

서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

검 토 보 고

1. 제출자 및 제출경과

- 의안번호 : 48
- 발 의 자 : 최호정 의원 외 74명
- 발 의 일 : 2022년 7월 22일
- 회 부 일 : 2022년 8월 12일

2. 제안이유

- 민원업무를 수행하는 공무원 등이 민원인의 폭언과 폭행으로 인해 정신적·신체적 피해를 입는 사례가 끊이지 않고, 이에 따라 민원 업무 수행 공무원에 대한 보호 및 지원체계를 마련해 공무원 등이 안전한 근무환경 속에서 시민을 위해 성실하게 민원업무를 수행할 수 있도록 하려는 것임.

3. 주요내용

- 가. ‘민원업무’, ‘공무원 등’ 조례의 용어를 정의함(안 제2조)
- 나. 민원업무 수행 공무원의 보호와 지원에 대한 시장의 책무를 정함(안 제4조)

- 다. 피해 공무원 등에 대한 지원사항을 정함(안 제5조)
- 라. 소속 부서장에게 안전한 근무환경 조성 등에 대한 의무를 부여함(안 제6조)
- 마. 공무원 등의 보호를 위한 관계기관 협력체계 구축관련 사항(안 제7조)
- 바. 각종 예방 교육과 홍보에 관한 사항(안 제8조)
- 사. 일부 업무에 대한 위탁 근거를 마련함(안 제9조)
- 아. 해당 업무에 대한 비밀 준수 의무를 정함(안 제10조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
- 나. 예산조치 : 비용추계 미첨부 사유서 참조
- 다. 입법예고 (2022. 8. 18. ~ 8.22.) 결과 : 의견 없음.

5. 검토의견

가. 입법취지 및 필요성 검토

- 본 제정조례안은 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하기 위해 근거 규정을 마련하려는 것임(안 제1조).
- 또한, 행정안전부는 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」에서 민원인의 위법행위에 대한 대응으로 ‘민원공무원 권익보호 조례 제정’을 추진하고 있는바, 중앙정부의 지침에도 부합한다고 하겠음.
- 본 제정안은 민원업무 수행과정에서 노출될 수 있는 위험을 사전에 예방하고, 피해 발생에 따른 사후적 조치를 규정함으로써 민원 업무를 담당하고 있는 공무원의 권익 보호와 안전한 근무환경을 마련하여 기여한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.
- 본 제정안은 조례제정의 목적, 정의, 시장의 책무, 피해 공무원 등 지원, 소속 부서장의 의무, 협력체계 구축, 교육 및 홍보, 위탁, 비밀 준수의 의무 등으로 구성되어 있음.

< 조문체계 및 주요 내용 >

조문 체계	주요 내용
제1조(목적)	- 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 함
제2조(정의)	- ‘민원업무’, ‘공무원 등’, ‘민원인’, ‘폭행·폭언 등’ 정의

제3조(공무원 등의 권리와 의무)	- 공무원 등은 민원업무를 수행하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리와 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여 시민에 대한 봉사자로서 의무를 가짐
제4조(시장의 책무)	- 시장은 공무원 등이 폭언·폭행에 대해 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력해야 함
제5조(피해 공무원 등 지원)	- 시장은 폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 의료비, 심리상담, 법률상담 및 민·형사상 법적절차를 위한 지원, 피해 치유를 위한 격리 및 적절한 휴식 부여, 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치 등을 지원할 수 있음
제6조(소속 부서장의 의무)	- 민원업무를 수행하는 공무원 등이 소속된 부서의 장은 안전한 근무환경 구비와 피해 예방 및 피해자 보호를 위해 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치, 안전용품 구비 및 사용 교육, 민원인으로부터 피해 공무원 등의 신속한 분리 등 조치를 하도록 노력해야 함
제7조(협력체계 구축)	- 시장은 민원업무 수행 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위하여 중앙정부, 서울특별시경찰청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있음
제8조(교육 및 홍보)	- 시장은 민원업무 수행 공무원 등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한 교육 및 홍보활동을 실시할 수 있음
제9조(위탁)	- 시장은 심리상담과 법률상담 및 민·형사상 법적절차를 위한 지원의 사업을 효율적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 전문성을 보유한 기관·법인 또는 단체에 위탁할 수 있음
제10조(비밀 준수의 의무)	- 민원업무 수행 공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 안 되며 「개인정보 보호법」을 준수해야 함
제11조(시행규칙)	- 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정함
부칙	- 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행

○ 서울시에 따르면, 2022년 현재 서울시 소속 민원 담당 공무원에 대한 민원인의 폭언·폭행 등의 피해사례는 42건으로, 2021년에는 44건, 2020년에는 1,301건으로 나타남.

