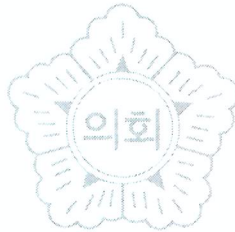


- 대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 -

제 안 설 명 서



2024. 2.

서 민 우 의원

제 안 설 명 서

제안자: 서민우 의원

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례
일부개정조례안에 대해 제안 설명을 드리겠습니다.

□ 먼저, 제안 이유를 말씀드리겠습니다.

- 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 민원 처리 담당자에 대한 보호 대책을 보완하고 치유를 위한 지원방안을 마련하여 안전한 근무 환경을 조성하고, 특이민원의 행위를 구체화하며, 특이민원으로 인한 피해에 대한 신속한 조치를 취할 수 있는 방안을 마련하고자 제안하게 되었습니다.

□ 다음은 일부개정조례안의 주요내용에 대하여 말씀드리겠습니다.

- 안 제2조제3호에서는 특이민원의 용어에 대해 정의하였습니다.
- 안 [별표] 지원기준에서는 제5조제2항 관련 의료비를 “연 20만원”에서 “연 100만원”으로 확대 규정하였습니다.

□ 본 조례안에 대한 사전조치 사항으로는,

- 집행부의 검토의견을 반영하여 보다 완결성 있는 조례가 될 수 있도록 하였으며,
- 제안 이유와 주요내용을 2024년 2월 2일부터 2024년 2월 13일까지 달서구의회 홈페이지 등에 입법예고하여 주민의견을 수렴하였으나 제출된 의견은 없었습니다.

□ 이 상에서 설명 드린 바와 같이,

- 본 일부개정조례안은 안전한 근무 환경 조성을 위해 민원인의 위법 행위로부터 민원 업무 담당자 등의 신체적·정신적 피해를 예방하고 치유 지원을 확대하기 위한 것으로 원안대로 가결시켜 주실 것을 부탁드립니다. 제안 설명을 모두 마치겠습니다. 감사합니다.

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

【서민우 의원 대표 발의】

의안 번호	00924009
----------	----------

발의연월일: 2024. 2. 2.

발 의 자: 서민우, 박종길, 박정환,
박왕규, 이진환, 김장관

1. 제안이유

- 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 민원 처리 담당자에 대한 보호 대책을 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.

2. 주요내용

- 특이민원 등 용어의 정의 (안 제2조제3호)
- 진료비, 약제비 등 의료비 지원액 확대 (안 [별표] 지원 기준)
 - “연 20만원” → “연 100만원” 상향

3. 일부개정조례안: 따로 붙임

4. 참고사항

- 가. 신·구조문 대비표 : 붙임 1
- 나. 별표 : 붙임 2
- 다. 관계법령 : 붙임 3
- 라. 비용추계서 : 비대상

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제3호를 제4호로 하고, 같은 조에 제3호를 다음과 같이 신설한다.

3. “특이민원”이란 민원인이 민원 처리 담당자에게 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위 또는

기물을 파손하는 행위

나. 성적 수치심을 주는 성추행·성희롱 등의 행위

다. 폭언, 협박, 위협 등의 정서적 학대 행위

라. 정당하지 아니한 목적으로 반복적인 민원을 제기하여 다른 민원 처리를 지연시키는 행위

마. 적법한 행정처분에 불만을 가지고 허위제보, 고소, 고발 또는 손해배상을 반복적으로 남용 또는 악용하여 청구하는 행위

바. 그 밖에 가목부터 마목까지에 준하는 위법 부당한 행위

제3조 중 “폭언이나 폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

제5조제1항 각 호 외의 부분 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

제9조제1항 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

[별표] 지원 기준(제5조제2항 관련) 의료비 “연 20만원”을 “연 100만원”으로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

붙임 1

신 · 구조문 대비표

현행	개정안
제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. 2. (생략) <u><신설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. 2. (현행과 같음) 3. <u>“특이민원”이란 민원인이 민원 처리 담당자에게 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.</u> <u>가. 신체에 폭행을 가하거나</u> <u>상해를 입히는 행위 또는</u> <u>기물을 파손하는 행위</u> <u>나. 성적 수치심을 주는 성추행 · 성희롱 등의 행위</u> <u>다. 폭언, 협박, 위협 등의 정서적 학대 행위</u> <u>라. 정당하지 아니한 목적으로 반복적인 민원을 제기하여 다른 민원 처리를 지연 시키는 행위</u> <u>마. 적법한 행정처분에 불만을 가지고 허위제보, 고소, 고발 또는 손해배상을 반복적으로 남용 또는 악용하</u>

3. (생략)

제3조(구청장의 책무) 대구광역시
달서구청장(이하 “구청장”이라
한다)은 민원인의 폭언이나 폭
행 등으로부터 민원 업무 담당
자의 보호를 위하여 제5조의 지
원 사항을 비롯하여 필요한 지
원 시책을 발굴 및 마련하여 적
극적으로 시행하여야 한다.

제5조(지원 사항 및 기준) ① 구청
장은 민원 업무 담당자가 민원
업무를 처리하는 과정에서 민원
인의 폭언·폭행 등으로 인한
신체적·정신적 피해의 예방이
나 치유를 위하여 다음 각 호의
지원을 할 수 있다.

1. ~ 7. (생략)

② (생략)

제9조(위법행위 등에 대한 법적대
응 등) ① 구청장은 민원인의
폭언·폭행 등으로 고소·고발
또는 손해배상 청구 등이 발생

여 청구하는 행위
바. 그 밖에 가목부터 마목까
지에 준하는 위법 부당한
행위

4. (현행 제3호와 같음)

제3조(구청장의 책무) -----

----- 특이민원-----

-----.

제5조(지원 사항 및 기준) ① ---

--- 특이민원-----

-----.

1. ~ 7. (현행과 같음)

② (현행과 같음)

제9조(위법행위 등에 대한 법적대
응 등) ① -----
특이민원-----

<p>한 경우 민원 업무 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.</p> <p>②·③ (생략)</p>	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----.</p> <p>②·③ (현행과 같음)</p>
--	---

지원 기준(제5조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조 제1항제1호	전문기관 위탁운영 등	
의료비	제5조 제1항제2호	연 100만원	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조 제1항제3호	1시간	피해 상황, 정도 등에 따라 업무시간 내 휴식시간 연장 가능(최대 4시간)
법률상담	제5조 제1항제4호	‘법률상담서비스’ 연계 등	
소송비용	제5조 제1항제4호	예산의 범위 내	
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조 제1항제5호	전문기관 위탁교육 등	
그 밖의 사업	제5조 제1항제7호	예산의 범위 내	

□ 「민원 처리에 관한 법률」 (약칭: 민원처리법)

제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

7. 삭제

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

□ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 (약칭: 민원처리법 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 증거수집 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.