

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

의 안 번호	3739
-----------	------

2026년 6월 17일
교육 위원 회

I. 심사경과

1. 제출일자 및 제출자 : 2026년 5월 26일, 서울특별시교육감
2. 회부일자 : 2026년 5월 27일
3. 상정일자 : 제336회 서울특별시의회 정례회 제1차 교육위원회
(2026년 6월 17일 상정, 수정가결)

II. 제안설명의 요지(제안설명자 : 이대우 총무과장)

1. 제안이유

- 폭언 등 특이 민원으로부터 민원 처리 담당자 보호 조치를 신설하여
내·외부 민원 서비스 향상
- 상위 법령 개정 사항을 반영하여 규정 현행화

2. 주요내용

- 전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결 신설(안 제8조 신설)

III. 검토보고 요지(수석전문위원 : 박광선)

1. 제안경위 및 주요내용

- 동 일부개정조례안은 2026년 5월 26일 서울특별시교육감에 의해 의안번호 제3739호로 제출되어 2026년 5월 27일 우리 위원회로 회부되었음.
- 동 일부개정조례안은 민원인의 장시간 전화·면담 및 폭언·반복민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담 권장시간을 설정하고, 권장시간 경과 시 상담 종료 안내 및 종결이 가능하도록 기준을 신설하려는 것임.

2. 주요 검토의견

- 안 제8조는 민원인의 정당한 사유 없는 장시간 전화·면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담 1회당 권장시간을 20분 이내로 정하고(제1항), 정당한 사유 없이 권장시간을 초과하는 경우 상담 종료를 안내한 후 종결할 수 있도록 규정하고 있음(제2항).
- 현재 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조는 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 전화 또는 면담에 대한 권장시간을 설정할 수 있도록 하고, 폭언이나 장시간 상담 등 정상적인 민원 처리가 어려운 경우 상

담을 종료할 수 있도록 규정하고 있음¹⁾).

- 또한 행정안전부는 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안」을 통해 기관별 업무 특성과 민원 환경을 고려하여 권장시간 기준을 마련하고, 이를 조례·행정규칙 등으로 제도화할 것을 권장하고 있음.

[표-1] 행정안전부 '민원처리리담당자 보호 조치(특이민원 예방·차단 조치)(일부)

2

민원 상담 종료

1) 장시간 통화·면담 종료

○ 권장시간 설정

- 각 기관 민원의 유형과 성격, 민원 처리 환경 등을 고려하여 기관별 특성에 맞는 기준 마련
- 행정규칙(훈령, 예규), 조례, 기타 지침(계획 포함) 등으로 규정
- ※ 기관별 민원공무원 보호 및 지원 규정(예규, 조례 등)에 관련조항 신설 권장

< 권장시간 설정 근거규정(안) 예시 >

○○시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

제○○조(전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결) ① 민원인의 정당한 사유 없는 장시간 전화·면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화·면담) 1회당 권장 시간은 20분 이내로 한다.

② 제1항에 따라 정당한 사유없이 상담이 지속되는 경우 민원업무담당 공무원은 15분 경과 시 상담 종결을 안내하고, 20분 경과 시에는 상담을 종결한다.

※ 2025년 행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안(지침)」(p.11)

1) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」제4조(민원처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. ~ 6. (생략)

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, 협박 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 ~ ③ (생략)

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

- 더욱이 행정안전부 및 국민권익위원회가 공동으로 실시하는 「2026년 민원서비스 종합평가 계획」에서도 권장시간 설정 등 민원 처리 담당자 보호 제도의 근거를 조례·규칙·예규 등에 명확히 마련하도록 평가 기준을 제시하고 있음.

