

공공

02

남미 국세청 조세 증가 및 비용 절감

도전 과제

어느 남미 국가의 조세 기관에서는 세무 코드가 복잡하고, 매년 세무 관련 규정이 자주 변경되어 징세 업무를 효과적으로 관리하는데 어려움을 겪고 있었습니다.

솔루션

이 기관에서는 WebSphere ILOG JRules를 이용해 징세 업무를 자동화하는 의사결정 솔루션을 구축하고, 온라인 조사표를 제공하여 납세자들이 자신의 세무상 신분과 납세액을 신속히 파악할 수 있도록 했습니다.

기대 효과

- 조세 금액 8.1% 증가
- 부가가치세 3.4% 증가
- 조세 비용 10% 감소



국세 및 관세 법률 집행을 담당하고 있는 어느 남미 국가의 세무 당국은 납세자들이 필요한 정보에 접근하여 각자의 납세 액수를 직접 산정할 수 있게 하여 자진 납세를 독려하고 있습니다.



징세 증액의 필요성

역사적으로 이 국가에서는 GDP 대비 세금 징수율이 낮았습니다. 여기에는 여러 가지 이유가 있으나, 주된 이유 중 하나는 이 국가의 세법이 너무 복잡하다는 점입니다. 세법 규정이 7천여 개에 이르는데 매년 변경되고 있으며, 관련 정책은 더 자주 바뀌고 있습니다.

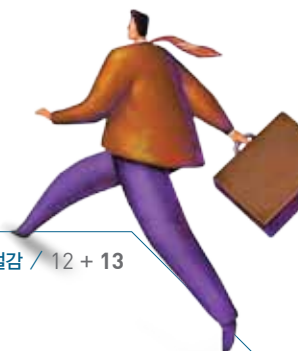
납세자들은 특수한 납세 사무소까지 찾아가야 했습니다. 이 사무소들은 국가 전역에 배치되어 있으나, 평범한 시민들이 이용하기에는 쉽지 않았습니다. 여기서 납세자들은 (납세가 아닌) 등록 과정을 거쳐야 했는데, 이 과정부터가 어려웠고 시간이 많이 걸렸습니다. 따라서 세무 당국은 납세자의 대략적 수효조차 파악하지 못했습니다. 또한 세금 징수에도 많은 비용이 소요되었습니다.

낮은 조세 체제의 현대화

이 기관은 납세자들, 특히 책임을 모두 완수하고 있는 신규 납세자 및 프로필이 변경되어 새로운 의무를 파악해야 하는 기존 납세자 등 모든 납세자들이 법규를 보다 쉽게 이해할 수 있도록 하고자 했습니다.

이 당국은 기술 변화를 통해 조세 금액을 늘리는 동시에 전반적 운영 효율을 높이고, 비용을 줄일 수 있다고 믿었습니다. 다양한 이기종 시스템으로 구성된 플랫폼 전체를 통일적으로 운영되고, 조세 업무의 모든 영역이 지원되는 서비스 체제가 SOA 기반 기술을 활용하여 구축되었습니다.

개발자들은 이 당국의 업무 영역을 지원하는데 13가지 서비스가 필요할 것으로 예상했습니다. 개발 작업은 우선 3가지 서비스부터 시작되었는데 그 중 하나가 납세자 신원확인 서비스(Taxpayer Identification Service)입니다. 이 기관의 직원은 이 서비스를 이용해 납세자 DB에 시민을 등록하고, 유연한 온라인 조사표를 통해 자신의 납세액을 산정할 수 있도록 돕고 있습니다. 이 당국은 이 새로운 사업과 함께 전국을 대상으로 하는 교육 캠페인을 전개했습니다.





세무 규정의 단순화 및 자동화

이 기관에서는 IT의 개입을 최소화하면서 일선 세무 담당자들이 직접 규정 변경을 관리할 수 있게 함으로써 업무 대응 속도를 높이고, 시스템의 민첩성을 높일 수 있는 솔루션을 원했습니다. 따라서 이 기관은 IBM WebSphere ILOG JRules를 선택했습니다. 여러 조사 결과 가장 적합한 솔루션으로 판단되었기 때문입니다. 이들은 WebSphere ILOG JRules의 의사결정 엔진을 통해 납세자 신원확인 서비스를 구현했습니다. 또한 의사결정 서비스(자체 비즈니스 시스템 내 자동 의사 결정 포인트)의 제작, 정비 및 구현에도 WebSphere ILOG JRules를 사용했습니다. 이 국가의 복잡하고 수많은 세무 규정은 그것을 작성한 애플리케이션으로부터 분리되어야 했습니다. 이 IBM 솔루션은 또한 납세자들이 납세자 DB에 등록할 때 자동적으로 피드백을 제공합니다.

수천 개의 복잡한 규정을 단시간에 처리하는 의사결정 관리 시스템의 성능을 활용하여 이 당국에서는 납세자들이 개인 프로필을 만들고, 각자의 납세 의무사항을 파악할 수 있는 웹 기반 인터페이스를 개발했습니다. 비즈니스 의사결정이 적용된 온라인 조사표를 통해 세무 규정이 22~55개 문항으로 간소화 되었습니다. 또한 이 지능적인 조사표를 통해 납세자가 답하는 내용에 따라 항상 다음 질문이 실시간으로 결정됩니다. 이것은 의사결정 관리 시스템 덕분에 가능한 기능입니다. 세법은 매년 바뀌고 관련 정책은 더 자주 바뀌지만, 이 세무 기관의 비즈니스 사용자들은 변경이 생기는 즉시 쉽고 안전하고 확실하게 적용할 수 있습니다.

이 서비스가 가동된 이래 WebSphere ILOG JRules로 개발된 조사표는 약 760만 건의 납세 업무를 처리했습니다. WebSphere ILOG JRules의 활용은 즉각적인 효과를 가져왔습니다. 납세자 신원 확인 서비스 운영 첫째 만에 이 기관의 조세 총액은 8.1% 증가했으며, 소득세 징수액은 12.9%가 증가했습니다. 부가가치세 징수액은 3.4%가 늘어 13년 만에 가장 큰 폭의 증가를 기록하면서 GDP의 4.17%를 차지했고, 전체 세금 징수액은 15%가 늘어 정부 수입의 12%를 차지했습니다. 또한 이 기관의 납세자 데이터베이스에 544,000명이 더 추가되면서 신규 납세자 수가 전년도보다 35% 늘었습니다. 이들 대부분은 새로운 자가 등록 절차를 통해 등록했습니다. 소프트웨어 개발 비용이 발생했음에도 불구하고, 징세 비용은 10%가 줄었습니다.



추후 활용 확대 계획

IBM은 또한 이 기관에 구축 서비스를 제공하여 소프트웨어를 신속히 구현하고, 최적의 실행 성능을 확보했으며, 효과적인 의사결정 통제 계획의 수립을 지원하고, 다른 구성요소와의 기술적 적응성을 재차 확인했습니다. 현재 이 기관은 예를 들어, 제3 기관이 진행하는 위험 평가 분석을 구현하고, 납세자에 대한 문서 전달 업무 부담을 분산하는 등 기타 다른 여러 영역에 의사결정 관리 시스템을 활용할 계획입니다.

