

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한
조례 전부개정조례안
(김 지 수 의원 대표발의)

의안 번호	2023-93
----------	---------

발의연월일 : 2023. 8. 24.

발 의 자 : 김지수, 정장훈, 홍재희,
최세진, 김순옥, 박주선,
김성한, 고찬양

1. 의결주문

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

2. 제안이유

상위법령인 「민원 처리에 관한 법률」 및 동법 시행령 개정에 따라
조례의 제명을 바꾸고 상위법령에 부합하도록 내용을 전부 개정하여
민원 처리 담당자 보호 및 지원 체계를 명확히 구축하고자 함.

3. 주요내용

가. 조례명 변경

- 기존 「서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에
관한 조례」를 「서울특별시 강서구 민원 처리 담당자 보호 및 지
원에 관한 조례」로 변경

- 나. 조례의 목적 및 정의에 관한 규정(안 제1조~제2조)
- 다. 구청장의 책무 및 다른 조례와의 관계에 관한 규정(안 제3조~제4조)
- 라. 민원 처리 담당자의 지원사항 및 기준에 관한 규정(안 제5조)
- 마. 지원에 대한 신청 및 결정에 관한 사항 규정(안 제6조)
- 바. 안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선에 관한 규정(안 제7조)
- 사. 올바른 민원문화 조성 및 위탁운영에 관한 규정(안 제8조~제9조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
「민원 처리에 관한 법률 시행령」
- 나. 협조부서 : 행정지원과
- 다. 입법예고 : 2023. 8. 28. ~ 9. 1.

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례 전부
를 다음과 같이 개정한다.

서울특별시 강서구 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로
입는 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정
하여 서울특별시 강서구 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을
목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른
민원업무를 접수·처리하는 서울특별시 강서구 소속직원을 말한다.
2. “비상대응팀(반)”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할
수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 강서구청장(이하 “구청장”이라 한다)
은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위
하여 필요한 지원책을 발굴 및 마련하여 적극적으로 시행하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원 사항 및 기준) ① 구청장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

② 구청장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(지원신청 및 결정) ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 구청장에게 제출하여야 한다.

② 구청장은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 10일 이내에 지원을 결정하여야 한다.

③ 제2항에도 불구하고 제5조제1항제3호의 치유에 필요한 휴식시간은 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 구청장은 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 비상대응팀(반) 구성·운영
4. 녹음전화 설치(착신 전 폭언·폭행방지 및 상호존중 문화조성을 위한 안내 멘트 송출 기능 탑재)
5. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
6. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
7. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 구청장은 민원업무의 신속한 처리 및 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행하여야 한다.

1. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시
2. 인사고충 상담창구 정례화
3. 업무조정 등 인사우대

4. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간 마련

5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

제8조(올바른 민원문화 조성) 구청장은 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화 조성을 위한 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

제9조(위탁운영) 구청장은 민원 처리 담당자의 정신적·신체적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제5조 관련)

지원구분	근거	지원한도	세부기준
1. 심리상담	제5조제1호	상담 연계	
2. 의료비	제5조제2호	40만원	가. 병원진료비 나. 약제비
3. 치유에 필요한 휴식시간	제5조제3호	120분 이내	가. 부서장 판단에 따라 추가 부여 가능
4. 법률상담 및 법적 대응 지원	제5조제4호	예산의 범위 내	가. 법률상담 연계 나. 서면 작성 및 소송비용 등
5. 교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위 내	가. 피해의 예방·치유 나. 대응역량 강화 등
6. 그 밖의 사업	제5조제7호	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제6조 관련)

발 생 일		부 서 명					
신 청 인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직급(위): ○ 성 명: 	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 						
피해 내용 (구체적 작성)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 						
지원 신청 내용	심리상담() 법률상담·지원() 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> ※ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진단서(의료비 지원의 경우) ○ 병원진료 및 약제비 영수증(의료비 지원의 경우) ○ 피해를 입증할 자료 						

「서울특별시 강서구 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제6조에 따라
민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

부서장 : 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 강서구청장 귀중

□ 「민원 처리에 관한 법률」

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.>

□ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

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
- 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.>