※ 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 피해 사례(행정안전부 통계)
 : (2018년) 34,484건 → (2019년) 38,054건(10.3% 증가) → (2020년) 46,079건
 (21.1% 증가) → (2021년) 51,883건(12.6% 증가)

〈 최근 3년간 발생한 악성 민원 유형별 현황(2022.7.31.기준) 〉

구분	합계	악성 민원 유형					
		폭언·욕설	성희롱	위협·협박	무고·허위 사실유포	반복민원	기타 (고성 등)
2022년	42건	4건	1건	1건	0건	17건	19건
		9.6%	2.3%	2.3%	0.0%	40.5%	45.3%
2021년	44건	12건	0건	3건	4건	16건	9건
		27.3%	0.0%	6.8%	9.1%	36.4%	20.5%
2020년	1,301건	1,230건	0건	0건	12건	12건	47건
		94.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	3.6%

※ 서울시 민원담당관 제출

※ 2018년 및 2019년도 집계통계 없음

※ 북부수도사업소에서 2020년 919건, 2021년 2건의 자료 제출

〈 서울시 민원업무 담당공무원 소속기관별 근무자 현황 〉

민원업무 담당공무원 소속기관		근무인원 수(명)
합 계		341
본청(민원담당관)		44
본부·사업소 (민원실)	소계	297
	수도사업소(8개소)	79
	소방재난본부(본부 및 25개 소방서)	194
	보건환경연구원	3
	어린이병원	4
	은평병원	9
	서북병원	6
	품질시험소	2

※ 민원업무 담당공무원 : 서울시 소속 공무원, 공무원직 근로자, 청원경찰, 기간제 근로자 등

※ '민원실' 운영기관 대상으로 작성

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

- 이러한 흐름에 따라 국회는 민원 공무원에 대한 보호·지원 조치를 규정한 「민원 처리에 관한 법률」을 개정(2022.7.12.시행)하고, 정부도 악성민원 대응 방법이 포함된 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」을 배포하는 등 민원공무원 보호를 위한 대책 마련에 나서고 있음.

< 「민원 처리에 관한 법률」 개정 내용(2022.1.11.공포, 7.12.시행) >

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.

< 행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」 (p.6) >

- 민원공무원 권익보호를 위해 필요한 사항에 대한 조례 제정

< 주요 내용 >

- (기관장의 책무) 민원 처리 담당자 보호를 위해 필요한 자원·책임을 발굴 및 마련하여 적극 시행
- (지원 사항) 민원인의 위법행위로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유에 대한 지원
 - ※ 심리상담, 의료비, 휴식시간·공간, 법률상담 및 고소·고발 등 법적대응 지원, 교육·연수, 업무조정, 전보 등 인사조치
- (안전한 근무환경 마련 등) 안전시설·장비 등의 확충¹⁾, 근무여건 개선²⁾ 방안 마련
 - 1) CCTV·비상벨·자동녹음 전화, 전담대응팀·비상대응팀 구성·운영, 투명가림막(안전유리), 민원공무원 보호음성 안내, 안전요원, 휴대용 영상·음성기록장비 등
 - 2) 민원실내 행정경험이 풍부한 직원의 적정 배치, 신규공무원 배치 시 사전교육 실시, 인사고충 상담창구 정례화, 인사가점 부여 등 인사우대, 휴식공간 마련, 포상, 교육연수

- (위법행위에 대한 법적대응 등) 기관장은 민원인의 위법행위 등에 대해 법적조치가 필요한 경우 전담대응팀을 통해 법적 조치
 - ※ 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- (올바른 민원문화 조성) 민원인의 상호존중 문화 조성 등을 위한 홍보방안 마련
 - ※ 포스터 등 홍보물 게시, 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시 등

※ 보호조례 제정 현황('21.12월 현재) : 시행 중(41개 시군구) , 입법 예고(12개 시군구)

※ 【붙임4】의 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」을 참조하여 제정

○ 다만, 조례 제명과 조문 중 ‘민원업무 수행 공무원’과 관련하여 어떤 일을 행한다는 ‘수행’용어 사용이 적절한지, 「민원 처리에 관한 법률」과 행정안전부의 대응지침에서 사용하고 있는 ‘민원처리 담당 공무원’ 또는 관련한자(遂行)을 병기하는 등 조례명과 조문을 명확히 할 필요성은 없는지 살펴볼 여지가 있다고 사료됨.

- 다른 지방자치단체의 민원공무원 보호 조례의 경우에는 조례명을 ‘민원업무 담당 공무원’으로 하고 있고, 민원담당공무원 보호대책 추진 등을 소관 업무로 하고 있는 서울시 담당부서명도 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」 제5조제3항에 따라 ‘민원담당관’으로 정하고 있는바, 조례 용어의 통일 필요성도 감안하여야 할 것임.

