



제300회 남양주시의회(임시회)
제 1 차 자 치 행 정 위 원 회

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

일부개정조례안

[김지훈(민) 의원 대표발의]

검 토 보 고 서

2024. 1. 25.

자 치 행 정 위 원 회

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

1. 제안경과

- 본 조례안은 2024년 1월 16일 김지훈(민) 의원 등 일곱 분의 의원께서 발의 하여 같은 일자로 자치행정위원회에 회부된 안건임

2. 제안이유

- 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

3. 주요내용

- 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)

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 붙임1
- 나. 예산조치 : 붙임2 (비용참조)
- 다. 관련부서 : 민원담당관
- 라. 입법예고 : 2024. 1. 16.(7일간) / 의견없음

5. 검토의견

- 본 조례안은 민원인의 폭언 및 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 행정기관의 보호조치 의무를 강화하는 내용으로 개정된 「민원처리에 관한 법률」이 2022년 7월에 시행됨에 따라 민원 처리 담당자에 대한 권리 보호에 필요한 사항을 개정하는 안건입니다.
- 주요 내용은 안 제2조에 ‘특이민원’의 정의를 신설하고 그 범위를 확대하였고, 안 제9조에 특이민원이 발생한 경우, 보고의 의무와 민원처리 담당자에게 불이익 금지에 관한 사항을 규정함으로써, 민원 처리 담당자의 안전한 근무환경 조성과 올바른 민원문화 조성에 기여할 것으로 판단되며, 상위 법령에 저촉되는 사항은 없습니다.

※ 참고자료

※ 특이민원 현황

<표1> 민원 처리 담당자에 대한 위법행위 현황

연도	폭언.욕설	협박	폭행	성희롱	기물파손	기타	계
2018	27,300	2,924	486	476	45	3,253	34,484
2019	32,312	2,353	323	216	32	2,818	38,054
2020	34,878	5,868	116	381	86	4,750	46,079
2021	39,988	6,895	146	876	92	3,886	51,883

(자료: 행정안전부, 단위: 건)

- 공무원을 상대로 한 폭언, 폭행 및 성희롱 피해 신고건 수가 2018년 34,484건에서 2019년 38,054건, 2020년 46,079건, 2021년 51,883건으로 매년 증가 추세

<표2> 공무원 반복민원 현황

연도	반복민원 종결 건수(A+B)	추가민원	
		미제기(A)	제기(민원인)(B)
2017	6,959	6,333	626(360)
2018	19,002	17,580	1,422(788)
2019	24,780	23,308	1,472(911)
2020	70,011	66,309	3,702(765)
2021	54,757	49,341	5,416(819)

(자료: 행안부 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」, 단위: 건, 명)

- 동일 민원 3회 이상 제기 후 종결 처리된 건수 7.9배 증가
(2017년: 6,959건▶2021년: 54,757건)
- 종결 처리 후 민원인의 미수용으로 인한 지속 민원 제기 건수 8.7배 증가
(2017년: 626건 ▶ 2021년: 5,416건)

「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(개정안)

2022. 7. 12.



행정안전부

V. 폭언·폭행 등 특이민원 대응방안

1 특이민원 유형

- (폭언) 성희롱, 외모·신체·가족 비하 등 인격모독, 상해 협박, 직접 욕설, 혼잣말 욕설 등
- (폭행) 폭력, 기물파손, 주변 민원인 위협, 흉기·인화물 등 위험물 소지 등
- (장시간 전화) 정당한 사유없이 장시간 통화로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위
- (반복 전화) 전화 통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회 이상 제기하는 행위

☑ 「**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」 제2조 제5호에 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 법정민원을 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.>

[제목개정 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.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

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 고소·고발 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. 미 첨부 근거 규정

「남양주시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조 제2항 제1호

3. 미 첨부 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