

● 제328회 ●
서울특별시의회(임시회)
제1차 운영위원회

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및
지원에 관한 조례안
검 토 보 고 서

2025. 3. 6.

운 영 위 원 회
수 석 전 문 위 원

[서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안]

I. 조례안 개요

1. 제안자 및 제안경과

- 가. 제안자 : 이상욱 의원 대표발의(찬성의원 26명)
- 나. 제안일 : 2025. 2. 3.
- 다. 회부일 : 2025. 2. 6.
- 라. 의안번호 : 2384

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 업무수행에 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

II. 검토의견(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