

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 심사보고서

의안 번호	2384
----------	------

2025년 3월 6일
운영위원회

1. 심사경과

- 가. 제안일자 및 제안자 : 2025. 2. 3. 이상욱 의원(찬성의원 26명)
- 나. 회부일자 : 2025. 2. 6.
- 다. 상정일자 : 제328회 임시회 제1차 운영위원회
- 2025년 3월 6일 상정·의결(원안 가결)

2. 제안이유 및 주요내용

- 가. 제안이유
- 공무원은 시민의 안전과 복지를 위해 다양한 역할을 수행하며, 이들의 업무는 공공의 이익을 위해 필수적임.
 - 그러나 서울특별시의회를 방문하거나, 민원을 제기하는 시민으로부터 폭언, 폭행 등의 위협을 받는 상황이 발생하는 경우, 공무원의 업무 수행에 심각한 영향을 미칠 수 있음.
 - 이에 시민을 응대하거나 민원업무를 수행하는 공무원 등에 대한 보호 및 지원체계를 마련해 안전하게 업무를 수행할 수 있는 환경을 조성하고, 불합리한 민원 제기로부터 공무원의 권익을 보호할 수 있도록 하려는 것임.

나. 주요내용

- ‘공무원 등’, ‘민원업무’ 등 조례의 용어를 정의함(안 제2조).
- 공무원 등의 보호와 지원에 대한 의장의 책무를 규정함(안 제4조).
- 공무원 등의 보호 및 지원에 대한 사항을 규정함(안 제5조부터 안 제7조).
- 피해 공무원 등에 대한 지원사항에 대해 규정함(안 제8조부터 안 제9조).
- 공무원 등을 보호하기 위한 민원응대 매뉴얼 작성 및 배포에 대해 규정함(안 제10조).

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 해당 없음(비용추계 비대상사유서 참조).

다. 기타사항

1) 입법예고

가) 예고기간 : 2025. 2. 11. ~ 2025. 2. 15.

나) 예고결과 : 없음.

2) 소관부서 의견조회 : 원안 동의

4. 전문위원 검토보고의 요지(수석전문위원 최현재)

1 제정안의 취지 및 개요

- 본 제정안은 시민을 응대하거나 민원 업무를 수행하는 서울특별시의회 소속 공무원 등에 대한 보호 및 지원체계를 마련해 공무원의 권익을 보호하고, 안전한 근무환경 조성에 기여하고자 하는 것임.
- 제정안은 총 14개 조문으로 구성되어 조례 제정의 목적, 정의, 의장의 책무, 보호 및 지원계획 수립, 보호 조치, 안전한 근무환경 마련, 피해 공무원 등의 지원, 법적 대응, 협력체계 구축, 교육, 위탁, 비밀 준수의 의무 등을 규정하고 있음.

< 조문 체계 및 주요 내용 >

조문 체계	주요 내용
제1조(목적)	- 서울시의회 공무원 등을 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 보호하고, 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원
제2조(정의)	- 공무원 등, “민원 업무”, “응대”, “민원인”, “폭언·폭행 등” 용어 정의
제3조(공무원 등의 권리와 의무)	- 민원 업무를 수행하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리 및 성실하고 신속하게 민원 업무를 처리하여 시민에게 봉사할 의무
제4조(의장의 책무)	- 안전한 근무 환경 조성 및 민원인에게 피해를 입었을 경우 보호받을 수 있도록 필요한 시책 수립·추진 노력
제5조(보호 및 지원 계획)	- 민원업무 수행 공무원 등을 보호 및 지원하기 위한 계획 수립·시행 (제1항) - 계획 포함 사항 4가지 (제2항) - 계획 이행 여부 정기적 점검·평가 및 차기 계획 반영 (제3항)

