

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안

| | |
|----------|-----|
| 의안 번호 | 137 |
|----------|-----|

제 출 일 : 2023. 3. 8.

제 출 자 : 남양주시장

1. 제안이유

- 민원업무 처리 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무담당 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유 지원
- 안전시설·장비 등을 확충함으로써 민원담당공무원이 안심하고 일할 수 있는 근무환경 조성

2. 주요내용

- 제정 목적 및 정의에 관한 사항(안 제1조, 제2조)
- 시장의 책무 및 다른 조례와의 관계(안 제3조, 제4조)
- 지원사항 및 지원신청·결정에 관한 사항(안 제5조, 제6조)
 - 심리상담, 의료비, 법률상담, 법적대응 지원 등
- 안전한 근무환경 및 법적 대응에 관한 사항(안 제7조, 제8조)
 - 폭언방지 ARS 음성안내, 휴대용 영상·음성기록장비, 법적대응 전담 부서 지정 등
- 올바른 민원문화 조성 및 위탁 운영에 관한 사항(안 제9조, 제10조)

3. 참고사항

- 부서협의결과
 - ① 성별영향평가 : 개선사항 없음
 - ② 부패영향평가 : 원안동의
 - ③ 규제심사 : 규제심사 대상 아님
 - ④ 비용추계 : 비용추계미첨부사유서 첨부
- 입법예고 결과 : 원안대로 제정 추진

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입는 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정하여 남양주시 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 남양주시 소속직원을 말한다.
2. “비상대응팀(반)”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

제3조(시장의 책무) 남양주시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 제5조의 지원사항을 비롯하여 필요한 지원 시책을 발굴 및 마련하여 적극적으로 시행하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원사항 및 기준) ① 시장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다

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 청구 등 법적대응에 필요한 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보 등 인사 조치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 시장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(지원신청 및 결정) ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 시장에게 제출하여야 한다.

② 시장은 제6조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는

한 해당 지원을 결정하여야 한다.

③ 제2항에도 불구하고 제5조제1항제3호의 치유에 필요한 휴식시간은 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 시장은 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 비상대응팀 구성·운영
4. 녹음전화 설치
5. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
6. 민원 처리 담당자 보호 조치 ARS 음성안내(착신 전 폭언·폭행 방지, 상호존중 문화조성을 위한 안내멘트 송출)
7. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
8. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치
9. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 시장은 민원업무의 신속한 처리 및 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행하여야 한다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치

2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시
3. 인사고충 상담창구 정례화
4. 인사가점 부여, 희망보직 배려 등 인사우대
5. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간 마련(휴게를 위한 필요집기 등 구비)
6. 민원 처리 담당자를 위한 기관차원의 포상, 교육연수
7. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

제8조(위법행위 등에 대한 법적대응 등) ① 시장은 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.

② 제1항에 따른 법적조치 업무는 법무부서에서 한다.

③ 시장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

제9조(올바른 민원문화 조성) 시장은 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다음 각 호의 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

1. 폭언·폭행 예방과 상호 존중문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물

게시

2. 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시

3. 그 밖에 시장이 민원인의 폭언이나 폭행 등의 예방과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 시책

제10조(위탁운영) 시장은 민원 처리 담당자의 정신적·신체적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제5조제1항제1호, 제4호, 제5호에 따른 사항을 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

| 소관 부서 | | 종합민원담당관 |
|-------------|------------------|-----------------------|
| 입 안 자 | 과 장 직위 · 성명 | 종합민원담당관 손 원 철 |
| | 팀 장 직위 · 성명 | 소통민원팀장 김 선 미 |
| | 담 당 자 성명 · 전화 | 김 수 진 031-590-4268 |

[별표]

지원 기준(제5조제2항 관련)

| 지 원 구 분 | 근 거 | 지 원 한 도 | 세 부 기 준 |
|---------------------------------|--------|----------|--|
| 심리상담 | 제5조제1호 | 상담 연계 | |
| 의료비 | 제5조제2호 | 예산의 범위 내 | 1. 병원진료비 2. 약제비 |
| 치유에 필요한 휴식시간 | 제5조제3호 | 2시간 범위 내 | 피해 상황과 정도 등에 따라 시간 연장 가능 |
| 법률상담 | 제5조제4호 | 상담 연계 | |
| 소송비용 | 제5조제4호 | 예산의 범위 내 | 1. 고소·고발 : 7백만원 이내 2. 형사소송 외 : 남양주시 정책 및 법률자문관 운영 조례 소송비용 규정 준용 |
| 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수 | 제5조제5호 | 예산의 범위 내 | 힐링교육 등 교육 실시 시 피해 민원 처리 담당자 우선 선발 |
| 그 밖의 사업 | 제5조제7호 | 예산의 범위 내 | |

