해 문체부와 일부 협업하였으나, 이외 타부처 및 타부서 협업을 위한 다양한 활동을 파악하기 어려움
8. 정책효과	보통	·국세청 성과를 확산하기 위한 보도자료 등을 제시했고, 이에 대한 정책효과도 일정 부분 인정

(1) 평가결과

□ 주요 내용 및 추진실적

- (업무프로세스 개선) 국세행정 쏠분야의 업무체계를 정밀 점검하고 위험요인을 선제적으로 발굴하여 제도개선안 160건* 마련
 - * '25년 목표 건수 158건으로 **초과 달성** ('사모펀드', '가상자산' 등을 이용한 세금없는 부의 이전 실태를 점검하여 세원관리 사각지대에 대한 체계적 관리 권고 등)
- (업무 적정성 점검) 주기적 예방감사를 실시하여 잘못된 업무처리를 사전 방지하되, 엄정한 사후점검으로 업무해태 처분비율*은 상승(5.5%)
 - * '25년 목표비율(전체 신분조치 중 업무해태 처분 비율) 5.1%로 **초과 달성**
- (감사 투명성 제고) 최초로 일선 세무서에 대한 종합감사 결과를 대국민 공개하여 감사 공개 건수* 대폭 증가('24년 2건→'25년 84건)
 - * '25년 목표치 76건으로 **초과 달성**

□ 개선보완 필요사항

- 일선 세무서 감사결과 대국민 공개 계획을 수립하며 감사원의 공개 사례를 벤치마킹하였으나, 최초 시도인 만큼 향후 지속 보완 필요
 - 감사원은 언론공개를 대비하여 감사결과 보고서를 비교적 이해하기 쉽도록 작성하고 있으므로, 국세청도 납세자의 눈높이에 맞추어 복잡한 사실관계, 과세논리 등을 풀어서 서술할 필요가 있음
 - 국세청의 엄정한 감사 의지 전파 및 납세자 성실신고 유도 효과

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 의견수렴의 충실성을 위해 감사원 사례를 벤치마킹하고, 이와 동시에 외부전문가, 감사부서, 이해관계자와 내부 직원의 의견 등을 수렴하여 계획 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 관리과제는 예방중심 감사라는 정책방향을 반영하고 있으며, 성과지표도 일반적으로 방향성을 내재하고 있음
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	· ‘제도 개선 통보 건수’와 ‘업무해태 처분 강화’의 목표는 3개년 실적 평균의 110%로 설정했다는 점에서 적극성을 확보
4. 성과지표 달성도	보통	· 대부분 성과지표가 목표치를 달성
5. 집행이행도	우수	· 제도 개선, 업무해태 신분 조치, 감사결과 공개 등, 성과지표를 효과적으로 관리 및 추진하였으며, 관리과제별로 일정대로 추진함으로써 업무를 완수
6. 추진노력도	보통	· 감사결과를 공개함으로써 납세자에게 추징 사례를 전파하려 노력한 점은 긍정적인 노력과 사례라 판단
7. 협업이행노력도	보통	· 기관 내 10개 부서가 참여하는 TF를 구성 해서 과제자료 처리 기간 등을 단축하는 성과를 창출
8. 정책효과	우수	· 성과지표 외 정책효과로 사전컨설팅 지속 추진, 업무매뉴얼 작성 노력도, 감사해명 자료 적중률 등을 제시

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (청렴의식 제고) 흥미롭고 교육효과가 높은 「청렴 카드뉴스」를 매월
 초직원에게 배포하고, 「청렴의 날」 운영, 청렴활동 우수사례 발굴·
 포상 등을 실시함으로써 청렴 가치에 대한 주의 환기
- 관리자 대상 유형별 청렴교육, '간부 모시는 날' 근절 교육, 고위직
 청렴서약 등 추진하여 관리자가 청렴문화 확산을 주도하는 분위기 조성
- (공정·투명한 세징) 공정한 직무수행을 위해 사적 이해관계 여부를 자동
 검증하여 업무처리를 제한하는 전산시스템을 구축하고, 주식·가상자산
 취득(보유)에 대한 점검으로 직무정보를 이용한 부정행위 사전차단
- (청렴도 개선) 지속적인 청렴의식 내재화 노력으로 국세청 청렴도가
 개선 추세이며, 간부 모시는 날 경험률이 최초 실태조사 대비 10% 감소

