



제91회 세종특별자치시의회(임시회)

# 세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 일부개정조례안 심 사 보 고 서

■ 의안번호 제4189호

2024. 8. 27.

교 육 안 전 위 원 회

〈 세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호  
및 지원 조례 일부개정조례안〉  
**심 사 보 고 서**

## I. 심사경과

- 의안번호 : 제4189호
- 발 의 자 : 유인호 의원 외 12명
- 제출일자 : 2024년 8월 16일
- 회부일자 : 2024년 8월 19일
- 상정일자 : 2024년 8월 27일
- 의결일자 : 2024년 8월 27일
  - 제91회 세종특별자치시의회 임시회 제2차 교육안전위원회
- 의결결과 : 원안가결

## II. 제안이유 및 주요내용

### 1. 제안이유

- 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위가 지속적으로 증가함에 따라 기관차원의 법적 대응을 강화하는 「민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 방안」이 발표되었고 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정도 앞두고 있어, 민원 공무원 등에 대한 법적 지원사항을 구체화하여 제도적 근거를 마련하고자 함.

### 2. 주요내용

- 민원업무담당 공무원의 법적 대응 관련 지원 사항 구체화 (안 제5조제3항제2호)

### 3. 참고사항

가. 관계법령 : 「민원 처리에 관한 법률」, 「민원처리법 시행령」(첨부 3)

나. 예산조치 : 해당 없음(비용추계서 미첨부 사유서) (첨부 4)

다. 입법예고 : 2024. 8. 16.~8. 21.(5일간) 결과, 특이사항 없음

### Ⅲ. 검토의견

#### 1. 개정목적

- 본 일부개정조례안은 「민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 방안」 발표됨에 따라 민원 공무원 등에 대한 법적 지원 사항을 구체화하여 제도적 근거를 마련하려는 것임.

#### 2. 주요내용

##### 가. 민원공무원의 법적 대응 관련 지원사항 구체화(안 제5조제3항제2호)

- 본 조항의 개정은 기존의 법률상담에 국한된 지원을 확대하여, 피해자가 민사 또는 형사상 법적 대응을 필요로 할 때 그에 따른 법적 절차를 진행하는 데 필요한 지원을 받을 수 있도록 내용을 다음과 같이 수정함

현행	개정안
제5조(지원사항 등) ①·② (생략)	제5조(지원사항 등) ①·② (현행과 같음)
③ 시장은 영 제4조제1항 각 호의 지원 외에도 민원업무담당 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치료 등을 위하여 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.	③ ----- ----- ----- ----- -----.
1. (생략)	1. (현행과 같음)
2. <u>법률상담</u>	2. <u>법률상담 및 민·형사상 법적 절차를 위한 지원</u>
3.·4. (생략)	3.·4. (현행과 같음)
④ (생략)	④ (현행과 같음)

### 3. 검토의견

- 본 개정조례안은 민원업무담당 공무원의 보호와 지원을 위해 기존 법률상담뿐만 아니라, 민원업무담당 공무원이 민형사상 법적 도움이 필요할 때 이에 대한 지원(예: 변호사 선임비 지원, 소송 비용 지원 등)을 제공할 수 있도록 조례를 개정하려는 것임
- 이는 민원업무담당 공무원이 직무수행 중 발생할 수 있는 다양한 법적 분쟁에 대해 보다 구체적이며 실질적인 도움을 받을 수 있도록 지원 근거를 마련한 것으로, 민원업무담당 공무원에 대한 두터운 처우와 근무여건을 개선하여 관련 업무에 집중할 수 있을 것으로 사료됨
- 아울러, 조례 개정 후, 민원업무담당 공무원이 새로운 법적 지원 조항을 충분히 이해하고 필요시 도움받을 수 있도록 교육 및 홍보를 강화할 필요가 있으며, 실제로 법적 분쟁 발생 시 해당 공무원이 충분히 보호받고 신속하게 지원받을 수 있도록 관련 절차를 정비하고 마련 해두는 것이 중요할 것으로 사료됨

IV. 토 론 : 생략

V. 토론요지 : 없음

VI. 심사결과 : 원안가결

VII. 소수의견 : 없음

VIII. 기타사항 : 없음

## 【참고자료】

1. 세종특별자치시 민원업무담당 공무원등의 보호 및 지원 조례 일부 개정조례안
2. 신·구조문 대비표
3. 관계법령
4. 비용추계서 미첨부 사유서
5. 세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례안

문 의 처
044)300-7510

세종특별자치시 조례 제 호

세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례  
일부개정조례안

세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조제3항제2호를 다음과 같이 한다.

