

체를 통해 메시지를 보냈습니다. “부담 갖지 마시고 나눠 내세요. 구청이 돋겠습니다.”

반응은 즉각적이었습니다. 실제로 분할납부 신청은 전년 대비 12.5% 증가했고, 납부유예 신청 건수는 무려 80%나 늘어났습니다. 구청이 먼저 행정의 문턱을 낮추고 손을 내밀자, 납세자들도 성실 납부로 화답한 것입니다.

제2막: 손안의 고지서, 텁새를 메우다

또한, 우리는 고질적인 문제였던 ‘반송 고지서’ 해결에 나섰습니다. 이사나 장기 출장 등으로 방치되거나 반송되는 종이 고지서가 징수율 하락의 주원인이었습니다.

우리는 ‘카카오톡 알림톡’ 서비스를 도입했습니다. 종이 고지서가 반송된 분들, 그리고 납기 마감이 임박한 분들에게 스마트폰으로 납부 안내를 발송했습니다. 단순한 문자가 아니었습니다. 터치 한 번이면 내역을 확인하고 위택스(WeTax)로 연결되어 납부까지 가능한 ‘원스톱 서비스’였습니다.

“해외 출장 중이라 고지서를 못 봤는데, 카톡 덕분에 가산세를 안 물게 되었습니다. 정말 편리하세요.”

납세자들의 호평 속에 7월에만 4,448건, 68억 원의 세금이 모바일 안내를 통해 납부되었습니다. 이는 단순히 세금을 걷은 것이 아니라, 납세자가 겪던 송달의 불편함을 기술로 해결해 준 결과였습니다.

제3막: 9월, 화마(火魔)를 넘다

하지만 진정한 위기는 9월에 찾아왔습니다. 토지분 재산세 납부 마감을 앞두고 국가정보자원관리원 화재로 세금 수납 시스템이 마비되는 초유의 사태가 발생한 것입니다. 납부 기한이 10월 15일로 긴급 연장되었지만, 이를 모르는 납세자들의 혼란이 우려되는 상황이었습니다.

우리는 다시 한번 ‘카카오톡’을 꺼내 들었습니다. 화재로 인한 기한 연장 사실을 모르는 2만여 명의 미납자에게 개별 알림톡을 발송했습니다. “시스템 장애로 불편을 드려 죄송합니다. 기한이 연장되었으니 안심하시기 바랍니다.” 이 메시지는 납세자들을 안심시키는 동시에 강력한 납부 독려 효과를 발휘했습니다. 위기 상황 속에서도 9월 한 달간 모바일 알림톡을 통해 4,800건, 116억 원이 추가로 징수되었습니다. 7월과 9월, 두 번의 결정적 순간에 모바일 고지는 징수율 상승의 견인차 역할을 톡톡히 해냈습니다.