

의안 번호	1777	울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례안 검 토 보 고 서
----------	------	---

1. 검토경과

- 가. 발의일자 : 2021. 6. 14.(월)
- 나. 발 의 자 : 문희성 의원 외 10명
- 다. 위원회 회부일자 : 2021. 6. 25.(금)
- 라. 위원회 심사일자 : 2021. 7. 12.(월)

2. 제안이유

- 민원인의 성희롱·성추행·성폭력, 폭언·폭행 등으로 인한 공무원의 정신적·신체적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 및 홍보방안을 강구함으로써 민원업무를 담당하는 공무원을 보호하는 규정을 마련하고자 함.

3. 주요내용

- 가. 목적, 정의, 적용범위, 다른 조례와의 관계 (안 제1조~안 제4조)
- 나. 구청장의 책무, 안전시설 및 홍보방안 강구, 지원사항, 지원기준 지원방법 (안 제5조~제9조)
- 다. 지원신청, 지원결정, 시행규칙 (안 제10조~제12조)

4. 근거법규

- 가. 「민원처리에 관한 법률」 제2조(정의)
- 나. 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조(담당자의 보호)

5. 검토의견

- 본 조례안은 폭언·폭행·성희롱 등 특이민원으로부터 위험해 노출되어 있는 중구 민원업무담당공무원을 보호하고 지원할 수 있는 제도적 기반을 마련코자 하는 것으로 관련법과 제정안을 검토한 결과 문제점은 없으며,
- 제정안은 민원인의 폭언과 폭행 등으로 인한 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 필요한 경우 민원업무담당공무원의 보호를 위해 안전시설 확충을 위한 조치를 강구하도록 명시하고 있음.
- 민원의 형태가 날로 다양해지며 양적으로도 급증하여 그만큼 민원업무담당공무원의 고충도 늘어나고 있는 현실에서 조례 제정 추진은
- 민원업무담당공무원의 피해 예방과 치유를 지원하여 민원담당공무원의 효율적인 업무추진과 안전한 근무환경 조성으로 민원응대 업무의 질이 향상될 것으로 기대됨.

근거법규

민원처리에 관한 법률

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 “관계법령 등”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 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.
6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.
8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

민원처리에 관한 법률 시행령

제4조(담당자의 보호) 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언이나 폭행 등으로 인한 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방·치유 및 안전시설 확충 등의 방안을 마련하여야 한다.