

서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원 조례안

[도병두 의원 발의]

의안번호	2266
------	------

발의일자 : 2022. 11. 10.

발 의 자 : 도병두 의원

찬 성 자 : 고성미 의원,

이인식 의원

1. 제안이유

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

2. 주요내용

- 가. 조례의 목적 및 용어의 정의(안 제1조 및 제2조)
- 나. 구청장의 책무 및 실태조사(안 제3조 및 제5조)
- 다. 지원사항 및 안전한 근무환경 마련(안 제6조 및 제7조)
- 라. 채용 지원 및 지원 방법(안 제8조 및 제9조)
- 마. 지원 신청 및 지원 결정(안 제10조 및 제11조)
- 바. 관계기관과의 협력체계 구축(안 제12조)

3. 참고사항

가. 관련법령

「민원 처리에 관한 법률」 제4조

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조

나. 예산조치 : 필요시 예산조치

다. 기 타

1) 입법예고: 2022. 11. 11. ~ 2022. 11. 17.

서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 확충 및 홍보방안을 강구함으로써 서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호를 목적으로 한다.

제2조(정의) “민원업무담당공무원 등”이란 민원 처리에 관한 법률 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하거나 민원업무에 관여하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 서울특별시 금천구(이하 “금천구”라 한다) 소속 공무원
2. 금천구 소속 공무원직 근로자
3. 금천구 소속 기간제 근로자
4. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 금천구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무담당공무원 등을 보호하기 위한 환경을 조성하고, 이를 위하여 필요한 지원책을 마련하여야 한다.

제4조(신고 및 보호 의무) ① 민원업무담당공무원 등이 소속된 기관·시설 및 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉시 구청장에게 보고하고, 민원업무담당공무원 등을 보호해야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.

제5조(실태조사) 구청장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위해 실태조사를 실시할 수 있다.

제6조(지원 사항) ① 구청장은 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 법률상담 및 소송 지원 등의 법률지원
3. 의료비
4. 치유에 필요한 휴식시간 부여
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육·연수 프로그램 운영
6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

② 구청장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제1항제3호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

제7조(안전한 근무환경 마련 등) ① 구청장은 민원업무담당공무원 등이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 시행할 수 있다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 응급조치를 위한 비상벨 설치
2. 안전요원 배치
3. 민원인의 폭언·폭행 등 대응을 위한 안전용품 지원
4. 그 밖에 민원업무담당공무원 등의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치

② 구청장은 민원업무담당공무원 등에 대한 민원인의 폭언·폭행 등 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

제8조(재정 지원) ① 구청장은 예산의 범위에서 제6조 및 제7조에 따른 경비 를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제9조(지원 방법) ① 구청장은 제6조제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담 전문가 또는 법률 전문가를 둘 수 있다.

② 구청장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제6 조에 따른 지원을 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제10조(지원 신청) ① 제6조에 따른 지원을 받으려는 민원업무담당공무원 등은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제6조제1항제3호에 따른 의료비 지원신청은 진료일로부터 3개월 이내에

의료비 납부 영수증 등 증빙자료를 첨부하여 구청장에게 제출하여야 한다.

③ 구청장은 제1항에 따라 지원을 요청한 민원업무담당공무원 등에게 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

제11조(지원 결정) ① 구청장은 제6조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사정이 없는 한 30일 이내에 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제6조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식 시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제12조(관계기관과의 협력체계 구축) 구청장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위해 사법기관·의료기관 등 관계기관과의 협력체계를 구축할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제6조제1항 관련)

지원 구분	근거	지원 한도	세부 기준
심리상담	제6조제1호	전문기관 위탁운영 등	
법률상담 및 소송 지원 등의 법률지원	제6조제2호	금천구 법률고문 상담서비스 연계 등	
의료비	제6조제3호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제6조제4호	부서장 판단에 따라 자체 부여	휴식시간은 공가 처리
교육·연수 및 프로그램 운영	제6조제5호	전문기관 위탁운영 등	
그 밖의 사업	제6조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 및 홍보방안 강구	제7조	예산의 범위 내	

민원업무담당공무원 등 보호 지원 신청서

발 생 일		부 서 명					
피해 공무원	○ 직급(위): ○ 성 명:	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○						
공무원 피해내용 (구체적 작성)	○ ○ ○						
지원 신청 내용	심리상담() 법률지원() 의료비() 휴식시간() <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">은행명</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">계좌번호</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> </tr> </table> ※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다. <input type="checkbox"/>			은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)				
증빙 자료 (의료비 지원의 경우)	○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증 ○ 피해를 입증할 자료						

「서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제10조에 따라 민원업무담당공무원 등 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인: 성명 (서명 또는 인)

부서장: 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 금천청장 귀중

관계법령

□ 「민원 처리에 관한 법률」

[시행 2022. 7. 12.] [법률 제18748호, 2022. 1. 11., 타법개정]

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

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.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

□ 「민원처리에 관한 법률 시행령」

[시행 2022. 7. 12.] [대통령령 제32789호, 2022. 7. 11., 일부개정]

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.

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호 조치음성안내 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

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.