제6조(공무원 등의 보호)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원 업무 수행 공무원 등을 위한 보호 조치 사항 4가지 (제1항) - 피해 발생 사실 의장에게 신속하게 보고 의무 (제2항) - 업무 수행 과정의 행위에 대한 관련 공무원 등 부당한 인사상 불이익 금지 (제3항)
제7조(근무 환경 마련)	<ul style="list-style-type: none"> - 확충 방안을 마련해야 할 안전시설·장비 등의 열거
제8조(피해 공무원 등의 지원)	<ul style="list-style-type: none"> - 피해 공무원 등을 위한 가능한 지원 사항 (제1항) - 예산의 범위에서 경비 지원, 다른 법령 또는 조례와 중복 지원 금지 (제2항)
제9조(법적 대응)	<ul style="list-style-type: none"> - 법적 대응 사항 열거 및 조치 의무 (제1항) - 법적 대응 업무 총괄 전담부서 지정 의무 (제2항)
제10조(민원응대 매뉴얼)	<ul style="list-style-type: none"> - 폭언·폭행 등을 예방하고 공무원 등을 보호하기 위한 민원응대 매뉴얼을 작성·배포
제11조(협력체계 구축)	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙정부, 서울특별시, 서울특별시경찰청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계 구축 가능 (제1항) - 정보교류·협력 등의 업무협약 체결 가능 (제2항)
제12조(교육)	<ul style="list-style-type: none"> - 공무원 등을 대상으로 교육 실시 가능
제13조(위탁)	<ul style="list-style-type: none"> - 심리상담 및 법률상담 지원 전문 기관 위탁 가능
제14조(비밀 준수)	<ul style="list-style-type: none"> - 직무상 알게 된 비밀 누설 금지
부칙	<ul style="list-style-type: none"> - 공포일부터 시행

2 제정안의 발의 배경

- 본 제정조례안은 서울특별시의회 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하기 위해 근거 규정을 마련하는 것임(안 제1조).
- 행정안전부는 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」에서 민원인의 위법행위에 대한 대응 방법 중 하나로 ‘민원공무원 권익보호 조례 제정’을 제시하고 있음.
- 이에 발맞춰 서울특별시 공무원 등을 보호·지원하기 위해 「서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」가 2022년 10월 17일에 제정되었음.
- 「지방자치법」이 전부 개정(2021. 1. 12.)되어 지방의회 사무기구 소속 직원의 임용권이 지방자치단체장에서 의장으로 이관되었으므로 「서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」에는 지방의회 소속 직원이 대상으로 포함되지 않음.
- 서울특별시의회 상당수의 민원은 홈페이지(의회신문고)를 통해 접수 받고 있으며, 2023년의 경우 마포 소각장 관련 집단민원이 1,000건 이상 발생하는 등 사회적 이슈에 따라 민원이 급증할 가능성이 있는 상황임.

<최근 3년 서울특별시의회 민원 접수 현황>

연도별	합 계	홈페이지	우 편	직접방문	전 화	기 타	비 고 (일반/의원)
합 계	5,252	4,980	99	185	6	63	4,967/285
'25년	132	111	8	89	1	4	115/17
'24년	1,197	1,081	26	43	-	47	1,130/67
'23년	3,923	3,788	65	53	5	12	3,722 /201

- 따라서, 본 제정안은 「서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」와 별도로 서울특별시의회 소속 직원을 위한 조례를 마련, 민원 업무 수행 공무원 등의 보호·지원에 대한 의장의 책무와 구체적인 사항 등을 규정함으로써 지방의회의 인사권 독립으로 인한 사각지대를 방지하고자 하는 것임.
- 시의회 공무원들의 민원 처리에 대한 불안감 해소와 안정적인 상황에서 근무할 수 있는 환경을 조성한다는 측면에서도 의미가 있음.

가. 정의(안 제2조)

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

- 안 제2조제1호에서 ‘공무원 등’의 범위에 공무원, 공무원 근로자, 청원경찰 및 기간제를 포함하고 있는 바, 서울시의회 소속 공무원뿐만 아니라 소속 기관에서 일하는 근로자 대부분을 ‘공무원 등’의 범위에 포함하여 두텁게 보호 및 지원하려는 점에서 의미가 있음.

