

대구광역시달서구의회
제301회 임시회

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에
관한 조례 일부개정조례안
【의원발의】
검 토 보 고 서



2024. 2.

기획재경위원회 전문위원

대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 검 토 보 고 서

2024. 2. 16.

기획재경위원회

1. 검토과정

- 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)
- 검토기간: 2024. 2. 2.(금) ~ 2. 8.(목)

2. 제안이유

- 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. 검토의견

- 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.
- 이상 검토보고를 마치겠습니다.

【 관계 법령 】

□ 민원 처리에 관한 법률

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 “관계법령 등”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. ~ 8. <생략>

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① <생략>

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 ~ ④ <생략>

□ 민원 처리에 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·보호 조치음성안내 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 ~ ③ <생략>

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

【 현행조례 】

□ 대구광역시달서구 민원 업무 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

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

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원 업무 담당자”란 대구광역시 달서구 소속으로 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하면서, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 공무원

나. 공무원 근로자

다. 기간제 근로자

라. 「청원경찰법」에 따른 청원경찰

마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

2. “비상대응반”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

3. 그 밖에 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 법에 따른다.

제3조(구청장의 책무) 대구광역시 달서구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 업무 담당자의 보호를 위하여 제5조의 지원 사항을 비롯하여 필요한 지원 시책을 발굴 및 마련하여 적극적으로 시행하여야 한다.

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

제5조(지원 사항 및 기준) ① 구청장은 민원 업무 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 휴식 공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 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 업무 담당자 보호를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

② 구청장은 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(지원방법) 구청장은 제5조제1항에 따른 지원을 위하여 심리상담 전문가 및 법률 전문가를 두거나, 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제7조(지원신청 및 결정) ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 업무 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 구청장에게 제출하여야 한다.

② 구청장은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없을 때에는 해당 지원을 결정하여야 한다.

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

제8조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 구청장은 민원 업무 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전 시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련할 수 있다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
2. 비상벨 설치
3. 비상대응반 구성·운영
4. 녹음전화 설치
5. 민원창구 투명 가림막 설치
6. 민원 업무 담당자 보호 조치 ARS 음성안내
7. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대

용 영상·음성기록 장비

8. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치

9. 그 밖에 민원 업무 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 구청장은 민원업무의 신속한 처리 및 민원 업무 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행할 수 있다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치

2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시

3. 인사고충 상담창구 정례화

4. 희망보직 배려 등 인사우대

5. 민원 업무 담당자의 심신 안정을 위한 휴식 공간 마련

6. 민원 업무 담당자를 위한 기관차원의 포상, 교육연수

7. 그 밖에 민원 업무 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

제9조(위법행위 등에 대한 법적대응 등) ① 구청장은 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 업무 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.

② 구청장은 민원인과 민원 업무 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등에 대응하는 업무를 총괄하는 전담대응부서를 지정해야 한다.

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

제10조(올바른 민원문화 조성) 구청장은 민원 업무 담당자와 민원인 간 상호 존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

[별표]

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 20만원	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	

【 민원관련 자료 】

□ 민원인 위법행위 현황

구분	부서명 · 동명	민원인 위법행위(건수)													위법행위 대응 (건수)											
		소계	폭언·욕설			성희롱			위협·협박			무고·허위사 실·유פו			폭행·폭력	기물파손	위험물소지	주취소란	공무집행방해	기타	신고	고소	고발	형사처분		
			전화	방문	문서·온라인	전화	방문	문서·온라인	전화	방문	문서·온라인	전화	방문	문서·온라인												
2020년	월성 2동	3															2	1					주취(2) 공무집행 방해(1)			
	진천동	2		1															1					폭언(1)		
	두류 1.2동	3		1									1						1					폭행(1)		
	이곡 1동	9							5								4							위협(1)		
	상인 2동	13		5			2		2								4							주취(2)		
	합계	30		7			2		7					1			10	3						8		
2021년	두류 1.2동	2		2																						
	두류 3동	19					5		5							5	4							협박(1) 주취(1)		교정 시설소 (1)
	신당동	15	5	10																				폭언(6)		
	월성 2동	2		2																				폭언(2)		
	상인 2동	10		5					2								3							주취(2)		
	상인 3동	4		1										2	1									폭행(2) 기물 파손(1)		벌금(2) 징역(1)
	송현 1동	5		1					1								1	2						위협(1) 폭언(1)		교정 시설소 (2)
	합계	57	5	21			5		8					2	1		9							18		6

구분	부서명 · 동명	민원인 위법행위(건수)														위법행위 대응 (건수)								
		소 계	폭언·욕설			성희롱			위협·협박			무고·허위사 실·유포			폭 력 위 협	기 물 파 손	위 험 물 소 지	주 취 소 란	기 타 기 타 기 타	신 고	고 소	고 발	형 사 처 분	
			전 화	면 담	문서·이 라인	전 화	면 담	문서·이 라인	전 화	면 담	문서·이 라인	전 화	면 담	문서·이 라인										
2022년	이곡 2동	1	1																폭 위 협 (1)					
	진천동	1	1																					
	상인 2동	1						1												협 박(1)				
	합계	3	2					1												2				
2023년	종합 민원과	1	1															1	업 무 방 해 (1)					
	이곡 2동	1	1																	폭 언(1)				
	월성 2동	1																1		1				
	상인 3동	3	2									1								폭 언 (3)				
	진천동	3	2																	폭 언(2)				
	송현 1동	2	1															1						
	합계	10	6									1						3	7	1				

※ 2022년 7월부터 민원인 위법행위 대응지침의 특이민원 발생보고서에 기반한 내용을 근거로 작성

□ 행정안전부 「공직자 민원응대 매뉴얼」 중 특이민원 행위유형

- * 단순 폭언: 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위
- * 모욕에 해당하는 폭언: 공연히 사람을 모욕하는 행위
- * 협박에 해당하는 폭언: 폭언의 내용에 ‘해악의 고지’ 로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당
- * 반복적 폭언(전화응대): 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위
- * 성희롱(전화응대): 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위
- * 폭행: 사람의 신체에 유형력을 행사
- * 상해: 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위
- * 업무방해(대면·전화응대): 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위
- * 반복민원(전화응대): 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위