

구미시 악성민원 근절 및
민원업무담당공무원 등의 보호·지원에
관한 조례안

발의연월일	2022. . .
발 의 자	신용하 의원 외 12명

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례안 (신용하 의원 대표 발의)

의안 번호	
----------	--

발의연월일 : 2022. . .

발 의 자 : 신용하 · 김낙관 · 김민성 · 김영태
김원섭 · 김정도 · 박교상 · 박세채
양진오 · 이명희 · 이지연 · 이상호
정지원 의원(13명)

1. 제안이유

악성민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 보호 및 지원의 사항을 규정함으로써 근로 여건을 개선하고 민원 행정의 질 향상을 목적으로 함.

2. 주요내용

- 가. 조례 제정 목적 및 용어 정의에 관한 사항(안 제1조 ~ 제2조)
- 나. 다른 조례와의 관계 및 시장의 책무에 관한 사항(안 제3조 ~ 4조)
- 다. 지원사항·기준 및 법적 대응·지원 조치에 관한 사항(안 제5조 ~ 제6조)
- 라. 지원신청·결정 및 불이익 금지 조항(안 제7조 ~ 제8조)
- 마. 안전관리 시설 관련 사항(안 제9조)
- 바. 민원 응대 공무원 보호 위원회 기능 및 구성(안 제10조 ~ 제11조)
- 사. 위탁운영에 관한 사항(안 제12조)

3. 조례안: 붙임

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원처리에 관한 법률」, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」
- 나. 예산조치 : 비용추계서(붙임)

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 악성민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 보호 및 지원에 관한 사항을 규정함으로써 공무원 등의 근로 여건을 개선하고 민원 행정의 질 향상에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “악성민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

- 가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- 나. 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
- 다. 폭언, 협박, 위협 등의 정서적 학대 행위
- 라. 같은 내용으로 반복적인 민원을 요구하는 행위
- 마. 위력을 이용하여 상습적으로 업무를 방해하는 행위
- 바. 적법한 행정처분에 불만을 가지고 고소·고발하는 행위

2. “공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무에 대해 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

- 가. 구미시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원
- 나. 「구미시 공무원근로자 관리 규칙」 제2조제1호에 의한 공무원

근로자

다. 「구미시 기간제 근로자 관리 규정」 제2조제1호에 의한 기간제

근로자

라. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰

3. “비상대응반”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

제3조(다른 조례와의 관계) 악성민원으로 인해 피해를 입은 공무원 등의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제4조(시장의 책무) 구미시장(이하 “시장”이라 한다)은 악성민원으로부터 공무원 등의 보호를 위하여 필요한 시책을 마련하여야 한다.

제5조(지원사항 및 기준) ① 시장은 공무원 등에 대하여 악성민원에 의한 신체적·정신적 피해 예방 및 구제·치유 등을 위하여 다음 각 호의 사항을 지원할 수 있다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 형사고발 또는 손해배상 소송을 위한 법률상담 등 지원
4. 치유에 필요한 휴식 시간·공간
5. 신체적·정신적 피해의 예방·치유를 위한 교육 및 연수
6. 업무변경 및 유급휴가
7. 그 밖에 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유

를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

② 제1항에 대한 지원 기준은 별표 1과 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

제6조(법적 대응 지원 및 조치) ① 시장은 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 영상, 전화 녹음 내용을 민원업무 담당 공무원 등에게 제공하여 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출에 필요한 지원을 하여야 한다.

② 시장은 민원인과 민원업무 담당 공무원 등 간에 고소·고발 또는 손해 배상 청구 등이 발생한 경우, 해당 부서장이 법적 조치를 실시함에 있어 법무담당 부서의 지휘를 받게 한다.

제7조(지원신청 및 불이익 금지) ① 공무원 등이 제5조와 관련된 지원을 받고자 하는 경우 별지 제1호서식에 따른 지원 신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

② 시장은 민원업무 담당 공무원 등이 제5조에 따라 지원 요구한 것을 이유로 불이익 조치를 해서는 안 된다.