※ 현재 서울특별시의회에는 9명의 공무원 근로자, 13명의 기간제 근로자가 근무하고 있음.

나. 의장의 책무(안 제4조)

- 안 제4조는 공무원의 안전한 근무환경을 조성하고, 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 보호하는 시책을 마련해야 하는 의장의 의무를 규정하고 있음.

- 이는 의장으로 하여금 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원을 보호하기 위한 자치법규상 근거를 마련하고, 민원담당공무원 등 관계자들에 대한 보호 의지를 강력하게 표명한다는 측면에서 의미가 있음.

다. 공무원 등의 보호(안 제6조)

- 안 제6조는 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 업무를 수행하는 공무원 등을 보호하기 위하여 할 수 있는 조치 등을 규정하고 있음.

- 동 조문은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 수행하는 공무원 등을 보호하기 위하여 ▲민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한, ▲공무원의 분리 또는 피해 공무원 업무의 일시적 중단, ▲민원인에 대한 법적 조치 경고 등을 구체적으로 제시하고 있다는 측면에서 의미가 있음.

라. 안전한 근무환경 마련 등(안 제7조)

- 안 제7조는 공무원 등이 안전한 근무 환경에서 업무를 처리할 수 있도록 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하는 의장의 의무를 규정하고 있음.
- 현재 서울시의회에는 cctv를 설치하였으며 녹음전화의 경우, 전 직원의 전화기에 녹음 기능을 설치하여 운영 중임.
- 다만, 민원인의 위법행위에 대처하기 위한 비상벨, 휴대용 영상음성기록장비 등은 별도로 운영하고 있지 않은바, 관련 예산의 확보가 필요할 것으로 사료됨.

마. 피해 공무원 등의 지원(안 제8조)

- 안 제8조는 의장이 민원인으로부터 폭언·폭행 등의 피해를 입은 공무원 등에게 지원할 수 있는 사항을 규정하고 있음.
- 동 조문은 민원업무 수행 공무원이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 피해를 입은 경우 다양한 지원을 할 수 있도록 하는 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있음.

바. 법적대응 등(안 제9조)

- 안 제9조에서는 의장은 폭언·폭행 등의 행위를 한 민원인에 대하여 수사 기관에의 고발과 그에 따른 행정적·절차적 지원 및 전담부서 지정의 의무를 규정하고 있음.
- 동 조문은 의장의 법적 대응 의무를 명문화하여 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해를 받은 공무원 등을 사후적으로 두텁게 보호하는 의미가 있으며, 상위법령 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항 제5호의2, 제5호의3, 제6호, 제2항을 동 조례안에 반영하고 있음¹⁾.

1) 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.

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

사. 민원응대 매뉴얼의 작성 및 배포(안 제10조)

- 안 제10조는 민원인으로부터의 폭언·폭행 등을 예방하고 공무원 등을 보호하기 위하여 의장에게 민원응대 매뉴얼을 작성하여 배포할 수 있도록 하는 권한을 부여하려는 것임.
- 동 조문은 민원업무를 담당하는 과정에서 민원인으로부터 폭언·폭행 등을 예방하고 공무원 등을 보호하기 위하여 민원응대 매뉴얼을 작성·배포할 수 있는 법적 근거를 마련하였다는 점에서 의미가 있음.
- 다만, 민원응대 매뉴얼을 작성·배포시 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」을 참고하여 서울특별시의회에 적합한 매뉴얼을 작성하는 노력이 필요할 것으로 사료됨.

아. 협력체계 구축(안 제11조)

- 안 제11조는 의장이 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위하여 관계 기관 등과 협력체계를 구축할 수 있도록 하려는 것으로 정부·수사·의료기관, 관련 단체 등과 협력체계를 구축할 수 있는 기본적인 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있음.
- 다만, 안 제11조 제1항 및 제2항에서는 협력체계 구축과 업무협약 체결을 위한 포괄 규정만 있는 바, 실질적인 도움 체계 구축을 위해 구체적인 협력 방식 및 정보 공유 절차 마련의 노력도 요망됨.