[표-2] 2026년 민원서비스 종합평가 지표(1-3.민원담당자 보호 적극성)

평가분야	민원행정 관리기반	평가항목	민원행정전략 적실성
평가지표	민원담당자 보호 적극성		
평가배점	중앙(7점), 교육청·광역·기초(8점)	지표속성	정량
평가지표 정의	민원처리법 시행령 제4조 따른 민원담당자 보호 방안 마련 여부		
측정방법	<평가기준> ■ 안전한 민원환경 조성 (중앙 4점, 교육청·광역·기초 5점) ③ (권장시간 설정) 조례·규칙, 예규·훈령 등 마련으로 근거 명확화 * 효율성 및 유연성을 위해 부기관장 이상 결재 지침등 도 인정 (단, '27년 평가부터는 조례·규칙, 예규·훈령 등을 마련한 경우만 인정 예정)		

※ 2026년 행정안전부·국민권익위원회 「2026년 민원서비스 종합평가 계획」(p.28)

- 이와 관련하여 서울시교육청은 2025년 11월 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안 세부지침」을 수립하여 민원 상담 권장시간을 20분으로 정하고, 상담 전 사전 안내, 권장 시간 초과시 상담 종료 절차 및 민원 처리 담당자 권리 보호 방안 등을 구체적으로 마련하여 운영하고 있는 상황임.

[표-3] 서울시교육청 민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안 세부지침(일부)

<ul style="list-style-type: none"> ○ 권장시간 사전 고지 <ul style="list-style-type: none"> - 통화연결음·안내멘트·안내문 부착 등을 통해 1회당 전화·면담 권장시간을 민원인에게 사전 안내 ※ 1회당 전화·면담 권장시간, 권장시간 초과 시 상담 종료 안내 및 양해멘트 등 포함

○ **상담종료 안내 절차**

- 민원처리 담당자가 민원인의 요구·질문 등에 대한 충분한 설명이 이루어졌는지, 추가 상담이 필요한 정당한 사유 여부 등을 판단*하여 적절한 시점에 전화·면담 종료
- * 인·허가 등 정상적인 업무처리 과정에서 민원인과의 상담이 길어지는 경우는 정당한 사유 없는 장시간 전화·면담에 해당하지 않으므로 종결 대상에 해당하지 않음
- ※ 필요시 추가 민원신청 방법 안내(서면·온라인 신청 등)
- 정당한 사유 없이 상담이 지속되는 경우 15분 경과 시 종결 안내하고 20분 경과 시 종결
- 상담 종결 시 반드시 해당 사유*를 민원인에게 고지하여야 함
- * 권장시간이 초과되어 다른 민원인들에 대한 원활한 민원 응대 등을 위해 상담 종료
- ※ 민원담당자가 음성으로 안내 가능하나, 멘트 자동 송출 시스템 구축 권장

※ 2025년 서울시교육청 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응방안 세부지침(개정)」(p.9)

- 한편, 최근 3년간(2023~2025년) 서울시교육청의 특이(악성)민원 발생 건수는 2023년 41건, 2024년 40건, 2025년 52건으로 지속적으로 발생하고 있으며, 특히 최근 증가 추세를 보이고 있어 민원 처리 담당자에 대한 보호 장치를 보다 명확히 마련할 필요성이 있는 상황임.

[표-4] 최근 3년간(2023~2025년) 서울시교육청 특이(악성) 민원 발생현황

구 분	2023	2024	2025
건 수	41건	40건	52건

※ 서울시교육청 제출자료(요구번호-747)

- 따라서 동 개정조례안은 상위법령의 취지와 중앙정부의 정책 방향을 반영하고, 현재 서울시교육청이 운영 중인 민원 처리 담당자 보호 제도를 조례에 명문화 함으로써 법적·제도적 기반을 강화하려는 것으로 입법의 필요성이 인정된다고 사료됨.

- 다만, 안 제8조 제2항에서는 “민원업무담당 공무원” 으로 규정하고 있으나, 현행 조례 제2조2)에서는 “민원 처리 담당자” 로 정의하고 있으며, 같은 조 안 제1항에서도 동일한 용어를 사용하고 있음.
- 그러나 자치법규는 동일한 의미의 대상에 대하여 동일한 용어를 사용하는 것이 법적 안정성과 해석의 명확성 측면에서 바람직한 바, 현행 조례와의 체계적 정합성 및 조문 간 용어의 통일성을 확보하기 위하여 “민원 처리 담당자” 로 규정하는 것이 바람직할 것임.

