

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례안

(김현희 의원 대표발의)

의안 번호	2021-75
----------	---------

발의연월일 : 2021년 8월 10일

발 의 자 : 김현희, 송순효, 정정희, 강선영,
이충숙, 김용원, 최동철, 송영섭,
황영호

1. 의결주문

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례안을 별지와 같이 의결한다.

2. 제안이유

민원업무를 수행하는 공무원 등이 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 안전한 환경에서 일할 수 있도록 보호하고 피해에 대한 회복을 지원하기 위함.

3. 주요내용

가. 조례의 목적을 규정함(안 제1조)

나. 조례에서 사용하는 “민원업무 담당 공무원”의 범위를 규정함(안 제2조)

다. 구청장의 책무를 규정함(안 제3조)

라. 지원 사항, 안전조치, 지원 절차 및 방법 등에 대하여 규정함(안 제4조~제9조)

마. 시행규칙에 대한 근거를 규정함(안 제11조)

4. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조, 「서울특별시 강서구 감정 노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제9조, 제10조, 제11조

나. 협조부서: 행정지원과

다. 입법예고: 2021. 8. 17. ~ 8. 22.

결과: 의견 없음

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 인한 민원업무 담당 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하여 서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 “민원업무 담당 공무원”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 공무원과 서울특별시 강서구청 소속으로 동일 혹은 유사한 업무를 수행하는 사람을 말한다.

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 강서구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로부터 민원업무 담당 공무원의 보호를 위하여 필요한 지원책을 마련하여야 한다.

제4조(지원 사항) 구청장은 민원업무 담당 공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담 지원
2. 법률상담 지원

3. 의료비 지원

4. 치유에 필요한 휴식시간 부여

5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육·연수 프로그램 운영

6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제5조(안전 조치) ① 구청장은 민원업무 담당 공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전을 위한 조치를 강구하여야 한다.

② 구청장은 민원업무 담당 공무원에 대한 민원인의 폭언, 폭행 등의 근절을 위한 홍보방안 마련에 노력하여야 한다.

제6조(재정 지원) ① 구청장은 예산의 범위에서 제4조 및 제5조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제7조(지원 방법) ① 구청장은 제4조제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담 전문가 또는 법률 전문가를 둘 수 있다.

② 구청장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제4조제3호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 구청장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제4조에 따른 지원을 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제8조(지원 신청) 제4조에 따른 지원을 받으려는 민원업무 담당 공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

제9조(지원 결정) 구청장은 제8조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정하여야 한다.

제10조(준용) 민원업무 담당 공무원의 보호 및 지원과 관련하여 이 조례에 규정되지 아니한 사항은 「서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」를 준용 한다.

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

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 서식]

민원업무 담당 공무원 보호 지원 신청서(제8조 관련)

발 생 일		부 서 명					
피해 공무원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직급(위): ○ 성 명: 	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ 						
공무원 피해내용 (구체적 작성)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ 						
지원 신청 내용	심리상담() 법률상담() 의료비() 휴식시간() <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">은행명</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">계좌번호</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> </tr> </table> <p>※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다. □</p>			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)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증 ○ 피해를 입증할 자료 						

「서울특별시 강서구 민원 업무담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례」 제8조에 따라 민원업무 담당 공무원 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20

신청인 : 성명 (서명 또는 인)
부서장 : 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 강서구청장 귀중

[별표]

지원 기준(제6조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제4조제1호	상담 연계	
법률상담	제4조제2호	상담 연계	
의료비	제4조제3호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비 (최초 1회에 한함)
치유에 필요한 휴식시간	제4조제4호	부서장 판단에 따라 자체 부여 (120분 이내)	
교육·연수 및 프로그램 운영	제4조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제4조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 및 홍보방안 강구	제5조	예산의 범위 내	

□ 「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.

□ 「서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제9조, 제10조, 제11조

제9조(감정노동 종사자 권리보장 교육) ① 구청장은 감정노동 종사자 및 감정노동 사용자에게 대한 권리보장 교육을 실시할 수 있다.

② 감정노동 종사자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 가이드라인을 포함하여야 한다.

제10조(감정노동 종사자 상담 및 보호) ① 구청장은 감정노동 종사자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

② 구청장은 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터 분리 및 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 구청장은 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동 종사자에게 발생하지 않도록 하여야 한다.

제11조(건전한 노동환경 조성) ① 구청장은 감정노동 종사자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동환경 조성 사업을 추진할 수 있다. (개정 2020.7.15.)

② 구청장은 감정노동 사용자에게 감정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.

[제목개정 2020.7.15.]