

심사보고서

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 심사보고서

의안 번호	316
----------	-----

2023. 6. 12.(월)
행정문화위원회

1. 심사경과

- 가. 제출자 : 최정훈 의원 등 7인
- 나. 제출일자 : 2023년 5월 31일
- 다. 회부일자 : 2023년 6월 1일
- 라. 상정일자 : 2023년 6월 12일
 - 제409회 충청북도의회 정례회 제2차 행정문화위원회 : 상정·의결
- 마. 주요내용
 - 제안설명, 검토보고, 질의답변, 심사의결(원안가결)

2. 제안 설명 요지

(제안설명자 : 이태훈 의원)

가. 제안사유

- 「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.

나. 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)

3. 검토보고 요지(수석전문위원 : 서정호)

가. 제정 목적

- 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 이바지 하고자 하는 것임.

나. 주요 내용

- 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 근무여건 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 예(방이나 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.

4. 질의 및 답변요지 : “생략”

5. 토 론 요 지 : “생략”

6. 심 사 결 과 : “원안가결”

7. 소 수 의 견 요 지 : “없음”

8. 기타 필요한 사항 : “없음”

9. 심사보고서 첨부서류

- 「충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안」

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

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

제2조(정의) 이 조례에서 “민원 처리 담당자”란 충청북도(이하 “도”라 한다) 소속 직원 중 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 사람을 말한다.

제3조(도지사의 책무) 충청북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 제5조의 지원사항을 비롯하여 필요한 지원 시책을 마련해야 한다.

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

제5조(지원사항) ① 도지사는 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

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

② 도지사는 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(지원신청 및 결정) ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 도지사에게 제출해야 한다.

② 도지사는 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정해야 한다.

제7조(피해 예방을 위한 홍보) 도지사는 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등을 하기 위하여 홍보방안을 마련하여 실시할 수 있다.

제8조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 도지사는 민원 처리 담당자의 안전한 근무환경 조성을 위하여 필요한 시설·장비를 마련하여야 한다.

② 도지사는 민원업무의 신속한 처리 및 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 내용을 시행해야 한다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치
2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시
3. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간 마련(휴게를 위한 필요집기 등 구비)
4. 민원 처리 담당자를 위한 기관차원의 포상, 교육연수
5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위한 사항

제9조(위법행위에 대한 법적대응 등) ① 도지사는 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우에는 전담대응팀을 통해 고소·고발 등 법적 조치 실시, 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 민원 처리 담당자의 구제 및 보호를 위해 필요한 지원을 하여야 한다.

② 도지사는 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려하여야 한다.

제10조(위탁운영) 도지사는 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제5조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1항제1호	상담·치료 연계	
의료비	제5조제1항제2호	연 50만원 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제1항제3호	2시간 범위 내 (심적 고충 클 경우 당일내 연장가능)	
법률 지원 (법률상담 등)	제5조제1항제4호	법률상담서비스 연계 등	
피해의 치유 및 역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제1항제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제5조제1항제6호	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제6조 관련)

신청자	소 속		직 급		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연락처			
민원의 내용	건 명					
	민원요지	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
피해의 내용	피해사실	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 시 첨부				
지원신청 내용	신청내용					
	본인 계좌번호					
	증빙자료	진단서, 영수증, 계약서 등 첨부				
확인자 (부서장)	직 위					
	성 명	(서명, 날인)				

「충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 위와 같이 민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20

신청인: (서명 또는 날인)

충청북도지사 귀하

관련법령

□ 민원 처리에 관한 법률

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 “관계법령등”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

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

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. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음 성안내 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 전담부서를 지정해야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 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 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

충청북도 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안 비용추계서

1. 사업개요

- 민원담당자의 스트레스 해소 프로그램 운영
- 민원처리 우수자 포상
- 민원부서 우수공무원 선진지 견학
- 민원인의 위법행위로 인한 피해에 따른 의료비 지원

2. 비용 발생 요인 : 민원처리 담당자에 대한 신체적·심리적 지원

3. 관련조문 : 안 제5조(지원사항)

4. 비용 추계결과

가. 추계의 전제

- 현재 시행 중인 사업의 경우 2023년 현재의 세출예산 편성액 수준 추계
- 의료비 지원의 경우 1인 500천원, 연간 2,500천원 소요 추계

나. 추계 결과 : 2023년부터 향후 5년간 총 159,500천원 소요

다. 재원조달방안 : 도비 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	31,900	31,900	31,900	31,900	31,900	159,500	
민원담당공무원 힐링프로그램 운영	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000	
민원처리 우수자 포상	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	12,000	
민원부서 우수공무원 선진지 견학	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	35,000	
민원인의 위법행위에 따른 의료비 지원	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	12,500	
재원 조달	31,900	31,900	31,900	31,900	31,900	159,500	
자체 수입	소 계	31,900	31,900	31,900	31,900	31,900	159,500
	지방세	31,900	31,900	31,900	31,900	31,900	159,500
	세외수입	-	-	-	-	-	-