

서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

검 토 보 고

1. 발의자 및 발의경과

- 의안번호 : 1684
- 발 의 자 : 남창진 의원(찬성 41명)
- 발 의 일 : 2024년 4월 2일
- 회 부 일 : 2024년 4월 8일

2. 제안이유

- 민원을 처리하는 공무원들이 악성 민원에 시달리는 경우가 증가하고 있으며 민원 수위가 높은 경우 공무원 스스로 극단적인 선택을 하는 일까지 발생하고 있음.
- 민원업무 담당 공무원을 지원하기 위한 교육 체계를 보완하여 시장이 더욱 적극적으로 담당 공무원을 보호하기 위함임.

3. 주요내용

- 시장이 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위해 정신건강 및 스트레스 관리 교육, 자살 예방을 위한 교육을 추가적으로 실시하도록 함.(제 10조제1항)

4. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 입법예고(2024.4.12. ~ 4.16.) 결과: 의견없음.

다. 예산조치 : 비용추계서 참조

5. 검토 의견

- 본 일부개정조례안(이하 '본 개정안')은 민원업무 담당 공무원 등에 대한 폭언·폭력 예방을 위한 교육 내용을 정신건강 및 스트레스 관리, 자살 예방, 민원인의 폭언·폭행 예방 등으로 세분화하여 민원업무 담당 공무원 교육 체계를 보완하여 규정하려는 것임(안 제10조제1항 각 호 신설).

현 행	개 정 안
<p>제10조(교육 및 홍보) ① 시장은 민원업무 담당 공무원 등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한 교육을 실시할 수 있다.</p> <p><신 설></p> <p><신 설></p> <p><신 설></p> <p><신 설></p> <p>② (생 략)</p>	<p>제10조(교육 및 홍보) ① ----- ----- 등을 대 상으로 다음 각 호의 ----- -----.</p> <p>1. <u>정신건강 및 스트레스 관리 교육</u></p> <p>2. <u>자살 예방을 위한 교육</u></p> <p>3. <u>민원인의 폭언·폭행 예방을 위한 교육</u></p> <p>4. <u>그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 교육</u></p> <p>② (현행과 같음)</p>

- 폭언·욕설, 성희롱, 폭행 등 민원인의 위법행위는 최근 3년간 2만 3천여 건('21년 13,206건/'22년 10,117건/'23년에는 행정안전부의 위법행위 집계기준 변경으로 225건)이 발생하고 있는 상황으로, 민원담당 공무원의 교육 관련 규정을 조례에 주제별로 구체화하여 담당 공무원의 정신건강, 스트레스 관리 등을 강화하여 지원한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

[민원인 위법행위 현황]

(단위: 건)

연 도	합계	민원인 위법행위									
		폭언· 욕설	성희롱	위협· 협박	무고·허위 사실 유포	폭행 폭력	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	공무집행 방해	기타 (고성 등)
2021년	13,206	10,669	122	1,273	459	65	18	2	361	109	128
2022년	10,117	9,334	24	488	4	13	4	3	18	2	227
2023년	225*	60	2	15	1	98	3	11	5	0	30

※ 서울시 본청 및 사업소, 자치구 포함

※ 행정안전부의 민원인 위법행위 집계기준 변경('23년부터 적용)

- 위법행위 기준 강화(① 같은 날에 복수의 위법행위를 한 경우, 가장 심각한 1건만 집계, ② 폭언 중 '단순불만 표출'은 제외, '과도한 폭언의 인신공격 등'만 포함)
- 외근 소방공무원 대상 민원인 위법행위 포함(당초 내근 소방공무원만 대상에 포함)

< 서울시 민원업무 담당공무원* 소속기관별 근무자 현황 >

(2024.3.31.기준)

민원업무 담당공무원 소속기관		근무인원 수(명)
합 계		318
본청(민원담당관)		43
본부·사업소 (민원실)	소계	275
	수도사업소(8개소)	92
	소방재난본부(본부 및 25개 소방서)	159
	보건환경연구원	2
	어린이병원	4
	은평병원	9
	서북병원	6
	품질시험소	3

