

남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

일부개정조례안

[김동훈 의원 대표발의]

의안 번호	
----------	--

발의연월일 : 2024. 10. 10.

발의자 : 김동훈, 한근수, 정현미,
원주영, 이정애, 박은경,
김영실

1. 제안 이유

민원 처리 담당자 보호를 위해 관련 규정을 정비하고, 특이민원에 대한 법적조치를 강화하여 신속하고 적극적인 지원 체계를 구축하고자 함.

2. 주요 내용

- 가. 지원결정 기한(30일 이내) 규정(안 제6조제2항)
- 나. 시장 직권 지원(지원 미신청 시) 규정 신설(안 제6조제4항)
- 다. 특이민원에 대한 법적조치 규정 신설(안 제9조)
- 라. 중대한 특이민원에 대한 ‘선조치 후보고’ 체계 마련(안 제10조제2항)

3. 개정조례안 : 덧붙임

4. 신·구조문 대비표 : 덧붙임

5. 예산수반사항 : 덧붙임

6. 관계법령

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.

제6조제2항 중 “제6조”를 “제1항”으로, “경우”를 “경우 신청일로부터 30일 이내에 지원 여부를 결정하고,”로, “한 해당”을 “한”으로 하고, 같은 조에 제4항을 다음과 같이 신설한다.

④ 시장은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 필요한 경우 제1항에 따른 지원신청이 없어도 직권으로 제5조제1항 각 호에 따른 지원을 할 수 있다.

제9조부터 제11조까지를 각각 제10조부터 제12조까지로 하고, 제9조를 다음과 같이 신설한다.

제9조(특이민원에 대한 조치) 시장은 특이민원에 대하여 필요한 경우 고발 등 법적조치를 취할 수 있다.

제10조(종전의 제9조)제1항 중 “민원총괄부서는”을 “민원총괄부서의 장은”으로 하고, 같은 조 제2항을 제3항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

② 민원 처리 담당자가 소속된 부서의 장은 중대한 특이민원이 발

생한 경우 해당 민원인과 민원 처리 담당자를 분리하는 등 지체 없이 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 한 후 시장에게 즉시 보고하여야 한다.

별표를 별지와 같이 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지]

■ [별표] 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

지원 기준 (제5조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1항 제1호	상담 연계	
의료비	제5조제1항 제2호	예산의 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제1항 제3호	2시간 범위 내	피해 상황과 정도 등에 따라 시간 연장 가능
법률상담	제5조제1항 제4호	상담 연계	
소송비용	제5조제1항 제4호	예산의 범위 내	1. 고소·고발 : 7백만원 이내 2. 형사소송 외 : 「남양주시 고문변호사 운영 조례」 제5조에 따른 소송비용 지급기준 준용
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제1항 제5호	예산의 범위 내	힐링교육 등 교육실시 시 피해 민원 처리 담당자 우선 선발
그 밖의 사업	제5조제1항 제7호	예산의 범위 내	

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제6조(지원신청 및 결정) ① (생략)	제6조(지원신청 및 결정) ① (현행과 같음)
② 시장은 제6조에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정하여야 한다.	② ----- 제1항----- ----- 경우 신청일로부터 30일 이내에 지원 여부를 결정하고, --- 한 ----- -----.
③ (생략)	③ (현행과 같음)
<신 설>	④ 시장은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 필요한 경우 제1항에 따른 지원신청이 없어도 직권으로 제5조제1항 각 호에 따른 지원을 할 수 있다.
<신 설>	제9조(특이민원에 대한 조치) 시장은 특이민원에 대하여 필요한 경우 고발 등 법적조치를 취할 수 있다.
제9조(보고 및 불이익금지원칙)	제10조(보고 및 불이익금지원칙)
① 민원총괄부서는 특이민원이 발생한 경우 시장에게 보고하여야 한다.	① 민원총괄부서의 장은 ----- -----.
<신 설>	② 민원 처리 담당자가 소속된 부서의 장은 중대한 특이민원이 발생한 경우 해당 민원인과 민

<p>② (생략)</p> <p><u>제10조</u> · <u>제11조</u> (생략)</p>	<p><u>원 처리 담당자를 분리하는 등 지체 없이 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 한 후 시장에게 즉시 보고하여야 한다.</u></p> <p>③ (현행 제2항과 같음)</p> <p><u>제11조</u> · <u>제12조</u> (현행 제10조 및 제11조와 같음)</p>
---	---

비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정 수반 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명

○ 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부 개정 조례안
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. 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」

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 전담부서를 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.