

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 조례안 심사보고서

2023. 4. 4.

행정건설위원회

1. 심사경과

가. 제안일자 및 제안자: 2023. 3. 17. 마포구청장

나. 회부일자: 2023. 3. 22.

다. 상정일자: 제261회 임시회 제3차 행정건설위원회(2023. 4. 3.)

상정, 심사, 의결

2. 제안설명요지 【제안설명자: 행정지원과장 박상수】

가. 제안이유

민원인의 폭언, 폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 신체적, 정신적 피해를 입은 직원에게는 실질적 지원 대책을 마련하기 위한 것임.

나. 주요내용

1) 조례 제정이유 및 용어정의 (안 제1조 및 제2조)

- 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 지원하기 위함
- 민원업무담당공무원 등: 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수, 처리하는 마포구 소속 공무원 및 근로자

2) 민원인의 폭언, 폭행 등에 따른 지원사항 (안 제5조)

- 심리상담, 의료비, 법률상담
- 의료비(다른 법령 또는 조례 등과 중복지원 금지)
- 휴식시간, 휴식공간(즉시 지원결정)
- 교육 및 연수 등

3) CCTV, 자동녹음 전화, 민원실 구조 보강 등 안전시설 확충 (안 제6조)

4) 예산의 범위에서 경비 지원 (안 제7조)

3. 검토보고(전문위원 유준상)

본 조례안은 구청장이 제출하여 행정건설위원회로 회부된 안건으로 민원인의 폭언, 폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 신체적, 정신적 피해를 입은 직원에게는 실질적 지원 대책을 마련하기 위한 것임.

가. 제정 취지(적정성/타당성)

- 지방자치단체 민원업무담당공무원들에 대한 폭언과 폭행, 악성 반복 민원이 증가추세에 있음.
- 이에 대한 조사연구를 2021년 한국행정연구원이 서울특별시 소속 공무원 519명을 대상으로 실시하였는데, 그 결과 심각성이 높은 것으로 추정되고 있음(별표 1 참조).

나. 타 자치구 조례 제정 현황

- 현재 서울특별시를 비롯하여 자치구 중 23개 자치구가 제정하여 시행하고 있으며 마포구, 서초구는 입법 진행 중임.

다. 종합 검토의견

- 본 조례안은 2022년 7월 12일 시행한 「민원 처리에 관한 법률」제4조제2항 및 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조를 근거로 공무원에 대

한 민원인의 폭언·폭행이 지속적으로 증가하고 있는 점을 감안 한때 안전한 근무환경 조성 및 민원업무담당공무원을 보호하기 위한 규정을 마련하고자 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충하고자 하는 것으로 본 조례안은 문제점이 없는 것으로 판단됨.

- 다만, 제2조(정의)에 ‘민원업무담당공무원 등이란 서울특별시 마포구 소속 공무원 및 근로자를 말한다.’에서 범위의 대상자를 마포구의회, 출자·출연기관, 시설관리공단, 통·반장 등 민원행정 대행자도 해당되는지 판단에 따라 규칙에는 세부적인 명시가 필요할 것으로 판단됨.
- 또한 제11조(지원결정)제2항에 ‘구청장은 제10조제2항에 따른 휴식시간은 60분 이내’로 명시한 내용은 신체적·정신적 피해는 각 사안마다 달라 휴식시간을 단정지어 규정한 것은 본 조례의 제정취지와는 맞지 않다고 판단되어 충분한 치유시간이 고려되어야 하는 것으로 수정의결이 필요할 것이라 사료됨.

〈수정안 예시〉

원 안	수 정 안
제11조(지원결정) ② 구청장은 제10조 제2항에 따른 휴식시간은 60분 이내로 하되, 즉시 결정하여야 한다.	제11조(지원결정) ② 구청장은 제10조 제2항에 따른 휴식시간은 소속부서장의 판단하에 충분한 시간을 즉시 부여하여야 한다.

4. 질의 및 답변요지: 생략

5. 토론요지: 없음

6. 심사결과: 수정가결

7. 기타 소수의견의 요지: 없음

8. 기타: 없음

[별표 1]

한국행정연구원의 설문조사 기사 발췌

한국행정연구원이 2021년 11월 24~29일 서울시 본청과 자치구, 서울시 산하 사업소, 구청 산하 사업소 민원 담당공무원 519명을 대상으로 진행한 설문조사를 보면, 악성민원의 행태와 빈도를 알 수 있다. 응답자들은 6개월간 최소 1회 이상 ‘적절한 응대에도 불구하고 지속적으로 불평을 제기’(89.2%)하거나 ‘제도적으로 불가능한 민원에 대해 무리하게 요구’(89.0%), ‘민원인 자신의 불쾌감을 드러내는 무언의 행동’(88.6%), ‘모든 잘못을 민원 담당공무원의 잘못으로 탓하는 행위’(87.1%), ‘직접 관련 없는 나와 우리 조직에 대해 맹목적으로 비난’(85.2%), ‘모욕 적인 비난, 고함, 욕설 등의 행위’(80.9%) 등을 경험한 것으로 나타났다.

물리적 폭행을 경험한 공무원은 29.7%였으며, 생명의 위협을 느낄 정도의 협박은 23.3%, 원치 않는 신체접촉이나 성희롱 18.1%로 각각 집계됐다.

