

● 제303회 ●
서울특별시의회(정례회)
제4차 운영위원회

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안
검 토 보 고 서

2021. 12. 21.

운 영 위 원 회
수 석 전 문 위 원

[서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안]

I. 조례안 개요

1. 제안자 및 제안경과

- 가. 제안자 : 김경 의원 1인발의(찬성자 김인제 의원 외 23명)
- 나. 제안일 : 2021. 10. 15.
- 다. 회부일 : 2021. 10. 20.
- 라. 의안번호 : 2808

2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 행정안전부 통계에 따르면 2020년 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 피해 사례는 4만 6,079건으로, 2019년 3만8,054건 대비 7,575건(19.7%)이 증가한 것으로 나타남.
- 이처럼 민원 응대 업무를 담당하는 공무원들은 악성 민원인으로 부터 폭언 및 인격 모독에 상시 노출되어 있고, 이로 인한 정신적 피해가 발생하는 문제가 지속적으로 제기되어 왔음.
- 이에 민원인과의 통화 이전에 사전 녹음에 대해 설명하도록 하고, 녹음이 이루어지도록 함으로써 민원상담 과정 중 발생할 수 있는 분쟁을 예방하고 민원인을 응대하는 공무원들을 보호하는 한편 민원 응대 서비스의 질을 높이고자 함.

나. 주요내용

- 민원상담 내용의 녹음에 관한 근거를 마련함(안 제5조의2 신설).

3. 참고사항

가. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨).

나. 기타 : 신·구조문 대비표

II. 검토의견 (수석전문위원 김선희)

1 개정안의 개요 및 취지

- 본 개정안은 민원인과의 음성통화 시 통화내용의 녹음을 사전에 알린 후 녹음할 수 있도록 규정함으로써, 민원응대 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 폭언 및 인격모독성 발언과 그에 따른 분쟁 등을 예방하여 민원담당 공무원을 보호하는 동시의 민원응대 서비스의 질을 높이고자 제안되었음.

2 민원상담 통화내용 녹음에 대한 근거 마련(안 제5조의2 신설)

- 「서울특별시의회 민원처리에 관한 조례」는 시의회에 제출되는 민원을 신속·정확히 처리함으로써 시민의 권익 보호와 증진에 이바지할 목적으로 '18년 7월 19일 제정되었음.
- 이 조례에 따라 시의회에 제출되는 민원은 시민권익담당관이 처리하고 있으며, 제10대 의회 개원 이후 접수·처리된 민원은 <표-1>에 나타난 바와 같이 '20년 큰 폭으로 증가한 이후 계속 늘어나고 있음.

<표-1> 제10대 의회 개원 이후 민원 처리 실적

구 분	2018년 (7.1.~12.31.)	2019년 (1.1.~12.31.)	2020년 (1.1.~12.31.)	2021년 (1.1.~11.30.)
건 수	284건	467건	805건	1,153건

- '21년 기준 월평균 105건의 민원 접수 가운데 전화상담은 대략 20~25%를 차지하며 이 중 일부 민원인의 폭언 및 인격모독성 발언으로 민원담당 공무원이 정신적 피해를 받는 경우가 발생하고 있으며, 이는 민원상담 서비스 질의 하락으로 이어질 가능성이 높음.

- 전국 단위에서도 민원담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 위법행위가 증대되고 있으며(<표-2>, <표-3> 참조), 이에 대해 행정안전부는 ‘행정기관 민원응대직원 보호조치 음성안내 확대방안’을 마련해 '21년 7월부터 전 행정기관(중앙부처·지방자치단체·교육청)에 시행하고 있음.¹⁾

<표-2> 전화민원 응대시 민원인의 폭언 등 현황

연 도	계	폭언·욕설	협박	성희롱
2019년	17,952건	16,240건	1,580건	132건
2020년	25,296건	21,458건	3,641건	197건

<표-3> 민원인의 위법행위 현황(전화방문민원 포함)

연도	계	폭언·욕설	협박	폭행	성희롱	기물파손	기타*
2018년	34,484건	27,300건	2,924건	486건	476건	45건	3,253건
2019년	38,054건	32,312건	2,353건	323건	216건	32건	2,818건
2020년	46,079건	34,878건	5,868건	116건	381건	86건	4,750건

- 한편 타 시도 민원 관련 법규의 경우 민원응대 공무원 피해 방지와 민원상담 서비스 질 향상을 위한 녹음 규정을 둔 사례는 없으나, 일부 시도에서는 민원담당 공무원의 권익보호 조항을 통해 신체적·정신적 피해의 예방·치유를 위한 교육, 업무 스트레스 해소를 위한 휴식시간 확보 및 휴게시설 설치 등을 규정하고 있음(<붙임 1> 참조).
- 본 개정안은 서울시의회 민원 접수·처리 건수가 큰 폭으로 증가하고 있는 가운데 일부 사례에서 나타나는 민원인의 폭언 및 인격모독성 발언을 방지하여 민원담당 공무원의 권익을 보호하고 민원상담 서비스의 질을 높일 수 있다는 점에서 시의적절하고 타당하다고 판단됨.

