

제257회 영등포구의회 2024년도 제2차 정례회

「서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원
보호에 관한 지원 조례안」

검 토 보 고 서

【신홍식 의원 대표발의】



2024. 12. 2.

운 영 위 원 회
전 문 위 원

「서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원

보호에 관한 지원 조례안」

검 토 보 고 서

1. 경 과

의안 제432호로 2024년 11월 8일 신홍식 의원 외 4명으로 부터 발의되어 2024년 11월 15일 우리 위원회에 회부됨.

2. 제안이유

민원인의 폭언과 폭행으로 인한 영등포구의회 공무원의 신체적·정신적 피해를 예방과 치유를 지원하고, 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 보호에 이바지하고자 함.

3. 주요내용

- 가. 조례의 목적(안 제1조)
- 나. 공무원의 권리와 의무(안 제3조)
- 다. 지원사항 및 지원방법(안 제5조 및 제8조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」
- 나. 예산조치: 해당 없음

5. 검토의견

○ 본 제정조례안은

- 민원인의 폭언 및 폭행으로부터 담당 공무원 등의 안전을 보호하고, 피해에 대한 지원을 하고자 발의된 안건으로,

○ 주요 내용으로

- 안 제1조와 안 제2조는 목적과 용어의 정의를 규정하고,
- 안 제4조에서 안 제7조까지는 민원업무 담당 공무원의 안전한 근무환경으로 조성해야 함을 책무로 규정하고, 안전시설 확충 조치와 동시에 공무원 등이 피해를 입었을 경우 지원 사항에 대해서 재정적으로 지원할 수 있도록 근거를 마련함.
- 안 제8조는 피해 공무원 등의 지원 방법을 명시하고,
- 안 제9조는 신청서 작성 등에 대하여 규정하였음.
- 또한, [별표] 지원 기준과 [별지] 민원업무 담당 공무원 보호 지원 신청서에서 지원에 관한 세부사항을 명시하였음.

○ 검토결과

- 2024년 행정안전부가 온라인 국민소통창구 ‘소통24’를 통해 민원공무원 보호방안 관련 대국민 설문조사를 2,361명을 대상으로 실시하고 발표한 결과에 따르면, 국민들의 93.2%가 ‘민원인의 폭언, 폭행 등으로부터 민원공무원을 보호하는 것이 필요하다’고 응답하는 등 국민 10명 중 9명은 민원담당 공무원의 보호 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 나타났음.

□ 민원공무원 보호방안 관련 대국민 설문조사 결과

구분	설문 항목	응답률(%)
폭언·폭행 등 위법행위의 원인	• 악성민원인에 대한 처벌 미흡	17.4
	• 민원공무원에 대한 존중 부족	14.1
	• 민원인의 위법·부당한 요구	12.8
	• 민원인의 범죄행위 인식 부족	11.8
	• 민원처리 결과 불만족	11.3
	• 민원인의 민원업무 이해 부족	10.8
	• 담당공무원의 응대 태도 불만족	8.4
	• 생활민원 등 민원 증가	7.8
	• 담당공무원의 업무 전문성 부족	5.7
공무원 보호 방안	• 악성민원인에 대한 처벌	19.3
	• 안전장비·안전요원 배치 등 보호조치	15.6
	• 반복전화, 욕설민원 등의 제한 및 차단	15.5
	• 민원공무원에 대한 존중문화 확산	10.4
	• 민원부서에 충분한 인력 배치 및 업무분담	10.3
	• 기관장의 관심	8.0
	• 민원공무원 전문성 강화	7.3
	• 민원공무원 상담, 치료, 건강검진	7.1
	• 민원공무원에 대한 수당 등 인센티브 강화	5.9
	• 기타	0.6

- 따라서 민원업무 담당 공무원 등이 민원인의 폭행 및 폭언 등으로 인해 신체적·정신적 피해를 입은 경우 이를 지원하고, 안전시설 확충을 통한 사고 예방은 시기 적절한 근거 마련이라고 판단됨. 아울러 구체적인 지원 사항에 대해서도 심리상담 및 예방이나 치유를 위한 프로그램 운영과 의료비 지원, 민원인과의 법률적 문제 발생으로 인한 피해에 대하여 법률

상담 지원 등은 민원업무 담당 공무원 등이 안심하고 업무에 전념할 수 있는 환경 조성의 근거를 마련한 규정으로 사료됨.

- 본 조례안은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조에 민원처리 담당자에 대한 보호 조문을 토대로 안전 및 보호에 대한 지원 방법은 있으나 구체적인 피해 예방 및 지원 방법 부재로 이를 같은 법 제4조제4항1)에 따라 조례로 규정하고자 발의된 안건으로, 현재 서울시의회 및 타 자치구의회에 없는 조례 제정은 충분히 큰 의의가 있다고 사료되며, 상위법에서 정한 사항을 반영하여 저촉되는 사항이 없고 타당한 제정이라고 판단됨.

1) 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

참고 자료

1 민원 처리에 관한 법률

- 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)** ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.
- 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.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

2 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.
1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
 2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상 음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한
 - 가. 폭언·폭행
 - 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
 - 라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 - 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
 - 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.
 - 가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 헐박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
 - 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우
 - ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
 - ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11., 2024. 10. 29.>
 - ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.