

# 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

(남창진 의원 발의)

의안 번호	1684
----------	------

발 의 년 월 일: 2024년 04월 02일

발 의 자: 남창진 의원(1명)

찬 성 자: 고광민, 김규남, 김길영,  
김동욱, 김영철, 김용일,  
김원중, 김종길, 김지향,  
김춘곤, 김태수, 김현기,  
김형재, 김혜영, 김혜지,  
남궁역, 민병주, 박상혁,  
박 석, 박영한, 박춘선,  
서호연, 신동원, 옥재은,  
유만희, 윤기섭, 이경숙,  
이민석, 이병운, 이봉준,  
이상욱, 이새날, 이성배,  
이숙자, 이효원, 이희원,  
임춘대, 채수지, 최민규,  
최유희, 황철규 의원(41  
명)

## 1. 제안이유

- 민원을 처리하는 공무원들이 악성 민원에 시달리는 경우가 증가하고 있으며 민원 수위가 높은 경우 공무원 스스로 극단적인 선택을 하는 일까지 발생하고 있음.
- 민원업무 담당 공무원을 지원하기 위한 교육 체계를 보완하여 시장이 더욱 적극적으로 담당 공무원을 보호하기 위함임.

## 2. 주요내용

- 가. 시장이 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위해 정신건강 및 스트레스 관리 교육, 자살 예방을 위한 교육을 추가적으로 실시하도록 함.(제10조제1항)

## 3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치 : 비용추계서 참조

다. 기타 : 신 구조문대비표

서울특별시조례 제 호

## 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제1항 중 “등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한”을 “등을 대상으로 다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 제1호부터 제4호까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

1. 정신건강 및 스트레스 관리 교육
2. 자살 예방을 위한 교육
3. 민원인의 폭언·폭행 예방을 위한 교육
4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 교육

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 신 · 구조문대비표

현           행	개   정   안
<p>제10조(교육 및 홍보) ① 시장은  <u>민원업무 담당 공무원 등에 대            한 폭언·폭행 예방을 위한 교            육을 실시할 수 있다.</u></p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>&lt;신 설&gt;</p> <p>② (생 략)</p>	<p>제10조(교육 및 홍보) ① -----            ----- <u>등을 대            상으로 다음 각 호의 -----            -----.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>정신건강 및 스트레스 관리                교육</u></li> <li>2. <u>자살 예방을 위한 교육</u></li> <li>3. <u>민원인의 폭언·폭행 예방을                위한 교육</u></li> <li>4. <u>그 밖에 시장이 필요하다고                인정하는 교육</u></li> </ol> <p>② (현행과 같음)</p>

# 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

## 일부개정조례안 비용추계서

### I. 비용추계 요약

#### 1. 비용발생 요인

- 서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 제10조제1항제1호~제4호
  - 민원업무 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 예방 교육 비용
    - (자살예방) 관련부서 확인결과<sup>1)</sup> 현재 직접적으로 자살예방을 목적으로 하는 교육은 하고 있지 않으며 향후 교육을 실시할 경우 추가재정소요가 발생할 것으로 보여 비용추계 대상으로 판단함
    - (정신건강) 현재 기시행 사업<sup>2)</sup>(붙임1 참고)으로 추가재정소요가 발생하지 않아 비용추계 대상에서 제외함
    - (폭언예방) 민원인 눈높이에 맞춘 정중하고 정확한 민원 응대를 통해 사전에 폭언·폭행을 예방하고자 민원응대 교육 및 매뉴얼<sup>3)</sup>을 기추진하고 있어 비용추계 대상에서 제외함
      - ※ 향후 폭언·폭행 예방사업을 확대 실시할 경우, 추가재정소요가 발생할 수 있으나 현재 정책적으로 정해진바 없어 비용추계하기 곤란함

#### 2. 비용추계의 전제

##### 가. 대상

- 민원업무 담당 공무원 자살 예방교육 비용(안 제10조제1항제2호)

##### 나. 전제

- (자살예방교육) 2024년 서울시 소방공무원 정신건강(PTSD 등)관리 사업 일부 비용을 준용
  - ※ PTSD정신건강 전문가 초빙운영 비용 준용(붙임2 참고)
- (비용발생기간) 2025년부터 비용 발생, 추계기간(2025~2029년) 이후에도 계속 발생
- 물가상승률 미반영

##### 다. 추계기간 : 시행일로부터 5년(2025년~2029년)

##### 라. 방법

- 서울시 유사사업(소방공무원 정신건강(PTSD 등)관리) 자료 활용, 서울시 담당부서 문의 등

1) 서울시 홍보기획관 민원담당관 및 행정국 인력개발과

2) 민원공무원 힐링캠프 운영(46,000천원), 힐링센터 심포 「사업소 찾아가는 상담실」 및 「온라인 상담」, 전문 병원 이용 진료비 지원 및 정신건강의학과 전문의 상담, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 등 운영

3) 공직자 민원응대 매뉴얼(행정안전부) 및 알기쉬운 특이민원 응대매뉴얼(서울시 민원담당관)

### 3. 비용추계의 결과

○ 총비용 = 7,200천원(연평균 1,440천원)

(단위 : 천원)

구분		연도					합계
		1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	
지출	○자살예방 교육 비용(안 제10조제1항제2호)	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	7,200
	소계(a)	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	7,200
수입	-	-	-	-	-	-	-
	소계(b)	-	-	-	-	-	-
□ 총 비용(a-b)		1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	7,200

