서울특별시 양천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

(대표발의 : 정택진 의원)

의 안 번 호	제2649호

발의년월일 : 2021년 8월 20일
발 의 자 : 정택진 의원,
서병완, 심광식,
이인락, 조진호,
이재식, 임준희,
공기환, 정순희,
최재란, 박종호,
윤인숙, 유영주,
이수옥, 오진환,
신상균, 임정옥,
나상희 의원 (18명)

1. 제안이유

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

2. 주요내용

가. 조례에서 사용하는 용어를 정의함(안 제2조).

나. 구청장의 책무를 규정함(안 제3조).

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

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

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

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

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

3. 참고사항

가. 관련법령

- 「민원 처리에 관한 법률」제2조

나. 예산조치 : 추후 반영.

다. 관련부서 검토의견 : 없음.

라. 기타

1) 제정안 : 별 첨

2) 조례안 예고 : 2021. 8. 21. ~ 2021. 8. 25.

서울특별시 양천구 조례 제　　호

서울특별시 양천구 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

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

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원 등”이란 「민원처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하거나 민원업무에 관여하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 서울특별시 양천구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원
2. 구 소속 공무직 노동자
3. 구 소속 기간제 노동자
4. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 양천구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언, 폭행, 성희롱, 기물파손 등(이하 “폭언·폭행 등”이라 한다)으로부터 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 필요한 시책을 마련하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(신고 및 보호 의무) 민원업무담당공무원 등이 소속된 기관·시설 및 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉시 구청장에게 보고하고, 민원업무담당공무원 등을 보호해야 한다.

제6조(실태조사) 구청장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위해 실태조사를 실시할 수 있다.

제7조(지원사항) 구청장은 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요할 경우 다음 각 호를 지원할 수 있다.

1. 심리상담
2. 법률상담 및 법률대리인 동행, 소송 지원 등의 법률지원
3. 의료비
4. 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 공간 제공
5. 피해 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보배치, 휴가 등 인사·복무 조치

7. 그 밖에 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제8조(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 등을 근절하고 경각심을 고취하기 위하여 필요한 홍보방안을 마련하여야 한다.

제9조(재정 지원) ① 구청장은 예산의 범위에서 제7조 및 제8조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제10조(지원 방법) ① 구청장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제7조제3호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

② 구청장은 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제7조에 따른 지원을 전문기관 또는 법인·단

체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제11조(지원 신청 및 불이익 금지) ① 제7조에 따른 지원을 받으려는 민원업무담당공무원 등은 본인 또는 소속 부서에서 근무하는 공무원·노동자가 별지 서식의 지원신청서를 작성하여 부서의 장의 승인을 받은 후에 구청장에게 제출하여야 한다.

② 구청장은 제1항에 따라 지원을 요구한 경우 민원업무담당공무원 등에게 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

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

제13조(지원 결정) ① 구청장은 제11조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제7조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제9조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제7조제1호	상담 연계	
법률상담	제7조제2호	상담 연계	
의료비	제7조제3호	예산의 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제7조제4호	240분 범위 내	의료서비스 시간은 출장처리
교육 및 연수	제7조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제7조제6호	예산의 범위 내	
안전한 근무환경 및 홍보방안 마련	제8조	예산의 범위 내	

[별지 서식]

민원업무담당공무원 등의 보호 지원신청서

<table>
<tr><td>발 생 일</td><td></td><td>부 서 명</td><td></td></tr>
<tr><td>피해 공무원 등</td><td>○ 직급(위):
○ 성 명:</td><td>연 락 처</td><td></td></tr>
<tr><td>민원 내용
(핵심사항 위주)</td><td colspan="3">○
○
○
○</td></tr>
<tr><td>피해내용
(구체적 작성)</td><td colspan="3">○
○
○
○</td></tr>
<tr><td>지원 신청
내용</td><td colspan="3">심리상담( ) 법률상담( ) 의료비( ) 휴식시간( )
<table><tr><td>은행명</td><td>(의료비 지원
신청만 작성)</td><td>계좌번호</td><td>(의료비 지원 신청만 작성)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>증빙 자료
(의료비 지원의 경우)</td><td colspan="3">○ 진단서
○ 병원진료 및 약제비 영수증
○ 피해를 입증할 자료</td></tr>
</table>

「서울특별시 양천구 민원업무담당공무원 등 보호 및 지원에 관한 조례」 제11조에 따라 민원업무담당공무원 등의 보호 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

부서장 : 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 양천구청장 귀중

[관계 법령]

「민원 처리에 관한 법률」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. ~ 8. (생 략)