

# 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

## 일부개정조례안

(김지훈(민) 의원 대표발의)

|          |     |
|----------|-----|
| 의안<br>번호 | 348 |
|----------|-----|

발의연월일 : 2024. 1. 16.

발 의 자 : 김지훈(민), 김지훈(국), 한근수,  
이수련, 이진환, 원주영,  
정현미

### 1. 제안 이유

민원인의 폭행·폭언 등으로 한정되어 있던 민원 처리 담당자 보호 및 지원의 대상 범위를 ‘특이민원’으로 확대 규정하고, 피해 신고자 불이익금지원칙을 명시함으로써 민원 처리 담당자의 근로 여건 개선 및 민원 행정의 질 향상에 이바지하고자 함

### 2. 주요 내용

가. 조례의 제정 목적 및 용어 재규정(안 제1조~제3조)

: 특이민원 범위 규정

나. 민원 처리 담당자 피해 용어 수정(안 제1조, 제3조, 제5조, 제10조)

: “민원인의 폭행·폭언 등” → “특이민원”

다. 보고 및 불이익금지원칙에 관한 규정(안 제9조)

### 3. 개정조례안 : 덧붙임

### 4. 신·구조문 대비표 : 덧붙임

## 5. 예산수반사항 : 덧붙임

## 6. 관련법령

가. 「민원 처리에 관한 법률」

나. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

## 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입는”을 “특이민원으로 인한 민원 처리 담당자의”로 한다.

제2조에 제3호를 다음과 같이 신설한다.

3. “특이민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

나. 성희롱 등 성적 수치심과 굴욕감을 일으키는 행위

다. 폭언, 협박, 위협 등의 정서적 학대행위

라. 정당하지 않은 동일·유사민원을 지속적이고 반복적으로 제기하는 행위

마. 위력을 이용하여 상습적으로 업무를 방해하는 행위

제3조 중 “등”을 “등 특이민원”으로 한다.

제5조제1항 각 호 외의 부분 중 “민원인의 폭언·폭행 등으로 인한”을 “특이민원에 의한”으로 하고, 같은 항 제3호 중 “민원인의 폭언·폭행

등으로부터 피해 치유”를 “치유”로 하며, 같은 항 제5호 중 “민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해”를 “피해”로 한다.

제7조제1항제7호 중 “민원인의 폭언·폭행 등의”를 “피해”로 한다.

제9조 및 제10조를 각각 제10조 및 제11조로 하고, 제9조를 다음과 같이 신설한다.

제9조(보고 및 불이익금지원칙) ① 민원총괄부서는 특이민원이 발생한 경우 시장에게 보고하여야 한다.

② 시장은 특이민원을 신고하거나 지원 신청을 하였다는 이유로 민원 처리 담당자에게 불이익이 가지 않도록 하여야 한다.

제10조(종전의 제9조) 각 호 외의 부분 중 “민원인의 폭언이나 폭행 등의”를 “특이민원”으로 하고, 같은 조 제1호 중 “폭언·폭행예방”을 “특이민원 예방”으로 하며, 같은 조 제3호 중 “민원인의 폭언이나 폭행 등의”를 “특이민원”으로 한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

| 현            행  | 개            정            안   |
|---|---|
| 제1조(목적) 이 조례는 <u>민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입는 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정하여 남양주시 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.</u> | 제1조(목적) ----- <u>특이민원으</u><br><u>로 인한 민원 처리 담당자의</u> --<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----.   |
| 제2조(정의) 이 조례에서 사용하<br>는 용어의 뜻은 다음과 같다.  | 제2조(정의) -----<br>-----.   |
| 1. · 2. (생    략)  | 1. · 2. (현행과 같음)  |
| <u>&lt;신    설&gt;</u>   | 3. <u>“특이민원”이란 다음 각 목의</u><br><u>어느 하나에 해당하는 행위를</u><br><u>말한다.</u><br><u>가. 신체에 폭행을 가하거나</u><br><u>상해를 입히는 행위</u><br><u>나. 성희롱 등 성적 수치심과</u><br><u>굴욕감을 일으키는 행위</u><br><u>다. 폭언, 협박, 위협 등의 정</u><br><u>서적 학대행위</u><br><u>라. 정당하지 않은 동일·유</u><br><u>사민원을 지속적이고 반복</u><br><u>적으로 제기하는 행위</u><br><u>마. 위력을 이용하여 상습적</u><br><u>으로 업무를 방해하는 행</u> |

