

# 대구광역시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안

(전태선 의원 대표발의)

의안 번호	6502
----------	------

발의년월일 : 2022. 10. 27.

발의의원 : 전태선 김대현  
윤권근 이성오  
정일균 조경규  
황순자 의원(7명)

## 1. 제안 이유

민원인 등의 폭언·폭행 등 불법행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하고 피해의 회복을 지원하기 위해 관련 규정을 마련하고자 함

## 2. 주요 내용

- 가. 민원 처리 담당자에 대한 지원 사항(안 제5조에서 제6조)
- 나. 안전한 근무환경 마련에 관한 사항(안 제7조)
- 다. 사법적 대응 지원에 관한 사항(안 제8조)

## 3. 참고 사항

- 가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」및 동법 시행령
- 나. 예산조치 : 관계부서 합의완료

## 대구광역시조례 제 호

## 대구광역시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는「민원 처리에 관한 법률」제4조제2항 및 같은 법 시행령 제4조에 따라 민원인 등의 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 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 대구광역시 소속 공무원
2. 공무원 근로자
3. 기간제근로자 및 단시간근로자
4. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

**제3조(시장의 책무)** 대구광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인 등의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호 및 지원을 위하여 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등의 필요한 지원 시책을 마련하여 시행해야 한다.

**제4조(다른 조례와의 관계)** 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

**제5조(지원사항 및 기준)** ① 시장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인 등의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치료 등을 위하여 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식공간
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 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 따라 지원받은 경우 중복지원할 수 없다.

**제6조(지원신청 및 결정)** ① 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 시장에게 제출하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

**제7조(안전한 근무환경 마련)** ① 시장은 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 다음 각 호의 안전시설·장비 등을 확충하여야 한다.

1. 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치 및 청원경찰 등 안전요원 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영

3. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치

4. 그 밖에 시장이 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 시설·장비 등 설치

② 시장은 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 다음 각 호의 사항을 시행할 수 있다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치

2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시

3. 인사고충 상담창구 정례화 및 희망보직 배려 등 인사우대

4. 민원 처리 담당자에 대한 포상

5. 그 밖에 시장이 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 필요하다고 인정하는 사항

**제8조(위법행위 등에 대한 법적대응 등)** ① 시장은 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 지원을 하여야 한다.

② 시장은 민원인과 민원 처리 담당자 간 고소·고발 또는 손해 배상 청구 등에 대응하는 업무를 총괄하는 전담대응팀을 지정해야 한다.

③ 시장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

**제9조(올바른 민원문화 조성)** 시장은 민원인과 민원 처리 담당자 간 상호존중하고, 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취 등 올바른 민원문화를 조성하기 위하여 다음 각 호의 홍보방안을 마련하도록 노력하여야 한다.

1. 폭언·폭행 등의 근절과 상호 존중하는 올바른 민원문화 조성 홍보
2. 시민단체와의 협업을 통한 캠페인 실시
3. 그 밖에 시장이 민원인의 폭언이나 폭행 등의 예방과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 사항

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

**민원 처리 담당자 보호 및 지원기준(제5조제2항 관련)**

구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제5조제1항 제1호	상담 치료·연계	
의료비	제5조제1항 제2호	연 50만원 범위	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	제5조제1항 제3호	60분 이내	
법률상담	제5조제1항 제4호	상담 연계	
고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원	제5조제1항 제4호	「대구광역시 소송사무 처리 규칙」 적용	직무관련사건에 따라 지원
피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제1항 제5호	예산의 범위	
그 밖의 지원사항	제5조제1항 제6호	예산의 범위	

대구광역시장 귀하

## 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」 제2조 제5호에 따른 고충민원

**제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)** ...(제1항 생략)... 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.

### □ 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·보호조치 음성안내 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.