

# 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(26  
명)

## 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 제 7조).

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 <sup>1)</sup>	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	=	280천원
	280,000원		
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 교육컨텐츠 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