서울특별시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

의안 번호	956

2023년 9월 15일
행 정 자 치 위 원 회

1. 심사경과

가. 제 안 자 : 허 훈 의원(찬성의원 28명)

나. 제 안 일 : 2023년 6월 13일

다. 회 부 일 : 2023년 8월 21일

라. 상 정 일 : 제320회 서울특별시의회 임시회 제3차 행정자치위원회

2023년 9월 11일 상정·의결(원안가결)

2. 제안설명의 요지

(제안설명자 : 허 훈 의원)

가. 제안이유

○ 최근 폭언·폭행 등 악성민원인 응대로 인한 스트레스를 호소하는 공무원들이 크게 늘어나고 있어 악성민원인으로부터 공무원들의 신변 보호 문제가 시급하다는 지적이 있음.

○ 행정안전부 역시 악성민원인으로부터 민원처리 담당 공무원을 보호하기 위해 올 4월 민원처리법 시행령을 개정해 담당 공무원이 휴대용 영상음성기록장비 등을 사용할 수 있게 한 바 있으며, 서울시도 최근 관련 지침을 마련해 시행 중에 있음.

○ 이에, 현행 조례에 민원 담당 공무원의 휴대용 영상음성기록장비, 각종 안전 장비 사용 근거를 마련하고 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 등이 발생한 경우 서울시가 법적 대응을 적극 지원토록 하는 내용을 추가해 악성민원인으로부터 서울시 공무원을 보호하는 장치를 마련하고자 함.

나. 주요내용

가. 민원업무 담당 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 안전시설·장비 확충 방안을 마련함(안 제6조 신설).

나. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 서울시가 적극적으로 법적 대응을 지원토록함(안 제8조 신설)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원처리법」

나. 입법예고(2023. 8. 24. ~ 8. 28.) 결과: 의견없음.

4. 전문위원 검토보고 요지

(수석전문위원 김태한)

가. 조례 개정 입법취지 및 필요성 검토

○ 본 개정조례안은 민원처리 담당 공무원의 보호를 위한 영상음성기록장비 등 보호장비 사용 근거 및 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 시 서울시가 법적대응을 지원하는 근거를 조례에 마련하려는 것임.

○ 본 조례는 민원업무 수행 공무원에 대한 보호 및 지원체계를 규정하고자 2022년 10월 17일 의원발의(최호정 의원 외 74명)로 제정되었음.

〈 서울시 민원업무 담당공무원 소속기관별 근무자 현황 〉

(2023.7.31.기준)

민원업무 담당공무원 소속기관		근무인원 수(명)
합 계		314
본청(민원담당관)		42
본부·사업소 (민원실)	소계	272
	수도사업소(8개소)	90
	소방재난본부(본부 및 25개 소방서)	159
	보건환경연구원	2
	어린이병원	4
	은평병원	8
	서북병원	6
	품질시험소	3

※ 민원업무 담당공무원 : 서울시 소속 공무원, 공무직 근로자, 청원경찰, 기간제 근로자 등
※ '민원실' 운영기관 대상으로 작성(병원의 경우, 접수수납 담당자)
※ 자치구(25개 구청 민원실, 동주민센터) 근무 공무원 수는 제외함

○ 폭언·욕설, 성희롱, 폭행 등 민원인의 위법행위는 최근 3년간 3만 1천여 건(연평균 약 1만건)이 발생하고 있는 상황으로, 민원담당 공무원의 보호 관련 규정을 조례에 보완하여 위법·부당한 민원인의 일탈행위에 적극적으로 대응하려는 취지로 보임.

○ 아울러, 상위법령(「민원 처리에 관한 법률 시행령」) 개정사항을 조례에 반영하여 법령 적합성 및 입법체계의 안정성을 확보한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

〔 민원인 위법행위 현황 〕 ※ 민원담당관

연 도	합계	민원인 위법행위									
		폭언·욕설	성희롱	위협·협박	무고·허위사실 유포	폭행 폭력	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	공무 집행 방해	기타 (고성 등)
2020년	7,908	5,648	17	872	379	12	6	1	439	407	127
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

* 대상 : 시, 사업소, 투출기관, 자치구

※ 행정국은 민원업무 담당 공무원의 안전한 근무환경 조성을 위한 안전시설 및 장비의 설치, 법적 대응에 대한 세부 지원 및 전담부서 지정사항 명시 필요성에 동의한다는 의견임.