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

② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 진담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

자. 교육(안 제12조)

- 안 제12조는 의장에게 공무원 등을 위해 교육을 실시할 수 있는 권한을 부여하려는 것으로 정신건강 및 스트레스 관리 교육 등 각종 교육 실시를 위한 명시적인 근거를 마련했다는 측면에서 의미가 있음.
- 다만, 동 조례안은 민원업무를 담당하는 공무원을 보호 및 지원대상으로 하고 있는 바, 교육 대상을 한정할 필요는 없는지 여부와 프로그램 구성시 서울시에서 운영중인 힐링 프로그램과의 연계성도 감안할 필요가 있음.

4 종합의견

- 제정안은 서울특별시의회 소속 공무원 등을 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 보호하고 지원하는 데 목적을 두고 있으며, 특히, 민원 업무를 처리하는 과정에서 발생할 수 있는 신체적, 정신적 피해를 치유하고 회복할 수 있는 법적 근거를 마련하려는 점에서 의미가 있음.
- 「지방자치법」 전부개정(2021. 1. 12.)으로 서울특별시의회 소속 공무원 등의 인사권은 서울특별시로부터 독립했지만, 공무원의 보호에 관한 조례는 「서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」에 따라 서울특별시 소속 공무원 등만 적용을 받는 실정임.
- 따라서, 서울특별시의회 공무원 등이 안정적인 환경에서 민원을 처리할 수 있도록 하는 등 조례안의 제정 필요성이 인정됨.

담당 연락처

02-2180-7683

5. 질의 및 답변요지 : 없음.

6. 토론요지 : 없음.

7. 심 사 결 과 : 원안 가결

(재적의원 13명, 출석위원 11명, 찬성 11명)

8. 소수 의견의 요지 : 없음.

9. 기타 필요한 사항 : 없음.

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

(이상욱 의원 발의)

의안 번호	2384
----------	------

발 의 년 월 일: 2025년 02월 03일
발 의 자: 이상욱 의원(1명)
찬 성 자: 곽향기, 김규남, 김동욱, 김영철, 김원중, 김원태, 김재진, 김종길, 김태수, 김혜영, 남궁역, 남창진, 박강산, 박 석, 박영한, 서상열, 서호연, 송경택, 유만희, 이봉준, 이성배, 이종환, 최민규, 허 훈, 홍국표, 황철규 의원(26명)

1. 제안이유

- 공무원은 시민의 안전과 복지를 위해 다양한 역할을 수행하며, 이들의 업무는 공공의 이익을 위해 필수적임.
- 그러나 서울특별시의회를 방문하거나, 민원을 제기하는 시민으로부터 폭언, 폭행 등의 위협을 받는 상황이 발생하는 경우, 공무원의 업무 수행에 심각한 영향을 미칠 수 있음.
- 이에 시민을 응대하거나 민원업무를 수행하는 공무원 등에 대한 보호 및 지원체계를 마련해 안전하게 업무를 수행할 수 있는 환경을 조성하고, 불합리한 민원 제기로부터 공무원의 권익을 보호할 수 있도록 하려는 것임.

2. 주요내용

- 가. ‘공무원 등’, ‘민원업무’ 등 조례의 용어를 정의함(안 제2조).
- 나. 공무원 등의 보호와 지원에 대한 의장의 책무를 규정함(안 제4조).
- 다. 공무원 등의 보호 및 지원에 대한 사항을 규정함(안 제5조부터 안 제7조).

라. 피해 공무원 등에 대한 지원사항에 대해 규정함(안 제8조부터 안 제 9조).

마. 공무원 등을 보호하기 위한 민원응대 매뉴얼 작성 및 배포에 대해 규정함(안 제10조).