※ 국립국어원 표준국어대사전

- 담당(擔當): 어떤 일을 맡아서 하는 사람.
- 수행(遂行): 생각하거나 계획한 대로 일을 해냄.

〈 전국 시군구 민원업무 공무원 보호 조례 제정 현황 〉

번호	자치법규명	공포일자
1	인천광역시 민원업무 담당 공무원 등 보호 조례	2021. 2. 23.
2	대전광역시 민원업무담당공무원등 보호 및 지원 조례	2021. 12. 29.
3	경기도 민원 업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2022. 1. 3.
4	제주특별자치도 민원업무담당공무원 보호 및 지원 조례	2022. 1. 12.
5	서울특별시 강남구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2022. 7. 8.
6	서울특별시 강동구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2021. 10. 27.
7	서울특별시 영등포구 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례	2021. 3. 18.
8	부산광역시 남구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2021. 10. 26.
9	강화군 민원업무 담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2022. 4. 8.
10	부천시 민원업무담당공무원 등 보호 및 지원 조례	2021. 10. 5.
11	울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례	2021. 8. 2.
12	광명시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	2022. 3. 2

※ 민원업무 담당 공무원 보호 조례 제정 현황(2022년 9월 현재): 43개 시군구

※ 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」

제5조(홍보기획관) ③ 홍보기획관 밑에 홍보담당관·뉴미디어담당관·서울브랜드담당관·민원담당관을 두고, 홍보담당관·서울브랜드담당관·민원담당관은 지방서기관으로, 뉴미디어담당관은 지방서기관 또는 지방기술서기관으로 보한다.

나. 세부내용 검토

1) 조례의 목적 및 정의 등(안 제1조 ~ 안 제2조)

○ 안 제1조와 안 제2조는 조례의 목적(안 제1조), 정의(안 제2조) 등을 규정하고 있음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 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 소속 공무원, 공무직 근로자, 청원경찰 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 허위사실을 감사기관, 사회단체, 언론기관 등에 반복적으로 알리거나 알리겠다고 위협하는 행위

○ 안 제1조 목적 조항은 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 하는 조례임을 명시하고 있음.

○ 다만, 제명의 ‘수행’용어와 관련하여 ‘처리’ 등의 용어가 명확한 것은 아닌지 살펴볼 여지는 있음.

※ 용어와 관련하여, 「민원 처리에 관한 법률」에 따를 경우(민원 처리 담당자) ‘민원업무 처리 공무원’으로 하고, 다른 지방자치단체 조례들과 통일할 경우 ‘민원업무 담당공무원’으로 검토해볼 수 있음.

○ 안 제2조는 조례안에서 쓰이는 용어의 뜻을 명확히 하기 위해 “민원업무”, “공무원 등”, “민원인”, “폭행·폭언 등”을 정의하고 있음.

- 정의 규정은 일반적으로 쓰는 용어의 의미와 다른 의미로 사용될 수 있는 용어에 대하여 조례에 그 의미를 명확히 하여 조례의 해석상 의문점을 없애고, 법적 분쟁을 미리 예방함으로써 조례 해석과 적용상의 혼란을 예방한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

○ ‘민원업무’의 정의 규정은 관련 법령인 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에서 정의한 규정을 인용하고, 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」 및 다른 지방자치단체의 민원공무원 보호 조례 정의 규정과 동일하게 규정하고 있는바, 용어 정의의 통일성 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

「 민원 처리에 관한 법률 」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

「 제주특별자치도 민원업무담당공무원 보호 및 지원 조례 」

제2조(정의) “민원업무담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 제주특별자치도(이하 “제주자치도”라 한다) 소속 공무원
2. 공무원직 근로자
3. 기간제 근로자
4. 청원경찰
5. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

「 인천광역시 민원업무 담당 공무원 등 보호 조례 」

제2조(정의) “민원업무담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 인천광역시 소속 공무원
2. 「인천광역시 공무원직근로자와 기간제근로자 관리 규정」 제2조제1호에 따른 공무원직 근로자
3. 「인천광역시 공무원직근로자와 기간제근로자 관리 규정」 제2조제2호에 따른 기간제 근로자
4. 「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰
5. 그 밖에 민원을 접수·처리하는 사람

2) 시장의 책무(안 제4조)

○ 안 제4조는 시장에게 공무원 등이 폭언·폭행에 대하여 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립하도록 규정하고 있는바,

- 이는 시장으로 하여금 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원을 보호하기 위한 법률상 근거를 마련한다는 점에서 의미가 있다고 하겠음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

- 제4조(시장의 책무)** ① 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)은 공무원 등이 폭언·폭행에 대하여 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.
- ② 시장은 제1항에 따른 정책의 추진 및 지원을 위하여 필요한 예산 및 인력을 확보하도록 노력하여야 한다.
- ③ 시장은 시책을 수립하고 추진하기 위해 필요한 경우 실태조사를 실시할 수 있다.

