

의안번호	제 133 호
의 결 연 월 일	2022년 11월 일 (제 회)

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

발 의 자	이정범 의원 등 7인
발의연월일	2022년 10월 31일

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

(이정범 의원 대표발의)

의안 번호	133
----------	-----

발의연월일 : 2022년 10월 31일

발 의 자 : 이정범, 김현문, 박병천,
박용규, 박재주, 유상용
이윅희 의원

1. 제안 이유

본 조례안은 2022. 1. 11. 개정된 「민원 처리에 관한 법률」에 근거하여 충청북도교육청 및 그 소속기관 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자 보호에 필요한 사항을 규정하여 민원 처리 담당자의 권리와 인권 증진에 이바지하고자 함.

2. 주요 내용

- 가. 목적 및 정의(안 제1조~제2조)
- 나. 교육감의 책무(안 제3조)
- 다. 다른 조례와의 관례(안 제4조)
- 라. 지원사업(안 제5조)
- 마. 지원신청(안 제6조)
- 바. 안전한 근무환경 마련(안 제7조)
- 사. 근무여건 개선(안 제8조)
- 아. 올바른 민원문화 조성(안 제9조)
- 자. 위탁운영(안 제10조)

3. 참고사항

가. 관계법령: 붙임

나. 비용추계: 붙임

다. 관계부서 협의: 충청북도교육청 행정국 총무과

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정하여 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 충청북도교육청 소속 공무원과 「충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원을 말한다.

제3조(교육감의 책무) 충청북도교육감(이하 “교육감”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 필요한 시책을 수립하고 시행해야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원사업 등) ① 교육감은 법 제4조제2항에 따라 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하고, 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 지원하기 위하여 다음 각 호 중 필요한 조치를 해야 한다.

1. 심리상담 제공
2. 진료비, 약제비 등 의료비 지원

3. 피해 치유에 필요한 휴식시간 부여 및 휴식 공간 마련
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수 제공
6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

② 교육감은 예산의 범위에서 제1항에 소요되는 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준 및 방법은 교육감이 따로 정한다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 따라 지원하는 경우 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(지원신청 등) ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 제1호 서식의 민원 처리 담당자 보호 및 지원신청서를 작성하여 교육감에게 제출해야 한다.

② 교육감은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 적극적으로 지원해야 한다.

제7조(안전한 근무환경 마련) 교육감은 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 필요한 경우 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련해야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치
2. 피해 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 비상대응팀 구성·운영
3. 녹음전화 설치 및 민원 처리 담당자 보호조치 음성 안내 송출
4. 고정형 투명 가림막 등 민원 처리 담당자의 안전성이 확보될 수 있는 민원실 구조 보강
5. 영상 및 음성기록 가능한 휴대용 보호 장비 구비
6. 방호원 등 안전요원 배치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

제8조(근무여건 개선) 교육감은 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위하여 노력해야 한다.

제9조(올바른 민원문화 조성) 교육감은 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다양한 홍보방안을 마련하도록 노력해야 한다.

제10조(위탁운영) 교육감은 제5조제1항제1호, 제4호 및 제5호의 지원을 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 일부 또는 전부를 위탁하여 운영할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

■ 충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례 [별지 제1호 서식]

민원 처리 담당자 보호 및 지원신청서(제6조 관련)

발 생 일			부 서 명	
피해 공무원	직급(위)		연 락 처	
	성 명			
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○			
공무원 피해 내용 (구체적 작성)	○ ○ ○			
신청 내용	심리상담 ☐ 의료비 ☐ 휴식시간 ☐ 법률상담 ☐ 소송지원 ☐			
	은행명		계좌번호	
※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 등 문책 조치에 동의합니다. ☐				
증빙 자료	○ 진단서 ○ 병원진료비 및 약제비 영수증 ○ 그 밖에 피해를 입증할 자료 등			
피해 확인 (부서장 확인)	직위	성명	(서명 또는 인)	

「충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 민원 처리 담당자 보호 및 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명

(서명 또는 인)

충청북도교육감 귀하

관 계 법 령

□ 민원 처리에 관한 법률

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

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다),

행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

- 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>
- 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. <신설 2022. 1. 11.>
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

[제목개정 2022. 1. 11.]

□ 민원 처리에 관한 법률 시행령

[시행 2022. 7. 12.] [대통령령 제32789호, 2022. 7. 11., 일부개정]

- 제2조(민원인 및 공공기관의 범위) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호 단서에서 “행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다]
2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자
3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

② 법제2조제3호나목5)에서 “대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인·단체 또는 기관을 말한다.

1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관
2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>

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 전담 부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

④ 국가, 지방자치단체 및 법제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

[시행일: 2023. 4. 1.] 제4조제1항제1호, 제4조제1항제2호

제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.

□ 충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례

[시행 2015. 3. 27.] [충청북도조례 제3770호, 2015. 3. 27., 일부개정]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2015.3.27.>

1. “교육공무원직원”이란 「유아교육법」, 「초·중등교육법」, 「지방공무원법」 등에 따른 공무원이 아닌 근로자로서 각급 기관에서 근무하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
 - 가. 무기계약근로자: 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 근로자
 - 나. 기간제근로자: 기간의 정함이 있는 근로계약을 체결한 근로자
 - 다. 단시간근로자: 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자
2. “각급 기관”이란 충청북도교육감(이하 “교육감”이라 한다)소속 본청, 직속기관, 교육지원청과 그 소속기관 및 공립학교를 말한다.
3. “공립학교”란 「유아교육법」 제7조제2호에 따른 유치원과 「초·중등교육법」 제3조에 따라 지방자치단체가 설립·경영하는 학교를 말한다.

