

# 서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안 검 토 보 고

## I. 회부경위

1. 의안번호 : 제439호
2. 발 의 자 : 김춘곤 의원
3. 발의일자 : 2023. 1. 31.
4. 회부일자 : 2023. 2. 9.

## II. 제안이유

- 서울특별시교육청 민원 처리 담당자가 민원업무 수행과정에서 노출될 수 있는 위험을 사전에 예방하고, 신체적·정신적 피해를 입었을 경우 그 치유와 피해회복에 관한 규정을 마련함으로써 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경 속에서 성실하게 업무를 수행할 수 있도록 이바지 하고자 함.

## III. 주요내용

1. 민원 처리 담당자의 권리와 의무를 규정함(안 제3조).
2. 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 교육감의 책무와 보호 및 지원 조치에 대해 규정함(안 제4조, 안 제5조).

3. 안전한 근무환경 마련과 소속 부서장의 의무에 관한 사항을 규정함  
(안 제6조, 안제7조).
4. 피해 예방 및 치료 등을 위한 교육 및 홍보에 관한 사항을 규정함  
(안제9조).

#### IV. 참고사항

1. 관계법규 : 「민원 처리에 관한 법률」
2. 예산조치 : 해당 없음(비용추계서 미첨부 사유서 별첨)

## V. 검토 의견(수석전문위원 김창범)

### 1. 제안경위 및 주요내용

- 동 조례안은 2023년 1월 31일 김춘곤 의원에 의해 의안번호 제 439호로 발의되어 2023년 2월 9일 우리 위원회로 회부되었습니다.
- 동 조례안은 서울특별시교육청 민원 처리 담당자가 안전한 근무환경 속에서 민원업무를 수행할 수 있도록 제도적 기반을 마련하고자 발의된 것입니다.

### 2. 주요 검토의견

#### 가. 조례안의 취지에 대한 검토

- 최근 민원 담당공무원에 대한 민원인의 폭언·폭행 등의 위법행위가 지속적으로 발생함에 따라 민원 담당 공무원에 대한 제도적 보호 장치의 필요성이 증가되고 있는바<sup>1)</sup>,

국회는 지난 2022년 1월 「민원 처리에 관한 법률」(이하 ‘법’)을 개정<sup>2)</sup>하여 민원인의 폭언·폭행 그리고 목적이 정당하지 않은 반복민원 등으로부터 민원 처리 담당 공무원의 보호를 위한 제도를 마련한 바 있습니다.

1) ‘민원인에 욕설·뺨맞고 3m 날아간 공무원...노조 엄정 처벌’, 서울신문, 이종익 기자 기사(2022.12.20.), ‘민원인 폭언·협박 몸살\_고양시, 경찰과 합동 대응훈련’, 연합뉴스, 황대일 기자 기사(2023.2.9.) ‘공무원 폭행 잇따라...여전한 악성민원’, mbc뉴스, 김광연 기자 보도(2022.12.20.)

2) 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>  
② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>  
③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>  
④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

○ 또한 정부는 그 후속조치로 법에 따른 민원 처리 담당 공무원의 보호조치 사항 등을 구체화한 시행령을 개정<sup>3)</sup>하고 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」(행정안전부, 2022.7.12., 이하 ‘지침’)과 ‘공직자 민원응대 매뉴얼’ 등을 마련하였습니다.

○ 이러한 중앙정부 조치의 연장선 상에서 서울시교육청도 지난 2017년 12월 「악성민원 대응 매뉴얼(악성민원 꼼짝 마!)」과 2021년 4월 「특이민원 대응 매뉴얼」을 마련하여 민원인에 의한 피해 발생시 민원 처리 담당 공무원의 권익보호와 사후조치를 위한 대응 프로세스를 마련한 바 있으며,

‘2022년도 민원행정 및 제도개선 추진 계획’ (총무과, 2022.8.)을 수립하여 민원인의 폭언·폭행 등 악성·특이 민원에 대한 엄정 대응과 안전한 민원실 근무환경 조성 및 민원 처리 담당 공무원의 감정노동 스트레스 해소를 위한 방안 등을 강화하였습니다.

○ 그러나 이러한 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조치에도 불구하고 서울시교육청은 콜센터 직원과 국민신문고 민원접수 담당 공무원만

3) 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. <개정 2022. 7. 11.>

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
  3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
  4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
  5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
  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. <신설 2022. 7. 11.>
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

[시행일: 2023. 4. 1.] 제4조제1항제1호, 제4조제1항제2호

을 대상으로 연 2회 이상 회의 및 힐링 연수 프로그램을 진행하고 있을 뿐, 민원업무 피해로 인한 심리상담, 의료비 지원, 법적대응 등과 같은 보다 실질적인 대책은 마련되지 못한 실정입니다(총무과 -30151.,2023.2.20.).

- 이에 동 조례안은 법에 규정된 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원 처리 담당자의 보호 및 지원조치 등에 관한 사항을 세분화하여 구체적으로 규정하고 교육감 및 부서장의 책무를 명확히 규정한 것인바, 민원 처리 담당자를 보호하고 안전한 근무환경 조성을 위한 제도적 기반이 될 수 있을 것으로 생각합니다.

