

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

검토보고서



행정문화위원회

수석전문위원 서정호

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 검 토 보 고 서

1. 발 의 자 : 최정훈 의원 등 7인

2. 발의일자 및 회부일자

○ 발의일자 : 2023년 5월 31일

○ 회부일자 : 2023년 6월 1일

3. 제정이유

○ 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조에 따라 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로부터 민원 처리 담당자를 보호·지원하기 위하여 필요한 사항을 규정하고자 함.

4. 주요내용

○ 제정목적 명시 및 용어의 정의(안 제1조 ~ 제4조)

○ 민원처리 담당자 지원사항 및 지원신청에 관한 사항(안 제5조 ~ 제6조)

○ 피해 예방을 위한 홍보 및 안전한 근무환경 조성에 관한 사항(안 제7조 ~ 제8조)

○ 법적대응 및 위탁운영에 관한 사항(안 9조 ~ 제10조)

5. 검토의견

가. 제출배경

- 지방자치 실시 이후 각종 민원 처리 담당 공무원의 스트레스 등이 증가하는 반면, 민원 처리 담당자 보호 및 지원은 부족한 실정임.
- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조에서는 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 악성 반복 민원 등에 대하여 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 필요한 조치를 하도록 되어 있음.
- 본 조례는 충청북도 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관한 근거를 마련하여 민원 처리 담당자의 보호 및 복리증진에 이바지하고자 하는 것임.

나. 주요내용 검토

- 본 조례안은 10개 조문과 부칙으로 구성되어 있음.

조 문	규 정 사 항	조 문	규 정 사 항
제1조	목적	제6조	지원신청 및 결정
제2조	정의	제7조	피해 예방을 위한 홍보
제3조	도지사의 책무	제8조	안전한 근무환경 마련 및 근무허건 개선 등
제4조	다른 조례와의 관계	제9조	위법행위에 대한 법적대응 등
제5조	지원사항	제10조	위탁운영

○ 안 제3조(도지사의 책무)

- 도지사가 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 제5조의 지원사항을 비롯하여 필요한 지원 시책을 마련해야 하도록 하고 있어, 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 대한 임용·관리주체의 의무를 일반적·선언적으로 규정한 것으로 보임

○ 안 제5조(지원사항)

- 민원 처리 담당자의 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 지원 사항을 규정하고 있음
 1. 심리상담
 2. 진료비, 약제비 등 의료비
 3. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
 4. 법률지원
 5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
 6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사항
- 예산의 범위에서 경비를 지원할 수 있도록 함.

○ 안 제7조(피해 예방을 위한 홍보)

- 민원인의 폭언이나 폭행의 근절 및 경각심 고취 등을 위한 홍보방안을 마련하도록 함.

○ 안 제8조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등)

- 안전한 근무환경 조성을 위해 필요한 시설·장비를 마련하도록 함
- 적정인원 배치, 사전 직무교육 실시, 휴식공간 마련, 포상 및 교육연수 등 근무여건 개선을 위한 사업 시행

○ 안 제9조(위법행위에 대한 법적 대응 등)

- 전담대응팀을 통한 고소·고발 등 법적 조치 실시, 담당자의 구제 및 보호를 위한 필요한 지원 실시

다. 종합 검토의견

- 본 조례안은 민원 처리 담당자에 대한 민원인의 폭언·폭행 등 위법 행위로부터 민원 처리 담당자를 보호·지원하기 위하여 필요한 사항을 규정하는 것으로, 민원 처리 담당자의 사기진작 및 복리향상에 이바지 할 것으로 판단되어 특별한 이견이 없음.

붙임: 충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안 1부. 끝.