IV. 질의 및 답변요지 : 없음.

V. 토론요지 : 없음.

VI. 수정안의 요지

- ‘민원업무담당 공무원’ 을 ‘민원 처리 담당자’ 로 수정함(안 제8조제2항).

VII. 심사결과 : 수정가결(재석의원 전원 찬성).

VIII. 소수의견 요지 : 없음.

IX. 기타 필요한 사항 : 없음.

2) 「서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례」

제2조(정의)이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원업무”란「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다)제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 것을 말한다.
2. “민원 처리 담당자”란「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 서울특별시교육청 소속 공무원과「서울특별시교육청 교육공무직원 채용 등에 관한 조례」 제2조제2호에 따른 교육공무직원을 말한다.
- 3.~ 4. (생략)

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

의안 번호	관련 3739
----------	------------

제안연월일 : 2026년 6월 17일
제안자 : 교육위원장

1. 수정이유

- 안 제8조제2항에서는 민원상담 업무수행 주체를 “민원업무담당 공무원”으로 규정하고 있으나, 현행 조례 및 안 제8조제1항에서는 “민원 처리 담당자”로 규정하고 있어, 조문 간 용어가 일치하지 않음.
- 이에 현행 조례의 정의 규정 및 조문 간 용어의 일관성, 자치법규 체계의 정합성을 고려하여 안 제8조제2항 중 “민원업무담당 공무원”을 “민원 처리 담당자”로 수정하고자 함.

2. 주요내용

- ‘민원업무담당 공무원’을 ‘민원 처리 담당자’로 수정함(안 제8조제2항).

3. 참고사항 : 없음.

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안
일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제8조제2항 중 ‘민원업무담당 공무원’을 ‘민원 처리 담당자’로 한
다.

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안에 대한 수정안 대비표

현 행	개 정 안	수 정 안
<p><신 설></p>	<p>제8조(전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결) ① 민원인의 정당한 사유 없는 장시간 전화면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화·면담) 1회당 권장 시간은 20분 이내로 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 정당한 사유없이 상담이 지속되는 경우 <u>민원업무담당 공무원</u>은 15분 경과 시 상담 종결을 안내하고, 20분 경과 시에는 상담을 종결할 수 있다.</p>	<p>제8조(전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결) ① (개정안과 같음)</p> <p>② ----- ----- -----<u>민원</u> <u>처리 담당자</u>는----- ----- ----- -----.</p>

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제8조부터 제12조까지를 각각 제9조부터 제13조까지로 하고, 제8조를 다음과 같이 신설한다.

제8조(전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결) ① 민원인의 정당한 사유 없는 장시간 전화·면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화·면담) 1회당 권장 시간은 20분 이내로 한다.

② 제1항에 따라 정당한 사유 없이 상담이 지속되는 경우 민원 처리 담당자는 15분 경과 시 상담 종결을 안내하고, 20분 경과 시에는 상담을 종결할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문 대비표

현 행	개 정 안
<신 설>	<p><u>제8조(전화 또는 면담에 대한 권장 시간 설정 및 상담 종결)</u> ① 민원인의 <u>정당한 사유 없는 장시간 전화·면담 등 공무방해행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원상담(전화·면담) 1회당 권장 시간은 20분 이내로 한다.</u></p> <p>② <u>제1항에 따라 정당한 사유없이 상담이 지속되는 경우 민원 처리 담당자는 15분 경과 시 상담 종결을 안내하고, 20분 경과 시에는 상담을 종결할 수 있다.</u></p>
제8조(교육 및 홍보) (생략)	<u>제9조(교육 및 홍보)</u> (현행과 같음)
제9조(협력체계 구축) (생략)	<u>제10조(협력체계 구축)</u> (현행과 같음)
제10조(사무위탁) (생략)	<u>제11조(사무위탁)</u> (현행과 같음)
제11조(비밀 준수의 의무) (생략)	<u>제12조(비밀 준수의 의무)</u> (현행과 같음)
제12조(시행규칙) (생략)	<u>제13조(시행규칙)</u> (현행과 같음)