

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



구 미 시

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

의안 번호	
----------	--

제출연월일 : 2026. 6. .

제출자 : 구미시장

## 1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정사항을 반영하여 민원 응대  
권장 시간 설정 등의 근거를 마련함으로써 실효성 있는 민원 대응 체계를  
구축하고 내실 있는 민원 서비스를 제공하고자 함

## 2. 주요내용

가. 안전한 근무환경 조성 및 근무여건 개선 등에 관한 사항(안 제9조)

- 민원 응대 권장 시간 설정 및 응대 종료 근거 마련

나. 용어, 인용사항 등 정비(안 제2조)

## 3. 조례안 : 붙임

## 4. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령

나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음

다. 합 의 : 감사담당관, 정책기획과와 합의되었음

라. 기 타 : 신·구조문대비표(붙임)

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

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한  
조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제2호 각 목 외의 부분 중 “민원업무에 대해 민원업무를”을 “민원  
을”로 하고, 같은 호 가목 중 “구미시(이하 “시”라 한다)”를 “구미시”  
로 하며, 같은 호 나목 중 “공무직 근로자”를 “공무직근로자”로 하고,  
같은 호 다목을 다음과 같이 한다.

다. 「구미시 기간제근로자 관리 규정」 제2조제1호에 의한 기간제  
근로자

제9조의 제목 “(안전한 근무환경 및 시설 마련)”을 “(안전한 근무환경 조  
성 및 근무여건 개선 등)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항  
으로 하며, 같은 조에 제2항 및 제3항을 각각 다음과 같이 신설한다.

② 시장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항제7호 및 제8  
호에 따라 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원  
등으로부터 공무원 등을 보호하기 위하여 민원인과의 전화 또는 면담  
에 대한 1회당 권장 시간을 설정할 수 있다. 이 경우 민원별 특성을 고  
려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

③ 공무원 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 정상적인 업무 수행이 어렵다고 판단되는 경우 전화 또는 면담을 종료할 수 있다. 이 경우 종료 조치 전에 민원인에게 해당 사유를 고지하여야 한다.

1. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 헐박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우
2. 제2항에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 동일한 내용의 민원을 반복하거나 장시간 응대로 다른 민원 처리에 지장을 주는 등 공무수행을 방해하는 경우

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. (생 략)</p> <p>2. “공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 <u>민원업무에 대해 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.</u></p> <p style="padding-left: 20px;">가. <u>구미시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원</u></p> <p style="padding-left: 20px;">나. 「구미시 공무원근로자 관리 규칙」 제2조제1호에 의한 <u>공무직 근로자</u></p> <p style="padding-left: 20px;">다. 「구미시 기간제 근로자 관리 규정」 제2조제1호에 의한 <u>기간제 근로자</u></p> <p style="padding-left: 20px;">라. (생 략)</p> <p>3. (생 략)</p> <p>제9조(<u>안전한 근무환경 및 시설 마련</u>) (생 략)</p> <p>&lt;신 설&gt;</p>	<p>제2조(정의) ----- -----.</p> <p>1. (현행과 같음)</p> <p>2. ----- ----- -- <u>민원을</u> ----- ----- -----.</p> <p style="padding-left: 20px;">가. <u>구미시</u> ----- -----</p> <p style="padding-left: 20px;">나. ----- ----- --- <u>공무직근로자</u></p> <p style="padding-left: 20px;">다. 「구미시 <u>기간제근로자 관리 규정</u>」 제2조제1호에 의한 <u>기간제근로자</u></p> <p style="padding-left: 20px;">라. (현행과 같음)</p> <p>3. (현행과 같음)</p> <p>제9조(<u>안전한 근무환경 조성 및 근무여건 개선 등</u>) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)</p> <p style="padding-left: 20px;">② <u>시장은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항제7호</u></p>

<신 설>

및 제8호에 따라 민원인의 폭언  
· 폭행, 목적이 정당하지 아니한  
반복 민원 등으로부터 공무원  
등을 보호하기 위하여 민원인과  
의 전화 또는 면담에 대한 1회  
당 권장 시간을 설정할 수 있다.  
이 경우 민원별 특성을 고려하  
여 권장 시간을 달리 설정할 수  
있다.

③ 공무원 등은 다음 각 호의  
어느 하나에 해당하여 정상적인  
업무 수행이 어렵다고 판단되는  
경우 전화 또는 면담을 종료할  
수 있다. 이 경우 종료 조치 전  
에 민원인에게 해당 사유를 고  
지하여야 한다.

1. 전화 또는 면담 중 민원인이  
반복적·지속적으로 욕설, 헐  
박 등 폭언을 하거나 모욕, 성  
희롱을 한 경우

2. 제2항에 따른 권장 시간을 상  
당히 초과하여 동일한 내용의  
민원을 반복하거나 장시간 응  
대로 다른 민원 처리에 지장  
을 주는 등 공무 수행을 방해  
하는 경우

# 관계법령

## □ 「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 생략

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.

③ ~ ④ 생략

## □ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

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.

1. ~ 6. 생략

7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.

8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 헐박 등

폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

② ~ ③ 생략

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

소 관 부 서		민원봉사과
입 안 자	과 장	오 명 화
	팀 장	황 은 영
	담 당 자	양 진 경 (480-2803)