인천광역시 민원업무담당공무원 등 보호 조례안 심사보고서

2021.02.03.(수)
기획행정위원회

1. 심사경과

가. 제안일자 : 2021. 1. 19.

나. 제 안 자 : 손민호 의원 외 10명

다. 회부일자 : 2021. 1. 19.

라. 상정일자 : 제268회 임시회 제5차 위원회(2021년 2월3일 상정・의결)

○ 제안설명 : 손민호 의원

○ 검토보고 : 박세윤 기획행정수석전문위원

○ 심사결과 : 수정가결

2. 제안설명 요지

가. 제안이유

○ 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 인천광역시 민원업무를 담당하는 공무원 등의 보호 및 인권증진에 기여하고자 함.

나. 주요골자

○ 조례의 용어를 정의하고 적용범위를 규정함(안 제2조, 제4조)

○ 시장의 책무와 지원사항을 규정함.(안 제3조, 제6조)

○ 안전시설 확충에 관한 사항을 규정함.(안 제7조)

○ 지원 방법, 신청 및 결정에 관한 사항을 규정함.
(안 제9조, 제10조 및 제11조)

3. 전문위원 검토보고 요지

□ 주요 제정내용 검토

○ (안 제1조) 목적 규정

- 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원 등의 피해 예방 및 치유 지원을 통한 담당공무원 등의 보호 및 인권증진을 목적으로 규정함.

○ (안 제2조) 정의 규정

- ‘민원업무담당공무원 등’의 범위를 「민원처리에 관한 법률(이하 “민원처리법”이라 한다)」제2조제1호[1]에 따른 민원을 접수·처리하는 인천시 소속 공무원, 「인천광역시 공무직근로자와 기간제근로자 관리규정」에 따른 공무직 및 기간제 근로자, 그 밖에 민원을 처리하는 사람으로 규정하고 있음.

- 다만, 청사 방호를 위해 근무하는 청원경찰의 경우 민원인과 빈번

---

1) **「민원처리에 관한 법률」 제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.
가. 일반민원
1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

하게 대치하며 민원인의 폭언과 폭행에 노출될 가능성이 높은 직무를 수행하고 있으므로 별도로 추가할 것인가에 대한 논의가 필요함.

제정안	수정안
제2조(정의) (생 략) 1. ~ 3. (생 략) <신 설> 4. 그 밖에 민원을 접수·처리하는 사람	제2조(정의) (제정안과 같음) 1. ~ 3.(제정안과 같음) 4. 「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰 5. (제정안 제4호와 같음)

○ (안 제3조) 시장의 책무

- 민원업무담당공무원 등을 보호하기 위한 시장의 지원 시책 마련 의무를 규정하는 조항으로, 조례 용어의 통일성을 위하여 “민원담당공무원 등”을 “민원업무담당공무원 등”으로 수정함이 타당함.

제정안	수정안
제3조(시장의 책무) 인천광역시장(이하 "시장"이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원담당공무원 등(이하 "민원담당공무원"이라 한다)의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.	제3조(시장의 책무) ---------- ---------- 민원업무담당공무원 등---------- ---------- ----------

○ (안 제4조) 적용범위 규정

- 동 제정 조례안의 적용 범위를 인천광역시 본청, 의회사무처, 직속기관, 사업소에서 근무하는 민원업무담당공무원으로 규정하고 있음.

- 다만, 인천광역시 민원업무를 담당하는 공무원 등을 보호하려는 본 조례의 목적을 고려할 때 「경제자유구역의 지정 및 운영에

관한 특별법」 제27조의2 및 같은 법 시행령 제28조, 「지방자치법」 제115조[2] 및 같은 법 시행령 제78조[3]와 「인천광역시 경제자유구역청 설치 조례」에 따라 출장소로 설치된 인천광역시경제자유구역청을 본 제정 조례안의 적용범위에 포함시키는 것이 타당할 것으로 판단되며,

- 아울러, 안 제3조에서 “민원담당공무원 등”을 “민원담당공무원”으로 약칭했으므로 “민원업무담당공무원”을 “민원담당공무원”으로 수정하는 것이 타당함.

제정안	수정안
제4조(적용범위) 이 조례는 인천광역시 본청 및 의회사무처, 직속기관, 사업소에서 근무하는 민원업무담당공무원에 대하여 적용한다.	제4조(적용범위) ---------- 직속기관, 출장소, 사업소에서 ------- 민원담당공무원에 ----------.

○ (안 제5조) 다른 법령 또는 조례와의 관계 규정

- 안 제5조는 다른 법령 또는 조례와의 관계를 규정하는 사항이나, 법령 우위의 법체계 상 다른 법령과의 관계를 굳이 명시할 필요는 없어 보이는 바, 조문의 제목과 본문에서 법령을 삭제하는 것이

---

2) **「지방자치법」 제115조(출장소)** 지방자치단체는 원격지 주민의 편의와 특정지역의 개발 촉진을 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 지방자치단체의 조례로 출장소를 설치할 수 있다.

