



제307회 남양주시의회(임시회)  
제1차 자치행정위원회

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

[김동훈 의원 대표발의]

**검 토 보 고 서**

2024. 10. .

**자치행정위원회**

# 남양주시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

## 1. 제안경과

- 본 조례안은 2024년 10월 10일 김동훈 의원 등 일곱 분의 의원께서 발의하여 같은 일자로 자치행정위원회에 회부 된 안건임.

## 2. 제안이유

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

## 3. 주요내용

- 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)

## 4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 불임1
- 나. 예산조치 : 불임2 (비용참조)
- 다. 관련부서 : 민원담당관
- 라. 입법예고 : 2024. 10. 10. ~ 2024. 10. 15. (6일간) / 의견없음

## 5. 검토의견

본 안건은 민원 처리 담당자 보호를 위한 지원 규정을 강화하고 신속하고 적극적인 지원 체계를 구축하고자 발의된 개정안으로,

주요 내용으로는,

특이민원으로 인한 피해 발생 시 30일 이내에 지원 절차를 진행하고, 피해 발생에도 불구하고 지원을 신청하지 않은 담당자에게는 심리상담 등 필요한 지원을 직권으로 제공하며, 특이민원인에 대한 고발 등 법적 조치를 취할 수 있는 근거를 마련하였습니다.

본 개정안을 통해 매년 증가하는 특이민원으로부터 담당자를 보호하고 안전한 근무환경을 조성하여 민원 행정의 효율성을 높이는 데 기여할 것으로 판단됩니다.

**☑ 「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.

## 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 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. 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