

구정질문에 대한 답변서

(서면질문)

【자치행정과장 : 윤성신 / 동행정팀장 : 안원철 / 주무관 : 행정 7급 주미리】

연락처(☎) : 2600-6313

김희동 의원 구정질문 내용

(3) 동별 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 도입 계획 또는 현황을 최근 3년 내 발생한 민원인의 위법행위와 함께 설명해 주시고, 민원인의 위법행위로부터 민원처리 담당자 보호 방안을 설명해 주시기 바랍니다.

☐ 답변내용 ----- (자치행정과)

- 먼저 우리 구 주민을 위해 노고가 많으신 김희동 의원님께 깊은 감사의 말씀을 드리며, 질의하신 내용에 대하여 답변 드리겠습니다.
- 최근 민원인이 공무원의 목을 양손으로 조르거나, 무릎을 꿇게 하고 발로 차 넘어 뜨리는 등 민원 공무원을 위협하는 사건이 전국 곳곳에서 발생하고 있습니다. 최근 강서구에서는 공무원 폭행 사건은 발생하지 않았지만 평소 민원처리 담당자들은 고성이나 폭언, 물건 투척 등 악성민원에 시달리고 있습니다.
- 「민원 처리에 관한 법률」 개정으로 민원처리 담당자 보호조치가 의무화 됨에 따라 동 주민센터 민원공무원에게 안전한 근무환경을 조성하기 위해 2023년 3월, 동별 2대씩 총 40대의 휴대용 영상음성기록 장비(웨어블

카메라)를 구입 후, 원만한 장비 운영을 위해 장비 사용법 교육을 실시하고 5월부터 민원창구에서 본격적으로 사용하고 있습니다.

- 사각지대 없이 전·후방 촬영이 가능하며, 녹음 기능이 있어 웨어러블 카메라를 착용하는 것만으로 민원인에게 경각심을 일깨워주며 녹음 및 촬영 사실을 사전 고지하면 민원인의 위법행위를 예방할 수 있고 추후 위법행위에 대한 사후 법적 대응에 증거 자료로 활용할 수 있습니다.
- 또한, 실제 특이민원 발생을 가장한 훈련을 통한 비상대응능력 구축을 위해 2023년부터 상·하반기 연 2회에 걸쳐 경찰과 함께 동주민센터 특이민원 대비 모의훈련을 실시하고 있습니다.
- 그리고 20개 전 동 민원실에 아크릴 안전 가림막을 설치하였으며, 물리적 충격 및 민원인의 폭력 또는 위험물 투척 등 위법행위로부터 민원 공무원 보호를 강화하기 위해 특이민원 발생 빈도가 높은 4개 동 민원실에 외부 충격에 강한 강화유리 재질의 가림막을 설치해 민원공무원의 안전을 확보 하였습니다. 현재 민원실 강화유리 가림막 교체 확대 방안을 검토하고 있습니다.
- 한편 2023년 2월~3월 특이민원 발생빈도가 높은 3개 동을 대상으로 청원 경찰을 파견하여 시범 운영하였으며, 2024년부터 2개 동 주민센터에 안전 요원을 배치하여 정복 착용 후 상주 근무할 예정입니다.
- 이러한 조치들을 통해 업무과정 중 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위를 예방하고, 특이민원으로부터 공무원을 보호하며 안전한 근무환경을 조성 하여 보다 나은 행정서비스 제공을 위해 노력하겠습니다.