※ 서울시 본청 및 사업소의 '민원실' 운영기관(병원의 경우, 접수·수납 담당자) 근무자를 기준으로 작성하였으며, 인·허가 등 대시민 접점 업무 담당자 포함시 민원업무 담당공무원 규모는 큰 폭으로 증가함

* 민원업무 담당공무원 : 서울시 소속 공무원, 공무직 근로자, 청원경찰, 기간제 근로자 등

※ 자치구(25개 구청 민원실, 동주민센터) 근무 공무원 수는 제외함

※ 행정국은 악성민원으로 인해 심리적 어려움을 겪는 민원업무 담당 공무원들의 정신건강 및 스트레스 관리 등을 위한 교육이 필요한 것에 동의한다는 의견임.

- 최근 3년간 민원업무 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 예방교육 실시 현황을 보면 사이버교육(e-특이민원 응대요령과 감정관리)과 5급 승진 리더교육(특이민원 대응 역량) 중심으로 2022년 이후 5천여명이 교육을 받았음.

구분	교육명	교육인원	연간 교육인원
2022년	e-특이민원 응대요령과 감정관리	2,196명	2,802명
	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	606명	
2023년	응답소 및 특이민원응대서비스 향상	30명	1,711명
	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	618명	
	e-특이민원 응대요령과 감정관리	1,063명	
2024년 (1월~3월)	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	336명	558명
	e-특이민원 응대요령과 감정관리	222명	
계			5,071명

- 본 개정안이 실효성 있게 시행되기 위해서는 정신건강·스트레스 관리, 자살예방, 민원인의 폭언·폭행 예방 등 각 주제별로 전문적인 교육 과정을 도입하고 교육방식도 다양화하여, 교육 효과가 극대화될 수 있도록 집행기관의 적극적인 노력이 요망된다고 하겠음.
- 특히, 신규 공무원을 포함한 저연차 공무원의 경우 폭언, 폭행, 성희롱 등 민원인의 위법행위로 인한 정신적 고통이 더욱 클 수 밖에 없으므로, 실효성 있는 교육과 함께 저연차 공무원의 업무 여건을 배려하는 조직 문화 개선도 병행되어야 할 것으로 보임.
- 아울러, 정도가 심하거나 반복적인 민원인의 위법행위에는 법적조치를 포함하여 강력하게 대응할 수 있도록 중앙정부에 법령 개정 건의 등 제도 개선을 위한 지속적인 노력도 필요한 것으로 사료됨.

전문위원	정 찬 일	입법조사관	이 태 기
------	-------	-------	-------

〈참고자료〉

[민원담당 공무원 보호·지원 관련 추진사항('24.4.)]