	2024	2023	2022
종합청렴도 (100%)	3등급	3등급	4등급
청렴체감도 (60%)	3등급	4등급	2등급
청렴노력도 (40%)	2등급	2등급	3등급

□ 개선보완 필요사항

- (국민 눈높이에 미흡) 조세징수 업무 특성 상 국민으로부터 공정성을
 인정받아야 할 필요성이 큰 만큼, 국민이 기대하는 청렴수준에
 이르기 위해 다각적인 청렴정책을 지속적으로 추진할 필요
 - (전관예우 대책 마련) 퇴직자의 대형로펌 이직 등에 따라 전관예우
 우려(국회·언론)가 있어, 보다 실효성 있는 제도 마련이 필요함
- ⇒ 체계적이고 전문적인 대책 마련을 위한 외부 연구용역 추진

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	미흡	· 정부 정책의 방향을 파악하고, 24년도 청렴도 평가 결과를 참고함과 동시에, 연구 동향 등을 분석해서 관리과제의 계획을 수립
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 관리과제의 방향성은 명확하나, 성과지표는 교육 및 이행 중심으로 구성되어 실질적 효과 측정에 한계가 있음
3. 성과지표 목표치 적극성	우수	· 3년 미만의 지표가 포함되어 있으며, 전년 대비로 구성되어 있으나, 일반적인 수준에서는 적극적인 것으로 평가됨
4. 성과지표 달성도	우수	· 성과지표 모두 설정된 목표치를 달성
5. 집행이행도	보통	· 관리과제를 이행하기 위해 세부추진계획을 일정별로 추진하였으며, 이행을 통해 관리과제를 완수한 것으로 판단됨
6. 추진노력도	보통	· 관리과제의 목표달성을 위해 맞춤형 청렴 교육, 고위직 청렴서약, 우수사례 포상 등을 진행
7. 협업이행노력도	보통	· 권익위, 국민건강보험공단, 인사처 등과 협업을 통해 청렴교육, 취업제한 점검, 검토의견서 송부 등의 조치를 취함
8. 정책효과	보통	· 국세청 종합청렴도가 지속해서 개선된 점은 의미 있는 효과로 판단하지만, 청렴의식의 내재화에 따른 종합청렴도 향상의 인과관계 등을 판단하기 어려움

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (개인정보 안전조치 강화) 개인정보의 체계적 관리와 개인정보 오·남용 및 유출 방지를 위해 개인정보 조회·관리 시스템 도입
 - 사용자별 접속기록을 자동으로 수집·분석하여 이상 접근을 조기에 탐지하고, 사후 감사 및 사고 원인 추적이 가능한 상시 관리 환경 구축
- (보안관제 체계 고도화) '24년 도입한 AI 보안관제 시스템의 분석역량을 제고하기 위해 언어모델(LM*) 적용 및 자동 대응체계를 단계적으로 확대
 - * 언어모델(Language Model): 문장을 통계학적으로 분석하여 가장 적절한 의미 도출
- (정보보안 내실화) 정보보안이 자연스럽게 내재화될 수 있도록 보안인식 제고 및 보안사고를 사전 차단하기 위한 예방활동 지속 추진
 - 보안교육 등을 개인 성과평가와 연계하여 보안 준수·책임의식 제고
 - 웹 취약점 진단, 출장지에서의 인터넷 보안 강화 및 통신망 재해복구 모의훈련, 용역직원 보안관리를 위한 시스템 도입 등 선제적 활동
- (국세청 사칭 피해 예방) 국세청을 사칭한 스미싱 등 납세자 피해 예방을 위해 국세청 명의로 발송된 이메일, 문자메시지의 발송 진위여부를 납세자가 홈택스에서 직접 확인할 수 있는 서비스 제공

