

# 조 례 안 예 고

통영시의회 공고 제2024-10호

## 통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 전부개정조례안

「통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 전부개정조례안」의 내용과 취지를 시민에게 미리 알려 이에 대한 의견을 듣고자 「지방자치법」 제77조 및 「통영시의회 회의규칙」 제19조의2에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2024년 4월 4일

통 영 시 의 회 의 장



1. 자치법규명: 「통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 전부개정조례안」

## 2. 제안이유

가. 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령 개정에 따라 민원업무담당 공무원 등을 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 기관 차원에서 적극 보호·지원하기 위해 조례를 정비하고자 함.

## 3. 주요내용

- 가. 조례의 목적 및 정의(안 제1조, 제2조)
- 나. 시장의 책무(안 제3조)
- 다. 실태조사(안 제5조)
- 라. 지원사항 및 기준(안 제6조)
- 마. 지원신청 및 결정(안 제7조)
- 바. 안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선(안 제8조)
- 사. 위법행위 등에 대한 법적대응(안 제9조)
- 아. 올바른 민원문화 조성(제10조)

## 4. 의견제출

- 가. 제출기한: 2024년 4월 11일까지
- 나. 제출방법: 우편, 서면, 팩스 등
- 다. 의견제출 사항
  - (1) 조례안 예고 사항에 대한 의견(찬·반 여부와 그 이유)
  - (2) 성명(단체의 경우에는 단체명과 대표자 성명), 주소, 전화번호
  - (3) 기타 참고사항 등
- 라. 의견서 제출처: 통영시의회의장(참조: 의회사무국장)
  - (1) 주 소: 우)53040 통영시 통영해안로 515(무전동, 통영시의회)
  - (2) 전화번호: 055-650-2943(Fax. 055-650-2999)

## 통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 전부개정조례안

통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 전부를 다음과 같이 개정한다.

### 통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례

제1조(목적) 이 조례는 악성민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 등을 확충하여 통영시 민원업무담당 공무원 등을 보호하고 안전한 근무 환경을 조성함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원업무담당 공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 통영시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원

나. 공무직 근로자

다. 기간제 근로자

라. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰

마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

2. “악성민원”이란 민원인이 민원업무담당 공무원 등(이하 “민원담당공무

원”이라 한다)에게 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

나. 폭언·협박·위협 등 정서적 학대 행위

다. 성희롱 등 성적 수치심과 굴욕감을 일으키는 행위

라. 정당하지 않은 동일·유사 민원을 반복적으로 제기하는 행위

마. 위계 또는 위력으로 업무를 방해하는 행위

바. 짐기·물품파손 및 점거행위

사. 위험물 소지 및 신변위협 행위

아. 그 밖에 가목부터 사목까지에 준하는 위법·부당한 행위

3. “전담대응팀”이란 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위에 대해 고소·고발 등 법적 조치를 실시하는 전담대응부서를 말한다.

4. “비상대응반”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

**제3조(시장의 책무)** 통영시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 지원시책을 마련하여야 한다.

**제4조(다른 조례와의 관계)** 민원담당공무원의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

**제5조(실태조사)** 시장은 민원담당공무원의 보호를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위해 실태조사를 실시할 수 있다.

**제6조(지원사항 및 기준)** ① 시장은 민원담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정

에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해 예방 및 치유 등의 보호가 필요할 경우에는 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
  2. 진료비, 약제비 등 의료비
  3. 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
  4. 법률상담, 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
  5. 신체적·정신적 피해의 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수
  6. 업무 조정, 전보 등 인사 조치
  7. 그 밖에 민원담당공무원의 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 시장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.
- ③ 시장은 제1항제5호에 따른 지원 사업을 효율적으로 추진하기 위해 필요한 경우 사무의 전부 또는 일부를 관계 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁할 수 있다.

**제7조(지원신청 및 결정)** ① 제6조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원담당 공무원 등은 별지 서식의 지원신청서를 시장에게 제출하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없을 때에는 해당 지원을 결정하여야 한다.

③ 제2항에도 불구하고 제6조제1항제3호의 치유에 필요한 휴식시간은 소속 부서장의 판단 하에 신청 절차 없이 즉시 결정할 수 있다.

**제8조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선)** ① 시장은 민원담당공무원이 안전

한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 민원담당공무원의 보호를 위한 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 설치
  2. 음성 기록 장비 및 비상벨 설치
  3. 비상대응반 구성·운영
  4. 녹음전화 설치
  5. 청원경찰 등 안전요원 배치
  6. 그 밖에 시장이 민원담당공무원의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 시설 및 장비
- ② 시장은 민원업무의 신속한 처리 및 민원업무담당자의 근무여건 개선을 위해 노력하여야 한다.

**제9조(위법행위 등에 대한 법적대응)** ① 시장은 악성민원으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원담당공무원을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원을 하여야 한다.

