

# 심 사 보 고 서

## 【남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안】

의 안 번 호	348
------------	-----

2024. 1. 25.  
자치행정위원회

### 1. 심사경과

- 가. 발의일자 및 발의자 : 2023. 1. 16. / 김지훈(민) 의원 등 7명  
나. 회부일자 : 2024. 1. 16.  
다. 상정 및 의결일자 : 2024. 1. 25.

### 2. 제안설명 요지

#### 가. 제안이유

- 민원인의 폭행·폭언 등으로 한정되어 있던 민원 처리 담당자 보호 및 지원의 대상 범위를 ‘특이민원’ 으로 확대 규정하고, 피해 신고자 불이익금지원칙을 명시함으로써 민원 처리 담당자의 근로 여건 개선 및 민원 행정의 질 향상에 이바지하고자 함.

#### 나. 주요내용

- 조례의 제정 목적 및 용어 재규정(안 제1조~제3조)  
: 특이민원 범위 규정  
○ 민원 처리 담당자 피해 용어 수정(안 제1조, 제3조, 제5조, 제10조)  
: “민원인의 폭행·폭언 등” → “특이민원”  
○ 보고 및 불이익금지원칙에 관한 규정(안 제9조)

### 3. 검토보고 요지 (전문위원 서진원)

- 본 조례안은 민원인의 폭언 및 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로 부터 행정기관의 보호조치 의무를 강화하는 내용으로 개정된 「민원처리에 관한 법률」이 2022년 7월에 시행됨에 따라 민원 처리 담당자에 대한 권리 보호에 필요한 사항을 개정하는 안건입니다.
- 주요 내용은 안 제2조에 ‘특이민원’의 정의를 신설하고 그 범위를 확대하였고, 제9조에 특이민원이 발생한 경우, 보고의 의무와 민원처리 담당자에게 불이익 금지에 관한 사항을 규정하여, 민원 처리 담당자의 안전한 근무환경 조성과 올바른 민원문화 조성에 기여할 것으로 판단되며 상위 법령에 저촉되는 사항은 없습니다.

### 4. 질의·답변 요지

- 회의록 참고

### 5. 토론요지

- 없음

### 6. 심사결과

- 「원안가결」

### 7. 소수의견 요지

- 없음

붙임 : 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정  
조례안 1부.