



제306회 남양주시의회(임시회)
제5차 자치행정위원회

남양주시 인감 및 주민등록 업무담당공무원
보험공제 등의 가입 조례 일부개정조례안
[이정애 의원 대표발의]
검 토 보 고 서

2024. 9.

자치행정위원회
전문위원

남양주시 인감 및 주민등록 업무담당공무원 보험·공제 등의 가입 조례 일부개정조례안

1. 제안경과

- 본 조례안은 2024년 8월 23일 이정애 의원 등 열 분의 의원께서 발의하여 8월 23일 자치행정위원회에 회부된 안건임

2. 제안이유

- ‘인감 및 주민등록 업무담당공무원’ 으로 한정되어 있던 민원 업무 관련 보험·공제 가입 대상 범위를 각 분야의 민원업무담당공무원으로 확대함으로써 민원 서비스 일선에 있는 공무원 보호 정책을 현실화하고자 함

3. 주요내용

가. 제명 변경

: 「남양주시 인감 및 주민등록 업무담당공무원 보험·공제 등의 가입 조례」
→ 「남양주시 민원업무담당공무원 보험·공제 등의 가입 조례」

나. 조례 목적 현실화(안 제1조)

다. 보험·공제 가입 대상 확대 규정(안 제2조)

- 주민등록 관련 업무
- 인감 업무
- 본인서명사실확인서 업무
- 가족관계 업무
- 여권 및 여행증명서 업무
- 차량등록 관련 업무
- 지적 관련 업무
- 지방세 관련 업무
- 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 제증명 업무 등

라. 보험관리대장 비치에 관한 사항 정비(안 제6조)

4. 참고사항

가. 관계법령 : 붙임1

나. 예산조치 : 붙임2 (비용참조)

다. 관련부서 : 민원담당관

라. 입법예고 : 2024. 8. 23. ~ 8. 29. (7일간) / 의견없음

5. 검토의견

- 본 개정조례안은 민원 업무를 담당하는 공무원 보호를 위하여 보험 및 공제 관련 규정을 정비하려는 것으로,

기존 인감 및 주민등록 업무 담당 공무원으로 한정되어 있던 보험 및 공제 보장 범위를 여권, 차량등록, 지적, 지방세 등 전반적인 대민 관련 업무로 확대하고 조례명 및 관련 규정을 정비하였습니다.

특이민원으로 인한 공무원의 신체적, 정신적 피해가 사회적으로 문제 시되는 현 시점에서, 다양한 민원인을 상대로 하는 민원업무담당공무원의 피해발생 대비 적절한 방안을 마련한다는 점에서 시의적절한 개정안이라 사료됩니다.

※ 참고사항

■ 민원 관련 사고

※ 각종 민원 관련 사고 (출처:행정안전부)

민원인이 쇠파이프로 공무원 때려 부상



2020년 2월, 울산 중구청에서 생계비 지원금액에 불만을 품은 기초생활수급자 A씨(63세)가 사무실에 난입하여 담당 계장의 머리를 **두차례 가격**하였다. 결국, 병원으로 옮겨져 머리 부위를 봉합하였다.

민원실에서 엽총 발사 공무원 2명 사망



2018년 8월, 경북 봉화군 소천면사무소에서 물부족 문제로 이웃과 다투다 민원 처리에 불만을 가진 B씨(77세)가 민원실에 난입해 '손들어'라 외친 뒤 **엽총 4발을** 발사했다.

