

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 심 사 보 고 서

2024. 2. 16.

기획재경위원회

1. 심사경과

- 안 건 명: 대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안
- 발 의 자: 서민우 의원 등 6명(박종길, 박정환, 박왕규, 이진환, 김장관)
- 발의일자: 2024. 2. 2.(금)
- 회부일자: 2024. 2. 2.(금)
- 상정 및 의결: 제301회 달서구의회 임시회 제2차 기획재경위원회(2024. 2. 16.)

2. 개정이유

- 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 민원처리 담당자에 대한 보호대책을 보완하고 치유를 위한 지원방안을 마련하여 안전한 근무 환경을 만드는 것을 목적으로 함.
- 특이민원의 행위를 구체화하며 특이민원으로 피해를 봤을 때 신속한 조치가 취해질 수 있도록 함.

3. 주요내용

- 특이민원 등 용어의 정의 (안 제2조 3호)
- 진료비, 약제비 등 의료비 지원액 확대 (안 [별표] 지원 기준)
 - “연 20만원” → “연 100만원” 상향

4. 참고사항(관계법령 등)

- 관계법령 및 민원관련 자료
 - 「민원 처리에 관한 법률」
 - 「민원 처리에 관한 법률 시행령」
 - 「대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」
 - 민원인 위법행위 현황 및 특이민원 행위유형
- 비용추계서: 비대상
- 입법예고(2024. 2. 2. ~ 2. 13.)결과: 의견 없음

5. 전문위원 검토의견 요지

- 본 조례안은 대민업무 처리 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 업무 담당자의 피해를 예방하고 보호 대책을 보완하기 위해
- 행정안전부 「공직자 민원응대 매뉴얼」에 따른 민원인의 폭언·협박, 성희롱, 반복민원 등 특이민원 행위를 구체화하여 신설하였으며, 특이민원 등으로 인한 신체적·정신적 피해 예방·치유를 위한 의료비 지원한도를 “연 20만원”에서 “연 100만원”으로 상향 조정하여 지원 기준을 현실화 한 것으로
- 본 개정 조례안은 대민업무 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 사각지대에 놓이지 않도록 안전한 업무환경 조성을 통해 피해를 예방하고 민원응대 서비스의 질적 향상으로 이어지기를 기대하며, 상위 법령 내에서 적법하게 작성되어 별다른 문제점 없는 것으로 사료됨.

6. 질의·답변 및 토론 요지: 특이사항 없음

7. 심사결과: 원안가결