

하남시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

의안 번호	2763
----------	------

발의연월일 : 2023년 10월 27일

발의자 : 최훈종 의원

1. 제안이유

「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조가 개정·시행됨에 따라 민원업무 담당 공무원 등을 민원인의 폭언이나 폭행으로부터 기관 차원에서 적극 보호·지원하기 위해 필요한 사항을 구체적으로 규정하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 민원인의 “폭언·폭행 등”에 대한 구체적 정의(안 제2조)
- 나. 소속 부서 장의 신고의무화(안 제4조의2)
- 다. 보호 지원사항의 구체화(안 제5조)
- 라. 안전시설·장비 등 확충에 관한 사항 구체화(안 제6조)
- 마. 지원 신청에 대한 불이익 금지 조항(안 제9조제2항)
- 바. 올바른 민원 문화 조성을 위한 홍보방안 마련(안 제10조의2)

3. 참고사항

- 가. 개정조례안 : 덧붙임
- 나. 신·구조문 대비표 : 덧붙임
- 다. 관계법령 발췌서 : 해당없음
- 라. 기타사항 : 해당없음

마. 입법예고 결과

○ 입법예고기간 : 2023. 10. 20. ~ 10. 26.

○ 의견 내용 : 의견없음

바. 부서협의 결과(민원여권과) : 특이사항 없음

하남시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

하남시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제명 “하남시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례”를 “하남시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례”로 한다.

제2조를 다음과 같이 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원업무담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 하남시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원

나. 공무직 근로자

다. 기간제 근로자

라. 청원경찰

마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

2. “폭언·폭행 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것을 말한다.

- 가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위 또는 기물파손
- 나. 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
- 다. 통상적인 범위를 벗어나 위협적인 언행으로 공포심을 불러일으키거나 경멸적인 표현으로 모욕을 주는 행위
- 라. 정당하지 않은 목적으로 민원을 반복적으로 요구하거나 상습적으로 위력을 사용하여 업무를 방해하는 행위
- 마. 적법한 행정처분에 대하여 허위제보, 고소·고발 또는 손해배상을 반복적으로 남용 또는 악용하여 청구하는 행위
- 바. 그 밖에 위의 각 목에 준하여 위법하거나 부당하게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위

제4조 중 “폭언이나 폭행”을 “폭언·폭행”으로 한다.

제4조의2 및 제4조의3을 각각 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(신고 의무) 소속 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등의 상황 발생 시 지체 없이 시장에게 보고하고 민원담당공무원을 보호해야 한다.

제4조의3(다른 조례와의 관계) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조제3호 중 “휴식시간”을 “휴식시간 및 공간”으로 하고, 같은 조 제4호를 다음과 같이 하며, 같은 조에 제5호의2를 다음과 같이 신설한다.

4. 법률상담, 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 소송 지원

5의2. 일시적 업무 변경 및 휴가 조치

제6조의 제목 “(안전시설 확충)”을 “(안전시설·장비 등 확충)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분) 중 “안전시설”을 “다음 각 호의 안전시설·장비 등의”로 하고, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분)에 제1호부터 제6호까지를 각각 다음과 같이 신설하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치
 2. 민원담당공무원 보호조치 ARS 음성 안내
 3. 자동녹음 전화 설치
 4. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
 5. 착용형 카메라 등 영상·음성기록 가능한 휴대용 보호장비
 6. 그 밖에 민원담당공무원의 안전을 확보하기 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 시설·장비
- ② 시장은 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 보안요원, 청원경찰, 방호원 등 안전요원을 배치할 수 있다.

제9조의 제목 “(지원 신청)”을 “(지원 신청 및 불이익 금지)”로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

- ② 시장은 민원담당공무원이 제5조에 따른 지원을 요구한 것을 이유로 불이익 조치를 해서는 아니 된다.

제10조제2항 중 “지원 할”을 “지원할”로 한다.

제10조의2를 다음과 같이 신설한다.