※ 행정국 제출자료

구분	추진내용	비고
안전한 근무환경 조성	① 휴대용 보호장비 시범 도입	
	- 웨어러블 캠, 공무원증 케이스형 녹음기 시범 도입	완료
	- 「민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준 지침」 마련 및 시행	완료
	② 민원실 고정형 안전유리 설치	
	- 민원창구 내 아크릴 투명가림막을 내구성 높은 고정형 담당안전유리로 교체	완료
	③ 보호조치 통화연결음 확대	
	- 통화연결음 내 보호조치 음성안내 전부서(사업소 포함) 확대	완료
	④ 전화기 녹음기능 홍보 강화	
	- 전화기 녹음기능 사용방법 카드뉴스 제작 등을 통한 홍보 강화	완료
⑤ 30분이상 통화시 '응대 종료' 안내음 도입		
- 전화기 특정버튼 클릭시 통화지속 곤란 안내, 전화종료	추진 중 (~'24.6월 도입예정)	
⑥ 민원실 전담 안전요원 배치		
- 시 열린민원실에 전담 안전요원(공공안전관) 배치	완료	
특이민원 대응체계 구축	① 위법행위 대비 비상대응체계 구축 및 대응요령 교육 실시	
	- 열린민원실 상시 비상대응체계 구축(비상대응팀 구성·운영계획 수립)	완료
	- 특이민원 응대 관련 대면실습 교육 실시	완료
	② 사업소 CCTV 및 비상벨 설치 확대	
	- 사업소 민원창구 내 CCTV 및 경찰서 연계 비상벨 설치 확대 ※ 분청 설치완료	추진 중 (총 38개 기관 중 16개 설치)
	③ 특이민원 대응 매뉴얼 보완 제작	
	- 특이민원 대응 매뉴얼 보완 제작 배포	완료
	④ '민원공무원 보호' 정보공유방 개설	
- 행정포털 정보공유(업무매뉴얼)에 '민원공무원 보호' 분야 신설	완료	
⑤ 민원조정위원회 운영 활성화		
- 반복·다수인 관련 민원대상 민원조정위원회 심의 연1회 의무화	완료	
피해 공무원 관리지원 강화	① 사업소 찾아가는 상담실 활성화	
	- 사업소 찾아가는 상담실 정기 운영확대(분기별 1회 → 월 1회) 및 온라인상담 홍보	완료
	② 전문 병의원 이용진료비 지원 홍보 강화	
	- 마음 건강관리 중요성 강화, 정신건강의학과 이용 문턱을 낮추는 캠페인 등 진행	완료
	③ 민원공무원 힐링프로그램 활성화	
	- '민원공무원 힐링데이' 확대운영	완료
	④ 직원법률서비스 상담 확대 시행	
- 직원법률 상담 확대 시행(주 1회 6건 → 주2회 12건 상담)	완료	
⑤ 특이민원 대응 법률TF 운영		
- 분기별 1회 운영, 필요시 상시 개최	추진 중 ('24.4월~)	

악성 민원에 스러지는 막내 공무원... 조인 구해도 “우리 맨 더했어”

저연차들 속살이 '정신건강 비상' 한 달 사이 20~30대 잇따라 사망 "업무 많아 힘들다" 마지막 메시지 악성민원 경험 90%가 10년차 미만 민원 상급자 찾으면 적절까 걱정 휴직 원해도 결국 동료가 떠날아

"악성 민원인이 전화를 끊지 않고 때를 쓰면 상사도 결국 민원인에게 맞겨 주려고 하는 게 전부일 뿐 조치가 보호해 준다는 생각은 들지 않았다. 근무 첫해 극단적 선택을 하지 않은 것이 다행일 정도로 일상이 피폐했다. 주 7일 일하며 하루 50권이 넘는 전화를 받았는데도 정신과 상담은 생각조차 못했다."

지분의 한 세무사에서 9급 공무원으로 일한 지 3년이 된 A씨는 첫 출근이 끝날 육성 취임 민원 전화를 받았던 경험을 떠올리며 이렇게 말했다. 전일민에게 제대로 된 인수인계를 받지 못한 채 자료부터 살펴야 했던 A씨가 '세금이 왜 이렇게 많이 나왔느냐'며 화를 내는 민원인에게 답변을 제대로 못 하자 육성부터 받아들였다고 한다.

최근 한 달 새 저연차 공무원들이 극단적 선택을 하는 사건이 잇따르면서 이들의 정신건강에 경고등이 켜졌다. 특히 2030세대 공무원들은 업무와 조직에 적응해야 한다는 부담에 정신적 고통을 털어놓지 못한 채 '속살이'하는 경우가 적지 않은 것으로 나타났다. 지난 5일 경기 김포에서 30대 공무



원인 악성 민원에 시달리다가 극단적 선택을 한 지 약 2주 만에 경기 남양주시청 9급 공무원 B씨도 같은 선택을 했다. 신규 발령을 받은 지 3개월된 새내기 공무원이었던 B씨는 지난 1월부터 개별행위 인허가 업무를 맡았다. B씨의 휴대전화에는 "업무가 많아서 힘들다"는 내용의 메모가 남겨져 있었다.

