



도민이 중심
실패가능 의회

제405회 충청북도의회 정례회
(제3차 교육위원회)
2022. 11. 23.(수) 10:00

전문위원 검토보고서

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

교 육 위 원 회
수 석 전 문 위 원

검 토 보 고 서

1. 발 의 자: 이정범 의원 등 7인

2. 발의일자 및 회부일자

- 발의일자: 2022년 10월 31일
- 회부일자: 2022년 11월 2일

3. 제안이유

- 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.

4. 주요내용

- 목적 및 정의(안 제1조~제2조)
- 교육감의 책무(안 제3조)
- 다른 조례와의 관례(안 제4조)
- 지원사업(안 제5조)
- 지원신청(안 제6조)

- 안전한 근무환경 마련(안 제7조)
- 근무여건 개선(안 제8조)
- 올바른 민원문화 조성(안 제9조)
- 위탁운영(안 제10조)

5. 검토의견

가. 조례 제정이유

- 민원인의 폭언, 폭행, 위협 등으로 인하여 민원처리 담당자의 정신적 스트레스, 우울증 등 심리정서적인 문제와 심한 경우 신체적인 피해 까지 발생하고 있음에도 불구하고 이와 관련한 규정이 미비하여 민원처리 담당자에 대한 보호조치가 제대로 이루어지지 않고 있다는 지적이 증가함.
- 이에 따라 민원인의 폭언·폭행, 반복민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하도록 하고, 매년 11월 24일을 민원의 날로 정하도록 하는 사항을 주요내용으로 하는 「민원 처리에 관한 법률 개정」이 2022. 1. 11일 개정됨.
- 개정된 「민원 처리에 관한 법률」에 근거하여 중앙 정부와 지방 자치단체 및 일부 교육청에서는 민원 담당자 보호 및 지원 사업을 추진하고 있고, 관련 조례도 제정하였음.

■ 타 시도 교육청 조례 제정 현황

시도교육청	조례명	제정일
강원	■ 강원도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례	2022. 4. 8.
경북	■ 경상북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례	2022. 9. 26.
대전	■ 대전광역시교육청 민원업무담당공무원 등 보호 및 지원 조례	2022. 2. 17.

○ 전 행정기관 민원인 위법행위로 인한 민원공무원 피해사례가 증가하고 있고, [약304개 기관]

연도	계	폭언·욕설	협박	폭행	성희롱	기물파손	기타*
2018	34,484	27,300	2,924	486	476	45	3,253
2019	38,054	32,312	2,353	323	216	32	2,818
2020	46,079	34,878	5,868	116	381	86	4,750
2021	51,883	39,988	11,895(구분안됨)				

*기타 : 위험물 소지, 주취소란, 업무방해 등 [행정안전부 조사자료]

○ 충청북도교육청은 아래와 같은 민원담당자 보호를 위한 대책 마련 노력을 강화하고 있지만,

- 민원 대응 매뉴얼 활용 활성화 계획, 민원담당자 보호 대책 강화 계획 등을 통해 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 등의 방안을 마련하여 심리상담 지원, 힐링(치유) 연수, 법률상담 안내, 상호존중 문화 및 안전한 민원환경 조성* 등을 추진하고 있음.

(* 고객응대직원 보호조치 안내문 게시, 민원전담부서 직원전화 보호조치 음성안내 운영 등)

※ 2021년에는 현장 민원응대 공무원의 의견을 수렴하여 특이민원 대응 매뉴얼 개정 추진 및 민원 사례에 대한 교육 영상 제작 활용 등 민원응대 직원 보호의 내실화를 기함

○ 2018년부터 2021년까지 충청북도교육청의 민원실 및 대민부서 반복민원·민원인 위법행위 현황을 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 2022년에는 코로나 19가 비약적으로 증가하였음.

구분	단순반복			위법행위		계	비고
	전화	방문	문서·온라인	폭언·욕설 (전화)	위협·협박 (전화)		
2018			4			4	
2019			3			3	
2020	7	0	96	6	3	112	
2021	26	4	299	30	0	359	
2022	371	0	313	119	42	845	10.31.기준

○ 체계적이고 안정적인 민원담당 직원보호 지원을 목적으로 한 「충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 한 조례」 제정의 필요성과 타당성이 인정됨.

나. 주요내용

○ 안 제3조에는 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자 보호를 위한 시책 수립과 시행을 교육감의 책무로 규정하고,

○ 안 제5조에는 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 지원하는 세부 지원 사항으로 심리상담 제공, 치료비·약제비 등 의료비 지원, 피해 치유에 필요한 휴식 시간 및 휴식

공간 제공, 법적대응에 필요한 지원 등 지원 사업을 세부적으로 명시하고, 안 제6조에는 지원신청 방법을 규정하여 지원체계 확립과 지원의 실효성을 높일 것으로 판단됨.

- 또한 안 제7조와 안 제8조에는 ▲ 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치, ▲ 비상대응팀 구성·운영 ▲ 녹음전화 설치 및 민원 처리 담당자 보호조치 음성 안내 송출 영상 및 음성기록 가능한 휴대용 보호 장비 구비 등과 같은 안전시설 및 장비를 확충하는 방안을 마련하도록 하여 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 하고, 민원 처리 담당자의 근무여건 개선 노력을 규정하였음.
- 안 제9조에는 올바른 민원문화 조성과 관련된 다양한 홍보방안을 마련하도록 하여 민원인들의 민원업무에 대한 이해와 인식개선에 기여할 것으로 판단됨.

다. 종합의견

- 본 조례안은 「민원 처리에 관한 법률」 개정과 같은 법 시행령 및 행정안전부의 지침에 근거하여 추진하는 조례 제정으로
- 충청북도교육청 민원 처리 담당자의 신체적, 심리 정서적, 정신적 피해 예방과 피해 직원의 회복을 지원하고, 안전한 민원처리 근무 환경 조성을 위한 제도적 근거를 마련함으로써, 민원처리 담당자의 인권증진에 기여하여 할 것으로 판단되어 본 조례 제정의 필요성이 인정됨.

- 전체적으로 본 조례안은 제정안의 조문 체계와 주요 내용이 법령에 위배되는 사항이 없고, 「법령 입안 및 심사기준」과 「알기 쉬운 법령 정비기준」 및 집행부 담당 부서와의 협의와 조례안 예고 등의 입법절차를 준수하여 전체적으로 타당한 조례 제정이라 판단됨.