

「구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의
보호·지원에 관한 조례 일부개정조례안」

검 토 보 고 서

1. 제 출 자: 구 미 시 장

2. 제안이유

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정사항을 반영하여 민원 응대 권장시간 설정 등의 근거를 마련함으로써 실효성 있는 민원 대응체계를 구축하고 내실 있는 민원 서비스를 제공하고자 함

3. 주요내용

- 가. 안전한 근무환경 조성 및 근무여건 개선 등에 관한 사항(안 제9조)
 - 1) 민원 응대 권장 시간 설정 및 응대 종료 근거 마련
- 나. 용어, 인용사항 등 정비(안 제2조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령
- 나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음
- 다. 합 의 : 감사담당관, 정책기획과와 합의되었음

5. 검토의견

○ 본 조례안은

- 폭언, 폭행 등 악성민원으로부터 민원업무를 담당하는 공무원 등의 안전을 도모하고 신체적·정신적 피해를 예방하고자 제출된 것으로

○ 검토 결과,

- 최근 고질적이고 반복적인 악성민원으로 인해 공무원들의 정신적 스트레스와 이직률 증가가 사회적 문제로 대두되고 있는 만큼 조례 개정을 통한 제도적 보호 장치마련은 시의적절한 조치로 판단됨.
- 다만, 민원인과의 전화 및 면담에 있어서 권장시간을 설정하고 종료할 수 있게 하는 것은 민원처리법 시행령에도 이미 동일하게 규정되어 있어 본 조례안의 일부개정은 공무원의 안전한 근무 환경 및 근무여건 개선 의무를 재규정하는 선언적 의미가 강함.
(안 제9조)
- 따라서 집행기관에서는 민원사례별 응대 권장시간의 합리적 설정, 휴대용 영상기록장비, 비상벨, 안전요원 배치 등 세부적이고 구체적인 계획 또는 지침 수립을 통해 실질적인 악성민원 근절 대책을 마련하여야 할 것임.