

이 조례(안)은 확정된 입법안이 아니므로 조례  
· 규칙심의회, 규제개혁 위원회 및 구의회 심의 결과에  
따라 내용이 변경될 수 있습니다.

「서울특별시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례」를 제정함에 있어 제정이유와 주요 내용을 구민에게 널리 알려 이에 대한 의견을 구하고자 「서울특별시 중구 자치법규의 입법에 관한 조례」 제6조에 따라 다음과 같이 입법예고합니다.

2022년 9월 30일

서울특별시 중 구 청



서울특별시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례  
제정안 입법예고

1. 제정이유

- 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해를 입은 민원업무 담당 공무원 등의 지원에 대한 구체적 기준, 지원기준 및 지원방법의 근거를 마련하고자 함

2. 주요내용

가. 조례의 목적, 정의 및 구청장의 책무

- 민원담당공무원 보호를 위한 지원 시책 마련

나. 민원담당공무원 보호 의무

- 민원담당공무원 소속 부서장의 민원담당공무원 보호

다. 민원담당공무원의 피해의 예방과 치유 지원

- 심리상담, 법률지원, 의료비, 휴식시간 및 공간 제공, 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수

- 안전시설·장비 확충, 안전요원 배치 및 홍보 방안 마련
- 예산의 범위 안에서 경비 지원(중복 지원 불가) 등

라. 지원방법, 지원신청 등에 관한 사항

- 소속 부서장의 확인을 거쳐 신청서 제출

### 3. 의견제출

이 조례 제정안에 대하여 의견이 있는 개인 또는 단체는 2022년 10월 20일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 작성하여 서울특별시 중구청장(참조 : 민원여권과장, 주소 : 서울시 중구 창경궁로 17 중구청 민원여권과, 전화 : 02-3396-4754, 팩스 : 02-3396-8648, email : kbm4925@junggu.seoul.kr)에게 제출하여 주시기 바랍니다.

가. 입법예고 사항에 대한 의견(찬·반 여부 및 그 사유)

나. 성명(법인·단체의 경우에는 그 명칭과 대표자 성명), 주소 및 전화번호

다. 기타 참고사항 등

※ 이 조례의 입법안은 중구 홈페이지(<http://www.junggu.seoul.kr>) 및 구보에 게재되어 있습니다.

## 서울특별시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례(안)

제1조(목적) 이 조례는 민원업무 담당 공무원이 민원인의 폭언·폭행 등으로 입은 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전한 근무 환경을 마련함으로써 서울특별시 중구 민원업무 담당 공무원 보호를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “민원업무담당공무원등”이란 주민을 직접 대면하거나 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 서울특별시 중구(이하 “구”라 한다) 소속 공무원
2. 구 소속 공무원직 근로자
3. 구 소속 기간제 근로자
4. 「청원경찰법」에 따른 청원경찰
5. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 중구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언, 폭행, 성희롱, 기물파손 등(이하 “폭언·폭행 등”이라 한다)으로부터 민원업무 담당 공무원(이하 “민원담당공무원”이라 한다)을 보호하기 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

제4조(보호 의무) ① 민원담당공무원이 소속된 기관 및 부서의 장은 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하면 즉시 구청장에게 보고하고 민원담당공무원을 보호하여야 한다.

② 구청장은 민원업무담당공무원등의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사 상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

제5조(지원 사항) 구청장은 민원업무를 처리하는 과정에서 발생하는 민원인의 폭언·폭행 등으로 민원담당공무원이 입을 수 있는 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리 상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 피해 치유에 필요한 휴식 시간 및 공간 제공
4. 법률 상담 및 소송 지원 등의 법률 지원
5. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

제6조(안전한 근무환경 마련) ① 구청장은 민원업무담당공무원등이 안전한 근무 환경에서 업무를 처리할 수 있도록 다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치
2. 전화 녹음시스템 설치
3. 민원창구 투명 가림막(안전유리) 설치
4. 민원 처리 담당자 보호 조치 ARS 음성안내
5. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 영상·음성기록 장비
6. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 설치 및 안전 요원 배치

② 구청장은 민원업무담당공무원등에 대한 민원인의 폭언·폭행 등의 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

제7조(재정 지원) ① 구청장은 예산의 범위 안에서 제5조 및 제6조에 따른 경비를 지원할 수 있다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 따른 지원과 중복하여 지원할 수 없다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제8조(지원 방법) ① 구청장은 제5조제1호 및 제4호에 따른 지원을 위하여 심리상담 전문가 및 법률 전문가를 둘 수 있다.

② 구청장은 제5조에 따른 효율적인 지원을 위하여 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 그 사업을 위탁하여 운영할 수 있다.

제9조(지원 신청) 제5조에 따른 지원을 받으려는 민원담당공무원은 소속 부서장의 확인을 거쳐 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

제10조(지원 결정) ① 구청장은 제9조의 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 제5조에 따른 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구청장은 제5조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식 시간의 경우에는 즉시 지원을 결정한다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

## 지원 기준(제7조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리 상담	제5조제1호	상담 치료·연계	
의료비	제5조제2호	1인당 연간 1,000만원 범위 내	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식 시간	제5조제3호	부서장 판단에 따라 자체 부여	
법률 상담	제5조제4호	상담 연계	
소송 지원	제5조제4호	예산의 범위 내	
피해의 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수	제5조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제5조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 확충, 안전요원 배치 및 홍보방안 강구	제6조제1항 및 제2항	예산의 범위 내	

[별지 서식]

## 민원업무담당공무원 보호 지원 신청서(제9조 관련)

발 생 일		부 서 명					
피해 공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직급(위):</li> <li>○ 성 명:</li> </ul>	연 락 처					
민원 내용 (핵심사항 위주)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>						
공무원 피해내용 (구체적 작성)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>						
지원 신청 내용	심리상담( )    법률상담( )    의료비( )    휴식시간( ) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">은행명</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청서 작성)</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">계좌번호</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청서 작성)</td> </tr> </table>			은행명	(의료비 지원 신청서 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청서 작성)
은행명	(의료비 지원 신청서 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청서 작성)				
증빙 자료 (의료비 지원의 경우)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진단서</li> <li>○ 병원진료 및 약제비 영수증</li> <li>○ 피해를 입증할 자료</li> </ul>						

※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다.

「서울특별시 중구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례」 제9조에 따라 민원 업무담당공무원 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)  
부서장 : 성명 (서명 또는 인)

**서울특별시 중구청장 귀중**