

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

의안 번호	23-16
----------	-------

제출년월일 : 2023. 3.

제 출 자 : 서울특별시 마포구청장

1. 제안이유

민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 신체적·정신적 피해를 입은 직원에게는 실질적 지원 대책을 마련하기 위함

2. 주요내용

가. 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

나. 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

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

라. 예산의 범위에서 경비 지원 (안 제7조)

3. 주요 토의과제

없음

4. 참고사항

가. 관계법령

- 1) 「민원처리에 관한 법률」 제2조(정의)
- 2) 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조(담당자의 보호)

나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기타사항

- 1) 입법예고 : 제출된 의견 없음
- 2) 자치법규 부패영향자율평가 결과 : 원안 동의
- 3) 행정규제심사 검토결과 : 해당 없음
- 4) 자치법규 성별영향분석평가 결과 : 원안 동의
- 5) 서울특별시 마포구 조례규칙심의회 심의·의결

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해를 예방·치유하고 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 지원함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원 등”이란 「민원처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 처리하는 서울특별시 마포구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원 및 근로자를 말한다.

제3조(책무) ① 서울특별시 마포구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무담당공무원 등을 보호하기 위하여 필요한 대책을 마련하여야 한다.

② 민원업무담당공무원 등이 소속된 기관·시설 및 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉시 구청장에게 보고하고, 민원업무담당공무원 등을 보호해야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

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.

1. 심리상담
2. 의료비
3. 법률상담
4. 치유에 필요한 휴식 시간 및 공간
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제6조(안전시설 확충) 구청장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 필요한 경우 다음 각 호의 안전시설 확충 등의 조치를 할 수 있다.

1. 민원업무담당공무원 등의 보호를 위한 CCTV 설치
2. 자동녹음 전화 설치(착신 전 상호존중 안내멘트 송출)
3. 민원인의 폭언·폭행 등 대응을 위한 민원실 구조 보강
4. 그 밖에 구청장이 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 시설·장비 설치

제7조(재정지원) ① 구청장은 제5조 및 제6조에 따른 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 구청장이 따로 정한다.

제8조(중복지원 금지) 구청장은 민원업무담당공무원 등이 다른 법령 또는 조례 등에서 이 조례의 목적과 동일하거나 유사한 사유로 제5조제2호에 따른 의료비를 지원받은 경우에는 중복하여 지원하지 않는다.

제9조(위탁운영) 구청장은 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제5조제5호에 따른 교육 및 연수를 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제10조(지원신청) ① 제5조의 지원을 받으려는 민원업무담당공무원 등은 부서장의 확인 절차를 거쳐 별지 서식의 지원신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제5조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식시간이 즉시 필요한 경우 신청 절차를 생략할 수 있다.

제11조(지원결정) ① 구청장은 제10조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 지원하여야 한다.

② 구청장은 제10조제2항에 따른 휴식시간은 60분 이내로 하되, 즉시 결정하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 서식]

민원업무담당공무원 등의 보호 지원신청서
(제10조 관련)

발생일		부서명	
피해 공무원 등	○ 직급(직위): ○ 성명:	연락처	
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○		
피해내용 (구체적 작성)	○ ○ ○		
지원 신청 내용			
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
증빙 자료 (의료비 지원의 경우)	○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증 ○ 피해를 입증할 자료		

「서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」
제10조에 따라 민원업무담당공무원 등의 보호 지원을 신청합니다.

20

신청인: (서명 또는 인)

부서장: (서명 또는 인)

서울특별시 마포구청장 귀하

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 요인 및 관련 조문

가. 발생요인: 민원담당공무원 보호 및 지원

나. 관련조문: 안 제5조(지원사항) 및 안 제6조(안전시설 확충)

2. 미첨부 근거 규정

- 「서울특별시 마포구 자치법규의 입법에 관한 조례」 제12조제2항 제1호에 해당

3. 미첨부 사유

- 조례 제정에 따른 추가 비용이 연평균 1억원 미만에 해당

4. 작성자: 행정지원국 행정지원과 배수정 (☎8212)