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨)

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시의회 공무원 등이 시민 응대 등 민원 업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 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. “공무원 등”이란 서울특별시의회(이하 “의회”라 한다) 소속의 공무원, 공무직근로자, 청원경찰 및 기간제근로자를 말한다.
2. “민원업무”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 업무를 말한다.
 - 가. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 업무
 - 나. 그 밖에 공무원 등이 시민을 응대하는 업무
3. “응대”란 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하는 것을 말한다.
4. “민원인”이란 의회에 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 제기하거나 그 밖의 사항을 직접 대면 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 문의·확인 등을 하는 개인·법인 또는 단체의

대표자 또는 주요 구성원을 말한다.

5. “폭언·폭행 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

가. 폭언, 폭행

나. 성희롱 등 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위

다. 정당한 사유 없이 동일·유사 민원을 여러 차례 지속적으로 제기하거나 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 수행하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리를 가지며, 관련 법령에 따라 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여 시민에 대한 봉사자로서 의무를 다하여야 한다.

제4조(책무) 서울특별시의회의장(이하 “의장”이라 한다)은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 공무원 등의 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.

제5조(공무원 등의 보호 및 지원계획의 수립) ① 의장은 민원업무를 수행하는 공무원 등을 보호 및 지원하기 위한 계획을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항의 계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 공무원 등의 보호 및 지원의 기본 방향과 추진목표에 관한 사항
2. 공무원 등의 보호 및 지원 시책에 관한 사항
3. 공무원 등에 대한 교육에 관한 사항
4. 그 밖에 민원업무를 수행하는 공무원 등의 보호 및 지원을 위하여 필요한 사항

③ 의장은 제1항에 따른 계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 차기 계획에 반영하여야 한다.

제6조(공무원 등의 보호) ① 의장은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 수행하는 공무원 등을 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원인의 폭언·폭행 등이나 무기·흉기 등 위험한 물건을 소지하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 공무원 등을 보호하기 위한 조치로서 민원인으로부터 피해 공무원의 분리 또는 피해 공무원 업무의 일시적 중단
3. 공무원 등의 제지에도 불구하고 민원인의 폭언·폭행이 반복될 경우 그 민원인에 대한 법적조치 경고
4. 민원인이 반복적·지속적으로 폭언·폭행 등을 한 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

② 공무원 등에게 민원인으로 인한 중대한 폭언·폭행 등의 피해가 발

생한 경우 해당 부서의 장은 의장에게 신속하게 보고하여야 한다.

③ 의장은 공무원 등의 민원업무 수행 과정에서의 행위와 관련하여 조치 등을 하려는 경우에는 관련 공무원 등이 부당한 인사상의 불이익 등을 당하지 않도록 그 발생 경위 등을 충분히 고려하여야 한다.

제7조(안전한 근무환경 마련 등) 의장은 공무원 등이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치
2. 민원인의 폭행·폭언 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치
4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치
5. 그 밖에 공무원 등의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치

제8조(피해 공무원 등의 지원) ① 의장은 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 의료비
2. 심리상담
3. 법률상담 및 민·형사상 법적 절차를 위한 지원
4. 피해 치유를 위한 격리 및 적절한 휴식 부여
5. 피해 공무원 등이 해당 업무를 계속 담당하는 것이 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치

6. 그 밖에 의장이 필요하다고 인정하는 사항

② 의장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 지원하는 경우 중복하여 지원할 수 없다.

제9조(법적대응 등) ① 의장은 폭언·폭행 등의 행위를 한 민원인에 대하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
2. 공무원 등이 제1호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
3. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 해당 공무원 등을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

② 의장은 민원인과 공무원 등 간에 발생한 고소·고발 또는 손해배상 청구 등의 대응 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

제10조(민원응대 매뉴얼의 작성 및 배포) 의장은 공무원 등이 민원업무를 담당하는 과정에서 민원인으로부터의 폭언·폭행 등을 예방하고 공무원 등을 보호하기 위하여 민원응대 매뉴얼을 작성하여 배포할 수 있다.

제11조(협력체계 구축) ① 의장은 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위하여 중앙정부, 서울특별시, 서울특별시경찰청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

② 의장은 제1항에 다른 협력체계 구축을 위하여 정보교류·협력 등의 업무협약을 체결할 수 있다.

