

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 심사보고서

2025. 2. 19.
행정건설위원회

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자: 2025. 2. 3. 이상원 의원 외 8명

나. 회부일자: 2025. 2. 4.

다. 상정일자: 제273회 임시회 제4차 행정건설위원회(2025. 2. 19.)

상정, 심사, 의결

2. 제안설명요지 【제안설명자: 이상원 의원】

가. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」의 개정으로 민원 처리 담당자에 대한 법적대응 지원, 민원별 권장 시간 설정 및 종료조치 등 보호 대책이 강화됨에 따라 관련 내용을 조례에 반영해 민원업무담당공무원 등 민원 처리 담당자에 대한 보호 및 지원대책을 개선하고자 하는 것임.

나. 주요내용

- 민원업무담당공무원 등의 법적 대응 지원 근거 마련(안 제5조)
- 민원별 권장 시간 설정 및 종료조치 규정(안 제8조)

- 기타 조문 정비(안 제1조 및 제2조, 제6조제1호, 제9조 및 제10조제2항)

다. 참고사항

- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조
- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조
- 입법예고 : 2025. 1. 22. ~ 2025. 1. 31. 결과: 의견 없음
- 예산조치 : 비용추계서 미첨부

3. 검토보고(전문위원 유준상)

① 조례의 개정 취지

- 본 일부개정조례안은 이상원 의원이 대표 발의하고 8명의 의원이 공동 발의하여 행정건설위원회로 회부된 안건으로 「민원 처리에 관한 법률 시행령」의 개정으로 민원 처리 담당자에 대한 법적대응 지원, 민원별 권장 시간 설정 및 종료조치 등 보호 대책이 강화됨에 따라 관련 내용을 조례에 반영해 민원업무담당공무원 등 민원 처리 담당자에 대한 보호 및 지원대책을 개선하고자 하는 것임.

○ 타 자치구 현황[별표 2 참조]

- 운영 현황: 25개 모든 자치구가 민원 처리 담당자 보호 관련 조례 운영 중
- 조문 현황: 치유 지원, 안전시설 및 근무여건 개선, 재정지원 등 규정
- 법적지원 관련: 단순 법률상담 4개 구¹⁾, 법적절차 지원 20개 구²⁾, 포괄 1개 구³⁾

1) 마포구, 동작구, 송파구, 영등포구

2) 강남구, 강동구, 강북구, 강서구, 관악구, 광진구, 구로구, 금천구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 서대문구, 서초구, 성북구, 양천구, 용산구, 은평구, 종로구, 중구, 중랑구

3) 성동구

② 주요 개정 내용

- 제1조 : “피해를 예방·치유” → “피해의 예방과 치유를 지원”으로 개정
 - 민원업무담당공무원 보호 및 지원의 목적이 단순 예방 및 치유에서 지원이라는 측면을 포함하도록 확대함.
- 제2조 : “「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호”의 표현 앞뒤에 띄어쓰기를 보완하여 “「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호”로 정정 → 법령 인용의 표준화 및 가독성을 제고함.
- 제5조 : 제5조의 제목 외 부분을 제1항으로 통일하고, 그 중 제1항 제3호의 내용을 “법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원”으로 변경함.
 - 또한 새롭게 제2항을 신설하여, 구청장이 민원업무담당공무원 등이 다른 법령 또는 조례 등에서 이미 동일하거나 유사한 사유로 의료비 등 지원을 받은 경우 중복 지원하지 않도록 규정함.
- 제6조 : “CCTV”를 “폐쇄 회로 텔레비전(CCTV)”으로 변경 → 기술 용어의 정확한 정의를 반영하여 오해의 소지를 줄임.
- 제8조 : 제목을 “(중복지원 금지)”에서 “(권장 시간 설정 및 종료조치)”로 변경하고, 제목 외 부분을 제1항으로 규정함.
 - 제1항에는 민원 응대 효율화를 위해 전화 또는 면담의 1회당 권장 시간을 구청장이 설정할 수 있음을 명시하며, 민원별 특성에 따라 차등 적용할 수 있음을 규정함.
 - 새롭게 제2항을 신설하여, 민원업무담당공무원 등이 민원인으로부터 반복적·지속적 욕설, 협박, 모욕, 성희롱 등 폭언을 받거나, 권장 시간을 과도하게 초과하는 경우에는 전화 또는 면담을 종료할 수 있도록 하고, 종료 전에 해당 사유를 민원인에게 고지하도록 함.
- 제9조 및 제10조 : 제9조에서는 “제5조제5호”를 “제5조제1항제5

호”로, 제10조제2항에서는 “제5조제4호”를 “제5조제1항제4호”로 각각 변경하여, 관련 조항들의 번호 체계를 일관되게 정비함.

