

● 제330회 ●
서울특별시의회(임시회)
제2차 운영위원회

서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례
일부개정조례안
검 토 보 고 서

2025. 4. 24.

운 영 위 원 회
수 석 전 문 위 원

[서울특별시의회 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안]

I. 조례안 개요

1. 제안자 및 제안경과

- 가. 제 안 자 : 성흠제 의원(찬성의원 14명)
- 나. 제 안 일 : 2025. 3. 31.
- 다. 회 부 일 : 2025. 4. 2.
- 라. 의안번호 : 2627

2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 해당 조례는 서울특별시의회 공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 부당한 언행 등으로부터 보호받고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 회복을 지원하기 위한 사항을 규정하고 있음.
- 그러나 조례상 ‘폭언·폭행 등’으로 표현된 개념은 모호하여 반복적·악의적 민원, 무리한 요구 등의 특이민원을 명확히 정의하기 어렵고, 실질적인 보호에 한계가 있었음.
- 이에 ‘특이민원’ 정의 조항을 신설하고, 반복 민원, 장시간 통화, 집기 파손 행위 등 구체적인 유형을 명시함으로써 대응의 객관성과 실효성을 높이고자 함.
- 또한 피해 공무원 지원 항목을 구체화하여 회복 지원을 강화함으로써 안정적인 근무 환경을 조성하고자 함.

나. 주요내용

- “폭언·폭행 등” 용어를 “특이민원”으로 정비하고, 피해 예방과 회복을 포함하는 조례 목적을 명확히 함. (안 제1조)
- “특이민원”의 정의를 신설하고, 반복 민원, 장시간 통화, 점거행위 등 구체 유형을 명시하여 기준 용어를 명확히 함. (안 제2조 5항)
- 피해 공무원에 대한 구체적 지원 항목을 신설하고, 심리상담·민형사상 대응 조항을 명확히 함. (안 제8조1항)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 비용추계 비대상사유서로 같음

다. 기타사항

1) 입법예고

가) 예고기간 : 2025. 4. 5.(토) ~ 2025. 4. 9.(수) (5일간)

나) 예고결과 : 없음

2) 소관부서 의견조회 : 원안동의

II. 검토의견 (수석전문위원 최현재)

1 개정안의 개요 및 취지

- 개정안은 ‘폭언·폭행 등’의 표현을 ‘특이민원’으로 변경하여, 불법·부당한 민원 행위를 보다 포괄적으로 규율하고, 특이민원의 유형을 구체화하고 신설함으로써, 민원 담당 공무원 등의 보호 실효성을 높이하고자 하였음. 아울러, 피해 공무원에 대한 지원 항목을 구체화하여 회복 지원을 강화하려는 취지에서 발의되었음.

2 조문별 검토

가. 조례 제정 목적(안 제1조)

- 안 제1조는 조례에서 사용하던 ‘폭언·폭행 등’의 표현을 ‘특이민원’으로 변경하면서, 민원 업무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 ‘특이민원’으로부터 공무원을 보호하고, 조례의 목적을 기존에 피해의 치유와 회복 지원에 한하던 것에서 피해의 예방과 치유 및 회복을 지원하는 것으로 그 보호 범위를 확대하고자 함.

<안 제1조 신·구조문 대비표>

현행	개정안
제1조(목적) 이 조례는 서울특별시의회 공무원 등이 시민 응대 등 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하는 것을 목적으로 한다.	제1조(목적) ----- ----- 발생할 수 있는 민원인의 특이민원----- ----- 피해의 예방과 치유 및 피해 회복을 지원함으로써 안정적인 근무 환경 조성----- -----.

- ‘특이민원’이라는 용어로 민원인의 불법·부당한 민원 행위를 포괄적으로 표현하는 것은, 행정안전부의 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(이하 “지침”) 및 「공직자 민원응대 매뉴얼」에서는 ‘특이민원’이라는 용어를 사용하여 일반적인 민원응대와 분리하여 대응하는 것에 착안한 것임.

「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부, 2022.7.12.), 8면.

■ 특이민원 유형

폭언 - 성희롱, 외모·신체·가족 비하 등 인격모독, 상해협박, 직접욕설, 혼잣말 욕설 등.

폭행 - 폭력, 기물파손, 주변 민원인의 위협, 흉기·인화물 등 위험물 소지 등

장시간 전화 - 정당한 사유 없이 장시간 통화로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위

반복 전화 - 전화 통화로 정당한 행정처분에 불복하여 동일 내용의 민원을 3회 이상 제기하는 행위

- 개정안은 행정안전부 등 중앙행정기관에서 사용하는 특이민원에 대한 용어를 조례에 반영함으로써 현장의 혼선을 줄이고, 실무 대응의 일관성과 효율성을 제고할 수 있다는 점에서 의미가 있음.
- 또한, 조례의 목적에 피해 예방 및 지원을 포함하려는 내용은 민원 담당 공무원을 선제적·적극적으로 보호하고자 하는 「민원처리법 시행령」의 기본 취지¹⁾와도 부합함.

나. 정의(안 제2조)

- 안 제2조는 정의 중 “폭언·폭행 등”을 “특이민원”으로 수정하고, 특이민원의 범위에 다양한 사례를 포함하여 용어 정의를 명확히 하려는 것임.