□ 개선보완 필요사항

- (사이버 대응체계 강화) 챗 GPT 등장으로 보안 위협이 더욱 지능화 되고 있어 기존 정형화된 점검으로는 신종 위협 탐지에 한계
 - 화이트해커를 통한 취약점 점검으로 홈택스 등 보안진단 강화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 정보보안 감사회의를 통해 지방청의 의견을 수렴하려 노력했고, 개인정보 접속기록을 위한 기초자료를 수집하는 등의 노력 확인
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 정보보안이라는 정책목표를 반영하고 있으며, 활동별 지표 구성이 균형적으로 설정
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 전년도 실적 대비 목표를 상향 조정함으로써 적극적인 목표설정이라고 판단하기 어려움
4. 성과지표 달성도	미흡	· 대부분 성과지표가 목표치 수준에서 달성하고 있는 것으로 확인
5. 집행이행도	보통	· 관리과제 세부추진계획의 일정에 따라 적절하게 이행
6. 추진노력도	우수	· 자체 점검과 교육을 통해 정보보안 이식을 높이고, 자체 해킹메일 훈련 수행, 사이버 침해 대응역량 강화를 위해 노력
7. 협업이행노력도	우수	· 대내외 조직과 협의하였고, 협조체계를 유지하고 있음
8. 정책효과	우수	· 국세행정 신뢰도 유지에 핵심적인 역할을 수행

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (유연근무 활성화) 유연근무 사용 목표 달성률 105%^{(목표)61.5% → (달성)64.3%}

- 획일화된 근무형태에서 벗어나 시차출퇴근제 등 다양한 유연근무 제도를 적극 활용하여, 조직 생산성과 직원 만족도 향상

【전년 대비 주요 성과】

주요성과	내용
▶ 이용인원	12,980명 → 14,131명 ^{8.9%p ↑}
▶ 이용일수	843,248일 → 969,049일 ^{14.9%p ↑}
▶ 여성사용	6,321명 → 7,313명 ^{15.7%p ↑}
▶ 하위직(9급)	1,845명 → 2,055명 ^{11.4%p ↑}

주요성과	내용
▶ 출·퇴근 사유	58,493건 → 72,070건 ^{23.2%p ↑}
▶ 학업 등 사유	2,188건 → 2,497건 ^{14.1%p ↑}
▶ 취미사유	2,211명 → 2,323명 ^{5.1%p ↑}
▶ 효율적 업무 사유	38,459건 → 44,601건 ^{16.0%p ↑}

- (조기퇴근 활성화) 금요일 조기퇴근 목표달성률 136%^{(목표)18.0%→(달성)24.4%}

- 본청 직원들이 일과 가정의 균형을 찾고, 삶의 질을 높일 수 있도록 금요일 16시 이전 조기퇴근 문화를 확산하여 재충전 기획 확대

【주말근무 및 조기퇴근 비율*(누적)】

(%)

구분	'24년 평균	'25년										
		1월**	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
조기 퇴근	14.3	-	18.1	18.8	22.7	25.2	25.0	24.6	26.7	25.0	23.8	24.4