③ 개정 내용 검토

- **목적 명확화 및 지원 확대:** 제1조의 수정으로 민원업무담당공무원 보호 지원의 범위를 확대하여 단순 예방·치유뿐만 아니라 법적대응 등 다양한 지원을 포함함으로써, 실제 민원 업무 중 겪는 심리적·법적 어려움에 대한 대응력을 강화할 수 있음.
- **용어 및 표현의 표준화:** 제2조와 제6조에서의 표현 수정은 법령 인용의 정확성과 전문성을 높이며, 혼동을 줄이는 긍정적 효과가 기대됨.
- **민원 응대 기준 마련:** 제8조의 개정을 통해 민원 응대 시 구체적인 권장 시간을 설정하고, 부적절한 언행 시 종료할 수 있는 기준을 마련함으로써, 민원업무담당공무원의 업무 환경 개선과 정신적 보호에 기여할 수 있음.
- **중복 지원 방지:** 제8조를 제5조제2항으로 변경·신설하여 이미 다른 법령이나 조례에 따른 지원과 중복하여 지원되지 않도록 함으로써, 재원 효율성을 높이고 불필요한 중복지출을 방지하는 효과가 있음.
- **개선 및 보완 사항으로 실무 적용 세부 가이드 마련:** 권장 시간 설정 및 종료조치에 관한 구체적 기준(예: 권장 시간의 구체적 산정 방법, 종료 사유 고지 절차 등)을 내부 지침이나 매뉴얼로 마련하여, 현장에서 혼선 없이 일관되게 적용될 수 있도록 할 필요가 있음.
- **지원 중복 여부 확인 절차:** 제5조제2항에 따른 중복 지원 방지 규정의 적용 대상 및 확인 절차에 대해 구체적인 운영 방안을 마련하

고, 관련 부서 간 협조체계를 강화할 필요가 있음.

- 내부 교육 및 홍보 강화: 개정 조례안의 내용 및 변경 취지를 민원 업무담당공무원 및 관련 부서에 충분히 교육하고, 구민에게도 변경 내용을 안내하여 오해나 불편이 없도록 하는 것이 바람직함.

○ 종합 검토의견

- 본 일부개정조례안은 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원을 강화하는 방향으로, 피해 예방과 치유 지원을 보다 실질적으로 시행할 수 있는 근거를 마련한 것으로 판단되며, 또한 민원 응대의 효율성과 질서를 강화하고, 공무원들이 불합리한 민원인 대응으로 인한 피해를 최소화할 수 있도록 하는 점에서 문제점은 없는 것으로 사료됨.

4. 질의 및 답변요지: 생략

5. 토론요지: 없음

6. 심사결과: 원안가결

7. 기타 소수의견의 요지: 없음

8. 기타: 없음

[별표 1] 관계 법령

「민원 처리에 관한 법률」

[시행 2022. 7. 12.] [법률 제18748호, 2022. 1. 11., 타법개정]

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.

「민원 처리에 관한 법률 시행령」

[시행 2024. 10. 29.] [대통령령 제34969호, 2024. 10. 29., 일부개정]

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

가. 폭언·폭행

나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지

다. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위

라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원

5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관의 고발

5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원

6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증

거서류 제출 등 필요한 지원

7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
 8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.
 - 가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
 - 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우
- ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
 - ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
 - ④ 국가, 지방자치단체 및법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

[별표 2] 법률지원 관련 자치구 현황

법률상담(4개)		법률상담 및 법적절차 지원(20개)	기타(1개)
마포구, 동작구, 송파구, 영등포구		강남구, 강동구, 강북구, 강서구, 관악구, 광진구, 구로구, 금천구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 서대문구, 서초구, 성북구, 양천구, 용산구, 은평구, 종로구, 중구, 중랑구	성동구
연번	자치구	조문내용	
1	강 남 구	법률상담, 형사고발 또는 손해배상 소송 지원 등	
2	강 동 구	법률상담, 형사 또는 손해배상 소송 지원 등	
3	강 북 구	법률 상담, 법률대리인 동행 및 소송 지원 등의 법률 지원	
4	강 서 구	법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원	
5	관 악 구	법률 상담 및 소송 지원 등의 법률 지원	
6	광 진 구	법률상담 및 법률대리인 동행, 소송지원 등의 법률지원	
7	구 로 구	법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원	
8	금 천 구	법률상담 및 소송 지원 등의 법률지원	
9	노 원 구	법률상담 및 소송 지원 등의 법률지원	
10	도 봉 구	법률상담 및 소송지원	
11	동 대 문 구	법률상담, 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 사항	
12	서 대 문 구	법률상담 및 소송 지원 등의 법률지원	
13	서 초 구	법률 상담 및 민·형사상 법적절차를 위한 지원	
14	성 북 구	법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적 대응에 필요한 지원	
15	양 천 구	법률상담 및 법률대리인 동행, 소송 지원 등의 법률지원	
16	용 산 구	법률상담 및 소송지원 등의 법률지원	
17	은 평 구	법률상담, 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 사항	
18	종 로 구	법률상담 및 고소고발 또는 손해배상 등 법적 대응에 필요한 지원	
19	중 구	법률 상담 및 소송 지원 등의 법률 지원	
20	중 랑 구	법률 상담 및 법률대리인 동행, 소송 지원 등의 법률 지원	

[출처: 자치법규정보시스템, '25.1.10. 기준]