저연차 공무원들은 B씨 일이 남의 일 같지 않다는 3년차 C씨는 26일 "민원인이 오면 응대하거나 전화를 받는 건 막내의 몫"이라며 "뿐만 아니라 집단 업무가 많아 막내들이 맡아 하는데 선배에게 고충을 토로해도 '우리 맨 더 심했다'는 대답이 돌아오곤 한다"고 말했다. 그러면서 "민원인이 과장, 국장을 찾아오는 날엔 우리가 제대로 응대할 수 없는 것처럼 보일까 봐 기사방식"이라고 호소했다.

주민자치센터에서 일하다 중앙부처로 넘어온 주무관 D씨는 "기초지자체 공무원은 입사하면 바로 주민센터에 배정되는데, 저연차 중에서도 여성 직원을 민원 응대 자리에 앉혔다"며 "여성 공무원에게 더 심하게 민원을 넣는 경향이 있어 자리를 옮길 때마다 후임으로 남자 직원을 뽑고가는 게 최선의 대응이었다"고 말했다.

대한민국공무원노동조합총연맹이 지난해 7061명을 대상으로 진행한 '공무원 악성 민원 실태조사'에 따르면 근무 연수 20년 이상 공무원 중 '악성 민원을 경험한 적이 있다'고 답한 공무원은 74.3%였다. 특히 5년 미만 86.9%, 5~10년 91.1% 등 저연차에서 두드러졌다. 직급이 낮을수록 악성 민원인 응대 이후 ▲집중력 감소 등 무기력함 ▲퇴근 후에도 근무 중의 일들이 계속 떠오르는 등 후유증에 대한 두려움을 크게 느끼는 것으로 조사됐다.

김정재 공노총연맹 사무총장은 "직급이나 연차가 낮은 공무원이 민원 장구에 상대적으로 많다. 보니 악성 민원 노출 빈도나 타격이 더 클 수밖에 없다"며 "악성 민원이나 업무가 과도해 휴직을 하려 해도 그만두면 동료까지 기일을 떠날까 우려라 연차가 낮을수록 휴직이나 상담을 활용하기 어렵다"고 지적했다.

지난해 인사혁신처가 진행한 국가공무원 감정노동 실태조사에서도 악성 민원인 황보씨는 "개인적으로 참는다"는 응답이 46.2%로 가장 많았다. "동료와 상담을 한다"고 답한 공무원은 21.5%, "상사에게 도움을 요청한다"는 응답은 16.4%에 머물렀다. 신체·심리적 질병에 대해 '아무 조치를 하지 않는다'는 공무원이 61.1%로 가장 많았고 '병가를 사용한다'고 답한 공무원은 11.3%에 불과했다.

세종 객소영 기자·부처중함

내일신문

“안전요원 배치, 고소·고발 의무화해야”

김포 공무원 사망 이후 대책마련 요구 높아 강력한 법적조치 필요...국회 법안통과 호소

최근 서울 동대문구 정릉1동주민센터에서 전문 경비·경호업체 직원이 보안관으로 배치됐다. 최근 들어 무차별적으로 번노를 표출하는 범죄가 늘고 있고 악성민원인들이 폭언·폭행·괴롭힘을 일삼는 경우가 많아지자 동대문구가 내놓은 대책이다. 동대문구는 올해 시범실시 후 내년부터는 이를 희망하는 동주민센터로 확대할 계획이다. 경기 성남시도 지난해 시청 민원실과 3개 구청 민원실에 시설 경비원을 1명씩 상시 배치했다. 민원인들의 돌발·위법 행동을 대응하기 위한 조치다.

