

서울특별시 강남구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례
전부개정조례안

심사보고서

2023. 11. 27.

행정재경위원회

의안 번호	281
----------	-----

1. 심사경과

가. 제출일자 및 제출자 : 2023. 11. 3. 이동호의원 대표발의(14명 발의)

나. 상정의결

- 제315회 강남구의회 제2차 정례회 행정재경위원회 제1차 회의(2023. 11. 27.)
“원안가결”

2. 제안설명 요지(대표발의자 : 이동호 의원)

가. 제안이유

- 최근 폭언 및 폭행 등 악성민원 피해로 인한 스트레스를 호소하는 공무원들이 크게 증가하고 있어 이에 대한 민원업무담당자들의 신변 보호 문제가 시급함
- 행정안전부 역시 악성민원으로부터 민원 처리 담당 공무원을 보호하고자 올 4월 민원처리법 시행령을 개정하여 민원업무담당자가 휴대용 영상 및 음성 기록 장비 등을 사용할 수 있게 한 바 있음
- 현행 조례의 전부개정을 통해 사전예방적 조치를 명시하고 악성 민원으로 피해자 발생 시 적극 지원하는 등 노력을 통해 강남구에 종사하는 민원업무담당자들을 적극적으로 보호하는 근거를 마련하고자 함

나. 주요내용

- 조례 제정의 목적 및 용어의 정의 (안 제1조 및 안 제2조)

- 구청장의 책무 및 다른 조례와의 관계 (안 제3조 및 안 제4조)
- 악성민원 대응 및 피해자 지원 (안 제5조 내지 안 제9조)
- 악성민원 사전예방을 위한 조치 (안 10조 내지 안 제12조)

다. 참고사항

- 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」
- 예산조치 : 논의 필요
- 조례안 예고 : 2023. 11. 06. ~ 11. 10.(5일간)

3. 검토보고 요지(전문위원 : 조성수)

- 본 전부개정조례안은 전국적으로 폭언 및 폭행 등 악성민원으로 인하여 민원담당 공무원들의 정신적·육체적 고통이 증가하고 있어 행정안전부는 이에 적극적으로 대처하기 위해 민원 처리에 관한 법률 시행령을 개정하여 민원담당 공무원 보호에 최선을 다하는 정책적 지침을 시달하고 있는 상황임.
- 본 조례는 12개 조문과 부칙으로 구성된 현행 조례를 제1조, 제3조, 제12조(제13조로 이동)를 제외한 전 조문을 정비하여 13개 조문 및 부칙으로 재구성하려는 것임.
 - 안 제2조(정의) 중 제1호에 마목을 신설하여 민원업무담당자의 범위를 확대하였음. “(신설) 마. 그 밖에 민원인을 안내·응대하거나 민원 업무를 접수·처리하는 사람”
 - 안 제4조(다른 조례와의 관계)는 발의안과 같이 신설한 것이며, 안 제5조(악성민원 대응 계획 수립)은 현행 제5조를 반영하고 이를 더 확대 발전시킨 것으로, 매년 악성민원 대응 계획을 수립하고 민원업무담당자들의 의견을 반영할 것을 명시하고 있음.
 - 안 제6조(신고 및 보호 의무)는 부서장이 악성민원 발생 시 추진하여야 할 신고 및 보호조치 의무를 규정한 것으로 악성민원이 발생할 경우, 소극적으로 대응하지 말고 구청장에게 보고하여 고발 등 법적 조치까지 할 수 있게 신설한 조문임.
- 본 전부개정조례안은 행정안전부 악성민원 대응 정책방향에 부합하는 조례안으

로, 구청장과 부서장 등이 적극적으로 민원업무담당 공무원을 보호하고 환경을 조성할 것을 규정하였고, 피해를 입은 공무원들도 적극적으로 고통을 호소하여 치유받을 수 있도록 구체적 내용을 담고 있어 큰 쟁점은 없는 것으로 보임.

- 다만, 검토 및 논의가 필요한 사항은 민원공무원 개인별로 지급되어야 할 개인 보호장비 제공과 그에 따르는 소요비용 추계 등이라고 할 것임.
- 민원활동에 지장이 없도록 휴대가 편리한 녹음 또는 영상 촬영기기가 부서별로 가 아닌 개인별로 적극적으로 지급되어야 할 것임.

4. 질의 및 답변 요지 : “생략”

5. 토론 요지 : “생략”

6. 심사결과 : “원안가결”

7. 소수의견의 요지 : “없음”

8. 기타 필요한 사항 : “없음”

붙임 서울특별시 강남구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 전부개정조례안. 끝.