

서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안



성 북 구
(행정지원과)

서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안

의안 번호	220
----------	-----

제출년월 : 2023년 11월
제출자 : 성북구청장

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조 개정에 따라 민원업무 담당 공무원 등을 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 기관 차원에서 적극 보호·지원하기 위해 관련 조항을 정비하고자 함

2. 주요내용

- 가. 민원인의 “폭행·폭언 등”에 대한 구체적 정의 (안 제2조)
- 나. 민원 업무 담당 보호의 의무화 및 지원사항 구체화 (안 제6조)
- 다. 민원 업무 담당 지원에 대한 신청 방법 (안 제7조)
- 라. 지원 신청에 따른 결정 방법 (안 제8조)
- 마. 민원 업무 담당자 보호를 위한 안전한 근무환경 마련에 대한 구체적 규정 마련 (안 제9조)
- 바. 올바른 민원 문화 조성을 위한 홍보방안 마련 규정 (안 제10조)

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」, 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」
- 나. 예산조치 : 별도조치 필요 (구 예산 편성)

다. 협의사항 : 해당없음

라. 기 타

1) 입법예고

- 예고기간 : 2023. 9. 27. ~ 10. 17. (20일간)
- 예고결과 : 의견 없음

2) 비용추계 등 자료 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부

3) 인권/부패/성별/아동 영향평가 결과

- 인권영향평가 결과 : 평가 제외 대상
- 부패영향평가 결과 : 원안 동의
- 성별영향평가 결과 : 평가 제외 대상
- 아동영향평가 결과 : 대상아님

서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원 에 관한 조례 전부개정조례안

서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례
전부를 다음과 같이 개정한다.

서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무 담당
공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치료 등을 지원하기 위하여
필요한 사항을 규정함으로써 서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원
등의 보호 및 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원업무 담당 공무원 등”(이하 “민원담당공무원”이라 한다)이란
서울특별시 성북구 소속으로 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에
따른 민원 업무를 접수·처리하며 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는
사람을 말한다.

가. 공무원

나. 공무원 근로자

다. 기간제 근로자

라. 「청원경찰법」에 따른 청원경찰

마. 그 밖에 민원 업무를 접수·처리하는 사람

2. “폭행·폭언 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위 또는 기물파손

나. 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위

다. 통상적인 범위를 벗어나 위협적인 언행으로 공포심을 불러일으키거나 경멸적인 표현으로 모욕을 주는 행위

라. 정당하지 않은 목적으로 민원을 반복적으로 요구하거나 상습적으로 위력을 사용하여 업무를 방해하는 행위

마. 적법한 행정처분에 대하여 허위제보, 고소·고발 또는 손해배상을 반복적으로 남용 또는 악용하여 청구하는 행위

바. 그 밖에 위 각 목에 준하여 위법하거나 부당하게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위

제3조(다른 조례와의 관계) 민원담당공무원의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제4조(구청장의 책무) 서울특별시 성북구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원담당공무원의 보호 및 지원을 위하여 필요한 시책을 마련하여야 한다.

제5조(실태조사) 구청장은 민원담당공무원 보호 및 지원을 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위해 실태조사를 실시할 수 있다.

제6조(지원사항 및 기준) ① 구청장은 민원담당공무원이 민원 업무를 처리

하는 과정에서 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 다음 각 호에서 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 심리상담 지원
2. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적 대응에 필요한 지원
3. 의료비 지원
4. 피해 치유에 필요한 휴식 시간 및 공간
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유나 대응 역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원담당공무원의 보호 및 지원을 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

② 구청장은 제1항제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담 전문가 또는 법률 전문가를 연계할 수 있다.

③ 구청장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며 지원기준은 별표와 같다. 다만, 제1항제3호에 따른 의료비는 다른 법령 또는 조례 등과 중복하여 지원할 수 없다.

제7조(지원 신청) 제6조에 따른 지원을 받으려는 민원담당공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

제8조(지원 결정) ① 구청장은 제7조에 따른 지원 신청을 받았을 때 특별한 사유가 없는 한 지원하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 제6조제1항제4호의 치유에 필요한 휴식 시간의 경우 소속 부서장의 판단하에 신청 절차 없이 즉시 결정할 수 있다.

③ 구청장은 제2항에 따른 휴식 시간의 경우 소속 부서장의 판단하에

당일 내 휴식 시간 연장을 결정하게 할 수 있다.

제9조(안전한 근무환경 마련) 구청장은 민원담당공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 민원담당공무원 보호조치 ARS 음성안내
4. 녹음 전화 설치
5. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
6. 청원경찰, 방호원 등 안전요원 배치
7. 그 밖에 민원담당공무원 안전 확보를 위한 시설 및 장비 설치

제10조(올바른 민원 문화 조성) 구청장은 민원담당공무원과 민원인 간 상호 존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언·폭행 등의 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보가 이뤄질 수 있도록 노력하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제6조제1항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 사 항	세 부 기 준
심리상담 지원	제6조제1항 제1호	전문기관 위탁운영 등	
법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적 대응에 필요한 지원	제6조제1항 제2호	성북구 법률고문 상담서비스 연계 등	
의료비 지원	제6조제1항 제3호	20만원 이내	병원진료비 및 약제비
치유에 필요한 휴식 시간	제6조제1항 제4호	부서장 판단에 따라 자체 부여 (120분 이내, 부서장 판단하에 당일 내 휴식 시간 연장 가능)	휴식시간은 공가 처리
교육·연수 및 프로그램 운영	제6조제1항 제5호	전문기관 위탁운영 등	
그 밖의 사업	제6조제1항 제6호	예산의 범위 내	

서울특별시 성북구 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 요인

- 조례 제6조제1항 관련 민원업무 담당 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유에 필요한 지원에 대한 비용이 연평균 약 2,000만원 이하 발생될 것으로 추정

2. 미첨부 근거 규정

- 「서울특별시 성북구 자치법규의 입법에 관한 조례」 제11조제2항제1호
 - 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나, 한시적인 경비로서 총 3억원 미만인 경우

3. 미첨부 사유

- 미첨부 근거 규정에 따라 비용추계서 미첨부함

4. 작성자

행정문화국 행정지원과장 홍 지 현