최근 경기 김포시청 9급 공무원이 악성민원에 시달리다 극단적 선택을 하면서 민원담당 공무원들 사이에서 대책 마련을 요구하는 목소리가 높아지고 있다. 민원실 안전요원 배치와

기관의 고소·고발 의무화 등 강력한 법적 제도를 만들어 달라는 호소다. 대한민국공무원노동조합총연맹(공노총)은 지난 8일 김포시청 합동 본향소 앞에서 기자회견을 열고 정부와 민원담당 공무원에 대한 보호조치 강화를 요구했다. 이들은 "민원인의 위법행위 양상을 명확히 규정하고 위법 행위에 대해서는 고소·고발 등 기관 차원의 강력한 법적조치를 의무화하라"고 주장했다.

이들은 또 국회에 계류 중인 민원처리 관련 법안의 조속한 처리도 촉구했다. 이미 국회에 관련 법안들이 제출돼 있지만 국회가 제대로 처리하지 않아 사고를 막지 못했다 지적이다.

실제 국회에는 민원처리법 개정안이 여러 발의돼 있다. 양기대 의원은 지난해 8월 '행정기

관의 민원처리 담당자 보호조치 계획 수립을 의무화'하는 내용의 민원처리법 개정안을 발의했다. 민원처리 담당자 보호조치를 이행하지 않는 사례가 발생하자 이를 강제하기 위해 내놓은 대안이다.

그해 7월에는 이성만 의원이 공무를 방해할 목적으로 반복·상습적으로 제출하는 민원을 규제하는 조항을 신설하는 내용의 법안을 냈다. 각종 민원 접수 시스템이 간편해지면서 이웃 주민과 행정기관을 상대로 수천건 이 상의 민원을 상습적으로 제기해 공무 집행을 중단·마비시키는 사례가 발생하자 이를 막기 위한 일이다. 이보다 앞서 지난해 5월 김민철 의원이 제출한 개정안은 민원인의 제위에 대한 실태조사를 실시할 수 있는 법적 근거를 마련하는 것이 골자다.

개정안들은 2022년 1월 민원담당 공무원 보호조치가 의무화된 지 불과 1년여 만에 발의된 것으로 현행 민원 공무원 보호조치에 허점이 있다는 것을 반증하는 증거들이다.

실제 현장 민원공무원들의 위기감이 심각한 수준이다. 공노총이 지난해 민원담당 공무원 7061명을 대상으로 한 설문조사에서 무려 84%가 최근 5년 사이에 악성민원을 경험했다고 답했다. 악성민원을 경험한 횟수는 월평균 1~3회가 42.3%로 가장 많았고 월평균 6회 이상이라고 답한 경우도 15.6%나 됐다. 4~5회라고 답한 사람은 12.1%였다.

민원인의 위법행위 사례는 해마다 늘어나고 있다. 행안부 자료에 따르면 민원인의 위법행위는 2018년 3만 4484건에서 2021년 5만 1883건으로 지속적으로 늘어났다. 2022년 코로나 19 사태의 영향으로 다소 줄었지만 지난해부터 다시 늘어나는 추세다.

반대로 근무기관의 악성민원 대응 방법에 대한 만족도는 현저히 낮았다.

무려 응답자의 88.3%가 부정적 의견을 보였다. 석현정 공노총 위원장은 "악성민원은 공무원 노동자를 향한 소리를 내는 살인이라고 누가 강조하며 조속한 대책마련을 촉구했지만 누구도 답을 주지 않았다"며 "정부도 악성민원을 뿌리 뽑을 특단의 대책을 마련해야 한다"고 목소리를 높였다.

한편 공무원 극단적 선택 사건이 발생하자 행안부는 7일부터 특별전담조직을 구성해 운영 중이다. 조만간 인사혁신처 국민권익위원회 경찰청 등 주요 관계부처와 지자체 등을 포함한 범정부 전담조직으로 확대 운영할 계획이다.

행안부 관계자는 "온라인을 통한 모욕·협박 등을 포함한 민원인 위법행위 유형과 이에 대한 법적 대응 현황 등을 면밀히 검토·분석할 것"이라며 "이를 통해 제도개선 계획을 수립하고 관련 법령들을 개정하는 등 민원공무원 보호를 위한 근본적인 대책을 수립하겠다"고 말했다.

김민철 기자 ddhr21@naeil.com