

의안 번호	2349	【울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안】 <b>심 사 보 고 서</b>
----------	------	--

## 1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자: 2024. 11. 8.(금) 울산광역시 중구청장
- 나. 위원회 회부일자 : 2024. 11. 8.(금)
- 다. 위원회 심사일자 : 2024. 12. 5.(목)

## 2. 제안설명 요지(행정지원국장 김세동)

### 가. 제안이유

- 민원인의 폭언, 폭행 등으로 인한 민원업무 담당공무원의 정신적·육체적 피해의 예방과 치유를 위한 각종 지원 기준을 일부 개정하여 민원 담당공무원의 보호를 강화하고자 함.

### 나. 주요내용

- 민원업무 담당공무원의 정신적·신체적 피해 예방 및 치유 관련 지원기준 정비(별표)
- ‘자치법규 입안 길라잡이’에 따른 불필요한 조문 삭제(안 제12조)
- ‘알기 쉬운 법령 정비기준’에 따른 용어 정비(안 제1조, 제5조, 제6조, 제10조, 제11조)

### 다. 근거법규

- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」 제91조
- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령」 제88조의 2

### **3. 검토보고 요지 (전문위원 이명주)**

- 본 일부개정 조례안은 민원업무 담당공무원의 정신적·신체적 피해 예방 및 치유 관련 지원기준 정비하고 불필요한 조문 삭제 및 알기 쉬운 법령 정비 기준에 따른 용어를 정비하고자 하는 것으로 상위법에 저촉되거나 특별한 문제점은 없는 것으로 조례 개정은 타당하다고 사료됨.

### **4. 심사결과: 원안가결**

## 근거법규

### 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 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
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

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.