

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

의안 번호	1684
----------	------

2024년 5월 3일
행정자치위원회

1. 심사경과

- 가. 제안자 : 남창진 의원(찬성 41명)
나. 제안일 : 2024년 4월 2일
다. 회부일 : 2024년 4월 8일
라. 상정일 : 제323회 서울시의회 임시회 제2차 행정자치위원회
2024년 4월 30일 상정·의결(원안가결)

2. 제안설명의 요지

(제안설명자 : 남창진 의원)

가. 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.

나. 주요내용

- 시장이 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위해 정신건강 및 스트레스 관리 교육, 자살 예방을 위한 교육을 추가적으로 실시하도록 함.(제 10조제1항)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」

나. 입법예고(2024.4.12. ~ 4.16.) 결과: 의견없음.

다. 예산조치 : 비용추계서 참조

4. 전문위원 검토보고 요지

(수석전문위원 김태한)

- 본 일부개정조례안(이하 ‘본 개정안’)은 민원업무 담당 공무원 등에 대한 폭언·폭력 예방을 위한 교육 내용을 정신건강 및 스트레스 관리, 자살 예방, 민원인의 폭언·폭행 예방 등으로 세분화하여 민원업무 담당 공무원 교육 체계를 보완하여 규정하려는 것임(안 제10조제1항 각 호 신설).

현행	개정안
<p>제10조(교육 및 홍보) ① 시장은 민원업무 담당 공무원 <u>등에 대한 폭언·폭행 예방을 위한</u> 교육을 실시할 수 있다.</p> <p><신설></p> <p><신설></p> <p><신설></p> <p><신설></p> <p>② (생략)</p>	<p>제10조(교육 및 홍보) ① ----- ----- <u>등을 대</u> <u>상으로 다음 각 호의</u> ----- -----.</p> <p>1. <u>정신건강 및 스트레스 관리</u> <u>교육</u></p> <p>2. <u>자살 예방을 위한 교육</u></p> <p>3. <u>민원인의 폭언·폭행 예방을</u> <u>위한 교육</u></p> <p>4. <u>그 밖에 시장이 필요하다고</u> <u>인정하는 교육</u></p> <p>② (현행과 같음)</p>

- 폭언·욕설, 성희롱, 폭행 등 민원인의 위법행위는 최근 3년간 2만 3천여 건(’21년 13,206건/’22년 10,117건/’23년에는 행정안전부의 위법행위 집계기준 변경으로 225건)이 발생하고 있는 상황으로, 민원담당 공무원의 교육 관련 규정을 조례에 주제별로 구체화하여 담당 공무원의 정신건강, 스트레스 관리 등을 강화하여 지원한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

[민원인 위법행위 현황]

(단위: 건)

연 도	합계	민원인 위법행위									
		폭언· 욕설	성희롱	위협· 협박	무고·허위 사실 유포	폭행 폭력	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	공무집행 방해	기타 (고성 등)
2021년	13,206	10,669	122	1,273	459	65	18	2	361	109	128
2022년	10,117	9,334	24	488	4	13	4	3	18	2	227
2023년	225*	60	2	15	1	98	3	11	5	0	30

※ 서울시 본청 및 사업소, 자치구 포함

※ 행정안전부의 민원인 위법행위 집계기준 변경('23년부터 적용)

- 위법행위 기준 강화(① 같은 날에 복수의 위법행위를 한 경우, 가장 심각한 1건만 집계, ② 폭언 중 '단순불만 표출'은 제외, '과도한 폭언의 인신공격 등'만 포함)
- 외근 소방공무원 대상 민원인 위법행위 포함(당초 내근 소방공무원만 대상에 포함)

< 서울시 민원업무 담당공무원* 소속기관별 근무자 현황 >

(2024.3.31.기준)

민원업무 담당공무원 소속기관		근무인원 수(명)
합 계		318
본청(민원담당관)		43
본부·사업소 (민원실)	소계	275
	수도사업소(8개소)	92
	소방재난본부(본부 및 25개 소방서)	159
	보건환경연구원	2
	어린이병원	4
	은평병원	9
	서북병원	6
	품질시험소	3

※ 서울시 본청 및 사업소의 '민원실' 운영기관(병원의 경우, 접수·수납 담당자) 근무자를 기준으로 작성하였으며, 인·허가 등 대시민 접점 업무 담당자 포함시 민원업무 담당공무원 규모는 큰 폭으로 증가함

* 민원업무 담당공무원 : 서울시 소속 공무원, 공무직 근로자, 청원경찰, 기간제 근로자 등

※ 자치구(25개 구청 민원실, 동주민센터) 근무 공무원 수는 제외함

※ 행정국은 악성민원으로 인해 심리적 어려움을 겪는 민원업무 담당 공무원들의 정신건강 및 스트레스 관리 등을 위한 교육이 필요한 것에 동의한다는 의견임.

- 최근 3년간 민원업무 담당 공무원에 대한 폭언·폭행 예방교육 실시 현황을 보면 사이버교육(e-특이민원 응대요령과 감정관리)과 5급 승진 리더교육(특이민원 대응 역량) 중심으로 2022년 이후 5천여명이 교육을 받았음.

구분	교육명	교육인원	연간 교육인원
2022년	e-특이민원 응대요령과 감정관리	2,196명	2,802명
	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	606명	
2023년	응답소 및 특이민원응대서비스 향상	30명	1,711명
	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	618명	
	e-특이민원 응대요령과 감정관리	1,063명	
2024년 (1월~3월)	5급 승진리더(특이민원 대응 역할)	336명	558명
	e-특이민원 응대요령과 감정관리	222명	
계			5,071명

- 본 개정안이 실효성 있게 시행되기 위해서는 정신건강·스트레스 관리, 자살예방, 민원인의 폭언·폭행 예방 등 각 주제별로 전문적인 교육 과정을 도입하고 교육방식도 다양화하여, 교육 효과가 극대화될 수 있도록 집행기관의 적극적인 노력이 요망된다고 하겠음.
- 특히, 신규 공무원을 포함한 저연차 공무원의 경우 폭언, 폭행, 성희롱 등 민원인의 위법행위로 인한 정신적 고통이 더욱 클 수 밖에 없으므로, 실효성 있는 교육과 함께 저연차 공무원의 업무 여건을 배려하는 조직 문화 개선도 병행되어야 할 것으로 보임.
- 아울러, 정도가 심하거나 반복적인 민원인의 위법행위에는 법적조치를 포함하여 강력하게 대응할 수 있도록 중앙정부에 법령 개정 건의 등 제도 개선을 위한 지속적인 노력도 필요한 것으로 사료됨.

5. 질의 및 답변요지 : 생 략.

6. 토 론 요 지 : 없 음.

7. 심 사 결 과 : 원안 가결(재석위원 5명, 전원 찬성).

8. 소수의견의 요지 : 없 음.

9. 기타 필요한 사항 : 없 음.

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><신 설></p> <p><신 설></p> <p><신 설></p> <p><신 설></p> <p>② (생 략)</p>	<p>제10조(교육 및 홍보) ① ----- ----- <u>등을 대 상으로 다음 각 호의 ----- -----.</u></p> <p><u>1. 정신건강 및 스트레스 관리 교육</u></p> <p><u>2. 자살 예방을 위한 교육</u></p> <p><u>3. 민원인의 폭언·폭행 예방을 위한 교육</u></p> <p><u>4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 교육</u></p> <p>② (현행과 같음)</p>