

# 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 439
----------	-----------

제안연월일 : 2023년 7월 3일

제안자 : 교육위원장

## 1. 수정이유

- 안 제2조제4호에서 규정하고 있는 ‘폭언·폭행 등’에 대한 행위유형이 명확하지 않고, 각 호 중 라목에서 인용하고 있는 법률 조항은 반복 및 중복 민원에 대한 절차적 처리 기준으로서 ‘폭언·폭행 등’에 대한 정의를 규정하는 것은 부적합함.
- 또한 안 제5조에서 규정하고 있는 민원처리 담당자에 대한 보호 및 지원 조치가 상위법률상 강행규정임에도 불구하고 이를 임의규정으로 규정하고 있으며, 이에 대한 지원의 기준 및 방법에 대한 구체적 기준이 마련되어 있지 않음.
- 따라서 용어를 명확히 규정하고 일부 기준 등에 대해서는 시행규칙으로 위임할 수 있도록 위임 규정을 신설하는 것으로 수정함.

## 2. 주요내용

- 용어를 명확히 규정함(안 제2조, 안 제6조).
- 민원처리 담당자에 대한 보호 및 지원조치를 법률에 따라 강행규정으로 규정함(안 제5조).
- 시행규칙으로의 위임규정을 신설함(안 제12조).

## 3. 참고사항 : 없음

## 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안에 대한 수정안

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안 일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제2조제4호라목 중 “법 제23조제1항 및 제2항에 따른”을 “목적이 정당하지 아니한”으로 한다.

안 제5조제1항 각 호 외의 부분 중 “피해의 치유를 위하여”를 “피해를 입은 경우”로, “할 수 있다”를 “하여야 한다”로 한다.

안 제6조 제3호 중 “폭언·폭행”을 “폭언·폭행 등”으로 하고, 제4호 중 “폭언·폭행을 반복될”을 “폭언·폭행 등을 반복할”로 한다.

안 제12조를 다음과 같이 신설한다.

제12조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

안 제5조, 안 제6조, 안 제7조, 안 제8조 및 안 제9조를 각각 안 제6조, 안 제7조, 안 제5조, 안 제9조 및 안 제8조로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 수정안 대비표

원 안	수 정 안
<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 3. (생 략)</p> <p>4. (생 략)</p> <p>가. ~ 다. (생 략)</p> <p>라. <u>법 제23조제1항 및 제2항에 따른</u> 반복 및 중복 민원</p> <p>마. (생 략)</p> <p><u>제5조(보호 및 지원 조치) ①</u> 교육감은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 <u>피해의 치유를 위하여</u> 다음 각 호 중 필요한 지원을 <u>할 수 있다.</u></p> <p>1. ~ 6. (생 략)</p> <p>② (생 략)</p> <p><u>제6조(안전한 근무환경 마련 등)(생 략)</u></p> <p>1. · 2. (생 략)</p> <p>3. <u>폭언·폭행</u>을 하는 민원인으로 부터 피해 민원 처리 담당자의 신속한 분리</p> <p>4. 민원인이 제지에도 불구하고 폭</p>	<p>제2조(정의) ----- -----.</p> <p>1. ~ 3. (원안과 같음)</p> <p>4. (원안과 같음)</p> <p>가. ~ 다. (원안과 같음)</p> <p>라. <u>목적이 정당하지 아니한</u> ----- -----</p> <p>마. (원안과 같음)</p> <p><u>제6조(보호 및 지원 조치) ①</u> ----- ----- ----- ----- -----<u>피해를 입은 경우</u> ----- ----- <u>하여야 한다.</u></p> <p>1. ~ 6. (원안과 같음)</p> <p>② (원안과 같음)</p> <p><u>제7조(안전한 근무환경 마련 등) (원안과 같음)</u></p> <p>1. · 2. (원안과 같음)</p> <p>3. <u>폭언·폭행 등</u>----- ----- -----</p> <p>4. ----- 폭</p>

언·폭행을 반복될 경우 그 민원

인에 대한 법적조치 경고

5. (생 략)

제7조 (생 략)

제8조 (생 략)

제9조 (생 략)

<신 설>

언·폭행 등을 반복할 -----

5. (원안과 같음)

제5조 (원안 제7조와 같음)

제9조 (원안 제8조와 같음)

제8조 (원안 제9조와 같음)

제12조(시행규칙) 이 조례 시행에 관

하여 필요한 사항은 교육규칙으로

정한다.