제12조(교육) 의장은 공무원 등을 대상으로 다음 각 호의 교육을 실시할 수 있다.

1. 정신건강 및 스트레스 관리 교육
2. 자살 예방을 위한 교육
3. 민원인의 폭언·폭행 등 예방을 위한 교육
4. 그 밖에 의장이 필요하다고 인정하는 교육

제13조(위탁) 의장은 제8조제1항제2호와 제3호의 사업을 효율적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 해당 사업에 관하여 전문성을 보유한 기관·법인 또는 단체에 위탁할 수 있다.

제14조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 공무원 등의 보호 및 지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

비용추계 비대상사유서

1. 판단 근거

- 서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안은 제7조(안전한 근무환경 마련 등), 제8조(피해 공무원 등의 지원), 제10조(민원응대 매뉴얼의 작성 및 배포 및 제12조(교육)를 신설함에 따라 비용이 발생할 수 있으나 관련부서(의회사무처, 홍보기획관 및 행정국)에서 예산을 기편성하여 추진 중이므로 비용추계 대상에서 제외함

[참고] 2025년도 공무원 등의 보호 및 지원 관련 분야별 예산 내역

조항	사업명	예산액(천원)
제7조	의회 청사방호 및 청소관리(붙임1)	571,257
제8조	직원 건강관리 지원(붙임2)	1,413,000
제10조	의회 신문고 운영 및 현장보고서 발간(붙임3) 민원처리 관련 매뉴얼 등 제작 ¹⁾	19,776 16800
제12조	민원서비스 품질관리 및 시상(붙임4)	204,788

※자료: 2025 서울시 예산서

2. 작성자

시의회사무처 재정분석담당관
담 당 관 주병준
추계세제팀장 김중헌
추 계 분 석 관 김지혜
☎ 02-2180-7952
e-mail : kjh0123@seoul.go.kr

※ 이 서류는 의안 발의 참고 자료입니다.

1) 12,000원*700부*2회 = 16,800천원 (출처: 2025년 서울시 예산서 홍보기획관)

[붙임 1] 2025년 서울시 의회 청사방호 및 청소관리 사업설명서

□ 산출근거

과목구분	2025년 예산내역	
기간제근로자등보수	○ 기간제근로자등 보수	= 428,569천원
	- 촉탁계약직 보수(8명) 3,933,370원*8명*12월	= 377,604천원
	- 보험료 등 481,720원*8명*12월	= 46,245천원
	- 복리후생비 등 590,000원*8명	= 4,720천원
사무관리비	○ 현업근무자 마스크 구매 등 300원*2개*17명*52주	= 531천원
	○ 공무직 피복비 300,000원*9명	= 2,700천원
공공운영비	○ 무인경비 용역 설치 및 운영비	= 33,478천원
	- 본관 무인경비 시스템 810,000원*12월	= 9,720천원
	- 별관 무인경비 시스템 1,979,800원*12월	= 23,758천원
	○ 청소소독(살충포함) 용역비 5,254,000원	= 5,254천원
	○ 카펫세척 및 유리창 청소 등 16,650,000원	= 16,650천원
	○ 청사 필요물품 및 화장실 소모품 등 61,545,000원	= 61,545천원
공무원 교육여비	○ 공무직 교육여비 280,000원	= 280천원
재료비	○ 청사 정비 재료비	= 20,000천원
	- 초화, 향토식물 32,000원*50박스*5회	= 8,000천원
	- 관엽수 등 250,000원*12개*4회	= 12,000천원