- 다만, 안 제4조제1항은 “서울특별시장은 공무원 등이 폭언·폭행에 대하여 안전한 근무환경을 조성하고”라고 규정하고 있으나, 우리말의 기본적인 어순은 주어-목적어-서술어 순으로 되어 있고, 특히 이 문장에서는 공무원들이 안전한 근무환경을 조성하라는 뜻으로 읽힐 수 있기 때문에 의미 파악에 다소 모호함이 있는 것은 아닌지 살펴볼 필요가 있다고 하겠음.
- 또한, 동 제정조례안 안 제1조와 안 제2조에서 “폭행·폭언 등”이라고 규정한 것과 같이 용어를 통일할 필요성은 없는지 등을 살펴 문구 수정이 필요한 것은 아닌지 검토가 요망된다고 하겠음.

제 정 안	수 정 의 견
<p>제4조(시장의 책무)</p> <p>① 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)은 공무원 등이 폭언·폭행에 대하여 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.</p>	<p>제4조(시장의 책무)</p> <p>① <u>서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 민원업무 담당(처리)공무원의</u> 안전한 근무환경을 조성하고, 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.</p>

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의)

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

※ 지방자치단체 등의 책무·책임 또는 정책수립의무 등에 관한 규정은 그 법령의 목적 달성을 위하여 지방자치단체 등이 수행해야 할 책무 등을 정한 것으로, 이러한 규정은 지방자치단체 등이 담당해야 할 책무를 법령으로 명확히 정함으로써 법령의 입법목적은 좀 더 효과적으로 달성하기 위하여 두는 것임.

「 민원 처리에 관한 법률 」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) 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) 피해 공무원 등에 대한 지원사항(안 제5조)

○ 안 제5조는 시장이 민원인으로부터 폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등에게 지원할 수 있는 지원사항을 규정하고 있음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

제5조(피해 공무원 등 지원) 시장은 폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 의료비
2. 심리상담
3. 법률상담 및 민·형사상 법적절차를 위한 지원
4. 피해 치유를 위한 격리 및 적절한 휴식 부여
5. 피해 공무원 등이 해당 업무를 더 이상 수행하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치
6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

- 안 제5조는 민원업무 수행 공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행으로 인한 피해의 예방이나 치유를 위하여 다양한 지원을 할 수 있도록 하는 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.
- 다만, 안 제5조는 시장이 피해 공무원에게 지원할 수 있는 다양한 지원사항을 나열하고 있으나, 이에 대한 경비를 지원할 수 있는 지원 근거 규정과 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거한 중복 지원에 관한 내용은 명시하지 않고 있는바, 이에 대한 원칙을 별도로 규정할 필요는 없는지에 대해서도 추가적인 논의가 필요할 것으로 사료됨.
- 이와 관련하여 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」에서는 민원공무원 권익보호 조례 제정시 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」을 참고하여 제정하도록 하고 있고, 동 참고 조례안에서는 시장의 지원사항뿐만 아니라 지원기준과 중복 지원 금지에 대한 내용이 규정되어 있음.

< 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」
-행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」 >

제5조(지원사항 및 기준) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보 등 인사 조치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시도지사(시장·군수·구청장)가 필요하다고 인정하는 사항

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

[별표]

지원 기준(제5조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1호	상담 치료·연계	
의료비	제5조제2호	연 00만원 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제3호	0시간 범위 내	
법률상담	제5조제4호	상담 연계	
소송비용	제5조제4호	예산의 범위 내	
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제5조제7호	예산의 범위 내	

제 정 안	수 정 의 견
<p>제5조(피해 공무원 등 지원) <u>시장은 폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 의료비 2. 심리상담 3. 법률상담 및 민·형사상 법적절차를 위한 지원 4. 피해 치유를 위한 격리 및 적절한 휴식 부여 5. 피해 공무원 등이 해당 업무를 더 이상 수행하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치 6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항 	<p>제5조(피해 공무원 등 지원)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① (생략) ② <u>시장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.</u>

- 또한, 본 제정조례안 제5조는 심리상담, 의료비 지원 등 각 호에 해당하는 시장의 지원사항에 대해서만 규정하고 있을뿐, 각 호와 관련된 지원신청 방법과 결정방법, 결정시기 등에 대한 명확한 기준이 제시되지 않아, 조례 제정 후 피해 공무원이 즉각적으로 지원신청을 하기 어려워 조례의 효율성이 떨어질 것으로 보이는바, 이에 대한 보완규정 마련의 필요성에 대해 살펴 보아야 할 것임.

