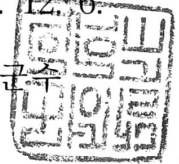


대구광역시 달성군 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

의안 번호	2204
----------	------

제출일자 : 2022. 12. 6.

제출자 : 달성군수



1. 제안이유

악성민원인으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 보호 및 지원에 관한 사항을 규정함으로써 공무원 등의 근로여건을 개선하고 민원 행정의 질 향상에 이바지하고자 함

2. 주요내용

- 가. 목적 및 정의, 적용범위에 관한 사항(안 제1조~제3조)
- 나. 군수의 책무 및 다른 조례와의 관계(안 제4조~제5조)
- 다. 신고의무, 지원사항, 안전시설 및 홍보방안 강구(안 제6조~제8조)
- 라. 근무여건개선, 재정지원, 지원방법, 지원신청 및 불이익 금지, 지원결정
(안 제9조~제13조)

3. 조례안 : 따로 붙임

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조 및 제9조제6항 (※ 붙임)
- 나. 예산조치 : 수요조사 후 23년도 추경 반영
- 다. 기타
 - (1) 입법예고(2022. 10. 31. ~ 11. 21.) 결과 : 의견 없음

- (2) 규제심사 : 심사대상 규제사무 없음
- (3) 성별영향평가 : 해당사항 없음
- (4) 부패영향평가 : 특기할 사항 없음
- (5) 부서합의 : 해당사항 없음
- (6) 비용추계서 : 「대구광역시 달성군 자치법규등 입법에 관한 조례」
제9조제5항제1호에 의거 생략

대구광역시 달성군 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 악성민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 보호 및 지원에 관한 사항을 규정함으로써 공무원 등의 근로여건을 개선하고 민원 행정의 질 향상에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “민원”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 같은 법률 제2조제1호 각 목에 따른다.

2. “악성민원”이란 민원인이 공무원 등에게 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하며 민원을 제기하는 것을 말하고, “악성민원인”이란 악성민원을 제기하는 사람을 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

나. 성적 불쾌감을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위

다. 폭언이나 협박 또는 위협 등을 하는 행위

라. 정당한 이유 없이 반복하여 같은 내용의 민원을 제기하는 행위

마. 위력 등으로써 업무를 방해하는 행위

바. 적법한 행정처분임에도 불만을 가지고 고소·고발하는 행위

사. 그 밖에 위 각 목에 준하는 위법한 행위

3. “민원응대 공무원 등”이란 대면 또는 정보통신망 이용 비대면으로 민원인의 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 공무원

나. 공무원직 근로자

다. 기간제 근로자

라. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰

마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

4. “안전시설”이란 악성민원 또는 악성민원인으로부터 공무원 등의 안전을 확보하기 위한 시설 및 장비를 말한다.

5. “전담대응팀”이란 민원인의 폭언·폭행 등 제2호 각 목의 위법행위에 대해 고소·고발 등 법적 조치를 실시하는 전담대응부서를 말한다.

6. “비상대응팀”이란 민원인의 폭언·폭행 등 제2호 각 목의 위법행위 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 사전에 역할을 부여 받은 부서 내 직원별 비상대응체계를 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 조례는 대구광역시 달성군(이하 “군”이라 한다)에서 근무하는 민원응대 공무원 등(이하 “공무원 등”이라 한다)에 대하여 적용한다.

② 공무원 등이 근무시간 및 근무장소 여부를 불문하고 악성민원과 관련된 경우에는 이 조례를 적용한다.

제4조(군수의 책무) ① 대구광역시 달성군수(이하 “군수”라 한다)는 악성민원 또는 악성민원인으로부터 공무원 등의 보호를 위하여 필요한 지원시책을 적극적으로 마련하여야 한다.

② 군수는 정당한 사유가 없는 한 악성민원이 빈발한 업무에 신규 임용 공무원 등의 배치를 지양하도록 하여야 한다.

제5조(다른 조례와의 관계) 공무원 등의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제6조(신고의무) ① 부서의 장은 악성민원 발생 시 지체 없이 군수에게 보고하고, 소속 공무원 등을 보호해야 한다.

② 군수는 악성민원을 신고하거나 지원신청을 하였다는 이유로 그 공무원 등이 불이익을 받지 않도록 하여야 한다.

제7조(지원사항) 군수는 공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서의 악성민원에 따른 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유 등을 위하여

다음 각 호의 사항을 지원하여야 한다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간·공간
4. 법률상담, 형사고발 또는 손해배상 등을 총괄하는 전담대응팀 구성
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 일시적 업무변경, 전보 및 휴가
7. 그 밖에 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 위하여 군수가 필요하다고 인정하는 사업

제8조(안전시설 및 홍보방안 강구) ① 군수는 공무원 등의 보호를 위하여 다음 각 호의 안전시설을 확충할 수 있다.