주: 서울시 소방재난본부 소방공무원 정신건강(PTSD 등)관리 사업을 준용

자료: 서울시 소방재난본부

4. 덧붙이는 의견 : 자살예방 교육 비용은 향후 정책수립 과정 중 달라질 수 있음

### 5. 작성자

시의회사무처      재정분석담당관

담    당    관      오 희 선

추계세제팀장      이 정 수

추계분석관        손 제 승

☎ 02-2180-7954

e-mail : smclt22@seoul.go.kr

## II. 비용추계의 상세내역

### 1. 비용요소

○ 민원업무 담당 공무원 자살 예방교육 비용(안 제10조제1항제2호)

### 2. 세부추계내역

가. 총비용 = 7,200천원(연평균 1,440천원)

$$- \text{산출방식} = \sum_{i=1}^5 (\text{자살예방교육 연평균비용})_i$$

$i = \text{비용추계 연차}(2025\text{년} \sim 2029\text{년})$

나. 자살예방교육 연평균 비용 = 1,440천원

= PTSD정신건강 전문가 초빙 강사수당<sup>4)</sup> × 4회 실시

= 360천원 × 4회

4) 서울시 인재인 강사수당 및 원고료등 지급기준

[붙임1] 민원업무 공무원 정신건강 및 스트레스 관리 교육 관련(안 제10조제1항제1호 관련)

<민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상>

□ 사업개요

- 대 상 : 市 본청 및 사업소, 투자출연기관, 자치구
- 내 용 : 민원응대 교육, **힐링프로그램 운영**, 민원서비스 평가 및 우수사례 포상 등

□ '24년 추진계획

- 민원공무원 응대서비스 및 특이민원 응대 역량 강화를 위한 교육 실시
  - 특이민원 대응 능력 제고를 위한 민원응대 공무원 역량강화 교육 실시(연2회)
  - e러닝(특이민원 응대요령과 감정관리, 민원응대서비스) 및 신입자·승진자 대상 집합교육 운영
    - ※ '23년 민원서비스 향상 응대 교육 실적 : 총 7회, 9,276명 참여
- **민원 격무부서 직원 감정보호 지원 및 스트레스 관리를 위한 맞춤형 힐링 프로그램 운영**
  - 스트레스 관리교육, 공연관람, 원데이클래스 등 다양한 프로그램의 **1일 힐링데이**(7회, 140명)
  - 자연 탐방, 문화 체험 등을 포함한 숙박 형식의 힐링캠프 운영(1회, 20명)
- 민원응대서비스 품질점검 및 민원행정서비스 평가를 통해 민원서비스 향상
  - 민원응대(전화/방문) 품질점검 : 응대 태도, 전반적 만족도 등(연2회) - 민원행정(법정/응답소) 평가 : 준수율, 단축률, 구비서류 간소화, 만족도 등(연2회)
    - ※ 평가 결과 하위 등급 부서(기관) 대상으로 찾아가는 현장 민원응대 교육 실시('23년 6개 부서·기관 교육)
- 우수 민원 행정 사례 발굴을 위한 칭찬 공무원 · 우수사례 선정 방식 개선
  - 칭찬 공무원 선정 방법 효율화(월별→분기별 심의, 1년이내 수상자 제외)로 운영 내실화
  - 민원서비스 우수사례 평가지표 보완 및 심사절차 개선(사전 검증절차 도입 등)으로 공정성 확보]

자료 : 2024년 서울시 제322회 임시회 홍보기획관 업무보고 발췌

[붙임2] 2024년 소방공무원 정신건강(PTSD 등)관리(안 제10조제1항제2호 관련)

□ 사업목적

- 소방공무원 정신건강 사업을 통해 직무 중 발생할 수 있는 정신적인 고통을 해소하고, 스트레스 등을 지속적으로 관리하기 위한 사업임

□ 사업내용

- 사업기간 : 2024.01.~2024.12.
- 지원대상 : 전 소방공무원
- 추진방법 : 소방공무원 외상후 스트레스 방지를 위한 사업 및 의료비 지원
- 사업의 주요내용
  - 소방공무원 PTSD 예방 및 정신건강 전문가 초빙 운영
  - 소방공무원 찾아가는 상담실 운영 및 심신건강 의료비 지원
  - 찾아가는 한방 의료서비스 운영 신규 추진
- '24년 사업비 : 917,820천원

□ 산출근거

(단위: 천원)

과목구분	2024년 예산내역	
사무관리비	○ 소방공무원 PTSD 예방 등	= 40,320천원
	- PTSD정신건강 전문가 초빙운영	= 40,320천원
	360,000원*28개 기관*4회	
	○ 찾아가는 상담실 운영	= 566,000천원
	- 찾아가는 상담실운영(소방서)	= 409,200천원
	16,368,000원*25개 기관	
- 찾아가는 상담실 운영(소방서 외)	= 156,800천원	
156,800,000원*1식		
○ 심신안정실 유지보수 및 소모품 구매	= 11,500천원	
500,000원*23개소		
공공운영비	○ 119안심협력병원 의료비 지원	= 170,000천원
	17,000,000원*10개소	
	○ 소방공무원 심신건강 의료비 지원 등	= 30,000천원
	- 공상공무원 자비부담 의료비 지원	= 10,000천원
10,000,000원*1회		
- 정신건강치료비 지원(미술치료 등)	= 20,000천원	
20,000,000원*1회		
자산및물품취득비	○ 추나매드 구매(6대)	= 5,000천원
	5,000,000원	

자료 : 2024년 서울시 소방재난본부 예산설명서 발췌