

서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례안 심사보고서

2024. 12. 2.

운영위원회

1. 심사경과

가. 발의일자: 2024년 11월 8일

나. 발 의 자: 신홍식 의원 외 4명

다. 회부일자: 2024년 11월 15일

라. 상정일자: 제257회 영등포구의회 2024년도 제2차 정례회
운영위원회 제2차 회의(2024. 12. 2.) 상정 의결

2. 제안설명의 요지(제안설명자: 신홍식 의원)

가. 제안이유

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

나. 주요내용

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

3. 전문위원 검토보고의 요지(전문위원: 이수형)

- 본 제정조례안은 민원인의 폭언 및 폭행으로부터 담당 공무원 등의 안전을 보호하고, 피해에 대한 지원을 하고자 발의된 안건으로,
- 주요 내용을 살펴보면
 - 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 지원사항에 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.
- 검토 결과
 - 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.
 - 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 상위법령에 안전 및 보호에 대한 지원방법은 있으나 구체적인 피해 예방 및 지원 방법 부재로 이를 상위법에서 위임한 내용에 근거하여 조례

로 규정하고자 발의된 안건으로, 상위법에서 정한 사항을 반영하여 저촉되는 사항이 없고 타당한 제정이라고 판단됨.

4. 심사결과: 원안 가결

서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원

보호에 관한 지원 조례안

(신흥식 의원 대표발의)

의안 번호	432
----------	-----

발의연월일: 2024. 11. .

발 의 자: 신흥식·양송이·임현호

우경란·전승관 의원(5인)

1. 제안이유

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

2. 주요내용

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

3. 제정안: “별첨”

4. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치: 해당 없음

서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 서울특별시 영등포구의회 민원업무를 담당하는 공무원 보호에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원업무"란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 것을 말한다.
2. "공무원 등"이란 서울특별시 영등포구의회 소속 공무원 및 기간제 근로자를 말한다.
3. "민원인"이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 개인·법인 또는 단체의 대표자 또는 주요 구성원을 말한다.
4. "폭행·폭언 등"이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.
 - 가. 폭행, 폭언
 - 나. 성희롱 등 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
 - 다. 정당한 사유없이 동일·유사민원을 여러 차례 지속적으로 제기하거나

나 허위사실을 감사기관, 사회단체, 언론기관 등에 반복적으로 알리거나 알리겠다고 위협하는 행위

라. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹 행위

제3조(공무원 등의 권리와 의무) 공무원 등은 민원업무를 담당하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리를 가지며, 관련 법령에 따라 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여 국민에 대한 봉사자로서 의무를 다하여야 한다.

제4조(의장의 책무) 서울특별시 영등포구의회 의장(이하 “의장”이라 한다)은 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 민원업무 담당 공무원의 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.

제5조(지원사항) 의장은 민원담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담 및 예방이나 치유를 위한 프로그램 운영
2. 의료비
3. 법률상담
4. 치유에 필요한 휴식시간
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 의장이 필요하다고 인정하는 사업

제6조(안전시설 확충) 의장은 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설 확충을 위한 조치를 강구하여야 한다.

제7조(재정 지원) ① 의장은 예산의 범위에서 제5조 및 제6조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제8조(지원 방법) ① 의장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제5조제2호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

② 의장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제9조(지원 신청) 제5조제2호에 따른 지원을 받으려는 민원담당공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 의장에게 제출하여야 한다.

제10조(지원 결정) 의장은 제9조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 지원하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제7조제2항 관련)

지원 구분	근거	지 원 한 도	세부기준
심리상담 및 예방이나 치유를 프로그램 운영	제5조제1호	전문기관 위탁운영 등	
의료비	제5조제2호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비
법률상담	제5조제3호	‘민원담당 공무원 법률상담 서비스’ 연계 등	
교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제5조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 확충을 위한 조치	제6조	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원업무담당공무원 보호 지원 신청서

발생일		부서명	
피해 공무원	직급(위): 성명:	연락처	
민원 내용	○ 민원명: ○ 6하 원칙에 따라, 핵심내용 위주 작성		
공무원 피해내용	○ 피해내용 구체적 작성 ○ 피해를 입증할 자료가 있을 경우 첨부		
지원신청 내용	「서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례」 제5조제2호의 경우 ○ 은행명: ○ 계좌번호:		
증빙자료	○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증		
피해확인 (부서장 승인)	직위	성명	(서명 또는 인)

「서울특별시 영등포구의회 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례」 제9조에 따라 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 영등포구의회 의장 귀중