1) 「민원처리법 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

<안 제2조 신·구조문 대비표>

현 행	개 정 안
제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.	제2조(정의) ----- -----.
1. ~ 4. (생 략)	1. ~ 4. (현행과 같음)
5. " <u>폭언·폭행 등</u> "이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.	5. " <u>특이민원</u> "이란 ----- ----- ----- -----.
가. 폭언, 폭행	가. 폭언·폭행·협박 등 직간접적 폭력 행위
나. (생 략)	나. (현행과 같음)
다. 정당한 사유 없이 동일·유사 민원을 <u>여러 차례</u> 지속적으로 제기하거나 허위사실을 감사기관, 사회단체, 언론기관 등에 반복적으로 알리거나 알리겠다고 위협하는 행위	다. ----- ----- <u>3회 이상 반복적</u> ----- ----- ----- ----- -----
라. (생 략)	라. (현행과 같음)
<u><신 설></u>	<u>마. 정당한 사유 없이 장시간의 통화 및 민원상담으로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위</u>
<u><신 설></u>	<u>바. 집기·물품파손 및 점거행위</u>

- ‘여러 차례’와 같은 모호한 표현을 명확한 기준으로 정비하고(안 제2조제5호 다목), 정당한 사유 없는 장시간 통화나 물품파손 등의 행위를 ‘특이 민원’의 정의에 신설하였음(안 제2조5호마목 및 바목).

- 이들 개정사항은 민원 처리 과정에서 발생할 수 있는 다양한 상황으로부터 민원 담당 공무원을 보다 효과적으로 보호하려는 취지로, 지침에서 분류한 특이민원 유형과도 일부 부합하며, 지침을 존중하고 실무의 일관성을 도모한다는 측면에서 의미가 있음.
- 다만, 개정안 정의 규정에서 ‘협박’은 지침상 특이민원 유형 중 ‘폭언’에 ‘상해협박’을 포함하고 있으며, ‘간접적 폭력’과 같은 일부 용어는, 그 의미의 모호한 점을 고려할 필요가 있어 다음과 같이 현행 유지를 제안함.

<안 제2조5호가목 관련 수정의견 대비표>

현행	개정안	수정의견
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. “특이민원”이란 --- ----- ----- -----.	5. (개정안과 같음)
가. 폭언, 폭행	가. 폭언·폭행·협박 등 직간접적 폭력 행위	가. 폭언, 폭행
나. ~ 라. (생략)	나. ~ 라. (현행과 같음)	나. ~ 라. (현행과 같음)

다. 피해 공무원 등의 지원(안 제8조)

- 안 제8조제1항은 용어를 정비하고, 피해 공무원 등을 위한 의료비 지원, 심리상담 등 예방·치유 프로그램 운영, 민·형사상 구제 수단을 구체화하려는 것임.
- 구체적으로, 치료비 항목의 구체화(안 제8조제1항제1호), 심리상담 및 예방·치유 프로그램 운영 등 지원 내용 확대(안 제8조제1항제2호), 민·형사상 법적 절차 용어의 구체화(안 제8조제1항제1호) 등으로 특이민원 피해자의 보호 및 지원 강화를 위한 취지에 부합하는 것으로 사료됨.²⁾
- 다만, ‘치유를 위한 프로그램 운영’이라는 표현과 관련해서는 사업운영 주체는 의회사무처 내 민원 처리 소관 부서가 될 것이고 수혜자인 담당자들에게는 프로그램 참여 기회 등이 지원되는 것이므로, 본래의 의미가 충분히 전달되도록 다음과 같은 수정의견을 제시함.

<안 제8조 제8조제1항제2호 수정의견>

현행	개정안	수정의견
제8조(피해 공무원 등의 지원) ① 의장은 민원 업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 피해를 입은 공무원 등이 신청할 경우 다음	제8조(피해 공무원 등의 지원) ① ----- ----- ----- <u>특이민원</u> ----- ----- ----- -----	제8조(피해 공무원 등의 지원) ① (개정안과 같음)

2) 행정안전부가 제시한 자치법규안 예시에서 제시하고있는 민원 처리 담당자들에 대한 지원 사항에 관한 내용들과도 부합함.

「민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 참고 자치법규(안)」

제5조(지원사항 및 기준) ① 시도지사(시장·군수·구청장)는 민원 처리 담당자가 민원 업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
4. 법률상담 및 고소고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원

각 호의 지원을 할 수 있다.	-----.	
1. <u>의료비</u>	1. <u>진료비, 약제비 등 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. <u>법률상담 및 민·형사상 법적 절차를 위한 지원</u>	3. ----- <u>고소·고발 또는 손해배상 등 민·형사상</u> -----	3. (개정안과 같음)
4. ~ 6. (생략)	4. ~ 6. (현행과 같음)	4. ~ 6. (현행과 같음)
② (생략)	② (현행과 같음)	② (현행과 같음)

4 종합의견

- 개정안은 민원인의 폭언·폭행 등으로 한정된 보호 대상을 ‘특이민원’으로 확대하여 민원 담당 공무원 등의 보호 범위를 넓히고, 피해 발생 이전 단계부터 예방 및 지원이 가능하도록 관련 규정을 정비하려는 것임.
- 특히, 특이민원의 정의 및 유형을 구체화하고, 피해 예방 및 치유·회복을 위한 지원 근거를 명확히 한 점은 민원 처리 과정에서 공무원을 보호하기 위한 실효성을 높이기 위한 조치로 볼 수 있음.
- 행정안전부 지침 및 매뉴얼 등에서도 ‘특이민원’ 용어를 사용하고 있는 점을 고려할 때, 이번 개정은 중앙행정기관 지침과의 정합성을 확보하고 민원 응대 공무원의 보호 장치를 강화하려는 취지에 부합하는 것으로 사료됨.

담당 연락처

02-2180-7683