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 비용추계서

1. 사업개요

- 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료를 위해 필요한 사항을 규정하여 민원 처리 담당자를 보호, 지원하고자 함

2. 비용 발생 요인

- (지원사업) 심리상담 제공, 진료비, 약제비 등 의료비 지원, 피해의 치유 및 대응 역량 강화를 위한 교육 및 연수 제공
- (안전한 근무환경 마련) 폐쇄회로텔레비전(CCTV), 고정형 투명 가림막 설치, 영상 및 음성기록 가능한 휴대용 보호장비 구비, 비상벨 설치

3. 관련조문

- 충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 제5조(지원사업 등) 및 제7조(안전한 근무환경 마련)

4. 비용추계 결과

가. 추계의 전제

- 추계기간은 2023년~2027년까지 5년으로 하고, 물가상승률은 반영하지 않음
- (심리상담 제공) 연 20명 대상 1회 100,000원씩 최대 5회 지원하는 것으로 가정
- (의료비 지원) 연 20명 대상 1회 최대 200,000원 지원하는 것으로 가정
- (치유 등 교육·연수) 연 40명 대상 1회 운영하는 것으로 가정
- (CCTV 설치) 민원실 중 CCTV 미설치된 1개 기관(청주교육지원청) 대상으로 2023년 비용만 산출
- (고정형 투명 가림막 설치, 휴대용영상음성기록장비 지원) 민원실이 설치된 4개 기관의 민원 처리 담당자 대상*으로 2023년 비용만 산출
 - * 도교육청 4명, 청주교육지원청 2명, 충주·제천·보은·옥천·영동·진천·음성·괴산·증평·단양교육지원청 각 1명, 총 15명
- (비상벨 설치) 민원실이 설치된 4개 기관의 민원 처리 담당자 대상*으로 2023년에서 2027년 비용 산출(월별 통신요금 5개년 소요예산금액 포함)

* 도교육청 4명, 청주교육지원청 2명, 충주·제천·보은·옥천·영동·진천·음성·괴산·증평·단양교육
지원청 각 1명, 총 15명

나. 추계 결과 : 약 168백만원

- 충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안을 시행할 경우 소요되는
비용은 2023년 55백만원을 시작으로 향후 5년간 168백만원의 비용이 소요될 것으로 예상
(단위 : 천원)

구 분	1차년도 (2023년)	2차년도 (2024년)	3차년도 (2025년)	4차년도 (2026년)	5차년도 (2027년)	합계
세 출	54,200	28,280	28,280	28,280	28,280	167,320

- 산출내역

• 지원사업: 136백만원

- i) 심리상담 제공: $100,000\text{원} \times 20\text{명} \times 5\text{회} \times 5\text{개년} = 50,000,000\text{원}$
 ii) 의료비 지원: $200,000\text{원} \times 20\text{명} \times 1\text{회} \times 5\text{개년} = 20,000,000\text{원}$
 iii) 치유 등 교육·연수: $330,000\text{원} \times 40\text{명} \times 1\text{회} \times 5\text{개년} = 66,000,000\text{원}$

※ 심리상담 제공 등 지원사업 연도별 동일하게 운영하되, 향후 수요 감안 확대여부 재검토

구 분	1차년도 (2023년)	2차년도 (2024년)	3차년도 (2025년)	4차년도 (2026년)	5차년도 (2027년)
심리상담	20명, 5회	20명, 5회	20명, 5회	20명, 5회	20명, 5회
의료비	20명, 1회	20명, 1회	20명, 1회	20명, 1회	20명, 1회
교육·연수	40명, 1회	40명, 1회	40명, 1회	40명, 1회	40명, 1회

• 안전한 근무 환경 마련: 32백만원

- i) CCTV 설치: $750,000\text{원} \times 2\text{대} = 1,500,000\text{원}$
 ii) 고정형 투명 가림막 설치: $500,000\text{원} \times 15\text{명} \times 1\text{회} = 7,500,000\text{원}$
 iii) 휴대용영상음성기록장비 지원: $500,000\text{원} \times 15\text{명} \times 1\text{회} = 7,500,000\text{원}$
 iv) 비상벨 설치: $988,000\text{원} \times 15\text{명} = 14,820,000\text{원}(5\text{개년 월별 통신비용 포함})$

다. 재원조달방안 : 자체 100%

5. 연도별 비용추계서 : 붙임

< 연도별 비용 추계표 >

(단위 : 천원)

구 분	1차년도 (2023년)	2차년도 (2024년)	3차년도 (2025년)	4차년도 (2026년)	5차년도 (2027년)	계
세 출	54,200	28,280	28,280	28,280	28,280	167,320
지원사업	54,200	28,280	28,280	28,280	28,280	167,320
재원 조달(자체)	54,200	28,280	28,280	28,280	28,280	167,320

※ 제5조(지원사업) 및 제7조 안전한 근무환경 마련 연도별 비용 추계 세부내역

(단위: 천원)

구분		2023	2024	2025	2026	2027	계
지원 사업	심리상담제공(20명, 5회)	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000
	의료비지원(20명, 1회)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000
	치유 등 교육연수 제공(40명, 1회)	13,200	13,200	13,200	13,200	13,200	66,000
	소계	27,200	27,200	27,200	27,200	27,200	136,000
안전한 근무 환경 마련	CCTV설치(1개기관)	1,500					1,500
	비상벨설치(15명)	10,500	1,080	1,080	1,080	1,080	14,820
	투명 가림막 설치(15명)	7,500					7,500
	휴대용영상음성기록장비(15명)	7,500					7,500
	소계	27,000	1,080	1,080	1,080	1,080	31,320
	합계	54,200	28,280	28,280	28,280	28,280	167,320