※ 이와 관련하여 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」에 따른 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」에서는 제6조(지원신청 및 결정)를 통해 이에 대한 내용이 규정되어있음.

< 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」
-행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」 >

- 제6조(지원신청 및 결정)** ① 제5조 제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 시도지사(시장·군수·구청장)에게 제출하여야 한다.
- ② 시도지사(시장·군수·구청장)는 제6조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 00일 내에 해당 지원을 결정하여야 한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 제5조 제1항 제3호의 사유에 필요한 휴식시간은 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

[별지 서식]

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제6조 관련)

신청자	소 속		직 급		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연락처			
민원의 내용	건 명					
	민원요지	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
피해의 내용	피해사실	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 시 첨부				
지원신청 내용	신청내용					
	본인 계좌번호					
	증빙자료	진단서, 영수증, 계약서 등 첨부				
확인자 (부서장)	직 위					
	성 명	(서명, 날인)				

「○○시도(시·군·구) 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 위와 같이 민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20

신청인: (서명 또는 날인)

○○시도지사(시장,군수,구청장) 귀하

- 한편, 본 제정조례안 제1조에서 “서울시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호”하기 위해 본 조례안을 제정한다고 밝히고 있고, 제2조에서는 폭행과 폭언뿐만 아니라 성희롱, 정당한 사유가 없는 동일 민원 제기 등을 포함한 다양한 피해사례를 포함하고 있으나,
- 동 조항에서는 “폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등”으로 피해대상을 한정하고 있는바, 이와 같은 제한된 규정으로 인해 오히려 조례안의 목적과 달리 피해 공무원 등이 실질적인 지원을 제약하는 요인으로 작용할 여지는 없는지 심도있는 검토가 요망된다고 하겠음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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

제 정 안	수 정 의 견
제5조(피해 공무원 등 지원) 시장은 <u>폭언·폭행</u> 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.	제5조(피해 공무원 등 지원) 시장은 <u>민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언</u> 등으로 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

4) 소속 부서장의 의무(안 제6조)

- 안 제6조에서는 민원업무를 수행하는 공무원 등이 소속된 부서장에게 안전한 근무환경 구비와 피해 예방 및 피해자 보호를 위한 조치를 취할 의무에 대해 규정하고 있음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

제6조(소속 부서장의 의무) 민원업무를 수행하는 공무원 등이 소속된 부서의 장은 안전한 근무환경 구비와 피해 예방 및 피해자 보호를 위하여 다음 각 호의 조치를 하도록 노력하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치
2. 안전용품 구비 및 사용 교육
3. 폭언·폭행을 하는 민원인으로부터 피해 공무원 등의 신속한 분리
4. 민원인이 제지에도 불구하고 폭언·폭행을 반복될 경우 그 민원인에 대한 법적조치 경고
5. 다른 공무원 등에게 추가 폭언·폭행 피해가 발생하지 않도록 필요한 조치
6. 중대한 폭언·폭행 피해가 발생할 경우 시장에게 신속한 보고

- 안 제6조는 민원업무를 수행하는 공무원 등의 소속 부서장에게 피해 예방과 피해자 보호를 위한 다양한 지원을 할 수 있도록 하는 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.
- 다만, 동 제정조례안 관련 법령인 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조 제1항에서 법 제4조제2항에서 규정한 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”와 관련하여 구체적으로 명시하고 있는바, 이에 해당하는 조치 사항을 동 제정조례안에 통일하여 규정하는 것이 바람직하지 않은지 살펴볼 여지가 있다고 사료됨.

「 민원 처리에 관한 법률 」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) 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.

「 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. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
 3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

※ 이와 관련하여 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」에 따른 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」에서는 제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등)를 통해 이에 대한 내용이 규정되어 있음.

**< 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」
-행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」 >**

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 전담대응팀 및 비상대응팀(반) 구성·운영
4. 녹음전화 설치
5. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
6. 민원 처리 담당자 보호 조치 ARS 음성안내(착신 전 폭언·폭행방지, 상호존중 문화조성을 위한 안내멘트 송출)
7. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
8. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치
9. 민원인의 방문목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설(스피드게이트, 출입문 등)
10. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원업무의 신속한 처리 및 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행하여야 한다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치
2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시
3. 인사고충 상담창구 정례화
4. 인사가점 부여, 희망보직 배려 등 인사우대
5. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간 마련(휴게를 위한 필요잡기 등 구비)
6. 민원 처리 담당자를 위한 기관차원의 포상, 교육연수
7. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