[붙임 2] 2025년 서울시 직원 건강관리 지원 사업설명서

□ 산출근거

과목구분	2025년 예산내역	
사무관리비	○ 토탈헬스케어서비스 40,000원(부가세포함)*13,000명*0.8	= 416,000천원
	○ 직원 스트레스 힐링프로그램 200,000원*200명	= 40,000천원
	○ 사업소 직원 스트레스 관리 프로그램 700,000원*21개소*4회	= 58,800천원
	○ 건강관리 자문단 운영	= 3,000천원
	- 자문위원 수당 150,000원*9명*4회	= 3,000천원
	○ MZ 공무원 자기회복 지원 프로그램 60,000,000원	= 60,000천원
	공공운영비	○ 난임 시술비 지원사업 세부사업 변경 3,000,000원*65명
민간위탁금	○ 서울시 힐링센터 운영 640,200,000원	= 640,200천원

[붙임 3] 2025년 서울시 의회 신문고 운영 및 현장보고서 발간 사업설명서

□ 사업목적

- 생생한 민원현장 전달체계 마련 및 민원처리상황 적극 전달로 선제적 의정활동지원
- 신속한 복구체계 구축 및 시스템 운영의 안정성을 확보하여 의회신문고의 효율적인 민원접수 기능을 수행하고자 함

□ 사업근거

- 서울특별시의회 민원처리에 관한 조례(제3조)
- 민원현장보고서 발간 기본계획 수립(서울시의회 의장방침 제 401호, 2019.1.15)
- 서울특별시의회 U-신문고 구축 개선방안(서울시의회 의장방침 제118호, 2012.8.8.)

□ 사업내용

○ 현장민원보고서 발간

- 발간시기 : 2025. 12.(발간주기 : 연 1회)
 - 발간형식 : 전자책(e-book) 및 실물책자
 - 주요내용
 - 민원현장 조사, 관련기관 간담회 과정 및 처리결과 공유·소통
 - 민원 통계·분석, 민원해소 주요 사례 소개
 - 행정사무감사 대비 시민제보 활용 사례 소개 등
- ##### ○ 의회신문고 시스템 유지관리
- 사업기간 : 2025. 1. ~ 12.
 - 의회신문고 역할
 - 서울시정, 서울시 교육행정 등에 대한 시민들의 다양한 민원 접수 등록
 - 민원처리 진행사항 및 처리결과 게시 관리
 - 의원 의뢰민원 관리카드 작성, 관리 등
 - 사업내용
 - 시스템 장애 발생 시 신속한 시스템 복구 조치
 - S/W의 지속적 수정, 보완 등 기술적 지원
 - 의회신문고 관리자 서버 유지보수

[붙임 4] 2025년 민원서비스 품질관리 및 시상 사업설명서

□ 사업내용

- 사업기간 : 2025년 1월~12월
- 사업내용
 - 민원응대(전화·방문) 서비스 품질점검
 - 점검시기 : 연 2회
 - 점검대상 : 본청, 사업소, 투자출연기관
 - 점검자 : 외부전문 조사기관 용역(미스터리쇼퍼)
 - 민원서비스 우수기관 선정·시상, 우수사례 발굴·시상
 - 민원서비스 우수기관 : 총 21개 기관 시상
 - 민원서비스 개선 우수사례 : 우수사례 발굴, 선정, 시상 및 사례공유
 - 민원응대 서비스 교육 실시(연중)
 - 민원서비스 품질점검 미흡부서 및 민원접점부서 직원 교육, 특이민원
 - 대응능력 강화 교육, 온라인 교육콘텐츠 제작·보급 등
 - 민원공무원 힐링캠프 운영
 - 본청 및 사업소 직원 힐링캠프 및 힐링데이 제공
 - 민원안내관 운영
 - 내용 : 응답소로 접수된 민원에 대한 상담 및 진행상황 안내, 열린민원실 내방 민원 상담안내, 민원취약계층 서류작성 지원 등
 - 인력 : 시, 자치구 출신 퇴직 공무원(2개조 6명, 격일 근무)
 - 칭찬받은 민원공무원 선정 및 포상(분기별)
 - 대상 : 시민 등으로부터 칭찬받은 서울시 직원(본청, 사업소 및 소방)
 - 운영 : 분기별 15건 내외 선정, 해당부서 추천을 받아 심의 및 선정