

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 2627
----------	------------

제안년월일 : 2025년 4월 24일

제안자 : 윤영위원장

1. 수정이유

- 조례 정의 규정 중 ‘간접적 폭력’ 등의 용어는 해석상 모호함이 있어 삭제하고, 피해 공무원 등의 신청 시 시행되는 예방 또는 치유 프로그램과 관련한 ‘운영’ 표현도 조문의 의미가 명확히 전달되도록 수정하고자 함.

2. 주요내용

- 특이민원 정의 규정에서 ‘협박 등 직간접적 폭력 행위’를 삭제함(안 제2조제5호가목 현행유지).
- 피해 공무원 등의 지원 사항에서 ‘심리 상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램 운영’을 ‘심리 상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램’으로 수정함(안 제8조제1항제2호).

3. 참고사항

- 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
- 예산조치 : 해당사항 없음
- 기타사항 : 수정안조문대비표 참조

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안의 일부를 다음과 같이 수정한다.

안 제2조제5호가목을 현행대로 하기 위하여 다음과 같이 한다.

가. 폭언, 폭행

안 제8조제1항제2호 중 “심리상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램 운영”을 “심리상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램”으로 한다.

<수정안 조문대비표>

현행	개정안	수정안
제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.	제2조(정의) ----- ----- -----.	제2조(정의) ----- ----- -----.
1. ~ 4. (생략)	1. ~ 4. (현행과 같음)	1. ~ 4. (현행과 같음)
5. “폭언·폭행 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.	5. “ <u>특이민원</u> ”이란 ----- ----- ----- -----.	5. (개정안과 같음)
가. 폭언, 폭행	가. 폭언·폭행·협박 등 <u>직간접적 폭력 행위</u>	가. 폭언, 폭행
나. ~ 라. (생략)	나. ~ 라. (현행과 같음)	나. ~ 라. (현행과 같음)
제8조(피해 공무원 등의 지원) ① 의장은 민원 업무를 수행하는 과정에서 민원인의 <u>폭언·폭행</u> 등으로 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.	제8조(피해 공무원 등의 지원) ① ----- ----- ----- <u>특이민원</u> ----- ----- -----.	제8조(피해 공무원 등의 지원) ① (개정안과 같음)
1. <u>의료비</u>	1. 진료비, 약제비 등 <u>치료에 필요한 의료비</u>	1. (개정안과 같음)
2. <u>심리상담</u>	2. <u>심리상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램 운영</u>	2. <u>심리상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램</u>

3. 법률상담 및 <u>민·형사상</u> 법적 절차를 위한 지원	3. ----- <u>고소</u> · <u>고발 또는 손해배상 등 민·형사상</u> - ----- -----	3. (개정안과 같음)
4. ~ 6. (생략) ② (생략)	4. ~ 6. (현행과 같음) ② (현행과 같음)	4. ~ 6. (현행과 같음) ② (현행과 같음)

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “민원인의 폭언·폭행 등”을 “발생할 수 있는 민원인의 특이민원”으로, “피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것”을 “피해의 예방과 치유 및 피해 회복을 지원함으로써 안정적인 근무 환경 조성”으로 한다.

제2조제5호 각 목 외의 부분 중 ““폭언·폭행 등“이란”을 ““특이민원”이란”으로 하고, 같은 호 다목 중 “여러 차례 지속적”을 “3회 이상 반복적”으로 하고, 같은 호에 마목 및 바목을 각각 다음과 같이 신설한다.

마. 정당한 사유 없이 장시간의 통화 및 민원상담으로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위

바. 집기·물품파손 및 점거행위

제6조제1항 각 호 외의 부분, 같은 항 제1호 및 제2호 중 “폭언·폭행 등”을 각각 “특이민원”으로 하고, 같은 항 제3호 중 “폭언·폭행”을 “특이민원”으로

하며, 같은 항 제4호 전단 중 “민원인이 반복적·지속적으로 폭언·폭행 등을 한”을 “민원인의 반복적·지속적인 특이민원이 발생한”으로 하고, 같은 조 제2항 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

제7조제2호 중 “폭행·폭언 등”을 “특이민원”으로, “증거 수집”을 “사전 예방 및 사후 입증자료 확보”로 한다.

제8조제1항 각 호 외의 부분 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 하고, 같은 항 제1호 및 제2호를 각각 다음과 같이 하며, 같은 항 제3호 중 “민·형사상”을 “고소·고발 또는 손해배상 등 민·형사상”으로 한다.

1. 진료비, 약제비 등 치료에 필요한 의료비
2. 심리상담 및 예방 또는 치유를 위한 프로그램

제9조제1항 각 호 외의 부분 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 하고, 같은 항 제1호 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원 중”으로 하며, 같은 항 제3호 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

제10조 중 “민원인으로부터의 폭언·폭행 등”을 “민원인으로부터 특이민원”으로 한다.

