

# 평창군 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

의안 번호	110
----------	-----

제출년월일 : 2023. 4.

제 출 자 : 평 창 군 수

## 1. 제안이유

민원인의 폭언·폭행·성희롱 등 위법행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하고 안심하고 근무할 수 있는 근무환경을 조성하기 위하여 필요한 사항을 규정하고자 함.

## 2. 주요내용

- 가. 민원 처리 담당자 용어 정의(안 제2조)
- 나. 민원 처리 담당자 보호 및 지원사항 규정(안 제5조)
- 다. 지원기준 및 신청방법 규정(안 제6조 및 제7조)
- 라. 민원처리 담당자의 보호를 위한 안전시설 확충(안 제8조)

## 3. 참고사항

### 가. 관계법령

- 1) 「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민

원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

나. 예산조치 : 2023년 예산에 3백만원 반영되었음

다. 합 의 : 해당기관 없음

라. 기 타

1) 입법예고(2023. 2. 10. ~ 2023. 3. 2.) 결과, 특기할 사항 없음

2) 규제심사 : 심사대상 규제사무 없음(기획실-2239(2023. 2. 9.)호)

3) 부패영향평가 : 없음(기획실-2239(2023. 2. 9.)호)

4) 성별영향평가 : 개선의견 반영(가족복지과-6115(2023. 2. 16.)호)

## 평창군 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행·성희롱 등으로 입는 신체적·정신적 피해 예방과 치유를 위해 필요한 사항을 규정하여 평창군 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 평창군 소속 공무원(민원업무를 수행하는 공무원, 기간제 근로자 등 모든 직원을 포함한다.)을 말한다.
2. “안전시설”이란 민원인의 폭언·폭행·성희롱 등으로부터 안전을 확보하기 위한 개방형 상담시설이나 민원인의 폭언·폭행·성희롱 등의 예방에 도움을 주는 녹음·녹화장비 등 시설 및 장비를 말한다.

**제3조(군수의 책무)** 평창군수(이하 “군수”라 한다)는 민원인의 폭언·폭행·성희롱 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 필요한 시책을 추진하여야 한다.

**제4조(다른 조례와의 관계)** 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

**제5조(지원사항)** 군수는 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행·성희롱 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요할 경우에는 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간의 제공 및 휴식공간의 설치
4. 법률상담
5. 피해의 치유, 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수
6. 업무조정, 전보 등 인사상 필요한 조치
7. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호 및 지원을 위하여 군수가 필요하다고 인정하는 사항

**제6조(지원기준)** 군수는 예산의 범위에서 제5조에 따른 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다. 다만, 제5조제2호에 따른 의료비 지원은 다른 법령 또는 조례 등에 따라 지원을 받은 경우에는 중복하여 지원하지 않는다.

**제7조(지원신청 및 결정)** ① 제5조에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 신청서를 군수에게 제출하여야 한다.

② 군수는 제1항에 따른 지원신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 지원하여야 한다.

**제8조(안전시설 확충)** 군수는 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 필요

한 경우 예산의 범위에서 안전시설과 안전장비 확충을 위한 조치를 마련하여야 한다.

**제9조(위탁운영)** 군수는 민원 처리 담당자의 정신적·신체적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위한 상담·교육·연수 등 각종 지원사업에 대해서는 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**[별표]**

**지원 기준**(제5조, 제6조 관련)

지원구분	근거	지원한도	세부기준
1. 심리상담	제5조제1호	상담 치료·연계	
2. 의료비	제5조제2호	연 20만원 한도	1. 병원진료비 2. 약제비 ※ 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복 지급 불가
3. 치유에 필요한 휴식시간	제5조제3호	1일 2시간 이내	피해상황, 정도 등에 따라 당일 업무시간 내 휴식시간 연장 가능
4. 법률 상담	제5조제4호	상담 연계	
5. 피해의 치유 및 대응 역량 강화를 위한 교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위	
6. 그 밖의 사업	제5조제7호	예산의 범위	

**[별지]**

**민원 처리 담당자 보호 지원 신청서(제7조 관련)**

발생일		부서명	
피해 공무원	직급(직위): 성명:	연락처	
민원 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원명:</li> <li>○ 6하 원칙에 따라, 핵심내용 위주 작성</li> </ul>		
공무원 피해내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 피해내용 구체적 작성</li> <li>○ 피해를 입증할 자료가 있을 경우 첨부</li> </ul>		
지원신청 내용	<p>「평창군 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제5조</p> <p><input type="checkbox"/> 1호 <input type="checkbox"/> 2호 <input type="checkbox"/> 3호 <input type="checkbox"/> 4호 <input type="checkbox"/> 5호 <input type="checkbox"/> 6호 <input type="checkbox"/> 7호</p> <p>※ 2호의 경우: 은행명                      계좌번호</p>		
증빙자료	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진단서</li> <li>○ 병원진료 및 약제비 영수증</li> <li>○ 기타 피해 입증 자료</li> </ul>		
피해확인 (부서장 승인)	직위	성명	(서명 또는 인)

「평창군 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례」 제7조에 따라 민원 처리 담당자 보호 및 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인: 성명                      (서명 또는 인)

평창군수 귀하

# 관계법령 발췌

## □ 민원 처리에 관한 법률(약칭: 민원처리법)

### 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략)

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. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

## □ 민원 처리에 관한 법률 시행령 (약칭: 민원처리법 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. <개정 2022. 7. 11.>

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
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
- ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

# 비용추계서 미첨부 사유서

(제3조제5항 관련)

## 1. 비용발생 요인

- 민원 처리 담당자 보호 및 지원 (안 제5조제2호)
  - 진료비, 약제비 등 의료비

## 2. 미첨부 근거 규정

- 「평창군 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제5항 중 제1호

### 제3조(작성대상)

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 비용추계서를 작성하지 아니할 수 있다. 이 경우 별지 제2호 서식에 따른 비용추계서 미첨부 사유서를 제출하여야 한다.

1. 예상되는 비용이 연평균 5천만원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 1억원 미만인 경우

## 3. 미첨부 사유

- 예상되는 비용이 연평균 5천만원 미만으로 추정됨
  - 의료비 200,000원×15명 = 3,000,000원

## 4. 작성자

작성자	평창군 민원토지과장 조덕행
연락처	(033) 330 -2471