제8조(지원 결정) ① 시장은 제7조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 30일 이내에 해당 지원을 결정해야 한다.

② 제1항에도 불구하고 시장은 제5조제1항제4호에 따른 치유에 필요한 휴식 시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제9조(안전한 근무환경 및 시설 마련) 시장은 공무원 등의 보호를 위하

여 다음 각 호의 안전관리 시설을 설치하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 등 「개인정보 보호법」에 따른 영상정보처리기기
2. 비상벨(비상 상황 발생 시 그 시설의 관리자 또는 주소지를 관할하는 경찰관서에 즉시 연결되어 신속한 대응이나 도움을 요청할 수 있도록 설치된 기계장치)
3. 녹음전화
4. 민원창구 투명 가림막 설치
5. 민원처리담당자 보호조치 ARS 음성안내(착신 전 폭언·폭행방지, 상호존중문화를 위한 안내멘트 송출)
6. 민원인 폭행 등의 사전 예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 보호장비
7. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치
8. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생할 경우 즉각 대응할 수 있도록 자체적으로 비상대응반 구성·운영
9. 그 밖에 시장이 공무원 등의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 시설

제10조(민원 응대 공무원 보호 위원회 설치) ① 시장은 악성민원 근절과 공무원 등의 보호를 위해 민원 응대 공무원 보호 위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 위원회는 안전이 발생하면 구성하고, 심의·의결 후 자동해산한다.

② 위원회는 10명 이내의 위원으로 구성하며 부시장을 당연직 위원장으로 한다.

③ 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉 또는 임명한다.

1. 노동·총무·법무·감사 업무를 담당하는 부서장: 4명 이내
2. 구미시의원: 2명 이내
3. 구미시공무원노동조합에서 추천하는 사람 또는 그 밖에 민원 및 노동 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람: 3명 이내

제11조(위원회의 기능) ① 위원회는 다음 각 호의 사항을 의결한다.

1. 악성민원 피해 예방을 위한 사항 권고
2. 공무원 등의 지원에 대한 추진상황 점검 및 보완 권고
3. 제5조의 지원사항에 관하여 분쟁이 있는 경우 조정
4. 제5조제1항제7호에 관한 사항 결정
5. 그 밖에 악성민원 근절과 공무원 등의 보호를 위하여 위원회에서 제안한 사항

② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

③ 위원회는 시장이나 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 재적 위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 때에 소집한다.

④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 위원회 위원과 위원회 업무에 관여한 사람 등은 업무 수행으로 알게 된 비밀을 누설해서는 안 된다.

⑥ 위원회에 간사를 두며, 간사는 민원업무를 담당하는 부서의 장이 된다.

⑦ 위원회의 운영 등에 관하여는 「구미시 각종 위원회 구성 및 운영에 관한 조례」를 따른다.

⑧ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제12조(위탁운영) 시장은 민원처리 담당자의 정신적·신체적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 심리상담, 교육·연수 등을 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제13조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표 1]

지원 기준(제5조 관련)

지원 구분	근거	지원 한도	세부 기준
심리상담	제5조제1항 제1호		전문기관 위탁운영 등
의료비	제5조제1항 제2호	최대 100만원	1. 병원진료비 2. 약제비 3. 간병비 4. 보조장구의 사용에 필요한 비용
형사고발 또는 손해배상 소송을 위한 법률상담 등 지원	제5조제1항 제3호		구미시 고문변호사 활용 등 법률 서비스 연계
치유에 필요한 휴식시간·공간	제5조제1항 제4호	4시간 이내	피해 상황, 정도 등에 따라 업무시간 내 휴식시간 연장 가능
피해의 예방·치유를 위한 교육 및 연수	제5조제1항 제5호	5일 이내	예산, 피해 정도 등을 고려 하여 대상자 선정
업무변경	제5조제1항 제6호		부서장 재량 범위 내
유급휴가	제5조제1항 제6호	5일 이내	「지방공무원 복무규정」 등 관련 규정에 따름
그 밖의 사업	제5조제1항 제7호	예산 범위 내	위원회의 결정에 따름