* 조기퇴근 비율 : $\frac{\text{누적조기퇴근 인원}}{(\text{부서별 현원-출장자}) \times \text{금요일 수}}$

** 1월은 정기 인사이동 시기 감안하여 실적 산출 제외

□ 개선보완 필요사항

- (유연근무) 대민 업무가 많거나 야근이 잦아 제도 활용이 어려운 부서의 경우 부서별 업무 특성을 고려한 실질적 보완책 마련 필요
- (조기퇴근) 예측 불가능한 긴급 현안 업무나 팀 협업 부담 등 직원 개인의 자발적 참여를 제한하는 제약요소에 대한 해결책 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 근무제도 운영실태에 대한 기초 조사와 직원의견 조사 등을 진행함으로써 인사 및 복무 관련한 제도 개선의 필요성 등을 도출하려 노력 인정
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	우수	· 조직운영 및 구성원의 만족도 향상 등과 직간접의 관련성을 지닌 내용으로 관리과제를 선정함으로써 대표성을 확보했다고 판단함
3. 성과지표 목표치 적극성	보통	· 일반적인 수준에서 목표치를 설정
4. 성과지표 달성도	우수	· 대부분 성과목표를 달성하였으며, 일부 지표의 산식을 보다 도전적으로 설계할 수 있을 것으로 보임
5. 집행이행도	보통	· 계획된 과제를 전반적으로 충실히 이행
6. 추진노력도	보통	· 문제해결을 위해 지방청과 세무서를 현장 방문하였고, 직원 간담회 등을 수행하면서 건의 사항 등을 수렴하기 위해 노력
7. 협업이행노력도	미흡	· 유연근무와 조기퇴근 등의 우수사례를 벤치마킹하기 위한 노력이 다소 부족했고, 중앙인사기관인 인사혁신처와 협업 등이 가능할 것으로 판단하는데 이에 대한 적극적인 협력이 부재함
8. 정책효과	우수	· 성과지표 달성에 따른 파급효과들을 제시하고 있으며, 내부 홍보노력이 확인 · 향후 고도화 노력을 통해 성과를 제고할 수 있을 것으로 기대됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (신축예산 증액) 정부의 예산감액 기조 속에도 '26년도 예산을 전년 대비 15% 이상 증액 편성하고 총사업비 추가 확보(+394억원)
 - * ('25년) 650억원 → ('26년) 753억원(+103억원, 15.8%↑) / 강동 등 7개 관서 사업비 증액
- (시설 개선) 2개 청사 준공, 영월기숙사 신축 및 15개 기숙사 392호실 개보수 하여 직원과 납세자에게 편안하고 안전한 공간 제공
 - * 창원세무서('25.6월), 대전세무서('25.6월), 영월기숙사('25.8월) 준공, 노후의자 2,005개 교체
 - 특히, '25년도는 세종세무서가 대한민국 공공건축상(국토부) 대상을, 북광주세무서가 국유재산 건축상(기재부) 우수상을 수상
- (직원 사기 진작) 격무 및 악성민원에서 벗어나 몸과 마음을 힐링 할 수 있는 복지 프로그램 제공하여 스트레스 완화 및 직원들의 업무집중도 향상
 - 제주도 지역에서 힐링·솔로 캠프 등 맞춤형 힐링 프로그램 운영 및 육아 경험 없는 임신 직원 부부를 대상으로 육아 프로그램 제공
 - * (힐링·솔로 캠프) 총 12회 484명 참가 / (태교캠프) 총 2회 47부부 교육 이수
- (안전요원 배치) 세무서에 청사 안전요원을 확대 배치하여 악성민원 등으로부터 종사 직원 보호 및 내방 민원인에게 안전한 청사 환경 제공
 - * ('24년) 수도권 4개 관서 시범 운영 → ('25년) 전국 60개 관서 확대 배치
- (안전성 강화) 4개 노후 건물 안전진단 실시, 내진보강 예산 최초 편성 및 노무점검, 노사협의 운영 등으로 안전한 청사 환경 구축
 - * 중부청 등 4개 관서 안전진단 내진보강 예산 5억원 확보, 38개 관서 원격 모니터링 시스템 추가 설치

