

제281회 강서구의회 임시회
행정·재무위원회 제2차 회의

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례안
검 토 보 고 서



2021. 8. 30.

서울특별시 강서구의회 행정·재무위원회

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례안 검 토 보 고 서

2021년 8월 30일
전문위원 최 광 호

1. 회부경위

- 가. 의안번호: 2021 - 75
- 나. 발 의 자: 김현희 의원 외 8명
- 다. 발의일자: 2021년 8월 10일
- 라. 회부일자: 2021년 8월 18일

2. 제정이유

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. 타 조례 준용 및 시행규칙에 대한 근거를 규정함(안 제10조~제11조)

4. 참고사항

가. 관계법령

- 1) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조
- 2) 「서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제9조, 제10조, 제11조

나. 협조부서: 행정지원과

다. 입법예고(2021.8.17.~2021.8.22.) 결과: 의견 없음

5. 검토의견

가. 제정 취지

- 본 조례안은 민원업무를 수행하는 공무원 등이 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 안전한 환경에서 일할 수 있도록 보호하고 피해에 대한 회복을 지원하기 위한 법적 근거를 마련하고자 함.

나. 주요 내용

- 제정 목적과 용어의 정의 규정(안 제1조 ~ 안 제2조)
 - 위임 법률 근거와 “민원¹⁾업무 담당 공무원”의 용어를 규정

1) 「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」 제2조제5호에 따른 고충민원

○ 구청장의 책무를 규정함(안 제3조)

- 입법목적을 효과적으로 달성하기 위해 구청장의 책무를 명확히 함

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

- 민원업무를 처리하는 과정에서 발생한 신체적·정신적 피해의 예방과 치유에 필요한 지원에 대한 세부사항을 규정

○ 준용 근거를 규정함(안 제10조)

- 이 조례에 규정되지 않은 사항은 「서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」에 준용됨을 규정

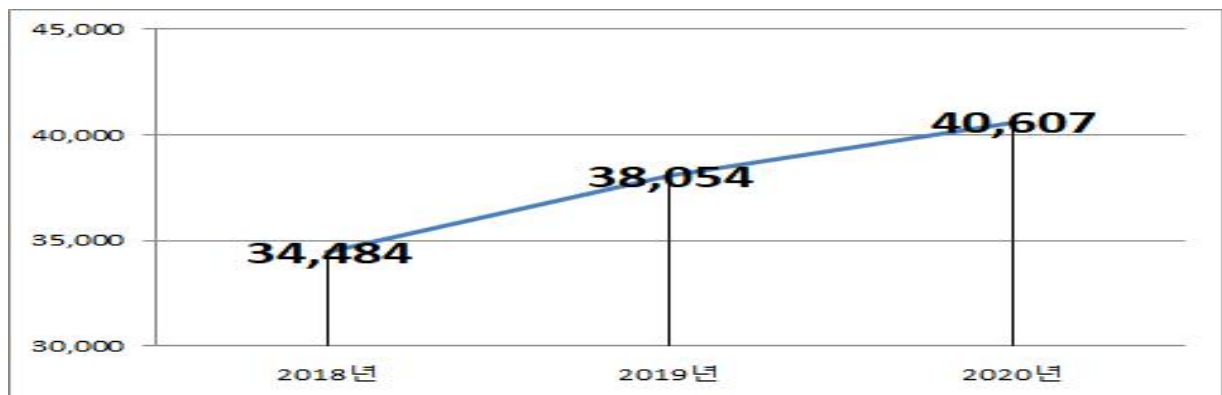
○ 그리고 [별표] 지원기준과 [별지] 민원업무 담당 공무원 보호지원 신청서에서 지원에 대한 세부사항을 명시하였음.

다. 종합 의견

○ 최근 민원 응대과정에서 담당 공무원들이 민원인으로 인해 신체적·정신적 피해를 입는 사례가 지속적으로 증가²⁾하고 있고,

2) 중앙행정기관 및 지방자치단체 소속 민원담당 공무원 피해 건수

[출처: 행정안전부]



※ 유형: 폭언, 협박, 폭행, 성희롱, 기물파손, 위험물 소지, 업무방해 등

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조에서는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위한 기관장의 조치를 요구하고 있음.
- 이에 본 조례안은 민원업무를 담당하는 공무원에 대한 피해 예방 및 안전대책에 대한 지원 근거를 마련하기 위한 것으로 관계 법령 등에 위배됨이 없어 조례의 제정은 타당하다고 판단됨.
- 다만, 적절한 수준의 예산확보를 위해 면밀한 검토가 필요하다고 사료됨.

□ 「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.

□ 「서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」

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.]