

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례
일부개정조례안

제 안 설 명

○ 존경하는 김정태 위원장님!

그리고 운영위원회 선배·동료 위원님 여러분!

더불어민주당 비례대표 김경 의원입니다.

본 의원이 발의한 「서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안」에 대하여 제안 설명 드리겠습니다.

○ 최근 행정안전부 통계에 따르면 2020년 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 피해 사례는 4만 6079건으로, 2019년 3만8054건 대비 7575건(19.7%)이 증가한 것으로 나타났습니다.

○ 이처럼 민원 응대 업무를 담당하는 공무원들은 악성 민원인으로부터 폭언 및 인격 모독에 상시 노출되어 있고, 다수의 민원 응대 공무원들이 이로 인한 정신적 피해를 호소하는 등 지속적인 문제 발생에 따른 해결책 마련의 필요성이 제기되어 왔습니다.

- 이에 민원인과의 통화 이전에 사전 녹음에 대해 설명하도록 하고, 녹음이 이루어지도록 함으로써 민원상담 과정 중 발생할 수 있는 분쟁을 예방하고 민원인을 응대하는 공무원들을 보호하는 한편 민원처리에 관한 여건을 개선함으로써 민원 응대 서비스의 질을 향상시키는데 기여하고자 합니다.

- 기타 자세한 내용은 배부하여 드린 유인물을 참조하여 주시기 바라며, 말씀드린 제안 취지를 바탕으로 신중히 검토하여 주시기를 부탁드립니다. 이상으로 제안 설명을 마치겠습니다. 감사합니다.