



제293회 남양주시의회(임시회)

제 1 차 자 치 행 정 위 원 회

**남양주시 민원 처리 담당자 보호 및
지원에 관한 조례안**

검 토 보 고 서

2023. 3. 20

자치행정위원회

전 문 위 원 서 용 관

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안 검토보고

1. 제안경과

본 조례안은 2023년 3월 8일 시장으로부터 제출되어 3월 8일
자치행정위원회에 회부 된 안건임

2. 제안이유

민원업무 처리 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무담당
공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설·
장비 등을 확충함으로써 민원담당 공무원이 안심하고 일할 수 있는
근무환경 조성

3. 주요내용

가. 제정 목적 및 정의에 관한 사항(안 제1조, 제2조)

나. 시장의 책무 및 다른 조례와의 관계(안 제3조, 제4조)

다. 지원사항 및 지원신청·결정에 관한 사항(안 제5조, 제6조)

- 심리상담, 의료비, 법률상담, 법적대응 지원 등

라. 안전한 근무환경 및 법적 대응에 관한 사항(안 제7조, 제8조)

- 폭언방지 ARS 음성안내, 휴대용 영상·음성기록장비, 법적대응 전담
부서 지정 등

마. 올바른 민원문화 조성 및 위탁 운영에 관한 사항(안 제9조, 제10조)

4. 참고사항

가. 참고자료 : 붙임1

나. 예산조치 : 붙임2 (비용참조)

다. 관련부서 : 종합민원담당관

라. 입법예고 : 2023. 1. 26 ~ 2. 15. (20일간) / 의견 없음.

5. 검토의견

본 안건은 민원업무 담당 공무원이 안심하고 일할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 제정하는 조례로서 내용상 별다른 문제점은 없어
보임

다만 조례의 실효성을 높여 직원들의 사기를 진작하기 위해서는 보다
세부적인 운영방안 마련이 시급하다고 판단됨

☑ 「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 등으로부터 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·보호조치 음성안내 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 인
사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한
다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항
의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

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