응답자들은 악성민원은 6개월간 1~2회, 매달 1회 정도의 잦은 주기로 다양한 행태를 경험했으며, 일부 응답자는 하루에 3회 이상 경험했다고 답했다(세계일보, 2022.3.26.).

[별표 2]

민원업무 담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 제정 현황

연번	구 분	시행일	내용
1	서울시	2023.1.18.	11개 조문으로 구성
2	종로구	2022.10.14.	9개 조문으로 구성
3	중구	2022.12.30.	11개 조문으로 구성
4	성동구	2022.9.22.	10개 조문으로 구성
5	광진구	2022.12.27.	11개 조문으로 구성
6	성북구	2021.12.31.	11개 조문으로 구성
7	강북구	2022.4.22.	11개 조문으로 구성
8	은평구	2022.11.10.	9개 조문으로 구성
9	양천구	2021.9.16.	14개 조문으로 구성
10	강서구	2021.9.17.	11개 조문으로 구성
11	금천구	2023.1.10.	12개 조문으로 구성
12	영등포구	2021.3.18.	11개 조문으로 구성
13	관악구	2022.10.27.	12개 조문으로 구성
14	서초구	입법예고중	12개 조문으로 구성
15	강동구	2021.10.27.	12개 조문으로 구성
16	강남구	2022.7.8.	12개 조문으로 구성
17	도봉구	2022.11.8.	9개 조문으로 구성
18	중랑구	2022.1.6.	14개 조문으로 구성
19	동작구	2021.4.15.	10개 조문으로 구성
20	노원구	2022.4.28.	14개 조문으로 구성
21	동대문구	2023.3.30.	13개 조문으로 구성
22	구로구	2022.1.13.	11개 조문으로 구성
23	용산구	2022.10.21.	13개 조문으로 구성
24	송파구	2020.11.12.	11개 조문으로 구성
25	서대문구	2022.10.12.	14개 조문으로 구성

[별표 3] 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 2023. 1. 1.] [대통령령 제32789호, 2022. 7. 11., 일부개정]

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 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 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.

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 수정안

의안 번호	23-16 관련
----------	----------

발의년월일 : 2023. 4. .

발의자 : 행정건설위원회 위원장

1. 수정이유

민원업무담당공무원 등의 지원범위 등을 확대하고자 함.

2. 수정 주요내용

가. 제3조제1항 중 “폭언이나 폭행 등”을 “폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발, 기물파손 등(이하 “폭언·폭행 등”이라 한다.)”으로 하고,

나. 제5조제6호를 제7호로 하고, 같은 조에 제6호를 다음과 같이 신설함.

6. 업무 조정, 부서 재배치, 휴가 등 인사·복무 조치

다. 제11조제2항 중 “60분 이내로 하되, 즉시 결정”을 “소속 부서장의 판단하에 충분한 시간을 즉시 부여”로 함.

라. 제12조를 다음과 같이 신설함.

제12조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원업무담당공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 수정안

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 일부를 다음과 같이 수정한다.

제3조제1항 중 “폭언이나 폭행 등”을 “폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발, 기물파손 등(이하 “폭언·폭행 등”이라 한다.)”으로 한다.
제5조제6호를 제7호로 하고, 같은 조에 제6호를 다음과 같이 신설한다.

6. 업무 조정, 부서 재배치, 휴가 등 인사·복무 조치

제11조제2항 중 “60분 이내로 하되, 즉시 결정”을 “소속 부서장의 판단하에 충분한 시간을 즉시 부여”로 한다.

제12조를 다음과 같이 신설한다.

제12조(비밀 준수의 의무) 이 조례에 따른 민원업무담당공무원 등의 보호·지원과 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 사람은 그 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 되며 「개인정보 보호법」을 준수하여야 한다.

신·구조문대비표

원 안	수 정 안
<p>제3조(책무) ① 서울특별시 마포구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 <u>폭언이나 폭행</u> 등으로부터 민원업무담당공무원 등을 보호하기 위하여 필요한 대책을 마련하여야 한다.</p> <p>② (생략)</p> <p>제5조(지원사항) 구청장은 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등의 보호가 필요한 경우에는 다음 각 호의 사항을 지원할 수 있다.</p> <p>1. ~ 5. (생략)</p> <p><u><신설></u></p> <p>6. (생략)</p> <p>제11조(지원결정) ① (생략)</p> <p>② 구청장은 제10조제2항에 따른 휴식시간은 <u>60분 이내로 하되, 즉시 결정</u>하여야 한다.</p> <p><u><신설></u></p>	<p>제3조(책무) ① ----- ----- -- <u>폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발, 기물파손 등</u> (이하 “<u>폭언·폭행 등</u>”이라 한다.)-----.</p> <p>② (현행과 같음)</p> <p>제5조(지원사항) ----- ----- ----- ----- -----.</p> <p>1. ~ 5. (현행과 같음)</p> <p>6. <u>업무 조정, 부서 재배치, 휴가 등 인사·복무 조치</u></p> <p>7. (현행 제6호와 같음)</p> <p>제11조(지원결정) ① (현행과 같음)</p> <p>② ----- ----- <u>소속 부서장의 판단하에 충분한 시간을 즉시 부여</u>-----.</p> <p>제12조(비밀 준수의 의무) 이 조례</p>

에 따른 민원업무담당공무원 등의
보호·지원과 관련된 업무에 종사
하였거나 종사하는 사람은 그 직
무상 알게 된 비밀을 누설해서는
아니 되며 「개인정보 보호법」을
준수하여야 한다.