

# 구정질문에 대한 답변서

## (서면질문)

【민원여권과장 : 박순영 / 민원행정지원팀장 : 이미숙 / 주무관 : 행정 7급 김월선】

연락처(☎): 2600-6179

### 김성한 의원 구정질문 내용

(6) 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 도입 현황·계획  
해당부서 민원처리 담당자 정수  
최근 3년 이내 민원인의 폭언·폭행 발생 사례

□ 답변내용 ----- (민원여권과)

- 구정 발전과 지역주민의 복리 증진을 위하여 노고가 많으신 김성한 의원님께 깊은 감사를 드립니다.
- 우리 부서에서는 민원처리 담당 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 2023년 7월 휴대용 영상·음성기록 장치인 웨어러블캠을 2대 구매하여 운영 중입니다. 웨어러블캠은 민원인의 폭언·폭행으로부터 공무원을 보호하고 현장 상황을 증거로 남기는 장비로, 장비의 사용 고지만으로도 직원 보호 효과가 클 것으로 기대하고 있습니다.
- 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원처리 담당자는 33명이며, 3년 이내 민원인의 폭언·폭행 등이 신고·접수로 이어진 사례는 없습니다.
- 대민업무 직원 보호를 위해 관심을 가져주시는 의원님께 감사드리며, 앞으로도 민원 응대 직원들을 보호하기 위한 대책 마련을 위해 노력하겠습니다.