

서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원 조례안

심사보고서

2022년 12월 1일
행정재경위원회

1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자 : 2022년 11월 10일, 도병두 의원
- 나. 회부일자 : 2022년 11월 10일 회부
- 다. 상정일자 : 제240회 서울특별시 금천구의회 정례회 개최 중
제1차 행정재경위원회(2022년 12월 1일)
 - 상정, 제안설명, 검토보고, 질의·답변, 심사, 의결

2. 제안설명의 요지 (도병두 의원)

가. 제안이유

- 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 공무원의 신체적·정신적 피해 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 등을 제도적으로 보호하는데 기여하고자 함.

나. 주요내용

- 조례의 목적 및 용어의 정의(안 제1조 및 제2조)
- 구청장의 책무 및 실태조사(안 제3조 및 제5조)
- 지원사항 및 안전한 근무환경 마련(안 제6조 및 제7조)
- 재정 지원 및 지원 방법(안 제8조 및 제9조)
- 지원 신청 및 지원 결정(안 제10조 및 제11조)

- 관계기관과의 협력체계 구축(안 제12조)

3. 전문위원 검토보고 요지

가. 검토보고 : 전문위원 박병규

나. 검토의견

① 제정 취지

- 본 제정 조례안은 금천구 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 폭행·폭언 등으로부터 공무원 등을 보호하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복을 지원하기 위해 근거 규정을 마련하는 것임.
- 본 제정안은 민원업무 수행과정에서 노출될 수 있는 위험을 사전에 예방하고, 피해 발생에 따른 사후적 조치를 규정함으로써 민원업무를 담당하고 있는 공무원 등의 권익보호와 안전한 근무환경을 마련하여 기여한다는 측면에서 의미가 있음.

※ 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 피해 사례(행정안전부 통계) : (2018년) 34,484건 ⇨ (2019년) 38,054건(10.3% 증가) ⇨ (2020년) 46,079건(21.1% 증가) ⇨ (2021년) 51,883건(12.6% 증가)

② 주요 제정 내용은

- 안 제1조에서는 조례의 제정 목적에 대하여 규정하고
- 안 제2조에서는 “민원업무 담당 공무원 등”의 적용범위에 대하여 명시하였고
- 안 제3조에서는 구청장의 책무에 관한 사항으로 “금천구청장은 민원인의 폭행·폭행 등으로부터 민원담당공무원 등을 보호하기 위한 환경을 조성하고, 이를 위하여 필요한 지원책을 마련하여야 한다”라고 규정하고 있음.
- 안 제4조에서는 신고 및 보호의무를 안 제5조에서는 민원업무담당공무원 등의 보호를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위한 실태 조사에 대한 규정을 마련함.

- 안 제6조에서는 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 지원할 수 있는 사항에 대해 규정함.
- 안 제7조에서는 안전한 근무환경 마련을 위한 각종 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치에 관한 사항을 규정함
- 안 제8조에서는 안 제6조 및 안 제7조에 따른 예산 지원 근거 규정을 마련함.
- 안 제9조에서는 안 제6조제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담전문가 또는 법률 전문가 둘 수 있다고 규정하고 안 제6조에 따른 지원에 대해 위탁할 수 있는 근거 규정을 마련함.
- 안 제10조에서는 심리상담, 법률지원, 의료비 등의 지원 신청에 대한 사항을 규정함.
- 안 제11조에서는 지원 결정의 기한에 대해 규정하고
- 안 제12조에서는 민원업무담당공무원 등의 보호를 위해 사법기관·의료기관 등 관계기관과의 협력체계 구축에 대해 규정함.

③ 종합의견

- 최근 여러 차례 대민 업무를 수행하는 공무원 등에 대한 민원인의 폭행이나 폭언 등으로 인해 민원 담당 공무원 등의 안전을 위한 제도적 장치 마련에 대한 요구의 목소리가 증가하고 있음.
- 행정안전부는 「민원처리에 관한 법률」 제38조에 따라 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 매년 「민원행정 제도 개선기본지침」을 각 기관에 통보할 정도로 민원업무담당 공무원에 대한 민원인의 폭언·폭행의 발생은 사회문제임에 틀림이 없으며 이에 대한 보호 및 지원 필요성이 인정된다 할 수 있음.
- 이에 본 조례 제정을 통해 민원업무를 담당하고 있는 공무원 등에 대한 폭언·폭행 등으로 인한 피해를 예방하고 안전한 근무환경을 마련할 수 있는 제도적 근거를 마련하고자 하는 것임.

- 민원업무담당공무원 등의 보호 및 인권 증진에 기여하고자 상위법령에 근거한 조례 제정으로 타당하다고 판단됨.

4. 질의 및 답변요지 : 생략

5. 토론요지 : 생략

6. 심사결과 : 원안가결

7. 기타 필요한 사항 : 없음