< 서울시 민원업무 담당공무원의 안전한 근무환경 현황 >

구분	CCTV 설치			비상벨 설치			전화녹음 시스템 설치			안전요원 배치 (청원경찰 포함)			민원창구 고정형 투명 가림막 설치			기타 (비상대응팀 구성)		
	기관수	설치대수	설치율 (%)	기관수	설치대수	설치율 (%)	기관수	설치대수	설치율 (%)	기관수	인원	배치율 (%)	기관수	설치기관수	설치율 (%)	기관수	구성기관수	구성율 (%)
서울시 (열린 민원실)	1	2	100	1	2	100	1	44	100	1	0	0	1	0	0	1	1	100
자치구 (민원실 등)	451	1,481	100	451	1,107	99.8	451	11,243	100	451	71	8.6	451	261	57.9	451	410	90.9
합계	452	1,483	100	452	1,109	99.8	452	11,287	100	452	71	8.6	452	261	57.7	452	411	90.9

※ 서울시 민원담당관 제출

5) 협력체계 구축(안 제7조)

- 안 제7조는 시장이 민원업무 수행 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위해 중앙정부, 서울특별시경찰청, 의료기관 등과 협력체계를 구축할 수 있도록 법적 근거를 마련한다는 측면에서는 의미가 있다고 하겠음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

- 제7조(협력체계 구축) ① 시장은 민원업무 수행 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위하여 중앙 정부, 서울특별시경찰청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.
- ② 시장은 제1항에 따른 협력체계 구축을 위하여 정보교류·협력 등의 업무협약을 체결할 수 있다.

- 다만, 이와 관련하여 행정안전부의 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」 제8조제1항에서는 시장이 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 공무원 등을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원 등에 필요한 지원을 하도록 규정하고 있는바, 이와 같은 협력체계 구축을 위한 별도의 의무 규정이 필요하지는 않은지 심도 있는 검토가 요망된다고 하겠음.

< 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」 -행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」 >

- 제8조(위법행위 등에 대한 법적대응 등) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.

6) 교육 및 홍보(안 제8조)

- 안 제8조는 시장에게 민원업무 수행 공무원 등에 대한 민원인의 폭언·폭행 예방을 위한 교육 및 홍보활동을 하도록 법적 근거를 마련한다는 측면에서는 의미가 있다고 하겠음.

< 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 >

- 제8조(교육 및 홍보)** ① 시장은 민원업무 수행 공무원 등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한 교육을 실시할 수 있다.
- ② 시장은 교육기관, 민간단체, 언론기관 그 밖의 관계기관과 협력하여 민원업무 수행 공무원 폭언·예방 및 피해지원에 관한 자료의 제작·보급 및 홍보활동을 할 수 있다.

- 행정안전부의 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」 제9조에서는 ‘폭언·폭행 예방과 상호 존중 문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물 게시’와 ‘시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시’등을 제시하고 있는바, 이와 같은 교육 및 홍보활동이 원활하게 실시될 수 있도록 하는 서울시의 노력이 요망된다고 하겠음.

< 「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」 -행정안전부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(2022.7.12.)」 >

제9조(올바른 민원문화 조성) 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호 존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다음 각 호의 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

1. 폭언·폭행예방과 상호 존중문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물 게시
2. 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시
3. 그 밖에 시도지사(시장·군수·구청장)가 민원인의 폭언이나 폭행 등의 예방과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 시책

다. 종합의견

- 본 제정조례안은 최근 빈번히 발생하는 서울시 소속 민원 담당 공무원에 대한 민원인의 폭행·폭언 등 피해발생사례에 따라, 민원인으로부터 공무원 등을 보호하고 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해 회복을 지원하기 위한 근거를 마련한다는 점에서 의미가 있다고 하겠음.
- 다만, 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」에서 공무원이 악성 민원으로 인해 신체적·정신적 고통을 호소하는 경우 조례에 따른 보호 조치를 받을 수 있도록 규정하고 있으므로, 동 제정조례안과 중복·유사한 조례가 되지 않도록 기존 조례의 개정이 필요할 것으로 보이므로 이에 대한 서울시의 종합적인 검토가 필요할 것으로 보임.

「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」

제1조(목적) 이 조례는 감정노동 종사자에 대한 서울특별시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. "서울특별시(이하 "서울시"라 한다) 감정노동 사용자"란 서울특별시, 서울특별시 산하 공기업 및 출자·출연기관, 서울시의 사무위탁기관, 서울시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. "서울시 계약 사용자"란 서울시와 공사, 용역 및 그 밖에 이와 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.
4. "서울시 감정노동 종사자"란 제2호와 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 노동자(**공무원을 포함한다**)를 말한다.

