

서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호 및
지원에 관한 조례안

(김세운 의원 대표발의)



서울특별시 성북구의회

서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

(김세운 의원 대표발의)

의안 번호	433
----------	-----

발의연월일: 2021년 11월 16 일

발 의 자: 김세운 의원 외 15명

김세운, 김오식, 김우섭, 김일영, 노원정,
박학동, 안향자, 양순임, 오중균, 이인순,
이호건, 임현주, 정기혁, 정해숙, 정혜영, 진선아

1. 제안이유

- 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 공무원의 신체적·정신적 피해 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 등을 제도적으로 보호하는 규정을 마련하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 조례의 목적을 규정함(안 제1조)
- 나. 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원 등”의 범위를 규정함(안 제2조)
- 다. 구청장의 책무 및 실태조사를 규정함(안 제3조~제4조)
- 라. 지원 사항을 규정함(안 제5조)
- 마. 안전시설 및 홍보방안을 규정함(안 제6조)
- 바. 재정 지원 기준 마련을 규정함(안 제7조)
- 사. 지원 방법 등 절차를 규정함(안 제8조~제10조)

3. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치: 별도조치 필요

다. 입법예고: 2021. 11. 16~ 2021. 11. 21

서울특별시 성북구 조례 제 호

서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 및 홍보 방안을 강구함으로써 서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호를 목적으로 한다.

제2조(정의) “민원업무담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 서울특별시 성북구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원
2. 공무원 근로자
3. 기간제 근로자
4. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰
5. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 성북구청장(이하 “구청장”이라 한다)은

민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

제4조(실태조사) 구청장은 민원담당공무원의 보호를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위해 실태조사를 실시할 수 있다.

제5조(지원 사항) 구청장은 민원담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 법률상담 및 법률대리인 동행, 소송 지원 등의 법률지원
3. 의료비
4. 피해 치유에 필요한 휴식시간
5. 신체적·정신적 피해 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원담당공무원의 보호를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제6조(안전시설 및 홍보방안) ① 구청장은 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설 확충을 위한 조치를 마련하여야 한다.

② 구청장은 민원담당공무원에 대한 민원인의 폭언, 폭행 등 근절 및 경각

심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

제7조(재정 지원) ① 구청장은 예산의 범위에서 제5조 및 제6조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제8조(지원 방법) ① 구청장은 제5조제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담 전문가 또는 법률 전문가를 둘 수 있다.

② 구청장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제5조제3호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 구청장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제5조에 따른 지원을 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제9조(지원 신청) 제5조에 따른 지원을 받으려는 민원담당공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

제10조(지원 결정) ① 구청장은 제5조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제5조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식

시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제5조 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1호	전문기관 위탁운영 등	
법률상담 및 법률대리인 동행, 소송 지원 등의 법률지원	제5조제2호	성북구 법률고문 상담서비스 연계 등	
의료비	제5조제3호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제4호	부서장 판단에 따라 자체 부여 (120분 이내)	휴식시간은 공가 처리
교육·연수 및 프로그램 운영	제5조제5호	전문기관 위탁운영 등	
그 밖의 사업	제5조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 및 홍보방안 강구	제6조	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원업무담당공무원 등 보호 지원 신청서

발 생 일		부 서 명					
피해 공무원	○ 직급(위): ○ 성 명:	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○						
공무원 피해내용 (구체적 작성)	○ ○ ○						
지원 신청 내용	심리상담() 법률상담() 의료비() 휴식시간() <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">은행명</td> <td style="width: 25%;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> <td style="width: 25%;">계좌번호</td> <td style="width: 25%;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> </tr> </table> ※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다. ☐			은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)				
증빙 자료 (의료비 지원의 경우)	○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증 ○ 피해를 입증할 자료						

「서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」
제9조에 따라 민원업무담당공무원 등 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인: 성명 (서명 또는 인)
부서장: 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 성북구청장 귀중

관 계 법 령

□ 민원 처리에 관한 법률

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
 - 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
 - 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
 - 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
- 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 고충민원

2. ~ 8. (생략)

□ 민원 처리에 관한 법률 시행령

제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.