

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및  
지원에 관한 조례 일부개정조례안  
(이상원의원 대표발의)

의안 번호	25-4
----------	------

발의연월일 : 2025. 2. .

발 의 자 : 이상원, 강동오, 고병준,  
권인순, 김승수, 신종갑,  
채우진, 한선미, 홍지광

## 1. 개정이유

「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 함.

## 2. 주요내용

- 가. 민원업무담당공무원 등의 법적 대응 지원 근거 마련(안 제5조)
- 나. 민원별 권장 시간 설정 및 종료조치 규정(안 제8조)
- 다. 기타 조문 정비(안 제1조 및 제2조, 제6조제1호, 제9조 및 제10조 제2항)

### 3. 관계법령

- 1) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조
- 2) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조

### 4. 조 례 안 : 붙임

### 5. 예산조치 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부

### 6. 기타사항

가. 관계법령: 붙임

나. 입법예고: 2025. 1. 22. ~ 1. 31.

## 서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례  
일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “피해를 예방·치유”를 “피해의 예방과 치유를 지원”으로 한다.

제2조 중 “「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호”를 “「민원 처리에 관한  
법률」 제2조제1호”로 한다.

제5조 제목 외의 부분을 제1항으로 하고, 같은 조 제1항(중전의 제목 외의  
부분) 제3호를 다음과 같이 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

3. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한  
지원

② 구청장은 민원업무담당공무원 등이 다른 법령 또는 조례 등에서 이  
조례의 목적과 동일하거나 유사한 사유로 제5조제1항제2호에 따른 의  
료비를 지원받은 경우에는 중복하여 지원하지 않는다.

제6조제1호 중 “CCTV”를 “폐쇄 회로 텔레비전(CCTV)”으로 한다.

제8조의 제목 “(중복지원 금지)”를 “(권장 시간 설정 및 종료조치)”로 하고,  
같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조 제1항(중전의 제목  
외의 부분)을 다음과 같이 하고, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

① 구청장은 효율적인 민원 응대를 위해 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간을 설정할 수 있다. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

② 민원업무담당공무원 등은 다음 각 호의 경우 전화나 면담을 종료할 수 있다. 이 경우 종료 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

1. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 헐박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우

2. 제1항에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

제9조 중 “제5조제5호”를 “제5조제1항제5호”로 한다.

제10조제2항 중 “제5조제4호”를 “제5조제1항제4호”로 한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 <u>피해를 예방·치유</u>하고 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하고 지원함을 목적으로 한다.</p> <p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원 등”이란 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」 제2조제1호에 따른 민원을 처리하는 서울특별시 마포구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원 및 근로자를 말한다.</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. 2. (생략)</p> <p>3. <u>법률상담</u></p>	<p>제1조(목적) ----- ----- ----- <u>피해의 예방과 치유를 지원</u>----- ----- -----.</p> <p>제2조(정의) ----- ----- ----- 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」 제2조제1호----- ----- -----.</p> <p>제5조(지원사항) ① ----- ----- ----- ----- -----.</p> <p>1. 2. (현행과 같음)</p> <p>3. <u>법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대</u></p>

4. ~ 7. (생략)

<신설>

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. ~ 4. (생략)

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.

<신설>

응에 필요한 지원

4. ~ 7. (현행과 같음)

② 구청장은 민원업무담당공무원 등이 다른 법령 또는 조례 등에서 이 조례의 목적과 동일하거나 유사한 사유로 제5조제1항제2호에 따른 의료비를 지원받은 경우에는 중복하여 지원하지 않는다.

제6조(안전시설 확충) -----  
-----  
-----  
-----.

1. -----  
----- 폐쇄 회로 텔레비전 (CCTV) -----

2. ~ 4. (현행과 같음)

제8조(권장 시간 설정 및 종료조치) ① 구청장은 효율적인 민원응대를 위해 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간을 설정할 수 있다. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

② 민원업무담당공무원 등은 다

음 각 호의 경우 전화나 면담을 종료할 수 있다. 이 경우 종료 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

1. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우

2. 제1항에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

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 (생략)

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

제9조(위탁운영) -----  
-----  
-----  
----- 제5조제1항제5호 -----  
-----  
-----.

제10조(지원신청) ① (현행과 같음)

② -----  
-- 제5조제1항제4호 -----  
-----  
-----  
--.

# 서울특별시 마포구 민원업무담당공무원 등의 보호 및

## 지원에 관한 조례 일부개정안

### 비용추계서 미첨부 사유서

#### 1. 비용발생 요인 및 관련 조문

제5조(지원사항) ① 생략

(신설) 3. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원

#### 2. 미첨부 근거 규정

서울특별시 마포구 자치법규의 입법에 관한 조례 제12조(비용추계서 작성)

#### 3. 미첨부 사유

법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원은

1. 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나, 한시적인 경비로서 총 3억원 미만인 경우
- 또는 2. 의안의 내용이 선언적·권고적인 형식으로 규정되는 기술적으로 추계가 어려운 경우에 해당함.

#### 4. 작성자

작성자 이름	행정지원국 행정지원과 권경연
연 락 처	02-3153-8212

# 【관 계 법 령】

## 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 제4조제2항에서 “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·보호 조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영

상음성기록장비, 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 행위라. 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 수사기관에의 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·증거서류 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, 헐박 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 청

구 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 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.