[별지 서식]

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제6조 관련)

| | | | | | | |
|--------------|------------|----------------------|-----|--|----|-------|
| 신청자 | 소 속 | | 직 급 | | 성별 | 남□ 여□ |
| | 성 명 | | 연락처 | | | |
| 민원의 내용 | 건 명 | | | | | |
| | 민원요지 | 6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술 | | | | |
| 피해의 내용 | 피해사실 | 6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술 | | | | |
| | 입증자료 | 입증자료 있을 시 첨부 | | | | |
| 지원신청 내용 | 신청내용 | | | | | |
| | 본인 계좌번호 | | | | | |
| | 증빙자료 | 진단서, 영수증, 계약서 등 첨부 | | | | |
| 확인자 (부서장) | 직 위 | | | | | |
| | 성 명 | (서명, 날인) | | | | |

「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 위와 같이 민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20

신청인: (서명 또는 날인)

남양주시장 귀하

붙임1 입법예고 결과보고

- 상상 더 이상 남양주 -



남 양 주 시



수신 내부결재

(경유)

제목 「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정 입법예고 결과
보고

「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」를 제정함에 있어 그 입법 취지와 주요내용을 미리 알려 시민의 의견을 구하고자 「남양주시 자치법규안 입법예고 조례」 제2조의 규정에 따라 실시한 입법예고 결과를 보고합니다.

가. 입법예고 제명: 「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정안

나. 입법예고기간: 2023. 1. 26.(목) - 2023. 2. 15.(수) / 20일간

다. 입법예고 방법: 시보, 시 홈페이지, 분청 및 읍·면·동 게시판

라. 입법예고 결과: 의견없음

마. 향후계획: 조례규칙심의회 안건 상정 등 입법절차 진행

붙임 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 제정안 입법예고 1부. 끝.

| | | | | | |
|---------|--------------------------------------|------|--------------|-------------------|---|
| 주무관 | 김수진 | 주무관 | 유홍희 | 총합민원담당 | 전일 2023. 2. 16 |
| 협조자 | | | | 관 | 손병철 |
| 시청 | 총합민원담당관-3223 | | | 접수 | |
| 우 12232 | 경기도 남양주시 경춘로 1037, (남양주시청제1청사) (금곡동) | | | | http://www.nyl.go.kr |
| 전화번호 | 031-590-4268 | 팩스번호 | 031-590-2940 | / congeo@korea.kr | / 대국민 공개 |

- 정 악 용 의 도시 남양주 ! -

비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정 수반 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명

○ 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안

나. 재정 수반 요인

○ 제5조(지원사항 및 기준)

① 시장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담

2. 진료비, 약제비 등 의료비

3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간

4. 법률상담 및 고소고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원

5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수

6. 업무조정, 전보 등 인사 조치

7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 시장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

2. 미 첨부 근거 규정

「남양주시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조 제2항 제1호

3. 미 첨부 사유

예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 3억원 미만임.

- 의료비, 소송비용 등 타부서 예산 사용으로 추가 소요되는 비용 없음.
- 비용 발생 예상 건수 파악이 힘들어 정확한 비용 산출 추계가 어려움.

4. 작성자

종합민원담당관 손원철

붙임3 성별영향평가



남 양 주 시



수신 종합민원담당관
(경유)

제목 법령에 대한 성별영향평가 결과 통보 (2023A경기남양004) - 「남양주시 민원
처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」

1. 종합민원담당관-1141 (2023.1.16.) 호와 관련입니다.
2. 귀 부서에서 제출한 「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 외
성별영향평가서에 대하여 「성별영향평가법」 제8조 제3항에 따라 붙임과 같이 검토
결과를 통보합니다.

붙임 검토의견 통보서(2023A경기남양004) 1부. 끝.

남 양 주



주무관 최민아 여성정책팀장 김일녀 여성이동과장 교육 복지국장 신명 (2023. 1. 18.)
협조자 최재웅

시할 여성이동과-2119 (2023. 1. 18.) 접수 종합민원담당관-1363 (2023. 1. 18.)