제10조의2(올바른 민원 문화 조성) 시장은 민원담당공무원과 민원인
간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언·폭행 등의 근절 및 경
각심 고취를 위하여 필요한 홍보가 이뤄질 수 있도록 노력하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p><u>하남시 민원업무담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u></p> <p><u>제2조(정의) “민원업무담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법 률」 제2조제1호에 따른 민원업 무를 접수·처리하는 다음 각 호 의 어느 하나에 해당하는 사람 을 말한다.</u></p> <p><u>가. 하남시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원</u></p> <p><u>나. 공무원 근로자</u></p> <p><u>다. 기간제 근로자</u></p> <p><u>라. 그 밖에 민원업무를 접수· 처리하는 사람</u></p>	<p><u>하남시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u></p> <p><u>제2조(정의) 이 조례에서 사용하 는 용어의 뜻은 다음과 같다.</u></p> <p><u>1. “민원업무담당공무원 등”이 란 「민원 처리에 관한 법 률」 제2조제1호에 따른 민원 업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하 는 사람을 말한다.</u></p> <p><u>가. 하남시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원</u></p> <p><u>나. 공무원 근로자</u></p> <p><u>다. 기간제 근로자</u></p> <p><u>라. 청원경찰</u></p> <p><u>마. 그 밖에 민원업무를 접수· 처리하는 사람</u></p> <p><u>2. “폭언·폭행 등”이란 민원인이 다음 각 목의 어느 하나에 해 당하는 행위를 하는 것을 말 한다.</u></p> <p><u>가. 신체에 폭행을 가하거나</u></p>

상해를 입히는 행위 또는
기물파손

나. 성적 수치심을 주는 성폭
행·성희롱 등의 행위

다. 통상적인 범위를 벗어나
위협적인 언행으로 공포심
을 불러일으키거나 경멸적
인 표현으로 모욕을 주는
행위

라. 정당하지 않은 목적으로
민원을 반복적으로 요구하
거나 상습적으로 위력을
사용하여 업무를 방해하는
행위

마. 적법한 행정처분에 대하
여 허위제보, 고소·고발 또
는 손해배상을 반복적으로
남용 또는 악용하여 청구
하는 행위

바. 그 밖에 위 각 목에 준하
여 위법하거나 부당하게
신체적·정신적 고통을 유
발하는 행위

제4조(시장의 책무) 하남시장(이
하 “시장”이라 한다)은 민원인
의 폭언이나 폭행 등으로부터

제4조(시장의 책무) -----

-- 폭언·폭행 -----

민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

제5조(보호 지원사항) 시장은 민원담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등의 보호가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 2. (생략)
3. 치유에 필요한 휴식시간
4. 법률상담

-----.

제4조의2(신고 의무) 소속 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등의 상황 발생 시 지체 없이 시장에게 보고하고 민원담당공무원을 보호해야 한다.

제4조의3(다른 조례와의 관계) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(보호 지원사항) -----

-----.

1. 2. (현행과 같음)
3. ----- 휴식시간 및 공간
4. 법률상담, 고소·고발 또는 손해배상 청구 등 소송 지원

5. (생략)

<신설>

6. (생략)

제6조(안전시설 확충) 시장은 민
원담당공무원의 보호를 위하여
필요한 경우 안전시설 확충을
위한 조치를 강구하여야 한다.

<신설>

<신설>

<신설>

<신설>

<신설>

<신설>

<신설>

제9조(지원 신청) (생략)

5. (현행과 같음)

5의2. 일시적 업무 변경 및 휴가
조치

6. (현행과 같음)

제6조(안전시설·장비 등 확충) ①

----- 다음 각 호의 안
전시설·장비 등의 -----.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV)
및 비상벨 설치
2. 민원담당공무원 보호조치 A
RS 음성 안내
3. 자동녹음 전화 설치
4. 민원창구 투명 가림막(안전
유리) 설치
5. 착용형 카메라 등 영상·음성
기록 가능한 휴대용 보호장비
6. 그 밖에 민원담당공무원의
안전을 확보하기 위하여 시장
이 필요하다고 인정하는 시
설·장비

② 시장은 민원담당공무원의 보
호를 위하여 필요한 경우 보
안요원, 청원경찰, 방호원 등
안전요원을 배치할 수 있다.

제9조(지원 신청 및 불이익 금지)

<신 설>

제10조(지원 결정) ① (생 략)

② 제1항에도 불구하고 시장은 제5조제3호에 따른 사유에 필요한 휴식시간의 경우에는 즉시 지원 할 수 있다.

<신 설>

① (현행 제목 외의 부분과 같 음)

② 시장은 민원담당공무원이 제 5조에 따른 지원을 요구한 것을 이유로 불이익 조치를 해서는 아니 된다.

제10조(지원 결정) ① (현행과 같 음)

② -----

지원할 -----.

제10조의2(올바른 민원 문화 조성) 시장은 민원담당공무원과 민원인 간 상호존중 문화를 조성하고 민원인의 폭언·폭행 등의 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보가 이뤄질 수 있도록 노력하여야 한다.