민원업무담당공무원 등의 보호 지원 신청서

발 생 일			부 서 명					
피 해 인	직급(위)		연 락 처					
	성 명							
민원 내용 (핵심사항 위주)	○ ○ ○							
피해 내용 (구체적 작성)	○ ○ ○							
지원 신청 사항 (□에 체크)	☐ 심리상담 ☐ 법률상담 등 지원 ☐ 교육 및 연수 ☐ 휴가 ☐ 의 료 비 ☐ 휴식시간 ☐ 업무변경 ☐ 그 밖의 사업 (※ 사업 내용 작성) <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 25%;">은행명</td> <td style="width: 25%;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> <td style="width: 25%;">계좌번호</td> <td style="width: 25%;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> </tr> </table> ※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 등 조치에 동의합니다. □				은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)					
증빙 자료	○ 진단서 ○ 병원진료비 및 약제비 영수증 ○ 그 밖에 피해를 증명할 자료 등							

「구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례」
제7조에 따른 민원 업무 담당자 보호 및 지원을 신청합니다.

20

신청인: 성명 (서명 또는 인)
부서장: 성명 (서명 또는 인)

구미시장 귀하

관계법령

□ 「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

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 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

□ 「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. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담 부서를 지정해야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

- 악성민원 피해 민원업무담당공무원 등의 보호·지원(안 제5조)
- 안전한 근무환경 및 시설 마련(안 제9조)
- 민원 응대 공무원 보호 위원회 설치(안 제10조~11조)

2. 미첨부 근거 규정

- 「구미시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호에 해당
 - 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 3억원 미만인 경우

3. 미첨부 사유

- 연평균 비용 : 6,500천원
 - 의료비(안 제5조제1항제2호) : 1,000천원 × 5건 = 5,000천원
 - 위원회 운영 수당(안 제10조~11조) : 100천원 × 3명 × 5회 = 1,500천원
 - ※ 악성민원으로 인한 피해 발생 건수를 연 5건으로 가정
 - ※ 위원 3명(민간위원), 참석수당 1회 : 100천원(70천원+초과 30천원)
- 한시적 비용 : 136,000천원
 - 민원창구 투명가림막 설치(안 제9조제4호) : 5,000천원 × 26개소 = 130,000천원
 - ※ 1개소 평균 설치 비용 5,000천원으로 가정(기 설치한 타 지자체 참고)
 - 휴대용 보호장비 구입(안 제9조제6호) : 80천원 × 75개 = 6,000천원
 - ※ 신분증 녹음기 시중가 적용, 본청 및 읍면동 민원실 근무직원 75명 대상

4. 작성자 : 민원봉사과 통합민원계 안숙진(054-480-2803)

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

- 구미시 고문변호사 법률상담 등 활용에 따라 재정수반 요인은 없음

2. 미첨부 근거 규정

- 「구미시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호에 해당
(예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서
총 3억원 미만인 경우)

3. 미첨부 사유

- 재정수반 요인 없음

4. 작성자 : 기획예산담당관실 법무계 박가을(054-480-6529)

구미시 악성민원 근절 및 민원업무담당공무원 등의 보호·지원에 관한 조례안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

- 악성민원 피해 민원업무담당공무원 등의 보호·지원(안 제5조)
 - 직원 심리건강프로그램

2. 미첨부 근거 규정

- 「구미시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호에 해당
 - 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 3억원 미만인 경우

3. 미첨부 사유

- 직원 심리건강프로그램 연평균 비용 : 2,250천원
 - 심리상담(안 제5조제1항제1호) : 90천원 × 5건 × 5회 = 2,250천원
 - ※ 악성민원으로 인한 피해 발생 건수를 연 5건으로 가정

4. 작성자

- 총무과 총무계 임정희(054-480-6754)
- 총무과 후생복지계 이지영(054-480-6792)