|  |  |
|--|--|
|  | <u>위</u>   |
| 제3조(시장의 책무) 남양주시장<br>(이하 “시장”이라 한다)은 민원<br>인의 폭언이나 폭행 등으로부터<br>민원 처리 담당자의 보호를 위<br>하여 제5조의 지원사항을 비롯<br>하여 필요한 지원 시책을 발굴<br>및 마련하여 적극적으로 시행하<br>여야 한다.                    | 제3조(시장의 책무) -----<br>-----<br>----- <u>등 특이민원</u> -----<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----.               |
| 제5조(지원사항 및 기준) ① 시장<br>은 민원 처리 담당자가 민원업<br>무를 처리하는 과정에서 <u>민원인</u><br><u>의 폭언·폭행 등으로 인한 신체</u><br><u>적·정신적 피해의 예방이나 치</u><br><u>유를 위하여 다음 각 호의 지원</u><br><u>을 할 수 있다</u> | 제5조(지원사항 및 기준) ① ----<br>-----<br>----- <u>특이민</u> -----<br><u>원에 의한</u> -----<br>-----<br>-----<br>-----. |
| 1. · 2. (생략)   | 1. · 2. (현행과 같음)   |
| 3. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로</u><br><u>부터 피해 치유에 필요한 휴</u><br><u>식시간 및 휴식공간</u>  | 3. <u>치유</u> -----<br>-----<br>-----   |
| 4. (생략)  | 4. (현행과 같음)  |
| 5. <u>민원인의 폭언·폭행 등에 대</u><br><u>한 피해의 치유 및 대응역량</u><br><u>강화를 위한 교육 및 연수</u>   | 5. <u>피해</u> -----<br>-----<br>-----   |
| 6. · 7. (생략)   | 6. · 7. (현행과 같음)   |
| ② (생략)   | ② (현행과 같음)   |

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 시장은 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. ~ 6. (생략)

7. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성 기록 장비

8.·9. (생략)

② (생략)

<신설>

제9조(올바른 민원문화 조성) 시장은 민원 처리 담당자와 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언이나 폭행 등

제7조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① -----

-----

-----

-----

-----

-----.

1. ~ 6. (현행과 같음)

7. 피해 -----

-----

-----

-----

8.·9. (현행과 같음)

② (현행과 같음)

제9조(보고 및 불이익금지원칙)

① 민원총괄부서는 특이민원이 발생한 경우 시장에게 보고하여야 한다.

② 시장은 특이민원을 신고하거나 지원 신청을 하였다는 이유로 민원 처리 담당자에게 불이익이 가지 않도록 하여야 한다.

제10조(올바른 민원문화 조성) --

-----

-----

-- 특이민원 -----

|  |   |
|--|---|
| <p>의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다음 각 호의 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.</p> <p>1. <u>폭언·폭행예방</u>과 상호 존중 문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물 게시</p> <p>2. (생 략)</p> <p>3. 그 밖에 시장이 <u>민원인의 폭언이나 폭행 등의 예방</u>과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 시책</p> <p><u>제10조</u> (생 략)</p> | <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----.</p> <p>1. <u>특이민원 예방</u>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>2. (현행과 같음)</p> <p>3. ----- <u>특이민원</u> ---</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p><u>제11조</u> (현행 제10조와 같음)</p> |
|--|---|



## 비용추계서 미첨부 사유서

### 1. 재정 수반 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명

○ 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부 개정조례안

나. 재정 수반 요인

○ 제5조(지원사항 및 기준)

① 시장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 특이민원에 의한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소고발 또는 손해배상 청구 등 법적대응에 필요한 지원
5. 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보 등 인사 조치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 시장은 예산의 범위에서 제1항에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없다.

### 2. 미첨부 근거 규정

「남양주시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조 제2항 제1호

### 3. 미첨부 사유

예상되는 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 3억원 미만임  
- 2024년 민원처리담당자 의료비 등 지원 예산(2,000천원) 기확보하여 집행 예정

### 4. 작성자

민원담당관 김선미

## ☑ 「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. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정 민원을 말한다.

6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

7. 삭제 <2022. 1. 11.>

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

**제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)** ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

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. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

## ☑ 「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. <개정 2022. 7. 11.>

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 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>