3) **「지방자치법 시행령」 제78조(출장소의 설치)** ① 지방자치단체는 다음 각 호의 요건을 갖춘 경우에는 법 제115조에 따라 출장소를 설치할 수 있다.

1. 원격지 주민의 편의를 위하여 소관 사무를 분장할 필요가 있을 것
2. 업무의 종합성과 계속성이 있을 것
3. 관할구역의 범위가 분명할 것

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 출장소를 설치할 수 없다.

1. 자치구가 아닌 구가 설치된 시(법 제7조제2항에 따른 도농 복합형태의 시는 제외한다)의 경우
2. 법 제4조의2제4항에 따라 설치된 행정동의 경우

바람직하다고 판단됨.

제정안	수정안
제5조(다른 법령 또는 조례와의 관계) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 법령이나 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.	제5조(다른 ----------) ---------- ---------- 다른 ---------- ---------- ----------.

○ (안 제6조 및 제7조) 지원사항 및 안전시설 확충 규정

- 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 민원담당공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 위한 심리상담, 의료비, 휴식시간 및 휴식공간, 안전시설 확충 등을 지원하기 위한 사항을 규정하고 있음.

《참고자료》 미추홀콜센터 악성·강성 유형별 현황(2020.9.30.기준)

구 분	합 계	성희롱	욕설/폭언	장난전화	주취상태	시정무관
2020년	522	9	103	1	64	345
2019년	477	1	108	5	84	279
2018년	538	1	54	2	52	429
2017년	386	1	33	11	42	299

- 다만, 안 제6조제2호 의료비 지원의 경우 민원인의 폭언·폭행 등으로 입은 피해에 따른 비용인지 아닌지, 인과관계 및 직접적 업무연관성 판단 등에 어려움이 예상되는 바, 의료비 지원을 위해서는 시행규칙으로 의료비 지원에 대한 세부적인 기준 설정이 필요함.

○ (안 제9조 ~ 제11조) 지원방법 및 신청, 지원결정에 관한 사항 규정

- 민원인이 폭언·폭행 등에 따른 신체적·정신적 피해 발생 시 지원신청, 지원방법, 지원결정과 관련한 사항을 규정하는 사항으로

안 제9조제2항은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 의료비를 지원할 수 없도록 하는 중복지원 금지를 규정하고 있음.

- 다만, 안 제11조는 심리상담, 의료비 지원 등 안 제6조 각호에 해당하는 지원신청에 따른 시장의 지원결정 의무만을 규정하고 있을 뿐 각호와 관련된 결정방법, 결정시기, 피해인정 범위 등에 대한 명확한 기준이 제시되지 않아, 안 제13조(시행규칙)에 따라 시행규칙으로 세부적인 지원결정 절차 및 피해인정 기준 등을 정하여야 할 것임.

○ (안 12조) 타 조례의 준용

- 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 동 제정 조례안에 규정되지 않은 사항은 「인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례」를 준용토록 정함.

□ 종합 검토의견

○ 최근 국회, 중앙정부, 지자체 뿐 만 아니라 민간기업에서 감정노동자 보호정책 시행 및 확산은 우리 사회에서 감정노동자 보호의 문제가 하나의 중요한 시대적 흐름임을 보여주고 있음.

○ 또한 인천연구원에서 수행한 ‘인천 공공부문 감정노동자 실태’ 정책 연구보고서(2020년 수행)에서도 감정노동자 보호 조치(배려를 당부하는 전화 대기음과 현장안내문, 전화 녹음기능, 대민업무 수행 중 발생할 수 있는 상황에 대한 매뉴얼 등)의 조속한

마련, 피해 예방교육이나 가이드라인 제정 및 권고, 감정노동자 보호체계를 경영평가에 반영 등 적극적인 정책의 시행 등의 필요성을 제언하고 있으며,

○ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조에서는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원담당공무원을 보호하기 위한 기관장의 조치를 요구하고 있어 동 조례의 제정은 타당하다고 판단됨.

○ 다만, 조례의 원활한 시행을 위해서는 지원절차, 지원시기, 지원기준 등 면밀한 검토를 통한 후속조치가 필수적임.

4. 질의 및 답변 요지

< 남궁형 위원 >

○ 조례도 중요하지만 마음건강사업 같은 것을 널리 알리고 문화적으로는 치유 치료를 받는 공무원이 근평에 있어 불이익이 없도록 하는 것이 중요함.

⇒ (행정국장) 그런 불이익은 있을 수 없고, 적극적으로 치료 치유할 수 있도록 계획을 세우겠음.

< 백종빈 위원 >

○ 민원인 폭행과 폭언 기준은?

⇒ (행정국장) 구체적인 안을 준비하겠음.

○ 기준이 정해져야 하는 것 아닌지?

⇒ (행정국장) 일반적인 상식에 기준으로 구분할 수 있는 것도 있고 유형별로 지원사항을 구분하여 준비하도록 하겠음.

