

제298회 강서구의회 임시회  
행정·재무위원회 제5차 회의  
〔2023. 9. 11.(월) 10:00〕

서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 자원에 관한 조례 전부개정조례안  
**검 토 보 고 서**



2023. 9. 11.

서울특별시 강서구의회 행정·재무위원회

# 서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안 검 토 보 고 서

2023년 9월 11일  
전문위원 장 석 현

## 1. 회부경위

- 가. 의안번호: 2023 - 93
- 나. 발 의 자: 김지수 의원 외 7명
- 다. 발의일자: 2023년 8월 24
- 라. 회부일자: 2023년 8월 28일

## 2. 개정이유

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

## 3. 주요내용

- 가. 기존 「서울특별시 강서구 민원업무 담당 공무원 보호 및 지원에 관한 조례」를 「서울특별시 강서구 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」로 조례명 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 관한 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. ~ 2023. 9. 1.)

## 5. 검토의견

### 가. 개정 취지

- 본 개정안은 상위법령인 「민원 처리에 관한 법률」의 개정  
부합하도록 조례를 정비하고, 민원인의 폭언·폭행 등으로부터  
직원을 보호하고 지원하는 체계를 구축하고자 하는 것임

### 나. 주요 내용

- **안 제1조**는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입는  
신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정  
하여 직원을 보호하고 지원하는 것을 조례의 목적으로 명시함

- **안 제3조**는 서울특별시 강서구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 지원책을 마련하여 적극적으로 시행하여야 한다는 책무를 규정함
- **안 제5조**는 민원 처리 담당자가 업무를 처리하는 과정에서 악성민원으로 인한 신체적·정신적 피해가 발생한 경우에 구청장이 지원할 수 있는 사항을 세부적으로 규정함

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

- **안 제7조**는 민원 처리 담당자의 안전한 근무환경 조성을 위하여 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치 등 안전을 확보할 수 있는 시설 등의 확충 방안과 담당 직원을 위한 별도의 휴식공간 마련, 인사고충 상담창구 정례화 등 근무여건 개선 사항을 명시하였음
- **안 제8조 ~ 9조**는 구청장은 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호 존중하는 올바른 민원문화 조성을 위해 홍보에 적극 임해야 하며, 피해를 당한 직원의 효율적인 치유를 위하여 전문기관 등에 위탁 운영이 가능하도록 근거를 마련함

## 다. 종합 의견

- 본 개정안은 상위법령 「민원 처리에 관한 법률」 및 동법 시행령 개정으로 조례의 제명을 바꾸고, 조례 내용을 상위법령에 부합하게 정비하여 우리구 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하기 위한 것임.
- 근래에 빈번히 발생하는 민원 담당 공무원들에 대한 민원인의 폭행·폭언 등 피해 사례가 언론을 통하여 지속적으로 보도되고 있으며, 그 정신적 피해 등으로 젊은 세대의 공직 이탈이 가속화 되고 있는 상황임.
- 이에, 민원 처리 담당 공무원의 보호 조치와 피해 회복을 위한 심리적·법률적 지원 제도를 마련하고자 하는 본 조례안은 시의 적절하다고 판단되며, 향후 담당 공무원의 권익 보호를 위한 기반이 마련될 수 있도록 만전을 기하여 할 것으로 사료됨.

[별표]

## 지원 기준(제5조 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
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	○ 직급(위): ○ 성 명:	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○						
피해 내용 (구체적 작성)	○ ○ ○						
지원 신청 내용	심리상담( ) 법률상담 · 지원( ) 의료비( ) 휴식시간( ) <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>은행명</td> <td>(의료비 지원 산정만 작성)</td> <td>계좌번호</td> <td>(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 산정만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 산정만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)				
증빙 자료	○ 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 전담 부서를 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.>