제15조(금지행위) 고객은 서울시 감정노동 종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
4. 동일한 내용의 민원을 업무에 방해가 되는 일정 수준 이상으로 반복하여 제기하는 행위

제16조(보호조치) ① 제15조의 금지행위가 발생한 경우에 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.

1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치.
 2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치
 4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 감정노동 종사자는 서울시 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.
- ④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 존부 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동 종사자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조에 따라 시민인권보호관에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권 기본조례」의 관련 규정에 따른다.

○ 한편, 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」에 따르면, 제17조의3 제5항과 제6항에서 행정국은 인사과와 인력개발과를 두고 있고, 제5조 제8항 제1호에서는 홍보기획관 민원담당관에서 ‘민원행정 및 제도개선 총괄’을 업무 내용하고 있으며, ‘민원기획팀’에서는 ‘안전한 근무환경 조성(공무원 보호 대책)’을 담당 업무로 정하고 있음.

- 따라서, 본 제정안의 목적인 “민원업무 수행 공무원 등의 피해 예방과 치유 회복”을 위해서 서울시 소속 공무원 전원을 대상으로 하는 복무관리 등을 담당하는 행정국이 본 조례에 따른 업무 추진을 시행하는 것에 한계가 있는 것은 아닌지에 대해서도 살펴볼 필요성이 있다고 사료됨.

- 실제로 본 조례안의 목적 달성을 위해서는 민원 행정 및 민원공무원 보호 대책을 담당하는 홍보기획관이 시책 수립 단계에서부터 구체적인 기준과 방향을 제시하고 정책 및 예산 확보를 통해 본 조례의 목적을 달성하도록 할 필요성은 없는지 해당 부서들의 중복·유사성으로 인한 업무공백과 행정의 비효율성을 초래할 가능성은 없는지 여부에 대한 우려 해소 대책 마련과 함께 세밀한 업무조정 및 유기적인 협력관계를 확보할 수 있는 종합적인 방안 마련이 필요하다고 하겠음.

전문위원	김정덕	입법조사관	김민정
------	-----	-------	-----

붙임

최근 3년간 민원담당 공무원의 피해 사례

※ 서울시 민원담당관 제출

소속 기관	부서 명	발생 유형	발생 일자	발생 장소	발생내용 (원인 및 피해상황 포함)	진행 상황	처리경과	특이 사항
서울시	민원 담당관	폭언	2020. 6.10.	열린 민원실	○ 코로나 관련 시장 면담요청 등 형설수설 -개인 블로그 운영하며 정치인 행세, 담배 꽂초 쬐는 거리천사 행세(21대 중로 한나라당 후보 기호15번) ○ 본인 얘기만하며 기분에 따라 공손과 화נם을 반복		경찰출동 후 종결	
서울시	민원 담당관	폭언	2020. 6.11. ~ 2020. 06.30.	열린 민원실	○ 코레일에서 수 조원의 세금을 낭비하고 있다며 정보공개청구, 차비 요구 등 형설수설 ○ 노숙자로 직원에게 폭언 등 행위		경찰출동 후 종결	
북부 수도 사업소	시설 관리과	업무 방해	2011. 1.26 ~ 2020. 12.31.	서울시 강북구 번2동 437-2 0	○ 동결된 계량기를 해빙하는 과정에서 사업소 직원이 계량기 주변에 뜨거운 물을 부어 옥내급수관이 파손되었으므로 옥내급수관의 교체 요구 ○ 민원인에게 조례에 따라 수도사용자가 관리책임 사항으로 건물소유자인 민원인이 보수할 사항임을 안내하였으나 계속된 민원 제기 ○ 매년 수백통의 전화, 주3회 이상 방문 및 전화로 담당자와 사무실 직원에게 장시간 욕설 및 폭언 지속		*'11.01.28.계량 기해빙작업실시 *12.03.02.내부 임시급수 설치 *17.12.04.독거 노인의 주거 및 생활 환경 개선을 위한 내부배관 보수	
서울 소방 재난 본부	송파 소방서	반복 행위	2021. 10.06 ~ 2021. 12.30	남서울 상가 (석촌 호수로 78)	○ 동일업종 상가주인이 1층 외부로 통하는 통로에 다른 매장의 좌판이 대피로를 막고 있어 소방법 위반으로 신고 ○ 과태료 미부과 처리결과에 불복하여 계속적인 반복민원 제기	민원종결 처리 후 민원인 불복	과태료 부과 대상 아님	
서울 소방 재난 본부	송파 소방서	반복 행위	2021. 12.10 ~ 2022. 1.27	불광사 (석촌 동 160-1)	○ 불광사 법회시 지하4층 비상구 폐쇄로 소방법 위반 신고하여 현장증거가 있는 경우만 과태료 처분함 ○ 비상구 폐쇄 신고시 마다 과태료 처분하지 않는 것에 불만을 갖고 반복적인 민원 제기	민원종결 처리 후에도 민원인 불복	과태료 부과	