1) 행정안전부 보도자료, “행정기관 민원담당 직원에게 폭언하지 말아주세요. 행안부, 7월부터 민원응대직원 보호를 위한 음성안내 확대운영”(2021-06-23).

- 다만, 민원담당 공무원의 권익보호와 민원상담 서비스 질 향상을 위한 수단으로 민원상담 통화 내용의 녹음 외에, 「서울시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례」 및 타 시도 민원 관련 조례에 규정된 바와 같이, 민원업무에 따른 피해의 예방·치유 교육, 휴게시간 확보 및 휴게시설 설치 등도 함께 규정하거나, 서울특별시 공무원노동조합과 협의를 통해 인천시와 같이 별도의 민원업무 담당 공무원 보호 조례를 제정하는 방안도 고려할 필요가 있음.
- 또한 현재 시의회사무처 전화기의 통화녹음 기능은 “지금부터 이 전화는 발신번호와 함께 통화 내용이 녹음됩니다”는 단순 안내문구만 제공되고 있으므로, 본 개정안의 목적을 좀 더 효과적으로 실현하기 위해서는 “민원응대 공무원의 인권보호와 민원 서비스 질 향상을 위해 녹음한다”는 내용으로 안내 문구를 수정할 필요가 있음.

3 종합 의견

- 본 개정안은 시의회가 접수·처리하는 민원업무의 전화상담에 대해 통화 녹음의 사전 안내와 녹음을 규정함으로써 민원담당 공무원의 권익보호와 민원상담 서비스 질 향상을 도모하는 것으로, 민원업무의 증대 속에 민원인의 폭언 및 인격모독성 발언에 따른 피해 사례가 속출하고 있는 만큼 반드시 필요하며 시의적절한 것으로 판단됨.
- 다만, 민원담당 공무원의 권익보호와 민원서비스 질 향상을 위해 녹음 외에 민원업무 관련 피해에 대한 치료·예방 교육, 민원담당 공무원의 휴게시간 및 휴게시설 확보를 함께 규정하는 방안도 고려할 필요가 있음.

붙임 1 17개 시·도의 민원 관련 법규 현황 (2021. 12월 기준)

연번	시·도	민원 관련 법규
1	서울	서울특별시 메시지민원 처리 규정 (보호조항 없음) 서울특별시 전자민원창구 운영 규정 (보호조항 없음) 서울특별시교육청 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례, 제7조(상담원의 권익보호 조치) 서울특별시교육청 민원실 운영 규정, 제6조(민원 처리 담당자 보호)
2	부산	부산광역시교육청 고충민원 옴부즈만 운영 규정 (보호조항 없음) 부산광역시교육청 민원 1회방문 처리제 시행 규정 (보호조항 없음)
3	대구	대구광역시의회 민원처리에 관한 조례 (보호조항 없음) 대구광역시 시민민원콜센터 설치 및 운영 조례 (보호조항 없음) 대구광역시교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
4	인천	인천광역시 민원업무 담당 공무원 등 보호 조례(녹음조항 없음) 인천광역시교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례 (보호조항 없음) 인천광역시교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
5	광주	광주광역시의회 민원 처리에 관한 조례 (보호조항 없음) 광주광역시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례 (보호조항 없음) 광주광역시교육청 민원봉사실 운영 규정 (보호조항 없음)
6	대전	대전광역시교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
7	울산	울산광역시 민원콜센터 설치 및 운영 조례 (보호조항 없음)
8	세종	관련 조례 없음
9	경기	경기도교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례, 제6조(상담원의 권익보호 조치)
10	강원	강원도교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
11	충북	충청북도교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
12	충남	충청남도의회 지역민원상담소 설치·운영에 관한 조례 (보호조항 없음) 충청남도의회 지역민원상담소 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 (보호조항 없음) 충청남도 민원콜센터 설치 및 운영에 관한 조례 (보호조항 없음) 충청남도 민원처리 규칙 (보호조항 없음) 충청남도교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
13	전북	전라북도 전자민원모니터 운영 조례 (보호조항 없음) 전라북도교육청 민원콜센터 설치 및 운영 조례 (보호조항 없음)
14	전남	전라남도 민원 처리에 관한 규칙, 제5조(담당자의 보호) 전라남도교육청 민원봉사실 운영 규정 (보호조항 없음)
15	경북	경상북도 민원조정위원회 설치 및 운영규칙 (보호조항 없음)
16	경남	경상남도 민원 콜센터 설치 및 운영에 관한 조례, 제7조(상담사 인권 보호) 경상남도교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)
17	제주	제주특별자치도교육청 민원 처리 규정 (보호조항 없음)