□ 개선보완 필요사항

- 공사비 인상, 각종 행정절차 신설 등으로 신축 지연되지 않도록 공정관리 철저

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 근무환경 개선을 위해 관련 지침 확인, 행정절차 사전검토, 예산집행상황 점검 등을 진행하였고, 기술직 등 기술인력 현황을 파악하고 인력 배치방안을 검토하는 등의 노력 인정
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 정책목표를 비교적 양호하게 반영
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 복합지표의 성격으로 지표의 대표성이 약화될 우려가 있으며, 주요 핵심 성과지표를 모색할 필요 있음
4. 성과지표 달성도	우수	· 사업이 계획대로 추진되어 목표를 달성한 것으로 확인
5. 집행이행도	보통	· 관리과제를 세부추진계획에 따라 이행하였고, 이를 통해 모든 목표와 일정 등을 완수
6. 추진노력도	보통	· 환경개선 사업 등이 적기에 진행되도록 노력한 점이 확인됨
7. 협업이행노력도	우수	· 신축사업에 필요한 예산을 확보하기 위해 기재부와 예산 협의를 진행하는 등, 관리과제의 목표달성을 위해 기재부와 적극적으로 협의를 진행
8. 정책효과	우수	· 신청사를 지역사회에 개방해서 주민 간 소통의 장소를 제공한 점은 의미가 있음

(1) 평가결과

□ 주요 성과

구 분	2022	2023	2024	2025	
				실 적	목 표*
재난안전교육	37,162명	38,401명	42,586명	42,597명 (98.6%)	41,048명 (95% ↑)
안보통일교육	38,687명	41,836명	38,668명	43,164명 (99.9%)	41,048명 (95% ↑)

* (산출 정원·근거) 43,208명('25년 정원 21,604×2), 재난·안전교육 상·하반기 1회 및 안보·통일교육 각 1회

○ 직접 체험할 수 있는 교육으로 안전사고 예방과 초기 대응능력 구비

- '25년 재난 및 안전관리 활동 지침' 배부 및 시행(2월)
- 안전점검의 날, 실무자·관리자의 역량 강화를 위한 전문교육 실시
- 화재 대피·진압 및 심폐소생술 실습, 소화기 사용법, 자연·사회 재난 행동요령 등 체험 위주의 생활 밀착형 재난안전 교육 실시

* (실습교육) 심폐소생술(3.13.), 화재대피·진압(10.28.), 안전체험관 자연·사회재난(11.6.) 등

○ 북한의 지속적인 위협 등 급변하는 안보환경에 대비하여 올바른 국가관 확립과 안보의식 제고를 위한 교육 추진

- '25년 공직자 안보 및 통일교육 추진계획 수립 및 시행(2월)
- 안보현장을 직접 경험·체험할 수 있는 현장교육* 및 외부강사 초빙 강연(8.19.) 등을 통해 안보분야 관심 제고 및 안보의식 고취

* (안보견학) 독도(4.22.~24.), 현충원·계룡대(6.5.), 독립기념관(11.6.), 강화·파주(DMZ)(12.3.~4.)

