- 서울특별시 양천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 -

심 사 보 고 서

의 안 번 호	제2649호

2021. 08. 31.
행정재경위원회

1. 심사경과

가. 제출일자 및 제안자 : 2021. 08. 20. 정택진 의원 외 17인 공동발의

나. 회부일자 : 2021. 08. 20. 행정재경위원회

다. 상정일자 : 제288회 양천구의회 임시회 제2차 행정재경위원회

2021. 08. 31. 상정 · 의결

2. 제안설명 요지 (정택진 의원)

가. 제안이유

민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원의 신체적, 정신적 피해 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충하여 제도적으로 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하는 법적 근거를 마련하고자 함.

나. 주요내용

○ 조례에서 사용하는 용어를 정의함(안 제2조).

○ 구청장의 책무를 규정함(안 제3조).

○ 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 신고 및 민원업무담당공무원 등 보호 의무를 규정함(안 제5조).

○ 실태조사 실시 및 민원업무담당공무원 지원 사항을 규정함(안 제6조 및 제7조)

○ 안전한 근무환경 마련 및 재정 지원에 관한 사항을 규정함(안 제8조 및 제9조).

○ 지원방법 및 지원신청에 대한 사항을 규정함(안 제10조 및 제11조).

○ 관계기관과의 협력체계 구축 및 지원결정에 대한 사항을 규정함(안 제12조 및 제13조).

3. 전문위원 검토보고 (전문위원 한동석)

가. 제정 취지

○ 본 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 및 홍보방안을 강구함으로써 서울특별시 양천구 민원업무담당공무원 등의 보호를 목적으로 하고 있음.

○ 주요 내용으로는 구청장은 민원인의 폭언, 폭행, 성희롱, 기물파손 등(이하 "폭언·폭행 등"이라 한다)으로부터 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 필요한 시책을 마련하도록

하였고,
민원업무담당공무원 등이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 응급조치를 위한 비상벨 설치, 2. 안전요원 배치, 등의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치 등을 시행할 수 있도록 하였고,
또한, 예산의 범위에서 경비를 지원할 수 있도록 하였음.

나. 종합 의견

○ 본 조례는 악성 민원인으로부터 양천구 소속 공무원 등의 안전을 지원하기 위하여 제정하려는 것임.

○ 행정안전부는「민원 처리에 관한 법률」제38조에 따라 민원행정 및 제도개선을 효과적으로 추진하기 위하여 매년「민원행정 제도개선기본지침」(이하 "기본지침"이라 한다)을 각 기관에 통보하고 있음.

○ 기본지침 중 '공직자 민원응대 매뉴얼'은 민원인 응대과정에서 발생할 수 있는 다양한 갈등상황에 본 매뉴얼을 적용하여 민원업무담당 공무원의 정신적·육체적 손실을 최소화하는 것을 목적으로 함.

○ 매년 기본지침을 통보할 정도로 민원업무담당공무원에 대한 민원인의 폭언·폭행의 발생은 사회문제임에 틀림이 없으며 이에 대한 보호 및 지원필요성이 인정된다 할 수 있음.

○ 결론적으로 본 조례안은「민원 처리에 관한 법률 시행령」제4조에 따라 구청장이 민원인 등의 폭언 및 폭행 등으로 인한 민원업무담당 공무원의 신체적·정신적 피해를 예방·치

유하도록 하고 안전시설 확충 등의 방안 마련을 위한 것으로써 바람직하다고 검토함.

4. 질의 및 답변요지 : 생 략

5. 토론요지 : 생 략

6. 심사결과 : 원안가결 (재적의원 9명, 출석의원 8명 만장일치 의결)

7. 기타 필요한 사항 : 없 음