

# 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 48
----------	----------

제안연월일 : 2022년 9월 28일  
제안자 : 행정자치위원장

## 1. 수정이유

- 용어의 통일성 및 명확성을 높이기 위해 조례의 제명과 조문 중 ‘수행’을 ‘담당’으로 하고, 시장이 민원인의 폭행·폭언 등으로 피해를 입은 공무원에게 지원할 수 있는 경비 지원 근거 규정을 마련하며, 최근 증가하고 있는 스토킹범죄로부터 민원업무 담당 공무원을 보호함으로써 조례의 목적에 부합하도록 보완하려는 것임.

## 2. 주요내용

- 조례 제명을 「서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」로 수정함.
- 조문 중 “수행”을 “담당”으로 수정함(안 제1조, 제3조, 제5조제5호, 제6조, 제7조제1항, 제8조제1항제2항, 제10조).
- 시장이 민원인의 폭행·폭언 등으로 피해를 입은 공무원에게 지원할 수 있는 사항에 대한 경비 지원 근거 규정을 마련함(안 제5조제2항 신설).
- 스토킹범죄로부터 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위해 민원인의

폭행·폭언 등에 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹 행위를 추가함(안 제2조제4호라목 신설).

- 일부 조항의 내용을 용어의 통일성 및 명확성을 높이고 조례의 목적에 부합하도록 수정함(안 제4조제1항, 제5조).

# 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안에 대한 수정안

서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 일부를 다음과 같이 수정한다.

조례안 제명 중 “수행”을 “담당”으로 한다.

안 제1조, 제3조, 제5조제5호, 제6조, 제7조제1항, 제8조제1항제2항, 제10조 중 “수행”을 “담당”으로 한다.

안 제2조제4호 라목을 다음과 같이 신설한다.

라. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹행위

안 제4조제1항 중 “서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 공무원 등이 폭언·폭행에 대하여“를 ”서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 민원업무 담당 공무원의“로 한다.

안 제5조를 다음과 같이 한다.

제5조(피해 공무원 등 지원) ① 시장은 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로 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 담당하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치
6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

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

# 서울특별시 민원업무 수행 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안에 대한 수정안

## 〈 수정안 조문 대비표 〉

제 정 안	수 정 안
<p>서울특별시 민원업무 <u>수행</u> 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안</p> <p>제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 <u>수행</u>하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>제2조(정의) (생략)</p> <p>1. ~ 3. (생략)</p> <p>4. “폭행·폭언 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.</p> <p>가. 폭행, 폭언</p> <p>나. 성희롱 등 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위</p> <p>다. 정당한 사유없이 동일·유사민원을 여러 차례 지속적으로 제기하거나 허위사실을 감사기관, 사</p>	<p>서울특별시 민원업무 <u>담당</u> 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안</p> <p>제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 <u>담당</u>하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 한다.</p> <p>제2조(정의) (제정안과 같음)</p> <p>1. ~ 3. (제정안과 같음)</p> <p>4. (제정안과 같음)</p> <p>가. ~ 다. (제정안과 같음)</p>

회단체, 언론기관 등에 반복적으로 알리거나 알리겠다고 위협하는 행위

< 신 설 >

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(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.

제5조(피해 공무원 등 지원) 시장은 폭언·폭행 피해를 입은 공무원 등이

라. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스토킹행위

제3조(공무원 등의 권리와 의무) 공무원 등은 민원업무를 담당하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리를 가지며, 관련 법령에 따라 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여 시민에 대한 봉사자로서 의무를 다하여야 한다.

제4조(시장의 책무) ① 서울특별시장 (이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 민원업무 담당 공무원의 안전한 근무환경을 조성하고 민원인으로부터 피해를 입었을 경우에 보호받을 수 있도록 필요한 시책을 수립·추진하도록 노력하여야 한다.

제5조(피해 공무원 등 지원) ①시장은 민원업무를 처리하는 과정에서 민

신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. ~ 4. (생략)
5. 피해 공무원 등이 해당 업무를 더 이상 수행하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치
6. (생략)

< 신 설 >

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. ~ 6. (생략)

제7조(협력체계 구축) ① 시장은 민원 업무 수행 공무원 등의 보호와 피해

원인의 폭행·폭언 등으로 피해를

입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. ~ 4. (제정안과 같음)
5. 피해 공무원 등이 해당 업무를 더 이상 담당하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치
6. (제정안과 같음)

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

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

1. ~ 6. (제정안과 같음)

제7조(협력체계 구축) ① 시장은 민원 업무 담당 공무원 등의 보호와 피해

지원을 위하여 중앙정부, 서울특별시경철청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

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.

제10조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원업무 수행 공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

지원을 위하여 중앙정부, 서울특별시경철청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

제8조(교육 및 홍보) ① 시장은 민원업무 담당 공무원 등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한 교육을 실시할 수 있다.

② 시장은 교육기관, 민간단체, 언론기관 그 밖의 관계기관과 협력하여 민원업무 담당 공무원 폭언·예방 및 피해지원에 관한 자료의 제작·보급 및 홍보활동을 할 수 있다.

제10조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원업무 담당 공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

## 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 공무원 등이 민원업무를 담당하는 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, 공무원직 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
  - 라. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹행위

제3조(공무원 등의 권리와 의무) 공무원 등은 민원업무를 담당하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리를 가지며, 관련 법령에 따라 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여 시민에 대한 봉사자로서 의무를 다하여야 한다.

제4조(시장의 책무) ① 서울특별시시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 민원업무 담당 공무원의 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.

제5조(피해 공무원 등 지원) ① 시장은 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로 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 담당하는 것이 크게 어렵다고 판단할 경우 담당 업무 교체 등 필요한 인사상의 조치
6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

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

제6조(소속 부서장의 의무) 민원업무를 담당하는 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

제7조(협력체계 구축) ① 시장은 민원업무 담당 공무원 등의 보호와 피해 지원을 위하여 중앙정부, 서울특별시경찰청, 의료기관, 관련 법인·단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

② 시장은 제1항에 따른 협력체계 구축을 위하여 정보교류·협력 등의 업무협약을 체결할 수 있다.

제8조(교육 및 홍보) ① 시장은 민원업무 담당 공무원 등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한 교육을 실시할 수 있다.

② 시장은 교육기관, 민간단체, 언론기관 그 밖의 관계기관과 협력하여 민원업

무 담당 공무원 폭언·예방 및 피해지원에 관한 자료의 제작·보급 및 홍보활동 등을 할 수 있다.

제9조(위탁) ① 시장은 제5조제2호와 제3호의 사업을 효율적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 해당 사업에 관하여 전문성을 보유한 기관·법인 또는 단체에 위탁할 수 있다.

② 제1항에 따라 사무를 위탁하는 경우에는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」에 따른다.

제10조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원업무 담당 공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.