

# 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

## 검 토 보 고

### I. 회부경위

1. 의안번호 : 제1683호
2. 발 의 자 : 남창진 의원
3. 발의일자 : 2024. 4. 2.
4. 회부일자 : 2024. 4. 8.

### II. 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.

### III. 주요내용

- 교육감이 민원업무 담당자를 보호하기 위해 정신건강 및 스트레스 관

리 교육, 자살 예방을 위한 교육을 추가적으로 실시하도록 함.(제8조 제1항)

#### IV. 참고사항

1. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
2. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨)
3. 기타 : 신·구조문대비표
4. 입법예고 : 2024. 4. 12. ~ 4. 16.(의견: 없음)

## V. 검토 의견(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 행동 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

### ○ (민원 교육) 수요자 중심의 맞춤형 교육 실시

- ▶ 민원실 소속 직원 : 전문 CS 강사초빙 민원서비스 교육 (연 1회)
- ▶ 교육지원청·직속기관 : '찾아가는 맞춤형 국민신문고 민원서비스' 교육
- ▶ 학교: 민원서비스 향상 교육 (연 2회)

### ○ (민원 컨설팅) 민원처리 및 응대가 미흡\*한 기관(부서)를 대상으로 역할 및 처리방법 개선 등을 위한 분기별 컨설팅 실시

\* 불만족·불친절 민원, 처리기간 2차 연장 민원, 답변원칙 미준수 민원 등

### ○ (집단민원 처리 관리 계획 안내)

- 민원발생 예방 대책 수립, 집단민원 발생 즉시 상급자 보고 후 신속대응, 발생 원인 및 처리 결과 등을 분석하여 재발 방지 노력

### ○ (특이민원 대응 책자 발간·보급)

- (서울시교육청 제작) 악성민원 꼼짝마! 특이민원 대응 매뉴얼
- (행정안전부 제작) 공직자 민원응대 매뉴얼, 민원인의 위법행위 및 반복민원 대응 지침

○ 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.

○ 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 민

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.

원으로 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.).

□ 이상으로 「서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안」에 대한 검토보고를 마치겠습니다.

의안심사지원팀장	정진국(2180-8263)	입법조사관	이가영(2180-8270)
----------	----------------	-------	----------------