

대구광역시교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

(하병문 의원 대표 발의)

의안 번호	
----------	--

발의년월일 : 2023. 03. 03.

발의의원 : 하병문, 김태우,
이성오, 이영애,
육정미, 정일균,
하중환, 허시영
의원(8명)

1. 제안 이유

민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치유를 지원하고, 근무여건 개선 등에 대하여 규정함으로써 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 기여하고자 함

2. 주요 내용

- 가. 민원 처리 담당자 보호 및 지원사업에 대하여 규정함(안 제4조)
- 나. 민원 처리 담당자의 근무여건 개선에 대하여 규정함(안 제6조)
- 다. 민원인의 반복되는 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자 분리 조치 등에 대하여 규정함(안 제7조)

3. 참고 사항

- 가. 관계법령 : 붙임
- 나. 예산조치 : 관계부서와 협의 필요
- 다. 기 타 :

대구광역시교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호 및 지원하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 대구광역시교육청 소속 공무원과 「대구광역시교육청 교육공무직원의 채용 및 관리에 관한 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원을 말한다.

제3조(책무) 대구광역시교육감(이하 “교육감”이라 한다)은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호 및 지원하기 위하여 필요한 정책을 마련하고 추진하여야 한다.

제4조(지원사업) ① 교육감은 민원 처리 담당자가 민원 업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 신체적·정신적 피해 예방 및 심리상담 등 치유 프로그램 운영
2. 진료비, 약제비 등 의료비 지원
3. 법률상담 등 지원
4. 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간 제공
5. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 필요한 사업

② 교육감은 예산의 범위에서 제1항에 소요되는 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 따라 지원하는 경우 중복하여 지원할 수 없다.

③ 교육감은 제1항제1호에 따른 지원을 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제5조(지원신청 및 결정) ① 제4조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 민원 처리 담당자 보호 및 지원 신청서를 작성하여 교육감에게 제출하여야 한다.

② 교육감은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정하여야 한다.

제6조(근무여건 개선) 교육감은 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위하여 다음 각 호의 사항을 실시할 수 있다.

1. 민원실 등에 행정실무 경험이 풍부한 직원 배치
2. 신규 직원 배치 시 사전 직무교육
3. 민원 처리 담당자를 위한 포상 및 교육·연수
4. 그 밖에 민원 처리 담당자 근무여건 개선에 필요한 사항

제7조(분리 조치 등) 교육감은 민원인의 반복되는 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단 등 필요한 조치를 취할 수 있다.

제8조(올바른 민원 문화 조성) 교육감은 올바른 민원 문화를 적극 조성하기 위하여 다양한 홍보 방안을 마련하여 실시할 수 있다.

제9조(협력체계 구축) 교육감은 민원 처리 담당자에 대한 적절한 보호 및 지원을 위하여 관계기관 및 단체와 협력체계를 구축하도록 노력하여야 한다.

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

지원 기준(제4조 관련)

지원구분	근거	지원한도	세부기준
심리상담	조례 제4조제1항제1호	심리상담서비스 연계	전문기관 위탁 운영 등
의료비	조례 제4조제1항제2호	연 50만원	1. 병원진료비 2. 약제비 ※ 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복 지급 불가
법률상담 등	조례 제4조제1항제3호	법률상담서비스 연계 등	
휴식시간	조례 제4조제1항제4호	2시간	피해상황, 정도 등에 따라 업무시간 내 연장 가능(최대 4시간)
그 밖의 사업	조례 제4조제1항제5호	예산의 범위 내	

민원 처리 담당자 보호 및 지원 신청서(제5조 관련)

신청자	소 속		직급(위)					
	성 명		연락처					
민원의 내용	건 명		발생일					
	민원요지	핵심사항 위주						
피해의 내용	피해사실	6하 원칙에 의거 구체적 작성						
지원신청 내용	신청내용	심리상담 ☐ 의료비 ☐ 법률상담 및 지원 ☐ 휴식시간 ☐						
	본인 계좌번호	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">은행명</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;">계좌번호</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> </table> ※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다. ☐			은행명		계좌번호	
	은행명		계좌번호					
증빙자료	진단서, 영수증, 계약서, 그 밖에 피해를 입증할 자료 등 첨부							
확인자 (부서장)	직 위 성 명 (서명 또는 날인)							

「대구광역시교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제5조에 따라
민원 처리 담당자 보호 및 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

대구광역시교육감 귀하

(붙임)

관 계 법 령

□ 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. ~ 8. (생략)

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.

□ 대구광역시교육청 교육공무직원의 채용 및 관리에 관한 조례

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

- 1. “교육공무직원”이란 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 기간제근로자, 같은 법 제2조제2호에 따른 단시간근로자 및 같은 법 제4조제2항에 따른 무기계약근로자를 말한다.
- 2. ~ 7. (생략)