

제286회 정례회
성 북 구 의 회

의안
번호 제433호

**서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의
보호 및 지원에 관한 조례 제정(안) 검토보고서**



행정기획위원회

서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 자원에 관한 조례 제정(안)

검 토 보 고 서

행정기획위원회

전문위원 이 병 곤

1. 제안경위

- 의안번호 : 제 433 호
- 제 출 자 : 김세윤 의원 외 15 인
- 제 출 일 : 2021. 11. 16.
- 회 부 일 : 2021. 11. 17.

2. 제안이유

민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 민원업무담당공무원의 신체적·정신적 피해를 예방하고 치유를 지원하는 안전시설을 확충함은 물론 제도적으로 보호하고 지원하는 규정을 마련하고자 함.

3. 주요내용

가. 조례의 목적을 규정함(안 제1조)

나. 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원 등¹⁾”의 범위 규정(안 제2조)

다. 구청장의 책무 및 실태조사를 규정함(안 제3조~제4조)

라. 지원 사항²⁾을 규정함(안 제5조)

-
- 1) 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
- 2) 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 민원담당공무원 등의 보호를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

마. 안전시설 및 홍보방안을 규정함(안 제6조)

바. 재정 지원 기준 마련을 규정함(안 제7조)

- 별표

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 법 률지원	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	

사. 지원 방법 등 절차를 규정함(안 제8조~제10조)

4. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」 시행령 제4조

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

나. 예산조치 : 필요시 조치

다. 입법예고 : 2021. 11. 16. ~ 2021. 11. 21.

라. 기타사항 : 2021년도 민원행정 및 제도개선 기본지침(행안부)

- 33 page

① 폭언·폭행 등에 대한 엄정한 대응

○ 폭언·폭행 등 발생 시 조치 사항

- 각 기관은 부서장 책임 하에 신속 대응, 폭언·폭행 등 발생 시 상황에 따라 녹음 또는 녹화, 전화 내역 등의 증거자료 수집
- 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우에는 청원경찰 등의 입회하에 다른 민원공무원이 면담 진행

○ 비상시 대응역량 강화

- 폭력 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 민원실 직원별 역할을 사전에 명확히 하고 비상대응팀 등을 구성·운영
- ※ 민원실·주민센터 등은 경찰서·보안업체 등과 반기별 1회 이상 모의훈련 실시

○ 각 지자체 민원실(주민센터 포함) 안전한 근무환경 조성

- 전 지자체 민원실 CCTV·비상벨·녹음전화 등의 안전시설 설치 의무화
- ※ 각 지자체별 민원실 안전한 근무환경 조성 추진실적 관리·독려
- 지자체 민원실 내 안전요원(청원경찰 또는 방호원 등) 의무배치 (~' 21)
- ※ 읍면동 주민센터에는 규모·민원빈도 등을 고려하여 배치
- 각 기관은 민원인의 사생활 보호와 담당 공무원의 안전성 확보가 병행될 수 있도록 민원실 구조 보강 추진

○ 올바른 민원문화 조성

- 폭언·폭행 자제 및 상호존중문화 조성을 위한 포스터 각 기관 민원실(주민센터 포함)및 홈페이지 게시 지속 독려
- 각 행정기관의 민원창구 공무원 책상마다 폭언방지 및 상호존중 하는 문화조성 관련 문구 게시

③ 민원공무원의 감정노동 스트레스 해소

- 각 행정기관에서는 민원공무원, 콜센터 상담원 등을 대상으로 개인 심리상담, 치유 프로그램 실시 등 심리상담센터 운영 강구
 - * 행정기관 내에 심리상담센터 설치가 어려운 경우에는 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료를 받을수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원

- 민원공무원이 스스로 스트레스, 우울 등 정신건강 상태를 진단·예방할 수 있는 온라인 자가진단 시스템을 이용하도록 안내·지원
 - * 인사혁신처 홈페이지의 자가진단 프로그램을 기관 내부망 등을 통해 안내, 민간 전문기관의 온라인 자가진단 프로그램 또는 모바일 앱을 활용하도록 예산 지원 등

- 부서장은 민원공무원 등이 폭언, 반복 등 민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에 60분 이내의 범위에서 휴게시간을 부여*할 수 있음
 - * (예) 직원이 2시간 이상의 장시간 민원상담 등으로 신체적·심리적 안정이 필요하다고 부서장이 판단하는 경우 등

- 각 행정기관에서는 민원공무원 등이 간단한 음료수 등을 마시거나 휴식을 취할 수 있는 독립적인 휴식공간 마련
 - * 휴식공간은 민원실 부근 또는 민원공무원이 이용하기 편리한 장소에 마련

5. 검토의견

행정안전부 통계에 따르면 2020년 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 피해 사례는 46,079건으로, 2019년 38,054건 대비 8,025건(21.09%)이 증가했음.

「민원 처리에 관한 법률」 시행령 제4조에는 “ 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.” 라고 규정하고 있으며,

행정안전부의 「2021년도 민원행정 및 제도개선 기본지침」 33page에는 ①) 폭언·폭행 등 발생 시 조치사항 ② 폭력 등의 비상상황 발생 시 대응역량 강화 ③ 각 지자체 민원실(주민센터 포함) CCTV, · 비상벨 · 녹음전화 등의 안전시설 설치 의무화를 규정하고 있으며,

같은 지침 61page에는 민원공무원의 감정노동 스트레스 해소를 위하여 개인 심리상담 및 치유 프로그램 실시와 심리상담센터 운영을 강구하고 독립적인 휴식공간을 마련하도록 하고 있지만, 주민센터의 경우 기존의 작은 작은 공간마저도 주민자치회를 위한 공간으로 활용하는 등 일선 대부분의 주민센터는 직원들의 휴식공간은 엄두도 못 내고 있는 형편임.

금번 조례안의 제정으로, 지속적으로 증가하고 있는 공무원에 대한 민원인의 폭언·폭행에 대한 안전한 근무환경 조성과 민원업무담당공무원을 보호하기 위한 조치들이 적극적으로 시행되기를 기대해 봅니다.