

# 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

## 심 사 보 고 서

의 안 번호	1683
-----------	------

2024년 4월 30일  
교육 위원 회

### I. 심사경과

- 발의일자 및 발의자 : 2024년 4월 2일, 남창진 의원
- 회부일자 : 2024년 4월 8일
- 상정일자 : 제323회 서울특별시의회 임시회 제3차 교육위원회  
(2024년 4월 30일 상정, 원안가결)

### II. 제안설명의 요지(제안설명자 : 남창진 의원)

#### 1. 제안이유

- 민원을 처리하는 공무원들이 악성 민원에 시달리는 경우가 증가하고 있으며 민원 수위가 높은 경우 공무원 스스로 극단적인 선택을 하는 일까지 발생하고 있음.
- 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 교육 체계를 보완하여 교육감이 더욱 적극적으로 담당자를 보호하기 위함임.

## 2. 주요내용

- 교육감이 민원업무 담당자를 보호하기 위해 정신건강 및 스트레스 관리 교육, 자살 예방을 위한 교육을 추가적으로 실시하도록 함.(제8조 제1항)

## III. 검토보고 요지(수석전문위원 : 김창범)

### 1. 제안경위 및 주요내용

- 동 일부개정조례안은 2024년 4월 2일 남창진 의원에 의해 의안번호 제1683호로 발의되어 2024년 4월 8일 우리 위원회로 회부되었습니다.
- 동 일부개정조례안은 교육감이 민원 처리 담당자를 보다 적극적으로 지원할 수 있도록 교육 체계를 보완하고자 발의되었습니다.

### 2. 주요 검토의견

- 안 제8조제1항은 민원 처리 담당자의 교육을 기존 ‘폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등을 위한 교육’에서 ‘정신건강 및 스트레스 관리 교육’, ‘자살 예방을 위한 교육’ 등으로 확대하여 각호에 규정하고 있습니다.
- 이와 관련하여 행정안전부, 보건복지부, 교육부 등 관계부처 협동으로 수립된 ‘제2차 정신건강복지기본계획(2021~2025)’에 의하면 정신건강은 예방과 조기 발견이 중요하므로 이를 위한 제도 확충이 필요하며, 당사자에 대해서는 정신건강에 대한 올바른 의식과 행

동 변화 등을 이끌어 낼 수 있는 정책 방안이 필요합니다.

- 그러나 현재 서울시교육청의 민원 공무원 대상 교육 정책을 살펴보면, 집단 민원 및 특이 민원에 대한 처리 방법 및 대응 매뉴얼 중심으로 이루어져 있고, 민원 처리 담당 공무원이 악성 민원 등으로 인해 받은 스트레스 및 정신건강 관리 등을 전문적으로 예방하고 관리할 수 있는 교육은 없는 상황입니다<sup>1)</sup>.

### [표-1] 서울시교육청 민원공무원 대상 교육 및 컨설팅 운영 현황

<ul style="list-style-type: none"><li>○ (민원 교육) 수요자 중심의 맞춤형 교육 실시<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 민원실 소속 직원 : 전문 CS 강사초빙 민원서비스 교육 (연 1회)</li><li>▶ 교육지원청·직속기관 : ‘찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원서비스’ 교육</li><li>▶ 학교: 민원서비스 향상 교육 (연 2회)</li></ul></li><li>○ (민원 컨설팅) 민원처리 및 응대가 미흡*한 기관(부서)를 대상으로 역할 및 처리방법 개선 등을 위한 분기별 컨설팅 실시<ul style="list-style-type: none"><li>* 불만족·불친절 민원, 처리기간 2차 연장 민원, 답변원칙 미준수 민원 등</li></ul></li><li>○ (집단민원 처리 관리 계획 안내)<ul style="list-style-type: none"><li>- 민원발생 예방 대책 수립, 집단민원 발생 즉시 상급자 보고 후 신속대응, 발생 원인 및 처리 결과 등을 분석하여 재발 방지 노력</li></ul></li><li>○ (특이민원 대응 책자 발간·보급)<ul style="list-style-type: none"><li>- (서울시교육청 제작) 악성민원 꼼짝마! 특이민원 대응 매뉴얼</li><li>- (행정안전부 제작) 공직자 민원응대 매뉴얼, 민원인의 위법행위 및 반복민원 대응 지침</li></ul></li></ul>
---

- 특히 서울시교육청은 2022년에 민원 처리 담당자, 콜센터상담사 등을 대상으로 개인 심리상담 및 치유프로그램을 실시하는 ‘마음건강 ONE-STOP 지원센터’ 를 운영하였으나, 2023년부터는 동 센터에서 민원 처리 담당자는 제외되고 학생들만을 대상으로 심리 치료를 시행하고 있는 상황입니다.

1) 서울시교육청은 악성 민원에 대한 민원공무원의 보호를 위해 휴게시간 및 공간 제공, 심리상담 프로그램 등을 운영하고 있으나, 이는 민원 담당 공무원이 악성 민원에 의해 피해를 입고 난 이후 사후적 방안이라 볼 수 있음.

- 이처럼 현재 서울시교육청은 사회적으로 악성 민원에 의해 민원 처리 담당 공무원의 피해가 지속적으로 발생하고 있음에도 불구하고, 민원 처리 담당자의 정신건강 등을 관리할 수 있는 체계적인 시스템은 마련하지 못하고 있는바,

동 조항은 서울시교육청이 감정노동 업무를 수행하는 민원 처리 담당자를 보다 적극적으로 보호·지원할 수 있는 기반을 조성하고, 악성 민원으로 입은 신체적·정신적 피해가 악화되기 전에 당사자 스스로 정신건강 및 스트레스를 관리할 수 있도록 교육 기회를 제공하는 것으로 의미있는 입법조치라 사료됩니다.

- 참고로 서울시교육청은 동 조례안과 관련하여 별도의 의견이 없음을 밝혔습니다(행정관리담당관-4088, 2024. 4. 15.).

IV. 질의 및 답변 요지 : 없음

V. 토론요지 : 없음.

VI. 수정안의 요지 : 없음

VII. 심사결과 : 원안가결(재석의원 전원 찬성).

VIII. 소수의견 요지 : 없음.

IX. 기타 필요한 사항 : 없음.

## 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제8조제1항 중 “담당자에 대한 폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등을 위한”을 “담당자를 대상으로 다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 제1호부터 제4호까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

1. 정신건강 및 스트레스 관리 교육
2. 자살 예방을 위한 교육
3. 폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등을 위한 교육
4. 그 밖에 교육감이 필요하다고 인정하는 교육

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문 대비표

현           행	개           정           안
<p>제8조(교육 및 홍보) ① 교육감은 민 원 처리 담당자에 대한 폭언·폭 행 등의 예방 및 치료 등을 위한 교육을 실시할 수 있다.</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>② (생 략)</p>	<p>제8조(교육 및 홍보) ① ----- ----- 담당자를 대상으로 다음 각 호의 ----- -----.</p> <p>1. 정신건강 및 스트레스 관리 교 육</p> <p>2. 자살 예방을 위한 교육</p> <p>3. 폭언·폭행 등의 예방 및 치료 등을 위한 교육</p> <p>4. 그 밖에 교육감이 필요하다고 인정하는 교육</p> <p>② (현행과 같음)</p>