□ 개선보완 필요사항

- (체험교육 확대) 「119 안전체험관」 등과 연계한 체험·실습형 교육을 확대하여 현장대응 및 생존 역량 실질적 제고

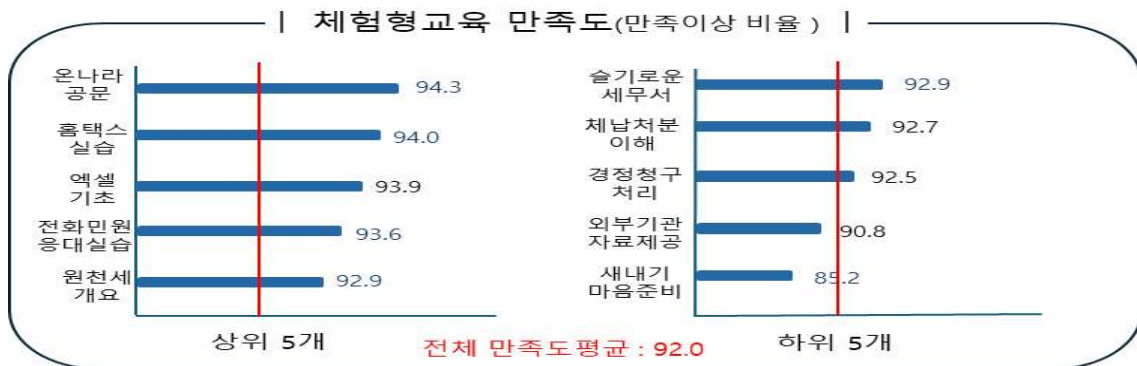
(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	보통	· 실습·체험 중심 교육 및 설문조사 등의 활동 결과가 관리과제 추진계획 등에 어떻게 반영되었는지 명확하지 않음
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	미흡	· 부서의 관리과제로 대표성은 있으나, 성과지표가 주로 교육에 치중되어 있다는 점에서 개선 필요 · 교육에 따른 주요 성과가 무엇인지를 도출하고 이를 관리하려는 접근이 필요
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 전 직원 필수 이수 교육을 지표로 설정하여 적극적 목표 설정이라 볼 수 없음 · 단순지표의 성격이 강해 성과관리 실효성 제고에 다소 제한적임
4. 성과지표 달성도	보통	· 계획에 따라 진행된 실적으로 목표를 달성하였으나, 전직원 참여 여부를 확인하기 어려움
5. 집행이행도	보통	· 계획에 따라 적절히 이행
6. 추진노력도	보통	· 실제 훈련 및 강사초빙 강연 등 과제이행 노력도는 인정됨
7. 협업이행노력도	미흡	· 타부처와 협업체계 등에 대한 구체적인 계획 등을 수립함으로써 협력을 체계화할 필요가 있고, 부서와 협업체계 등에도 관심을 보일 필요가 있음.
8. 정책효과	보통	· 안전의식 고취 및 기본 대응 역량 유지·강화에 기여 · 비상대비태세 확립과 충무계획 수립 등을 정책효과로 제시했으나, 해당 효과가 구체적인 설명이 필요

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (신규자) 현장 중심 실무교육을 통해 안정적인 납세서비스 제공 기반 마련
 - 현장 투입 즉시 업무와 조직에 적응할 수 있게 교육운영 체계* 구축
 - * 이론·실무·전산처리를 하나의 교육으로 통합 편성
 - 실제 사례 위주의 **체험형 교육 프로그램**을 정비하고 수요가 많은 과목 위주로 편성하여 교육생 만족도(만족이상 비율) 전년 대비 3.3%p 상승*



* '2024년 전체 만족도 평균 : 88.7%

- (재직자) 직무 특성과 수요를 반영한 교육을 통해 전문 직무역량을 강화함으로써 업무 수행능력을 제고하고, **성장·소통·협업** 기반 조직문화 확산
 - **현 근무분야** 중심으로 교육생을 선발하여 교육의 실효성을 제고*하고 수요를 반영한 **테마교육**을 운영하여 직무역량 향상
 - * 현업활용도 : '23년 8.51점 → '24년 8.63점 → '25년 **8.66점**
 - 조직이 개인에게 **성장 동력**을 제공하고, 상호 이해와 협력을 바탕으로 소통·협업 교육과정을 운영하여 **수평적 조직문화** 정착 견인

□ 개선보완 필요사항

- 신규임용후보자 과정에서의 **체험형 프로그램**을 지속적으로 개선하기 위해 **실제 현장에서의 활용도**에 대한 정확한 진단 필요
 - 임용 1년차 신규직원을 대상으로 신규임용후보자 교육기간 중 학습한 **체험형 콘텐츠**의 **현업 활용도**에 설문·평가 진행 검토