제12조제3호 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현행	개정안
제1조(목적) 이 조례는 서울특별시의회 공무원 등이 시민 응대 등 민원업무를 수행하는 과정에서 <u>민원인의 폭언·폭행</u> 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 <u>피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원</u> 하는 것을 목적으로 한다.	제1조(목적) ----- ----- ----- -- <u>발생할 수 있는 민원인의 특이민원</u> ----- ----- <u>피해의 예방과 치유 및 피해 회복을 지원함으로써 안정적인 근무 환경 조성</u> -----.
제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. ~ 4. (생략) 5. " <u>폭언·폭행 등</u> "이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다. 가. (생략) 나. (생략) 다. 정당한 사유 없이 동일·유사 민원을 <u>여러 차례 지속적으로</u> 제기하거나 허위	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 4. (현행과 같음) 5. " <u>특이민원</u> "이란 ----- ----- -----. 가. (현행과 같음) 나. (현행과 같음) 다. ----- ----- <u>3회 이상 반복적</u> -----

사실을 감사기관, 사회단체, 언론기관 등에 반복적으로 알리거나 알리겠다고 위협하는 행위

라. (생략)

<신설>

<신설>

제6조(공무원 등의 보호) ① 의장은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무를 수행하는 공무원 등을 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원인의 폭언·폭행 등이나 무기·흉기 등 위험한 물건을 소지하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한

2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 공무원 등을 보호하기 위한 조치로서 민원인으로부터 피해 공무원의 분리

라. (현행과 같음)

마. 정당한 사유 없이 장시간의 통화 및 민원상담으로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위

바. 집기·물품파손 및 점거 행위

제6조(공무원 등의 보호) ① -----

----- 특이민원 -----

-----.

1. ----- 특이민원 -----

2. ----- 특이민원 -----

또는 피해 공무원 업무의 일시적 중단

3. 공무원 등의 제지에도 불구하고 민원인의 폭언·폭행이 반복될 경우 그 민원인에 대한 법적조치 경고

4. 민원인이 반복적·지속적으로 폭언·폭행 등을 한 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

② 공무원 등에게 민원인으로 인한 중대한 폭언·폭행 등의 피해가 발생한 경우 해당 부서의 장은 의장에게 신속하게 보고하여야 한다.

③ (생략)

제7조(안전한 근무환경 마련 등) 의장은 공무원 등이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.

1. (생략)

2. 민원인의 폭행·폭언 등이 발생하였거나 발생하려는 때

3. -----
----- 특이민원 -----

4. 민원인의 반복적·지속적인 특이민원이 발생한 -----
-----.
-----.

② -----
----- 특이민원 -----

-----.

③ (현행과 같음)

제7조(안전한 근무환경 마련 등) -----

-----.

1. (현행과 같음)

2. ----- 특이민원 -----

에 증거 수집 등을 위한 휴대
용 영상음성기록장비, 녹음전
화 등의 운영

3. ~ 5. (생략)

제8조(피해 공무원 등의 지원) ①
의장은 민원업무를 수행하는 과
정에서 민원인의 폭언·폭행 등
으로 피해를 입은 공무원 등이
신청할 경우 다음 각 호의 지원
을 할 수 있다.

1. 의료비

2. 심리상담

3. 법률상담 및 민·형사상 법
적 절차를 위한 지원

4. ~ 6. (생략)

② (생략)

제9조(법적대응 등) ① 의장은 폭
언·폭행 등의 행위를 한 민원
인에 대하여 다음 각 호의 조치
를 하여야 한다.

1. 폭언·폭행 등 형사처벌 규
정을 위반한 행위를 한 민원
인에 대한 수사기관에의 고발

-- 사전예방 및 사후 입증자
료 확보 -----

3. ~ 5. (현행과 같음)

제8조(피해 공무원 등의 지원) ①

----- 특이민원-----

-----.

1. 진료비, 약제비 등 치료에 필
요한 의료비

2. 심리상담 및 예방 또는 치유
를 위한 프로그램

3. ----- 고소·고발 또는
손해배상 등 민·형사상 -----

4. ~ 6. (현행과 같음)

② (현행과 같음)

제9조(법적대응 등) ① ----- 특이
민원-----

-----.

1. 특이민원 중 -----

2. (생 략) 3. 민원인의 <u>폭언·폭행</u> 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청 구 등이 발생한 경우 해당 공 무원 등을 지원하기 위한 조 치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제 출 등 필요한 지원 ② (생 략) 제10조(민원응대 매뉴얼의 작성 및 배포) 의장은 공무원 등이 민원업무를 담당하는 과정에서 <u>민원인으로부터의 폭언·폭행</u> 등을 예방하고 공무원 등을 보 호하기 위하여 민원응대 매뉴얼 을 작성하여 배포할 수 있다. 제12조(교육) 의장은 공무원 등을 대상으로 다음 각 호의 교육을 실시할 수 있다. 1.·2. (생 략) 3. 민원인의 <u>폭언·폭행</u> 등 예 방을 위한 교육 4. (생 략)	2. (현행과 같음) 3. ----- <u>특이민원</u>----- ----- ----- ----- ----- ----- ② (현행과 같음) 제10조(민원응대 매뉴얼의 작성 및 배포) ----- ----- <u>민원인으로부터 특이민원</u>----- ----- ----- -----. 제12조(교육) ----- ----- -----. 1.·2. (현행과 같음) 3. ----- <u>특이민원</u> ----- ----- 4. (현행과 같음)
---	--