

# 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

(허훈 의원 발의)

|          |     |
|----------|-----|
| 의안<br>번호 | 956 |
|----------|-----|

발 의 년 월 일: 2023년 06월 13일

발 의 자: 허 · 훈 의원(1명)

찬 성 자: 고광민, 곽향기, 김경훈,  
김규남, 김길영, 김영철,  
김용일, 김용호, 김재진,  
김지향, 김춘곤, 김혜영,  
남궁역, 문성호, 박성연,  
박영한, 옥재은, 유정인,  
윤영희, 이병윤, 이상욱,  
이효원, 임춘대, 장태용,  
최민규, 최유희, 홍국표,  
황철규 의원(28명)

## 1. 제안이유

- 최근 폭언·폭행 등 악성민원인 응대로 인한 스트레스를 호소하는 공무원들이 크게 늘어나고 있어 악성민원인으로부터 공무원들의 신변보호 문제가 시급하다는 지적이 있음
- 행정안전부 역시 악성민원인으로부터 민원처리 담당 공무원을 보호하기 위해 올 4월 민원처리법 시행령을 개정해 담당 공무원이 휴대용 영상음성기록장비 등을 사용할 수 있게 한 바 있으며, 서울수도 최근 관련 지침을 마련해 시행 중에 있음
- 이에, 현행 조례에 민원 담당 공무원의 휴대용 영상음성기록장비, 각종 안전 장비 사용 근거를 마련하고 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 등이 발생한 경우 서울시가 법적 대응을 적극 지원토록 하는 내용을 추가해 악성민원인으로부터 서울시 공무원을 보호하는 장치를 마련하고자 함

## 2. 주요내용

- 가. 민원업무 담당 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 안전시설·장비 확충 방안을 마련함
- 나. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 서울시가 적극적으로 법적 대응을 지원토록함

### 3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 민원처리법

## 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조부터 제11조까지를 각각 제9조부터 제13조까지로 하고, 제6조를 제7조로 하며, 제6조 및 제8조를 각각 다음과 같이 신설한다.

제6조(안전시설 설치 및 근무여건 개선 등) 시장은 민원업무를 담당하는 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위한 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충
3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치
4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치
5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치

제8조(법적대응 등) ① 시장은 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 지원을 하여야 한다.

② 시장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 발생한 고소·고발 또는 손해

배상 청구 등의 대응 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

③ 시장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인  
사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해  
야 한다.

제7조(중전의 제6조)제1호 및 제2호를 각각 삭제하고, 같은 조 제3호부터  
제5호까지를 각각 제1호부터 제3호까지로 하며, 같은 조 제6호를 제4호로  
한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

| 현<br>행                                                              | 개<br>정<br>안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>&lt;신 설&gt;</u></p>                                           | <p><u>제6조(안전시설 설치 및 근무여건 개선 등) 시장은 민원업무를 담당하는 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치</u></li> <li><u>2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거수집 등을 위한 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충</u></li> <li><u>3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치</u></li> <li><u>4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치</u></li> <li><u>5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치</u></li> </ol> |
| <p><u>제6조(소속 부서장의 의무) 민원업무를 담당하는 공무원 등이 소속된 부서의 장은 안전한 근무환경</u></p> | <p><u>제7조(소속 부서장의 의무) -----</u><br/> <u>-----</u><br/> <u>-----</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

구비와 피해 예방 및 피해자 보호  
를 위하여 다음 각 호의 조치를  
하도록 노력하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를  
위한 비상벨 설치

2. 안전용품 구비 및 사용 교육

3. ~ 5. (생 략)

6. (생 략)

<신 설>

-----  
-----  
-----.

<삭 제>

<삭 제>

1. ~ 3. (현행 제3호부터 제5호까  
지와 같음)

4. (현행 제6호와 같음)

제8조(법적대응 등) ① 시장은 민원  
인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발  
또는 손해배상 청구 등이 발생한  
경우 민원 처리 담당자를 지원하  
기 위한 조치로서 관할 수사기관  
또는 법원에 증거물·증거서류 제  
출 등 필요한 지원을 하여야 한  
다.

② 시장은 민원인과 민원 처리 담  
당자 간에 발생한 고소·고발 또는  
손해배상 청구 등의 대응 업무를  
총괄하는 전담부서를 지정해야  
한다.

③ 시장은 민원 처리 담당자의 민  
원 처리 과정에서의 행위와 관련  
하여 인사상 불이익 조치 등을 하

제7조 ~ 제11조 (생략)

러는 경우에는 그 발생 경위 등을  
충분히 고려해야 한다.

제9조 ~ 제13조 (현행 제7조부터  
제11조까지와 같음)