## 나. 주요 조문별 검토

### 1) 조례안의 체계

- 동 조례안은 안 제1조부터 안 제4조까지 조례안의 목적, 정의, 민원 처리 담당자의 권리와 의무 및 교육감의 책무에 관한 사항을 규정하고 있고, 안 제5조와 제6조에 민원 처리 담당자에 대한 보호 및 지원 조치와 이를 위한 근무환경 조성 등에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

또한 안 제7조는 소속 부서장의 조치 및 보고의무를 규정하고 있고, 안 제8조는 협력체계의 구축, 안 제9조는 교육 및 홍보에 관한 사항을 규정하고 있으며, 안 제10조와 안 제11조는 사무위탁과 비밀 준수의 의무에 관한 사항을 규정하는 등 총 11개의 조문으로 구성되어 있습니다.

- 이와 같은 조례안 구성과 관련하여 현재 「자치법규 입안 길라잡이」<sup>4)</sup>와 「알기 쉬운 법령 정비기준」<sup>5)</sup>에는 각 조문을 어떤 순서로

구성할 것인지에 관해 명확하게 규정되어 있지는 않지만 총칙과 본칙, 그리고 부칙 규정으로 나누어 규정의 실제적 내용에 따라 적절한 순서를 정하도록 하고 있습니다.

- 이를 기초로 조례안의 형식을 살펴보면 본칙 규정인 안 제7조(소속 부서장의 의무)는 동 조례안 전반에 공통적으로 적용되는 사항으로 총칙으로 보는 것이 타당한바, 조문의 위치를 민원 처리 담당자의 권리와 의무를 규정한 안 제3조와 교육감의 책무를 규정한 안 제4조의 뒤에 두는 것이 구성 체계상 적절할 것으로 사료됩니다.

또한 안 제9조는 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조치 중의 하나인 교육 및 홍보에 관한 사항을 규정하고 있는 것이라 할 것인바, 안 제6조(안전한 근무환경 마련 등)의 뒤에 규정하는 것이 동 조례안의 목적을 달성하고 규정의 내용을 명확하게 전달할 수 있을 것으로 사료됩니다.

## 2) 정의에 관한 의견(안 제2조)

- 안 제2조는 정의 규정으로, 각 호에서는 상위법률인 ‘민원처리법’ 제2조에 따라 용어를 정의하고 있으며, 안 제2조제4호에서는 “ ‘폭언·폭행 등’ 이란 민원인이 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말하는 것” 이라 규정하고 있습니다.
- 그러나 안 제4호에서 규정하고 있는 ‘폭언·폭행 등’ 은 안 제2조제4호 각목에서 규정하고 있는 각각의 행위를 포괄하는 개념으로 규정하고 있음에도 불구하고, 실제 해당 행위가 어떠한 행태로 이루어지는 것인지를 명확히 규정하고 있지 않다는 문제점이 있습니다.

더욱이 상위법인 ‘민원처리법’ 에서도 이와 같은 행위에 대한 구체적

4) ‘2022 자치법규 입안 길라잡이’, 법제처, 2022.8.

5) ‘알기쉬운 법령 정비기준(10판)’, 법제처, 2021.12

행태를 규정하고 있지 않습니다.

- 다만 행안부의 지침과 ‘공직자 민원응대 매뉴얼’을 살펴보면, ‘폭언’을 단순폭언, 모욕에 해당하는 폭언, 협박에 해당하는 폭언, 반복적 폭언 등으로 유형화하여 각각의 행위들에 대한 정의 및 법률 등을 구체적으로 규정하고 있을 뿐만 아니라, 폭행, 성희롱, 업무방해 등의 위법행위에 대해서도 각각의 행위 유형별 정의 및 법률, 형량 등을 규정하고 있습니다.<sup>6)</sup>
  - 이처럼 위법한 행위유형을 구체화하여 규정하는 것은 민원인의 행위가 위법행위인지 여부를 판단할 수 있도록 그 기준을 명확히 제시함과 동시에, 동 조례안에 따른 민원 담당 공무원의 보호 및 지원 방안 등의 적용 여부에 대한 혼동을 방지할 수 있다는 점에서 조례의 법적 안정성을 확보할 수 있는바,
- 이에 대해서는 규칙으로의 위임 등을 통해 위법한 행위유형을 구체화할 수 있도록 하는 방안이 필요할 것으로 사료됩니다.
- 한편 안 제4호에서는 ‘폭언·폭행 등’의 개념을 구성하는 행위 중 하나로 “라. 법 제23조제1항 및 제2항7)에 따른 반복 및 중복 민원”을 규정하고 있습니다.

6) ‘공직자 민원응대 매뉴얼’, 행정안전부(2022.7.) 34~35쪽

구분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위</li> <li>· (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성</li> <li>· (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌</li> </ul>
모욕에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위</li> <li>※ 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당</li> <li>· (법률) 「형법」 제311조: 모욕</li> <li>· (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금</li> <li>* 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능</li> </ul>
...	...

