

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안

(김경 의원 발의)

| | |
|----------|------|
| 의안 번호 | 2808 |
|----------|------|

발 의 년 월 일 : 2021년 10월 15일
발 의 자 : 김 경 의원(1명)
찬 성 자 : 김인제, 김제리, 김태수, 문장길, 박기열, 박상구, 박순규, 성흠제, 송명화, 송아량, 송재혁, 송정빈, 양민규, 유정희, 이영실, 이정인, 이준형, 장상기, 전병주, 전석기, 최 선, 홍성룡, 황규복, 황인구 의원(24명)

1. 제안이유

- 행정안전부 통계에 따르면 2020년 중앙행정기관, 지자체 및 교육청 소속 민원 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 등의 피해 사례는 4만6079건으로, 2019년 3만8054건 대비 7575건(19.7%)이 증가한 것으로 나타남.
- 이처럼 민원 응대 업무를 담당하는 공무원들은 악성 민원인으로부터 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.

2. 주요내용

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

3. 참고사항

가. 관계법령 : 해당사항 없음

나. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨)

다. 기타 : 신·구조문 대비표

서울특별시 조례 제 호

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시의회 민원처리에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조의2를 다음과 같이 신설한다.

제5조의2(민원상담 내용의 녹음) 민원상담 내용은 녹음할 수 있으며, 이 경우 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전에 고지하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

| 현 행 | 개 정 안 |
|--------|--|
| <신 설> | <p><u>제5조의2(민원상담 내용의 녹음) 민원상담 내용은 녹음할 수 있으며, 이 경우 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전에 고지하여야 한다.</u></p> |