② 시장은 민원인과 민원담당공무원 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등에 대응하는 업무를 총괄하는 전담대응팀을 지정해야 한다.

③ 시장은 민원담당공무원의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

**제10조(올바른 민원문화 조성)** 시장은 민원담당공무원과 민원인 간의 상호존중 문화를 조성하고, 악성민원 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위한 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

### 지원 기준(제6조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제6조 제1항제1호	상담 치료·연계	직원 심리상담 지원과 연계
의료비	제6조 제1항제2호	1인 50만원 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비 ※ 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복 지급 불가
치유에 필요한 휴식시간	제6조 제1항제3호	4시간 범위 내	
법률상담	제6조 제1항제4호	상담 연계	법무부서 연계
소송비용	제6조 제1항제4호	예산의 범위 내	「통영시 고문변호사 및 고문변리사 운영에 관한 조례」에 따름
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제6조 제1항제5호	예산의 범위 내	교육연수 프로그램과 연계



## 민원 업무 담당자 보호 지원신청서(제7조 관련)

<b>신청자</b>	소 속		직 급		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연락처			
<b>민원의 내용</b>	건 명					
	민원요지	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
<b>피해의 내용</b>	피해사실	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 시 첨부				
<b>지원신청 내용</b>	신청내용					
	본인 계좌번호					
	증빙자료	진단서, 영수증, 계약서 등 첨부				
<b>확인자 (부서장)</b>	직 위					
	성 명	(서명, 날인)				

「통영시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례」 제7조에 따라  
위와 같이 민원 업무 담당자 보호 및 지원을 신청합니다.

20 . . . . .

신청인: (서명 또는 날인)

**통영시장 귀하**

## □ 민원 처리에 관한 법률

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

[제목개정 2022. 1. 11.]

## □ 민원 처리에 관한 법률 시행령

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
  2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
  3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
  4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
  5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
  6. 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 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

제9조(민원실) ① 민원실의 장은 민원이 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 소속 직원 중에서 행정실무경험이 풍부하고 근무태도가

성실한 사람을 민원실에 배치하여야 하며, 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 기관의 장에게 소속 직원의 파견을 요청할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 민원실에 2년 이상 근무한 사람을 전보 시 우대할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 민원인에 대한 안내와 상담을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 행정실무에 관한 지식과 경험이 있는 사람을 민원상담인으로 위촉할 수 있다. 이 경우 민원상담인은 명예직으로 하는 것을 원칙으로 하되, 관계 법령 또는 조례로 정하는 바에 따라 수당 또는 실비를 지급할 수 있다.

⑤ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하기 위하여 민원실에 민원을 신청하는 데 필요한 용지·필기구 등을 갖추어 두어야 한다.

⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.

## □ 청원경찰법

제2조(정의) 이 법에서 “청원경찰”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관의 장 또는 시설·사업장 등의 경영자가 경비{이하 “청원경찰경비”(請願警察經費)라 한다}를 부담할 것을 조건으로 경찰의 배치를 신청하는 경우 그 기관·시설 또는 사업장 등의 경비(警備)를 담당하게 하기 위하여 배치하는 경찰을 말한다.

1. 국가기관 또는 공공단체와 그 관리하에 있는 중요 시설 또는 사업장
2. 국내 주재(駐在) 외국기관
3. 그 밖에 행정안전부령으로 정하는 중요 시설, 사업장 또는 장소

## □ 통영시 고문변호사 및 고문변리사 운영에 관한 조례

제7조(직무관련사건 변호비용 지원 등) ① 시장은 소속 공무원(「통영시 공무원 및 기간제근로자 관리규정」의 적용을 받는 사람을 포함한다. 이하 같다)이 정당한 공무수행 과정에서 형사사건으로 고소·고발 등 수사를 받거나, 민사소송으로 피소된 경우에는 해당 공무원에게 총 일천만원 범위에서 판결확정 시까지 변호비용을 지원할 수 있다.

② 시장은 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조에 따라 변호비용을 지원하는 경우에도 제1항에 따른 변호비용을 지원할 수 있다. 이 경우 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조에 따라 지원한 변호비용은 제1항에 따라

지원하는 변호비용 총액에 산입하지 않는다.

③ 제1항에 따른 변호비용을 지원받은 공무원은 형사사건의 유죄판결이 확정되거나 민사소송에서 고의 또는 중대한 과실로 패소하여 그 판결이 확정된 경우에는 지원받은 변호비용을 반납하여야 한다. 다만, 제반 상황을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우에는 소송심의회회의 심의를 거쳐 변호비용을 반납하지 않을 수 있다.

④ 소송심의회회의 구성 및 운영, 공무원의 직무관련사건에 대한 변호비용 지원 및 회수 등에 관한 절차는 시장이 따로 정한다.