7) 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.  
 ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

그러나 법 제23조에서 규정하고 있는 것은 반복 및 중복 민원에 대한 민원처리의 효율성을 높이기 위한 절차적 처리 기준을 규정한 것으로, 동 조례안에서 규정하고 있는 ‘폭언·폭행 등’의 행위의 위법성에 따른 민원 처리 규정이 아닌 것으로 사료됩니다.

- 따라서 안 제4호라목은 “법 제23조제1항 및 제2항에 따른 반복 및 중복 민원”이 아닌, 민원 처리 담당자의 의무와 보호를 규정하고 있는 법 제4조제2항에서 규정하고 있는 “목적이 정당하지 아니한 반복 및 중복 민원”으로 규정하는 것이 법적 통일성 및 용어의 명확성 측면에서 적절할 것으로 사료됩니다.

### 3) 보호 및 지원 조치에 관한 의견(안 제5조)

- 안 제5조는 교육감이 민원인의 폭언·폭행 등으로 인해 피해를 입은 민원 처리 담당자에게 지원할 수 있는 지원사항과 이에 대한 예산 지원의 근거를 규정하고 있습니다.
- 먼저 안 제5조제1항은 법 시행령 제4조에서 규정하고 있는 민원 처리 담당자에 대한 보호조치 중 치료 등의 사항을 구체화한 것으로 폭언·폭행 등으로 인한 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해를 치유할 수 있도록 법적 근거를 마련한다는 측면에서 의미가 있을 것입니다.

그러나 법 제4조제2항<sup>8)</sup>은 민원 처리 담당자의 보호 등에 관한 사항을 의무적으로 적용하고 있는 강행규정임에 반해, 안 제5조에서는 이를 교육감의 재량에 따라 적용을 배제할 수 있는 임의규정으로 규정하고 있는바,

---

8) 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.  
② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.



안 제5조제1항은 임의규정이 아닌 강행규정으로 규정하는 것이 법률 우위의 원칙에 부합할 뿐만 아니라 민원 처리 담당자의 보호를 강화하는 동 조례안의 입법 취지에 부합할 것으로 사료됩니다.

- 다음으로 같은 조 제2항은 제1항의 보호 및 지원 조치를 위해 필요한 경비를 지원할 수 있는 근거로서 의미가 있다고 할 것입니다.

그러나 동 조례안은 안 제5조제1항에서 규정하고 있는 지원의 기준 및 방법에 대한 별도의 규정이 없을 뿐만 아니라 별도의 규칙 위임 또한 없습니다.

따라서 동 조례안의 실제적 지원 기준 및 방법을 [별표]를 통해 규정하거나 규칙으로의 위임 규정을 두어 서울시교육청이 이에 대한 기준을 수립하도록 보완할 필요가 있는 것으로 사료됩니다.

#### 4) 안전한 근무환경 마련 등의 규정에 관한 의견(안 제6조)

- 안 제6조는 법 시행령 제4조에서 규정하고 있는 보호조치 중 CCTV, 비상벨 등 안전시설과 장비 구축 등의 사항을 각호를 통해 구체화하여 규정한 것으로 안전한 근무환경을 구축한다는 측면에서 의미가 있을 것입니다.

- 다만 안 제6조의 각호 중 제3호와 제4호는 피해유형을 ‘폭언·폭행’에 한정하여 규정할 것이 아닌 ‘폭언·폭행 등’으로 규정하는 것이 안 제2조의 정의 규정 및 상위법과의 법적 안정성 확보를 위해 바람직할 것으로 사료되며,

각호 중 제4호는 주체인 민원인에 의해 폭언·폭행의 행동이 반복되는 경우를 규정한 것인바, 민원인이 행동을 ‘반복될 경우’가 아닌 ‘반

복할 경우' 로 자구를 수정함으로써 조례의 명확성을 확보해야 할 것으로 사료됩니다.

○ 참고로 서울시교육청(총무과)은 동 조례안의 제정과 관련하여 별도의 의견이 없음을 밝힌바 있습니다(행정관리담당관-1720, 2023.2.13.).

이상으로 「서울특별시교육청 민원 처리 담당자의 보호 및 지원 조례안」에 대한 검토보고를 마치겠습니다.

의안심사지원팀장	이준석 2180-8263	입법조사관	정진국 2180-8265
----------	------------------	-------	------------------

# 관계법령

## 민원 처리에 관한 법률 (약칭: 민원처리법)

[시행 2022. 7. 12.] [법률 제18748호, 2022. 1. 11., 타법개정]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

- 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
- 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
- 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

- 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
- 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
- 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
- 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확

인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

7. 삭제 <2022. 1. 11.>

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원 문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

## 민원 처리에 관한 법률 시행령 ( 약칭: 민원처리법 시행령 )

[시행 2023. 1. 1.] [대통령령 제32789호, 2022. 7. 11., 일부개정]

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. <개정 2022. 7. 11.>

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
  3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
  4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
  5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
  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. <신설 2022. 7. 11.>
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>