나. 세부 내용 검토

1) 안전시설 설치 및 근무여건 개선 관련 규정 신설(안 제6조)

○ 안 제6조는 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충, 청원경찰 등 안전요원 배치, 사무실 출입 차단시설 설치 등 안전장비 및 근무여건 개선 관련 사항을 규정하려는 것임.

현 행	개 정 안
<신 설>	제6조(안전시설 설치 및 근무여건 개선 등) 시장은 민원업무를 담당하는 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.

	1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위한 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충 3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치 4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치 5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치
제6조(소속 부서장의 의무) 민원업무를 담당하는 공무원 등이 소속된 부서의 장은 안전한 근무환경 구비와 피해 예방 및 피해자 보호를 위하여 다음 각 호의 조치를 하도록 노력하여야 한다. 1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치 2. 안전용품 구비 및 사용 교육 3. ~ 5. (생 략) 6. (생 략)	제7조(소속 부서장의 의무) ----------. <삭 제> <삭 제> 1. ~ 3. (현행 제3호부터 제5호까지와 같음) 4. (현행 제6호와 같음)

○ 동 규정은 2023년 4월 1일 개정 시행된「민원 처리에 관한 법률 시행령」제4조제1항제1호 및 제2호의 내용을 조례에 반영하여 서울시 차원의 규정 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있다고 하겠음.

「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·보호조치음성안내 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

〈 서울시 민원업무 담당공무원의 안전한 근무환경 조성 현황 〉

(2023.3.31.기준)

구분	CCTV 설치			비상벨 설치			전화녹음 시스템 설치			안전요원 배치 (청원경찰 포함)			민원창구 고정형 투명 가림막 설치			기타 (비상대응팀 구성)		
항목	기관수	설치대수	설치율(%)	기관수	설치대수	설치율(%)	기관수	설치기관	설치율(%)	기관수	인원	배치율(%)	기관수	설치기관	설치율(%)	기관수	구성기관수	구성율(%)
서울시 (열린민원실)	1	3	100	1	2	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100
자치구 (민원실, 동)	450	1,423	100	450	1,022	99.7	450	450	100	450	42	9.3	450	367	81.6	450	435	96.7
합계	451	1,426	100	451	1,024	99.7	451	450	100	451	43	9.5	451	368	81.6	451	436	96.7

○ 다만, 휴대용 보호장비는 2023년 6월 1일에 제정된 「서울특별시 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침」에 의해 사용기준 및 절차 등이 규정되어 있는 바, 효율적인 활용을 위해 사용법, 사용지침 등에 대한 사용자 교육에도 만전을 기하여야 할 것으로 사료됨.

「서울특별시 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침」(발췌)

제4조(휴대용 보호장비의 사용 기준) 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비를 사용할 수 있는 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등의 징후 등이 있는 경우로써 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 경우
   가. 폭행·기물파손 등을 하고 있거나, 폭행·기물파손 등의 발생이 임박하였다고 판단되는 경우
   나. 증거보전의 필요성 또는 긴급성이 있을 경우

제5조(사용자 준수사항 등) ① 휴대용 보호장비 사용자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 녹화 또는 녹음 시작과 종료 전에 녹화 또는 녹음 시작 및 종료 사실을 고지. 다만, 녹화 또는 녹음 사실을 사전에 고지할 시간적인 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 등에는 휴대용 보호장비 시스템에 영상기록 또는 음성기록을 등록할 때에 고지를 못한 사유를 기록하는 것으로 대체할 수 있다.
2. 녹화 또는 녹음을 마친 영상기록 또는 음성기록은 지체 없이 시스템 관리자를 통해 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송·저장
3. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스가 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록을 저장·전송 금지
4. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
5. 시스템 관리자는 영상기록 또는 음성기록을 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송 시 관리번호, 녹화제목(녹음제목), 녹화일(녹음일), 녹화내용(녹음내용) 등을 입력하고 별지 제1호의 서식을 작성하여 관리
6. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조에 따른 입출고 담당공무원 또는

