

제240회 금천구의회 정례회 심사안건  
**검 토 보 고 서**

서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의  
보호 및 지원 조례안  
(행정안전국 행정지원과 소관)



**행정재경위원회**  
전문위원

# 서울특별시 금천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원 조례안 검토보고서

## 1. 제안경위

- 가. 의안번호 : 제2266호
- 나. 제 출 자 : 도병두 의원
- 다. 제출일자 : 2022. 11. 10.
- 라. 회부일자 : 2022. 11. 10.

## 2. 제안이유

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

## 3. 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. 재정 지원 및 지원 방법(안 제8조 및 제9조)
- 마. 지원 신청 및 지원 결정(안 제10조 및 제11조)
- 바. 관계기관과의 협력체계 구축(안 제12조)

## 4. 관계법령

가. 「민원처리에 관한 법률」 제4조

나. 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조

## 5. 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 피해 회복을 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 근무 환경을 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 폭언·폭행 등으로부터 민원담당공무원 등을 보호하기

위한 환경을 조성하고, 이를 위하여 필요한 지원책을 마련하여야 한다”라고 규정하고 있음.

- 안 제4조에서는 신고 및 보호의무를 안 제5조에서는 민원업무 담당공무원 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 제도개선기본지침」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 상위 법령에 근거한 조례 제정으로 타당하다고 판단됨.

붙임 : 관계법령 1부. 끝.

## 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. <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

[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. <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 전담 부서를 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.]<br>[시행일: 2023. 4. 1.] 제4조제1항제1호, 제4조제1항제2호