■ 민원 관련 위법행위 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 등 피해 신고건 수가 2018년 34,484건에서 2019년 38,054건, 2020년 46,079건, 2021년 51,883건으로 매년 증가 추세

※ 참고사항

■ 민원업무담당공무원 보험 및 공제 관련 조례 현황

: 전국 총 43개 지역

<표2> 전국 조례 제·개정 현황

연 번	지역	조례명	시행일
1	가평군	가평군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2010. 7. 5.
2	강릉시	강릉시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2012. 11. 7.
3	강화군	강화군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2017. 10. 19.
4	거제시	거제시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2019. 11. 18.
5	고성군	고성군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2020. 4. 1.
6	곡성군	곡성군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2015. 2. 5.
7	광명시	광명시 민원담당공무원의보험·공제등가입에관한조례	2017. 3. 12.
8	광양시	광양시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2022. 10. 17.
9	구리시	구리시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입에관한조례	2011. 4. 11.
10	김해시	김해시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입에관한조례	2015. 12. 31.
11	남원시	남원시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2023. 12. 18.
12	남해군	남해군 민원담당공무원보험·공제등의가입조례	2019. 6. 18.
13	담양군	담양군 민원업무담당직원보험·공제등의가입조례	2018. 8. 3.
14	대구북구	대구광역시북구 민원업무담당공무원에대한보험·공제등의가입조례	2008. 10. 30.
15	동두천시	동두천시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2016. 7. 13.
16	무주군	무주군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2023. 10. 11.
17	부안군	부안군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2020. 5. 19.
18	부천시	부천시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2021. 12. 20.
19	속초시	속초시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2017. 12. 22.
20	수원시	수원시 민원담당공무원보험·공제등의가입조례	2021. 1. 7.
21	순창군	순창군 민원업무담당공무원등의보험·공제가입조례	2010. 12. 31.
22	시흥시	시흥시 민원업무담당공무원보험·공제가입조례	2014. 8. 12.
23	안산시	안산시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2021. 7. 13.
24	안양시	안양시민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2013. 9. 30.
25	양양군	양양군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2022. 1. 10.
26	양평군	양평군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2015. 5. 11.
27	여주시	여주시 민원업무담당공무원보험공제등의가입조례	2019. 11. 8.

※ 참고사항

■ 민원업무담당공무원 보험 및 공제 관련 조례 현황

<표> 전국 조례 제·개정 현황

연 번	지역	조례명	시행일
28	영광군	영광군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2021. 5. 4.
29	영월군	영월군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2012. 10. 18.
30	오산시	오산시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2013. 11. 25.
31	완주군	완주군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2024. 3. 21.
32	원주시	원주시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2015. 6. 5.
33	익산시	익산시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2013. 1. 10.
34	임실군	임실군 민원업무담당직원보험·공제등의가입조례	2023. 8. 9.
35	정선군	정선군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2015. 7. 6.
36	춘천시	춘천시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2013. 1. 10.
37	포항시	포항시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2024. 1. 3.
38	하남시	하남시 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2014. 9. 4.
39	해남군	해남군 민원업무담당공무원보험공제등의가입조례	2019. 10. 29.
40	홍천군	홍천군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2010. 1. 4.
41	화성시	화성시 민원업무의보험·공제등에의가입에관한조례	2022. 3. 14.
42	화천군	화천군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2011. 6. 27.
43	횡성군	횡성군 민원업무담당공무원보험·공제등의가입조례	2021. 4. 12.

☑ 「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 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.>

☑ 「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.>

비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정 수반 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명

- 남양주시 인감 및 주민등록 업무담당공무원 보험 · 공제 등의 가입 조례 일부개정 조례안

나. 재정 수반 요인

- 제3조(보험의 가입)

① 시장은 민원업무담당공무원에 대하여 매년 정기적으로 직위포괄계약방식에 의하여 보험(신원보증보험을 포함한다)에 가입하여야 한다.

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 민원담당공무원 재정보증보험 예산(2,400천원) 기 확보하여 집행 (민원담당관)
 - 지원범위 : 주민등록, 인감, 가족관계, 여권, 읍·면·동 민원팀 세무업무
- 차량민원담당공무원 재정보증보험 예산 (2,000원) 기 확보하여 집행(자동차관리과)
 - 지원범위 : 차량등록
- 지적업무담당 배상공제 보증보험 예산(960천원) 기 확보하여 집행(토지정보과)
 - 지원범위 : 지적
- 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 제증명 업무는 구체적인 계획이 확정되지 않아 비용을 추계 할 수 없음.

4. 작성자

민원담당관 김선미