## 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 지원함으로써 민원 처리 담당자를 보호하고 안전한 근무환경을 조성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원업무”란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 것을 말한다.
2. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 서울특별시교육청 소속 공무원과 「서울특별시교육청 교육공무직원 채용 등에 관한 조례」 제2조제2호에 따른 교육공무직원을 말한다.
3. “민원인”이란 법 제2조제2호에 따른 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “폭언·폭행 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.
  - 가. 폭언·폭행
  - 나. 「형법」 제136조의 공무집행방해, 같은 법 제137조의 위계에 의한 공무집행방해
  - 다. 성희롱 등 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위
  - 라. 목적이 정당하지 아니한 반복 및 중복 민원
  - 마. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹행위

제3조(민원 처리 담당자의 권리와 의무) 민원 처리 담당자는 민원업무를 담당하는 과정에서 존중을 받으며 근무할 권리를 가지며, 관련 법령에 따라 성실하고 신속하게 민원업무를 처리하여야 한다.

제4조(교육감의 책무) 교육감은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하고 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 지원에 필요한 시책을 마련하도록 노력하여야 한다.

제5조(소속 부서장의 의무) ① 민원 처리 담당자의 소속 부서장은 안전한 근무환경 마련과 피해 예방 및 피해자 보호를 위하여 제5조 및 제6조의 조치가 원활히 추진될 수 있도록 노력하여야 한다.

② 민원 처리 담당자의 소속 부서장은 중대한 폭언·폭행 피해가 발생할 경우 신속하게 교육감에게 보고하여야 한다.

제6조(보호 및 지원 조치) ① 교육감은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해를 입은 경우 다음 각 호 중 필요한 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 교육감이 필요하다고 인정

하는 사항

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

제7조(안전한 근무환경 마련 등) 교육감은 민원 처리 담당자가 안전한 근무 환경에서 업무를 처리할 수 있도록 필요한 경우 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV), 비상벨, 보호조치 음성안내 등 안전장비 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
3. 폭언·폭행 등을 하는 민원인으로부터 피해 민원 처리 담당자의 신속한 분리
4. 민원인이 제지에도 불구하고 폭언·폭행 등을 반복할 경우 그 민원인에 대한 법적조치 경고
5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

제8조(교육 및 홍보) ① 교육감은 민원 처리 담당자에 대한 폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등을 위한 교육을 실시할 수 있다.

② 교육감은 민원 처리 담당자에 대한 폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등에 관한 자료의 제작·보급 및 홍보활동을 할 수 있다.

제9조(협력체계 구축) ① 교육감은 민원 처리 담당자의 보호 및 지원을 효과적으로 수행하기 위하여 중앙정부, 다른 지방자치단체, 유관기관, 법인 또는 단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

② 교육감은 제1항에 따른 협력체계 구축을 위하여 정보교류·협력 등의

업무협약을 체결할 수 있다.

제10조(사무위탁) ① 교육감은 제5조에 따른 조치를 효율적으로 추진하기 위하여 전문성을 가진 기관, 법인 또는 단체 등에 해당 사무를 위탁할 수 있다.

② 제1항에 따라 사무를 위탁하는 경우에는 「서울특별시교육감 사무의 민간위탁에 관한 조례」에 따른다.

제11조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원 처리 담당자의 보호 및 지원과 관련된 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

제12조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

#### 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.