관리책임자에게 반납

② 휴대용 보호장비 사용자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 영상·음성의 녹화·녹음, 휴대용 보호장비의 자료 저장 상태 확인
2. 휴대용 보호장비 장애의 경우 자체진단·고장신고 및 장애기록 유지
3. 휴대용 보호장비에서 휴대용 보호장비 정보데이터베이스로 실시간 전송된 영상기록 또는 음성기록 전송 확인
4. 휴대용 보호장비 및 관련 기기 운영·관리

2) 고소·고발 등 발생 시 법적대응 지원 규정 신설(안 제8조)

○ 안 제8조는 민원처리 담당자의 법적대응 관련 구체적인 지원사항 및 법적대응 총괄 전담부서 지정에 대한 사항 등을 규정하려는 것임.

현 행	개 정 안
<신 설>	제8조(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 간에 발생한 고소·고발 또는 손해배상 청구 등의 대응 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. ③ 시장은 민원 처리 담당자의 민

	원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
제7조 ~ 제11조 (생 략)	제9조 ~ 제13조 (현행 제7조부터 제11조까지와 같음)

○ 동 규정은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항제6호, 동조 제2항 및 제3항의 개정(2022년 7월 12일 시행) 내용을 조례에 구체적으로 반영하여 서울시 차원의 규정 근거를 마련한다는 의미가 있다고 하겠음.

「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.

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.

○ 다만, 효율적인 민원관련 법적대응 지원을 위해, 기존의 '직원법률서비스' 제도에 보완할 점은 없는지에 대한 파악·개선과 함께 총괄 전담부서 세부 지정방식 및 역할에 대해 세부지침을 예규 등 행정규칙으로 마련하는 방안도 고려할 여지가 있다고 사료됨.

〈 **직원법률서비스** 〉

추진근거	- 서울특별시 소송사무 등의 처리에 관한 규칙(제19조~제24조)
추진대상	- 서울시 및 사업소 소속 공무원
지원내용	- **직무관련 사건***에 대한 법률상담 및 변호사 선임비 등 소송비용 지원 * 민사 제소·피소, 형사 고소·고발 및 피고소·고발 포함 ※상담주체: 법률지원담당관 변호사

5. 질의 및 답변요지 : 생 략.

6. 토 론 요 지 : 없 음.

7. 심 사 결 과 : 원안 가결(재석위원 9명, 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.

제7조부터 제11조까지를 각각 제9조부터 제13조까지로 하고, 제6조를 제7조로 하며, 제6조 및 제8조를 각각 다음과 같이 신설한다.

제6조(안전시설 설치 및 근무여건 개선 등) 시장은 민원업무를 담당하는 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위한 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충
3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치
4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치
5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치

제8조(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 간에 발생한 고소·고발 또는 손해배상 청구 등의 대응 업무를 총괄하는 전담부서를 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.

제7조(종전의 제6조)제1호 및 제2호를 각각 삭제하고, 같은 조 제3호부터 제5호까지를 각각 제1호부터 제3호까지로 하며, 같은 조 제6호를 제4호로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
<신 설>	제6조(안전시설 설치 및 근무여건 개선 등) 시장은 민원업무를 담당하는 공무원이 안전한 근무환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충 방안을 마련하여야 한다. 1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위한 영상음성기록장비 등 휴대용 보호장비 확충 3. 청원경찰·방호요원 등 안전요원 배치 4. 민원인의 방문 목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설의 설치 5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등의 설치
제6조(소속 부서장의 의무) 민원업무를 담당하는 공무원 등이 소속된 부서의 장은 안전한 근무환경 구비와 피해 예방 및 피해자 보호를 위하여 다음 각 호의 조치를 하도록 노력하여야 한다.	제7조(소속 부서장의 의무) ----------.

1. 폐쇄회로텔레비전, 응급조치를 위한 비상벨 설치	<삭 제>
2. 안전용품 구비 및 사용 교육	<삭 제>
3. ~ 5. (생 략)	1. ~ 3. (현행 제3호부터 제5호까지와 같음)
6. (생 략)	4. (현행 제6호와 같음)
<신 설>	제8조(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 간에 발생한 고소·고발 또는 손해배상 청구 등의 대응 업무를 총괄하는 전담부서를 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.
제7조 ~ 제11조 (생 략)	제9조 ~ 제13조 (현행 제7조부터 제11조까지와 같음)