

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

검토보고

행정기획위원회(행정지원과)

의안번호	제220호
제 출 자	성북구청장(2023. 11. 7.)
의 안 명	서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안
검 토	전문위원 정진만

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조 개정
에 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. 입법예고

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

- 예고결과 : 의견 없음

4. 검토의견

○ 본 전부개정조례안은 「민원 처리에 관한 법률」 제4조¹⁾ 및 같은 법 시행령 제4조²⁾의 개정에 따라 민원인의 폭언·폭행 뿐 아니라

1) 제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

→ 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

[제목개정 2022. 1. 11.]

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

→ 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

기물파손, 성적 수치심을 주는 행위, 정서적 학대 등 광범위한 민원 등으로부터 민원업무 담당 공무원을 보호하고 지원하기 위해 관련 조항을 정비하고자 하는 것으로,

○ 행정안전부 통계에 따르면 전국 악성 민원인의 폭언·폭행, 기물파손, 업무방해 등의 행위는 2019년 3만 8천 건, 2020년 4만 6천 건, 2021년에는 더욱 늘어나 5만 2천 건으로 민원처리 담당자에 대한 피해 건수가 매년 증가하는 것으로 나타났음.

○ 최근 민원인의 폭언·폭행·위협 등으로 인하여 민원처리 담당자의 정신적인 스트레스, 우울증, 자살 등의 피해 사례가 연일 언론에 보도되며 사회적으로 문제가 되고 있는 상황으로, 악성 민원로부터 민원담당자의 신체적·정신적 피해를 예방하고 회복을 돕기 위하여 조례 개정의 필요성이 있다고 사료됨.

○ 본 전부개정조례안의 주요내용은

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

- 안 제2조에서는 “민원업무담당공무원”과 “폭행·폭언”에 대해 정의하였고,
- 제4조에서는 민원담당공무원의 보호 및 지원을 위한 구청장의 책무를 규정하였음.
- 안 제5조에서는 시책 마련을 위한 실태조사 규정을 신설하였으며,
- 안 제6조부터 제8조까지는 민원담당공무원에 대한 지원사항 및 필요한 조치, 지원 신청과 결정에 관한 규정을 정비하였으며,
- 안 제9조에서는 민원담당공무원이 안전 확보를 위한 시설 및 장비 설치에 대해 규정하였으며,
- 안 제10조에서는 올바른 민원 문화 조성을 위한 홍보방안을 마련토록 규정하였음.

○ 본 전부개정조례안은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령 개정(시행 2022. 7. 12.)에 따라 민원 업무 담당 공무원 등을 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 기관 차원에서 적극 보호·지원하고자 하는 것으로 관계 법령에 저촉됨이 없는 것으로 조례 개정은 적절한 것으로 검토됨.

참고자료

신 · 구조문대비표

현행	개정안
<u>서울특별시 성북구 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u> 제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 <u>민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 및 홍보방안을 강구함</u>으로써 <u>서울특별시 성북구 민원업무담당공무원 등의 보호</u>를 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. <u>서울특별시 성북구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원</u>	<u>서울특별시 성북구 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u> 제1조(목적) ----- ----- <u>민원업무 담당 공무원 등의 신체적·정신적 치료 등을 지원하기 위하여 필요한 사항을 규정함</u>----- ----- <u>민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원하는 것을</u> ----- ----. 제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “<u>민원업무 담당 공무원 등</u>” (이하 “<u>민원담당공무원</u>”이라 한다)이란 <u>서울특별시 성북구 소속으로 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원 업무를 접수·처리하</u>

2. 공무원 근로자

3. 기간제 근로자

4. 「청원경찰법」에 의한 청원
경찰

5. 그 밖에 민원업무를 접수·
처리하는 사람

며 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 민원인
이 다음 각 목의 어느 하나에
해당하는 행위를 하는 것을
말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나
상해를 입히는 행위 또는
기물파손

나. 성적 수치심을 주는 성폭
행·성희롱 등의 행위

다. 통상적인 범위를 벗어나
위협적인 언행으로 공포심
을 불러일으키거나 경멸적
인 표현으로 모욕을 주는
행위

라. 정당하지 않은 목적으로
민원을 반복적으로 요구하
거나 상습적으로 위력을
사용하여 업무를 방해하는

<신 설> 제3조(구청장의 책무) 서울특별시 성북구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 <u>민원담당공무원</u> 등(이하 “<u>민원담당공무원</u>”이라 한다)의 보호를 위하여 필요한 <u>지원 시책</u>을 마련하여야 한다. 제4조(실태조사) 구청장은 <u>민원담당공무원의 보호</u>를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기	<u>행위</u> 마. <u>적법한 행정처분에 대하여 허위제보, 고소·고발 또는 손해배상을 반복적으로 남용 또는 악용하여 청구하는 행위</u> 바. 그 밖에 위 각 목에 준하여 <u>위법하거나 부당하게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위</u> 제3조(다른 조례와의 관계) <u>민원담당공무원의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.</u> 제4조(구청장의 책무) ----- ----- ----- -- <u>민원담당공무원의 보호 및 지원을</u> ----- ----- <u>시책</u>----- -----. 제5조(실태조사) ----- <u>민원담당공무원 보호 및 지원을</u> ----- -----
--	---

위해 실태조사를 실시할 수 있다.

제5조(지원 사항) 구청장은 민원 담당공무원이 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.

-----.

<삭 제>

제6조(지원사항 및 기준) ① 구청장은 민원담당공무원이 민원 업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 다음 각 호에서 정하는 필요한 조치를 하여

② 구청장은 민원담당공무원에 대한 민원인의 폭언, 폭행 등 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

<신 설>

제7조(재정 지원) ① 구청장은 예

야 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.

<삭 제>

산의 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 치료를 위하여 제5조에 따른 지원을 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 의뢰하여 운영할 수 있다.

<신 설>

<삭 제>

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

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치

	<u>2. 비상벨 설치</u> <u>3. 민원담당공무원 보호조치 A RS 음성안내</u> <u>4. 녹음 전화 설치</u> <u>5. 민원창구 투명 가림막(안전 유리) 설치</u> <u>6. 청원경찰, 방호원 등 안전요원 배치</u> <u>7. 그 밖에 민원담당공무원 안전 확보를 위한 시설 및 장비 설치</u>
<u>제9조(지원 신청) 제5조에 따른</u> 지원을 받으려는 민원담당공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다. <u><신 설></u>	<u>제7조(지원 신청) 제6조</u> ----- ----- ----- -----
	<u>제10조(올바른 민원 문화 조성)</u> <u>구청장은 민원담당공무원과 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언·폭행 등의 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보가 이뤄질 수 있도록 노력하여야 한다.</u>
<u>제10조(지원 결정) ① 구청장은 제5조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.</u>	<u>제8조(지원 결정) ①</u> ----- <u>제7조</u> ----- 받았을 때 ----- 없는 한 지원----- -----

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제5조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

<신 설>

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

② ----- 제6조제1항제4호의 -----
----- 휴식 시간의 경우 소속 부서장의 판단하에 신청 절차 없이 -----.

③ 구청장은 제2항에 따른 휴식시간의 경우 소속 부서장의 판단하에 당일 내 휴식 시간 연장을 결정하게 할 수 있다.

<삭 제>