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 계획수립의 적절성	우수	· 전 직원을 대상으로 경력별 희망 교육과정에 대한 수요를 조사한 후, 이를 교육과정 계획수립에 반영
2. 관리과제와 성과지표의 적절성	보통	· 관리과제는 부서의 특성과 목적 등을 적절하게 반영하고 있으며, 이를 통해 신규와 재직자 역량을 강화하려는 목표 확인
3. 성과지표 목표치 적극성	미흡	· 과거 실적의 평균값을 기반으로 2025년 목표치를 설정했으나, 일부 지표는 작년 목표보다 낮은 목표치를 제시함으로써 소극적으로 설정
4. 성과지표 달성도	미흡	· 성과지표의 목표치를 달성한 것으로 나타나며, 향후 도전적인 접근이 필요
5. 집행이행도	보통	· 세부추진계획의 내용과 일정 등을 적절하게 준수하면서 관리과제를 이행 및 완수
6. 추진노력도	보통	· 사례 및 실습체험형 교육과정, 실시간 강의의 스트리밍 송출 방식, 세목별 기본 과정에 선발 기준 완화 등, 다양한 노력을 통해 교육의 품질, 집중도, 참여도 등을 높이기 위해 노력
7. 협업이행노력도	보통	· 재직자 전문역량 강화를 위해 수요조사를 진행하는 과정에서 다양한 내부 이해관계자의 의견을 수렴하고 있으며, 인사과, 조세심판원, 본청 법무과 등과 협업을 통해 관련 교육 과정 등을 신설하고 이행
8. 정책효과	미흡	· AI 역량을 강화할 수 있는 실습환경을 구축하고, 집합 및 재택교육의 장점을 활용한 실시간 강의 송출방식을 통해 다수가 참여할 수 있는 환경을 구축 · 주요정책의 홍보는 대내포털 공지 등으로 제한하지 말고 더 적극적인 방법을 활용해서 교육의 성과 등 홍보 필요

4. 자체평가결과 조치계획

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
12	· 보다 적극적인 성과지표 목표치 설정(보조지표 등 신규 지표 고민 필요)	· '26년 성과지표 설정 시 적극적인 목표 설정 및 인지도 제고를 위한 성과지표 마련('26.3.)
15	· 적극적인 성과지표 목표치 설정	· 성과지표 목표치에 대한 재검토를 통해 목표치를 체계적으로 재설정('26.3월)
	· 정책 홍보 강화 및 효과성 제고	· 보도자료 배포 외에도 SNS, 유튜브 등을 통한 온라인 홍보를 병행하고, 세무설명회 회차별 우수사례를 수집하여 정책 홍보를 위한 케이스로 활용('26.2월) · 현장 설명이 부족한 부분에 대해서는 온라인 보충 설명회를 통해 재외동포의 궁금증을 완벽히 해결하는 등 세무설명회 효과성 제고를 위한 운영방식 개선('26.2월)
17	· 기존 성과목표의 적정성을 재검토 하고, 성과지표의 평가 항목 개선	· 과제목표를 보다 충실히 반영할 수 있도록 성과지표 평가항목을 발굴·보완하여 목표 재설정('26.4월)
25	· 정책연구기관 수요증가에 대한 관리과제 설정 필요	· '26년 관리과제나 성과지표 설정 시 연구 기관 수요증가 부분이 반영될 수 있도록 재설정('26.3월)
	· 성과지표 목표치가 보수적으로 설정되어 적극적 설정 필요	· '26년 성과지표 목표치 설정 시 적극적인 목표치 설정('26.3월)
27	· 신규 성과지표 낮은 목표치로 설정	· '26년 성과지표에 적극적인 목표치 설정('26.3.)
	· 타부처,타부서 등 협업 노력 증대	· 조사우수사례 데이터 활용하여 협업가능한 과제 발굴('26.12.)
	· 정책·홍보강화	· 온라인 통한 정책 홍보 방안 마련('26. 연중)

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
33	·과제 특성을 대표하는 성과지표 발굴 및 목표값 설정	·관리과제 특성을 반영한 신규지표 발굴 및 적극적인 목표값 설정('26.4월)
	·부처·부서 간 협력 강화	·유관기관과 협업 추진('26. 연중)
43	·성과지표 달성도에 대한 적극적 측정기준 마련	·'26년 성과지표 설정시 적극적인 지표 (체험 및 실습교육률 등) 설정('26.3월)
	·협업 이행 노력도 체계화	·안전체험관, 소방서 등 협업이 가능한 유관 기관과 합동 훈련 추진(~'26.11월)