주소 12009 경기도 남양주시 다산자곡로16번길 95, 복지국 여성이동과 / <http://www.nyi.go.kr>

전화번호 031-590-4491 팩스번호 031-590-2289 / wha4247@korea.kr / 비공개(전)

- 정약용의 도시 남양주 ! -

성별영향평가 검토의견 통보서

| | | | | |
|---------------------------------|---|----------|------|--------------|
| 관리번호 | 2023A경기남양004 | | | |
| 정 책 명 | 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 | | | |
| 소관부서 | 기관명 | 경기도 남양주시 | | |
| | 부서명 | 종합민원담당관 | | |
| | 담당자명 | 임정관 | 전화번호 | 031-590-8242 |
| 성별영향평가서 제출날짜 | 2023년 1월 16일 | | | |
| 주요 성별영향평가 내용 (종합민원담당관) | <p>■ 제·개정 목적</p> <p>- 「민원 처리에 관한 법률」(2022. 1. 11. 개정, 2022. 7. 12. 시행) 개정사항을 반영하여 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 민원처리 담당자를 보호하는 규정을 제도적으로 마련하고자 함.</p> <p>■ 제·개정 주요 내용</p> <p>○ 제정 목적 및 정의에 관한 사항(안 제1조, 제2조)</p> <p>○ 시장의 책무 및 다른 조례와의 관계(안 제3조, 제4조)</p> <p>○ 지원사항 및 지원신청·결정 관한 사항(안 제5조 ~ 제6조)</p> <p>- 심리상담, 의료비, 법률상담, 법적대응 지원 등</p> <p>○ 안전한 근무환경 및 법적 대응에 관한 사항(안 제7조, 제8조)</p> <p>- 비상벨, 폭언방지 ARS 음성안내, 휴대용 영상음성기록장비, 안전요원 배치 등</p> <p>○ 올바른 민원문화 조성 및 위탁 운영에 관한 사항(안 제9조, 제10조)</p> <p>■ 성별영향평가 내용</p> <p>✓성별구분 또는 고정관념 관련 조항, 표현 : 없음</p> <p>✓성별특성 반영 : 해당사항 없음</p> <p>✓성별 균형 참여 : 해당사항 없음</p> <p>✓성별 통계 : 별지 서식에 성별구분 반영함</p> | | | |
| 종합 검토 의견 (성별영향평가책임관) | <p>■ 개선사항 없음 □ 자체개선안 동의 □ 개선의견</p> <p>'남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례' 과 관련하여 성별 구분 또는 고정관념, 성별특성 반영, 성별통계 구축, 성별 균형 참여와 관련하여 별도의 개선할 사항이 없음</p> | | | |

| | |
|---|-------|
| 검토의견 반영계획서 | 해당 없음 |
| 「성별영향평가법」 제8조 제3항의 규정에 따라 성별영향평가에 대한 검토의견을 통보합니다. | |
| 2023년 01월 17일 | |
| 남양주시성별영향평가책임관 | |
| (담당자/연락번호 : 최민아/031-590-4491) | |
| 종합민원담당관장 귀하 | |

붙임4 부패영향평가

- 상상 더 이상 남양주 -



남 양 주 시



수신 종합민원담당관
(경유)

제목 부패영향평가 결과 알림(2023-04)

종합민원담당관-1087(2023.1.13.)호와 관련하여 「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정(안)에 대한 부패영향평가 결과를 붙임과 같이 알려드립니다.

■ 주요평가내용 : 국민권익위원회의 부패영향평가 관련 권고사항 반영 여부

■ 평 가 결 과 : 원안동의

※ 평가결과를 수용하기 어려울 경우 「남양주시 자치법규 등 부패영향평가 규칙」 제10조 (재평가 절차)에 따라 3일 이내에 재평가를 요청할 수 있으며, 통보서에 개선권고 사항이 있는 경우에는 등 규칙 제11조(평가결과의 반영)에 따라 이를 반영하여야 합니다.

붙임 부패영향평가 결과통보서 1부, 끝.