서울시	민원 담당관	고성 고함 및 반복 행위	2022. 05.13. ~ 2022. 06.16.	열린 민원실	○ 정보공개 청구 관련 공개방법, 답변내용 등에 불만을 갖고 장시간 고성 항의	담당자 징계요구 등 별도 민원접수		
서울시	민원 담당관	고성 고함 및 반복 행위	2022. 06.17	전화	○ 민원답변시 안내된 전화번호가 실제 민원처리 담당자 전화번호가 아니라고 주장 ○ 직원이 확인한 결과 동일한 인물임을 안내하였으나 납득 불가	자세한 답변을 요구하는 별도 민원접수		장시 간 통화 (1시 간)
서울시	민원 담당관	고성 고함 및 위협	2022. 06.21	열린 민원실	○ 교통비 5만원을 요구하며 샷대길 등 위협적인 태도	경찰출동 후 종결		
서울시	민원 담당관	고성 고함	2022. 08.10	열린 민원실	○ 독립유공자 생활지원수당 지급 요청 및 시장면담을 요청하며 소란	상담실 안내		
서울시	민원 담당관	폭언 욕설 및 신변 위협	2022. 8.11	열린 민원실	○ 마스크 미착용하고 거주지 마련 등 요구사항을 들어 주지 않는다고 고성으로 욕설 ○ 요구사항 불응시 직원 모두를 죽이겠다고 위협	복지 관련부서 연계		

민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)

제1조(목적) 이 조례는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입는 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정하여 OO시도(OO시, OO군, OO구) 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 OO시도(OO시, OO군, OO구) 소속직원을 말한다.
2. “전담대응팀”이란 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위에 대해 고소·고발 등 법적 조치를 실시하는 전담대응부서를 말한다.
3. “비상대응팀(반)”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

제3조(시도지사(시장·군수·구청장)의 책무) OO시도지사(OO시장, OO군수, OO구청장) (이하 “시도지사(시장·군수·구청장)”이라 한다)는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 제5조의 지원사항을 비롯하여 필요한 지원 시책을 발굴 및 마련하여 적극적으로 시행하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원사항 및 기준) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자가 민원 업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원

5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보 등 인사 조치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시도지사(시장·군수·구청장)가 필요하다고 인정하는 사항

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(지원신청 및 결정) ① 제5조 제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 시도지사(시장·군수·구청장)에게 제출하여야 한다.

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 제6조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 00일 내에 해당 지원을 결정하여야 한다.

③ 제2항에도 불구하고 제5조 제1항 제3호의 치유에 필요한 휴식시간은 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 전담대응팀 및 비상대응팀(반) 구성·운영
4. 녹음전화 설치
5. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
6. 민원 처리 담당자 보호 조치 ARS 음성안내(착신 전 폭언·폭행방지, 상호존중 문화 조성을 위한 안내멘트 송출)
7. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
8. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치
9. 민원인의 방문목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설(스피드게이트, 출입문 등)
10. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원업무의 신속한 처리 및 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행하여야 한다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치
2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시
3. 인사고충 상담창구 정례화
4. 인사가점 부여, 희망보직 배려 등 인사우대
5. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간 마련(휴게를 위한 필요집기 등 구비)
6. 민원 처리 담당자를 위한 기관차원의 포상, 교육연수
7. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

제8조(위법행위 등에 대한 법적대응 등) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.

② 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등에 대응하는 업무를 총괄하는 전담대응팀을 지정해야 한다.

③ 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

제9조(올바른 민원문화 조성) 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다음 각 호의 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

1. 폭언·폭행예방과 상호 존중문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물 게시
2. 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시
3. 그 밖에 시도지사(시장·군수·구청장)가 민원인의 폭언이나 폭행 등의 예방과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 시책

제10조(위탁운영) 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자의 정신적·신체적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제5조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1호	상담 치료·연계	
의료비	제5조제2호	연 00만원 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제3호	0시간 범위 내	
법률상담	제5조제4호	상담 연계	
소송비용	제5조제4호	예산의 범위 내	
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제5조제7호	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제6조 관련)

신청자	소 속		직 급		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연락처			
민원의 내용	건 명					
	민원요지	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
피해의 내용	피해사실	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 시 첨부				
지원신청 내용	신청내용					
	본인 계좌번호					
	증빙자료	진단서, 영수증, 계약서 등 첨부				
확인자 (부서장)	직 위					
	성 명	(서명, 날인)				

「○○시도(시·군·구) 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 위와 같이 민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20

신청인: (서명 또는 날인)

○○시도지사(시장,군수,구청장) 귀하