5. 토론요지 : 수정동의

가. 찬 성 : 7명(손민호, 조광휘, 남궁형, 강원모, 김국환, 백종빈, 조성혜 위원)

나. 반 대 : 0명

6. 수정안의 요지 : 별표 수정

○ “「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰”을
수정안 제2조제4호로 신설하고,
안 “제2조제4호”는 안 “제2조제5호”로 하며
○ 안 제3조 중 “민원담당공무원 등”을 “민원업무담당공무원 등”으로 하고
○ 안 제4조에 “출장소”를 추가하고
같은 조 중 “민원업무담당공무원”을 “민원담당공무원”으로
○ 안 제5조 제목 중 “법령 또는”과 같은 조 본문 중 “법령이나”를 삭제

7. 심사결과 : 수정가결(재석위원 7명, 찬성 : 7명, 반대 : 0명)

8. 기타 사항 : 특이사항 없음

❑ 붙임 1. 수정안 본문 1부.
2. 수정안 조문 대비표 1부.
3. 인천광역시 민원업무담당공무원 등 보호 조례안 1부. 끝.

[붙임1]

인천광역시 민원업무담당공무원 등 보호 조례안

인천광역시 민원업무담당공무원 등 보호 조례안의 일부를 다음과 같이 수정한다.

“「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰”을 안 제2조제4호로 신설하고 안 “제2조제4호”는 안 “제2조제5호”로 한다.

안 제3조 중 “민원담당공무원 등”을 “민원업무담당공무원 등”으로 하고 안 제4조 중 “직속기관, 사업소에서”를 “직속기관, 출장소, 사업소에서”로 “민원업무담당공무원”을 “민원담당공무원”으로 한다.

안 제5조 제목 중 “다른 법령 또는”을 “다른”으로 같은 조 본문 중 “다른 법령이나”를 “다른”으로 한다.

[붙임2]

수정안 조문 대비표

제 정 안	수 정 안
제2조(정의) (생 략) 1. ~ 3. (생 략) <신 설> 4. 그 밖에 민원을 접수·처리하는 사람	제2조(정의) (제정안과 같음) 1. ~ 3.(제정안과 같음) 4. 「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰 5. (제정안 제4호와 같음)
제3조(시장의 책무) 인천광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.	제3조(시장의 책무) ---------- ---------- ---------- ---- 민원업무담당공무원 등 ---------- ---------- ---------- --.
제4조(적용범위) 이 조례는 인천광역시 본청 및 의회사무처, 직속기관, 사업소에서 근무하는 민원업무담당공무원에 대하여 적용한다.	제4조(적용범위) ---------- ---------- 직속기관, 출장소, 사업소에서 ------ 민원담당공무원----------.
제5조(다른 법령 또는 조례와의	제5조(다른 ----------)

제 정 안	수 정 안
관계) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 법령이나 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.	---------- ---------- 다른 ------ ---------- ---------- ---.

[붙임3]

인천광역시 조례 제 호

인천광역시 민원업무담당공무원 등 보호 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 인천광역시 민원업무를 담당하는 공무원 등의 보호 및 인권증진에 기여하는 것을 목적으로 한다.

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

1. 인천광역시 소속 공무원
2. 「인천광역시 공무직근로자와 기간제근로자 관리 규정」제2조제1호에 따른 공무직 근로자
3. 「인천광역시 공무직근로자와 기간제근로자 관리 규정」제2조제2호에 따른 기간제 근로자
4. 「청원경찰법」에 따라 채용하는 청원경찰
5. 그 밖에 민원을 접수·처리하는 사람

제3조(시장의 책무) 인천광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

제4조(적용범위) 이 조례는 인천광역시 본청 및 의회사무처, 직속기관, 출

장소, 사업소에서 근무하는 민원담당공무원에 대하여 적용한다.

제5조(다른 조례와의 관계) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제6조(지원사항) 시장은 민원담당공무원이 민원을 접수·처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간과 휴식공간
4. 법률상담, 형사고발 또는 손해배상 소송 등
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유, 종사자의 대처를 위한 교육
6. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

제7조(안전시설 확충) 시장은 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설 확충을 위한 조치를 강구하여야 한다.

제8조(재정 지원) 시장은 예산의 범위에서 제6조 및 제7조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

제9조(지원 방법) ① 시장은 심리상담 전문가를 상담사로 위촉하여 제6조제1호에 따른 심리상담을 지원할 수 있다.

② 시장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제6조제2호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 시장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제6조제5호에 따른 교육을 전문성이 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제10조(지원 신청) 제6조에 따른 지원을 받으려는 민원담당공무원은 규칙으로 정하는 바에 따라 신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

제11조(지원 결정) ① 시장은 제10조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 시장은 제6조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제12조(준용) 민원담당공무원의 보호 및 권리 보장과 관련하여 이 조례에 규정되지 아니한 사항은 「인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례」를 준용할 수 있다.

제13조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.