감 사

| | | | | | |
|------|--------------|--------------------------|--------------|---------------------|---|
| 주무관 | 김주현 | 첨열윤리담당 | 서연미 | 감사관 | 2023. 1. 16. 홍준기 |
| 협조자 | | | | | |
| 시행 | 감사관-842 | (2023. 1. 16.) | 접수 | 종합민원담당관-1171 | (2023. 1. 16.) |
| 우 | 12232 | 경기도 남양주시 경춘로 1037, (금곡동) | | | / http://www.nyj.go.kr |
| 전화번호 | 031-590-4719 | 팩스번호 | 031-590-1985 | / sjh99006@korea.kr | / 비공개(5) |

- 정약용의 도시 남양주 -

부패영향평가 결과통보서

| | | | |
|--|-------------------------------|----------------------|----------|
| 관 리 번 호 | 2023-남양주-04 | | |
| 자 치 법 규 명 | 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 | | |
| 평 가 부 서 | 감사관 | 평 가 담 당 자 직급 및 성명 | 행정7급 김주현 |
| 입 안 부 서 | 종합민원담당관 | 입 안 담 당 자 직급 및 성명 | 행정6급 임정관 |
| 평 가 결 과 통 지 일 | 2023. 1. 16. | | |
| 통 보 내 역 | 원 안 동 의 | | |
| 관 련 조 문 | 검 토 결 과 | 조 치 사 항 | |
| - | - | - | |
| <div style="text-align: center; margin-top: 50px;"> <p>2023년 1월 16일</p> <p>부패영향평가 평가담당 감사관</p> <p>(담당자 / 연락처 : 김주현 / 031-590-4719)</p> </div> <div style="margin-top: 50px;"> <p>종합민원담당관 귀하</p> </div> | | | |

붙임5 규제심사

- 항상 더 이상 남양주 -



남 양 주 시



수신 종합민원담당관
(경유)

제목 규제심사 대상 여부 회신(「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정)

1. 종합민원담당관-1085(2023. 1. 13.)호와 관련입니다.
2. 「남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정에 따른 규제심사 대상 여부 검토 결과, 「행정규제기본법」 제10조 및 「남양주시 규제개혁위원회 설치 및 운영 조례」 제13조에 따라 규제 신설 및 강화에 관한 내용을 포함하고 있지 않으므로 규제심사 대상이 아님(민원 처리에 관한 법률 개정사항 반영)을 알려드립니다.

관련 법령

「행정규제기본법」 제10조(심사요청)① 중앙행정기관의 장은 규제를 신설하거나 강화하려면 위원회에 심사를 요청하여야 한다. 이 경우 법령인(法令)에 대하여는 법제처장에게 법령안 심사를 요청하기 전에 하여야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따라 심사를 요청할 때에는 규제안에 다음 각 호의 사항을 첨부하여 위원회에 제출하여야 한다.

1. 제7조제1항에 따른 규제영향분석서
2. 제7조제3항에 따른 자체심사 의견
3. 제9조에 따른 행정기관·이해관계인 등의 제출의견 요지

③ 위원회는 제1항에 따라 규제심사를 요청받은 경우에는 그 법령에 대한 규제영향 분석을 제출하게 할 수 있다.
[부칙 제2 2010. 1. 25.]

「남양주시 규제개혁위원회 설치 및 운영 조례」 제13조(예비심사)① 규제개혁 업무담당 부서의 장은 제12조에 따라 심사를 요청받은 날부터 10일 이내에 그 규제가 시민의 일상생활과 사회·경제활동에 미치는 파급 효과를 고려하여 제14조에 따른 심사를 받아야 할 규제(이하 "중요규제"라 함)인지를 결정하고 그 결과를 관계 부서의 장에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 규제개혁 업무담당 부서의 장이 중요규제가 아니라고 결정한 규제는 위원회의 심사를 받은 것으로 본다.

끝.

법 무 담 庫 권 려

주무관 김상현 적극행정팀장 남상영 법무담당관 2023. 1. 16. 김진배

협조자

시행 법무담당관-815 (2023. 1. 16.) 접수 종합연원담당관-1129 (2023. 1. 16.)

무 12232 경기도 남양주시 경춘로 1037, 남양주시청 법무담당관 (군 / <https://www.rgj.go.kr/> 국동)

전화번호 031-590-7312 팩스번호 031-590-2900 / windyk@korea.kr / 비공개(5)

- 정약용의 도시 남양주 I -

붙임6 참고자료

□ 민원처리에 관한 법률

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)

- ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.
- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등 으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

□ 민원처리에 관한 법률 시행령

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.

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원

6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우
민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물
· 증거서류 제출 등 필요한 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.