1. 공무원 등의 보호를 위한 CCTV 설치 및 비상벨 설치
2. 자동녹음 전화 설치(착신전 폭언·폭행방지 및 상호존중 문화조성 안내 멘트 송출 기능 탑재)
3. 공무원 등의 안전성이 확보될 수 있는 안전 유리 등 민원실 구조 보강 조치
4. 민원인의 폭행·폭언 등 위법행위의 사전예방 및 사후 입증 자료를 위한 휴대용 영상·음성기록장비의 확보
5. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치
6. 민원인의 방문목적 외 사무실 출입을 제한하는 차단시설(스피드게이트 등)
7. 전담대응팀 및 비상대응팀 구성·운영
8. 그 밖에 군수가 공무원 등의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 시설 설치

② 군수는 공무원 등에 대한 악성민원 근절과 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보를 강화하여야 한다.

제9조(근무여건개선) 군수는 민원업무의 신속한 처리 및 공무원 등의 근무여건 개선을 위하여 다음 각 호의 사항을 시행할 수 있다.

1. 민원실 등에 행정실무경험이 풍부한 직원의 적정 배치
2. 신규공무원 배치 시 사전 직무교육 실시

3. 인사고충 상담창구 운영의 정례화 또는 상설화
4. 인사가점 부여, 희망보직 배려 등 인사우대
5. 공무원 등의 심신 안전을 위한 휴식공간 마련
6. 공무원 등을 위한 기관차원의 포상, 교육 연수
7. 그 밖에 공무원 등의 근무여건 개선을 위한 사항

제10조(재정 지원) ① 군수는 예산의 범위에서 제7조 및 제8조에 따른 경비를 지원하여야 한다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제11조(지원 방법) ① 군수는 심리상담사를 활용하여 제7조제1호에 따른 심리상담을 지원할 수 있다.

② 군수는 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제7조제2호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 군수는 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방과 치유를 위하여 제7조제5호에 따른 교육 및 연수를 전문성 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제12조(지원 신청 및 불이익 금지) ① 공무원 등은 제7조 각 호의 지원을 요구할 수 있으며 이 경우 소속 부서장의 확인을 받아 별지 서식의 지원신청서를 작성하여 군수에게 제출하여야 한다.

② 공무원 등이 제7조제2호에 따른 의료비 지원 신청을 하려는 경우에는 3개월 이내 발행된 의료비 납부영수증 등 증빙자료를 첨부하여 군수에게 제출하여야 한다.

③ 군수는 공무원 등이 제7조에 따른 지원을 신청한 것을 이유로 불이익 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 군수는 공무원 등의 민원처리과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우 사전에 공무원 등으로부터 그 행위를 한 경위 및 의견 등을 들어야 한다.

제13조(지원 결정) ① 군수는 제12조에 따라 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 제7조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 소속 부서장이 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 서식]

공무원 등의 보호 지원 신청서(제7조 및 제12조 관련)

피해 발생일		부 서 명					
피해 공무원	◦ 직급(위): ◦ 성 명: ◦ 성 별:	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	◦						
피해내용 (구체적 작성)	◦						
지원 신청 내용 (□에 체크)	☐ 심리상담 ☐ 법률상담 ☐ 의 료 비 ☐ 휴식시간 ☐ 교육 및 연수 ☐ 업무변경 및 휴가 ☐ 그 밖의 사업(※ 사업 내용 작성) <table><tr><td>은행명</td><td>(의료비 지원 신청만 작성)</td><td>계좌번호</td><td>(의료비 지원 신청만 작성)</td></tr></table> ※ 허위 또는 본인 과실에 따른 신청인 경우 상담·의료비 환수 등 조치에 동의합니다.□			은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)				
증빙 자료 (3개월 이내 발행) (의료비 지원의 경우)	◦ 진단서 ◦ 병원진료 및 약제비 영수증 ◦ 피해를 입증할 자료						

「대구광역시 달성군 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제7조 및 제12조에 따라 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

부서장 : 성명 (서명 또는 인)

[별표]

지원 기준(제7조 및 제10조제2항 관련)

지원 구분	근거	지 원 한 도	세부기준
심리상담	제1호	전문기관 위탁운영 등	달성군건강복지센터 및 심리상담 연계 등
의료비	제2호	최대 100만원	1. 병원진료비, 치료비, 입원비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간·공간	제3호	4시간	피해 상황, 정도 등에 따라 업무시간 내 휴식시간 연장 가능 *휴식시간은 공가처리
법률상담, 형사고발 또는 손해배상 소송 등	제4호	예산범위 내	‘민원응대 공무원 법률상담 서비스’ 연계 등
피해의 예방·치유를 위한 교육 및 연수	제5호	전문기관 위탁운영 등	예산, 피해정도 등을 고려 하여 대상자 선정
일시적 업무변경 및 휴가	제6호	5일 이내	관련 조례 및 부서장 재량 범위 내
민원응대 공무원의 보호를 위한 장비	제7호	예산의 범위 내	

□ 민원처리에 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·보호조치음성 안내 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 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

제9조(민원실) ⑥ 행정기관의 장은 민원인에게 편의를 제공하고 담당자의 안정적인 근무환경 조성을 위하여 민원실 시설·환경 등의 개선에 노력하여야 한다.