2. 법률상담 및 민·형사상 법적 절차를 위한 지원

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**첨부 2**      **신·구조문 대비표**

현            행	개        정        안
제5조(지원사항 등) ①·② (생략)	제5조(지원사항 등) ①·② (현행과 같음)
③ 시장은 영 제4조제1항 각 호의 지원 외에도 민원업무담당 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치료 등을 위하여 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.	③ ----- ----- ----- ----- ----- -----.
1. (생략)	1. (현행과 같음)
2. <u>법률상담</u>	2. <u>법률상담 및 민·형사상 법적 절차를 위한 지원</u>
3.·4. (생략)	3.·4. (현행과 같음)
④ (생략)	④ (현행과 같음)

☑ 「민원 처리에 관한 법률」

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.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

☑ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조 제2항에서 “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



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.
  - ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
  - ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

## 비용추계서 미첨부 사유서

### 1. 비용 발생 요인

- 해당없음

### 2. 미첨부 근거 규정

- 「세종특별자치시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호

### 3. 미첨부 사유

- 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만
  - 연평균 15,000천원 소요(5,000천원\* × 3인)
  - \* 「세종시 소송사무처리 규정」 소송비용 지급기준 중 형사사건 착수금(3백만원~6백만원) 참조한 평균액으로 1인 1회 지원 기준
  - 최근 3년 간 총 18건 위법행위가 발생(연평균 7건)했으며, 이중 고소·고발 등으로 법적 지원이 필요했던 사례는 2건\*임
  - \* '23년 공무원 피고소 사건 2건 발생(공무원 무혐의, 조치원읍·다정동)

구분	민원인 위법행위 발생현황				
	계	폭언	협박	폭행	기타
2022	11*	5	5		1
2023	5	1	2	2	
2024.6.	2		1		1

\* 친환경자동차법 개정('22.1월)에 따라 전기차 충전방해행위 과태료 부과범위 확대로 민원 급증

※ 민원인 위법행위 현황 조사 행정안전부 제출 기준

### 4. 작성자

세종특별자치시의회 의원 유 인 호

## 세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 민원업무담당 공무원 등이 입는 신체적·정신적 피해의 예방과 치료 등을 지원하기 위해 필요한 사항을 규정함으로써 세종특별자치시 민원업무를 담당하는 공무원 등의 보호를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “민원업무담당 공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원 업무를 접수·처리하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 세종특별자치시 본청, 소속기관, 합의를제행정기관 및 하부행정기관 소속 공무원
2. 세종특별자치시의 공무원직·기간제 근로자 등에 대한 훈령에 따른 공무원직근로자, 기간제근로자 및 청원경찰

제3조(시장의 책무) 세종특별자치시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원을 위해 필요한 시책을 마련하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조

례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원사항 등) ① 「민원 처리에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제4조제1항제4호에 따른 업무의 일시적 중단은 1시간 이내로 한다. 다만, 피해 상황·정도 등에 따라 당일 내 연장할 수 있다.

② 영 제4조제1항제5호에 따른 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원 금액은 피해 발생 시마다 최초 1회에 한하여 50만원 이내로 하되, 다른 법령 등에 따라 이미 지원을 받은 경우는 제외한다.

③ 시장은 영 제4조제1항 각 호의 지원 외에도 민원업무담당 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치료 등을 위하여 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 치유에 필요한 휴식공간
2. 법률상담
3. 신체적·정신적 피해의 예방이나 대응 역량 강화를 위한 교육 및 연수
4. 그 밖에 시장이 민원업무담당 공무원 등의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

④ 시장은 제3항제3호에 따른 교육 및 연수를 효율적으로 추진하기 위하여 전문성을 갖춘 기관, 법인 또는 단체 등에 위탁할 수 있다.

제6조(지원 신청 및 결정) ① 민원업무담당 공무원 등이 제5조제1항부터 제3항까지의 어느 하나에 해당하는 지원을 신청하려는 경우에는

별지 서식의 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

② 제5조제2항에 따른 지원 금액 신청은 피해 발생일로부터 3개월 이내에 신청해야 한다.

③ 시장은 제1항에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정해야 한다. 다만, 제5조제1항에 따른 업무의 일시적 중단은 즉시 결정할 수 있다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 서식]

(2쪽 중 1쪽)

## 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 신청서

신청자	소 속		직 급		성 별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연 락 처			
민원내 용	민원명					
	발생일					
	민원요지	6하 원칙에 따라 간략히 요약 기술				
피해내 용	피해사실	6하 원칙에 따라 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 경우 첨부				
지 원 신 청 내 용	신청내용					
	본인 계좌번호	제5조제2항에 따른 지원 신청의 경우				
	증빙자료	진단서, 약제비, 영수증 등 첨부				
<p>※ 신청내용 등에 건강정보 등 민감정보가 포함될 경우에는 민감정보 수집 및 이용 동의서를 작성·제출합니다.</p> <p>「세종특별자치시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원 조례」 제6조에 따라 위와 같이 민원업무담당 공무원 등의 보호에 관한 지원을 신청합니다.</p> <p>20    년    월    일</p> <p>신청인 (서명 또는 인)</p> <p>세종특별자치시장 귀하</p>						

