

울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

의안 번호	2349
----------	------

제출연월일: 2024. 11. 8.

제출자: 울산광역시 중구청장

1. 개정이유

민원인의 폭언, 폭행 등으로 인한 민원업무 담당공무원의 정신적·육체적 피해의 예방과 치유를 위한 각종 지원기준을 일부 개정하여 민원담당공무원의 보호를 강화하고자 함.

2. 주요내용

가. 민원업무 담당공무원의 정신적·신체적 피해 예방 및 치유 관련

지원기준 정비(별표)

나. '자치법규 입안 길라잡이'에 따른 불필요한 조문 삭제(안 제12조)

다. '알기 쉬운 법령 정비기준'에 따른 용어 정비(안 제1조, 제5조, 제6조, 제10조, 제11조)

3. 개정조례안 및 신·구조문대비표: 따로 붙임

4. 근거법규: 따로 붙임

가. 「민원 처리에 관한 법률」 제4조

나. 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조

5. 참고사항

가. 예산조치사항: 해당사항 없음

나. 규제사무심의: 해당사항 없음

다. 성별영향평가: 개선사항 없음(가족복지과-13662호, 2024. 10. 11.)

라. 입법예고: 2024. 10. 7. ~ 10. 28.(21일간) / 의견없음

마. 비용추계서 미첨부 사유서: 따로 붙임

울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “강구함”을 “마련함”으로 한다.

제5조 중 “마련하여야”를 “마련해야”로 한다.

제6조제1항 중 “마련하여야”를 “마련해야”로 하고, 같은 조 제2항 중 “강구하여야”를 “마련해야”로 한다.

제10조제2항 중 “제출하여야”를 “제출해야”로 한다.

제11조 중 “결정하여야”를 “결정해야”로 한다.

제12조를 삭제한다.

별표를 별지와 같이 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원 기준(제8조 관련)

지원구분	근 거	지원한도	세부기준
안전시설 및 홍보방안 강구	제6조	예산의 범위 내	필요시 영상장비 구비 및 사전촬영 안내 협조
심리상담	제7조제1호	예산의 범위 내	
교육·연수 및 프로그램 운영	제7조제1호	예산의 범위 내	
의료비	제7조제2호	예산의 범위 내	병원진료비, 약제비 등 본인 부담분 기준
치유에 필요한 휴식시간	제7조제3호	1시간	심적 고충이 클 경우 1시간 연장
법률상담	제7조제4호	상담 연계	
그 밖의 지원	제7조제6호	예산의 범위 내	

등 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

제10조(지원신청) ① (생략)

② 제7조에 따른 지원을 받으려는 민원업무담당공무원은 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

제11조(지원결정) 구청장은 제10조에 따른 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 신청일로부터 15일 이내 제7조 각호의 지원 또는 조치를 결정하여야 한다.

제12조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

----- 마련해야
-----.

제10조(지원신청) ① (현행과 같음)

② -----

----- 제출해야 -----.

제11조(지원결정) -----

----- 결정해야 -----.

<삭 제>

〔별표〕

【현 행】

지원 기준(제6조, 제7조 관련)

지원구분	근 거	지원한도	세부기준
안전시설 및 홍보방안 강구	제6조	예산의 범위 내	필요시 영상장비 구비 및 사전촬영 안내 협조
<u>심리상담</u>	<u>제7조제1호</u>	<u>7만원</u>	<u>2회</u>
교육·연수 및 프로그램 운영	제7조제1호	예산의 범위 내	
<u>의료비</u>	<u>제7조제2호</u>	<u>20만원 이내</u>	<u>병원진료비, 약제비 등 본인 부담분 기준 (최초 1회한)</u>
치유에 필요한 휴식시간	제7조제3호	1시간	심적 고충이 클 경우 1시간 연장
법률상담	제7조제4호	상담 연계	
그 밖의 지원	제7조제6호	예산의 범위 내	

【개정안】

지원 기준(제8조 관련)

지원구분	근 거	지원한도	세부기준
안전시설 및 홍보방안 강구	제6조	예산의 범위 내	필요시 영상장비 구비 및 사전촬영 안내 협조
<u>심리상담</u>	<u>제7조제1호</u>	<u>예산의 범위 내</u>	
교육·연수 및 프로그램 운영	제7조제1호	예산의 범위 내	
<u>의료비</u>	<u>제7조제2호</u>	<u>예산의 범위 내</u>	<u>병원진료비, 약제비 등 본인 부담분 기준</u>
치유에 필요한 휴식시간	제7조제3호	1시간	심적 고충이 클 경우 1시간 연장
법률상담	제7조제4호	상담 연계	
그 밖의 지원	제7조제6호	예산의 범위 내	

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·보호 조치음성안내 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.

울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한
조례 일부개정조례안
비용추계서 미첨부 사유서

1. 미첨부 근거규정

- 「울산광역시 중구 조례 등의 비용추계에 관한 조례」 제3조제2항제1호
 - 소요되는 예상 비용이 연평균 5천만원 미만이거나 한시적 경비로서 총 1억원 미만인 경우

2. 미첨부 사유

- 울산광역시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안은 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 민원업무 담당공무원의 보호 및 지원에 관한 사항으로서, 소요되는 예상 비용이 연평균 5천만원 미만에 해당하므로 비용추계서를 미첨부함.

3. 작성자

- 소 속: 총무과
- 직 급: 지방행정주사보
- 성 명: 서예영
- 연락처: (052)290-8373