

임실군의회 공고 2021 - 19호

「임실군 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안」을 제정함에 있어 그 취지와 주요 내용을 미리 게재하여 주민의 알권리 충족 및 의회 운영의 효율성을 기하기 위하여 “임실군의회 회의 규칙” 제 20조의 2에 따라 다음과 같이 입법예고합니다.

2021. 8. 13.

임실군의회 의장



## 1. 제안이유

가. 악성 민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 임실군 민원 응대 공무원 등의 보호 및 지원에 이바지하고자 함.

## 2. 주요 내용

- 가. 조례의 목적 및 정의 (안제1조 ~ 안제2조)
- 나. 적용범위 및 군수의 책무 등(안제3조~안제6조)
- 다. 지원사항 및 재정지원(안제7조~안제9조)
- 라. 지원방법 및 결정 등(안제10조~안제12조)
- 마. 민원응대 공무원 보호 위원회 설치 등(안제13조~안제14조)

## 3. 참고사항

- 가. 근거법령 : 「지방자치법」 제22조, 「지방자치법」 제9조제2항마호 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조
- 나. 심사예고 : 5일

## 임실군 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

**제1조(목적)** 이 조례는 민원인의 폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발, 악의적인 목적을 가진 반복적 민원 등 악성 민원으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 임실군 민원응대 공무원 등의 보호 및 지원에 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “악성 민원”이란 폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발, 악의적인 목적을 가진 반복적 민원 등을 말한다.
2. “민원응대 공무원 등”이란 주민을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 이용하여 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
  - 가. 공무원
  - 나. 공무원직
  - 다. 기간제 근로자
  - 라. 「청원경찰법」에 의한 청원경찰
  - 마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람
3. “안전시설”이란 악성 민원으로부터 안전을 확보하기 위한 개방형

상담 시설이나 악성 민원 예방에 도움을 주는 녹음·녹화 장비 등 시설 및 장비를 말한다.

**제3조(적용 범위)** 이 조례는 임실군에서 근무하는 민원응대 공무원 등 (이하 “민원응대 공무원”이라 한다)에 대하여 적용한다.

**제4조(군수의 책무)** ① 임실군수(이하 “군수”라 한다)는 악성 민원으로부터 민원응대 공무원의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련해야 한다.

② 군수는 악성 민원이 빈발한 업무에 신규 임용 공무원 배치를 지양한다.

**제5조(다른 조례와의 관계)** 민원응대 공무원의 보호 및 권리 보장과 관련해 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

**제6조(신고 의무)** 부서의 장은 악성 민원 발생 시 지체 없이 군수에게 보고하고, 민원응대 공무원을 보호해야 한다.

**제7조(지원사항)** 군수는 민원응대 공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 악성 민원에 의한 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유 등을 위하여 다음 각 호의 사항을 지원할 수 있으며, 지원 기준은 별표와 같다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 치유에 필요한 휴식 시간·공간

4. 법률상담, 형사고발 또는 손해배상 소송 지원 등
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 악성 민원인으로부터 피해 발생 시 해당 공무원 즉각 분리 및 악성 민원에 대한 대처 매뉴얼 등 민원 대응 정책 마련
7. 일시적 업무변경 및 휴가
8. 그 밖에 민원응대 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 위하여 군수가 필요하다고 인정하는 사업

**제8조(안전시설 및 홍보방안 강구)** ① 군수는 민원응대 공무원의 보호를 위하여 다음 각 호의 안전시설을 확충하도록 노력해야 한다.

1. 민원응대 공무원의 보호를 위한 CCTV 설치
2. 비상벨 및 비상대응팀 구성 운영
3. 자동녹음 전화 설치(착신 전 폭언·폭행 방지 및 상호존중 문화조성 안내 멘트 송출 기능 탑재)
4. 민원응대 공무원의 안전성이 확보될 수 있는 민원실 구조 보강 조치
5. 그 밖에 군수가 민원응대 공무원의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 시설 설치

② 군수는 민원응대 공무원에 대한 악성 민원 근절과 경각심 고취를 위하여 필요한 다음 각 호의 문구 설치 등 홍보를 강화해야 한다.

1. 각 민원실에 폭언·폭행 자제 및 상호존중 문화조성을 위한 포스터 게시
2. 민원응대 공무원 책상에 폭언·폭행 방지 및 상호존중 문화조성 관

련 문구 계첩

3. 그 밖에 군수가 악성 민원 근절과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 조치

**제9조(재정 지원)** ① 군수는 예산의 범위에서 제7조 및 제8조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 규칙으로 정한다.

**제10조(지원 방법)** ① 군수는 심리상담사를 활용하여 제7조 제1호에 따른 심리상담을 지원할 수 있다.

② 군수는 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방과 치유를 위하여 제7조 제5호에 따른 교육 및 연수를 전문성 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

③ 군수는 악성 민원인으로부터 즉각 분리 및 악성 민원에 대한 대처 매뉴얼 등 공무원 보호정책을 마련한다.

**제11조(지원 신청 및 불이익 금지)** ① 민원응대 공무원은 제7조 각 호의 지원을 요구할 수 있으며 이 경우 별지 제1호 서식에 따라 지원신청서를 작성하여 군수에게 제출해야 한다.

② 군수는 민원응대 공무원이 제7조의 의한 지원을 요구한 것을 이유로 불이익 조치를 해서는 안 된다.

**제12조(지원 결정)** ① 군수는 제11조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정해야 한다.

② 제1항에도 불구하고 군수는 제7조제3호에 따른 치유에 필요한 휴

식 시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

**제13조(민원 응대 공무원 보호 위원회 설치)** ① 군수는 민원 응대 공무원의 보호를 위하여 민원 응대 공무원 보호 위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 둘 수 있다.

② 위원은 10명 이내로 구성하며 부군수를 당연직 위원장으로 한다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 군수가 위촉 또는 임명한다. 단, 위원 중 3분의 1은 노동조합 추천위원으로 임명한다.

1. 부군수 및 노동업무 담당 국장, 총무(인사), 예산, 청사 관리 관련 부서의 장
2. 군의회에서 추천하는 군의원
3. 노동조합 추천 위원

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 다만, 새로 위촉된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

**제14조(위원회의 기능)** ① 위원회는 다음 각 호의 사항을 추진한다.

1. 제7조제4호의 의한 악성 민원 피해에 대한 법률 및 소송 지원 결정
2. 악성 민원 피해 예방을 위한 조치 권고
3. 제7조 및 제8조 관련 추진 사항 점검 및 보완 권고
4. 그 밖에 군수, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사항

② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

③ 위원회는 군수나 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 재적위원

3분의 1 이상의 요구가 있는 때에 소집한다.

④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않거나 관련된 사람들의 인권을 보호할 필요가 있는 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.

⑥ 위원회 위원과 위원회 업무에 관여한 사람 등은 업무 수행으로 알게 된 비밀을 누설해서는 안 된다.

⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 악성 민원 업무를 담당하는 팀장이 된다.

⑧ 군수는 회의에 참석한 위원 등에게 예산의 범위에서 「임실군 각종 위원회 실비변상조례」 등으로 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 회의에 출석하는 경우에는 그렇지 않다.

⑨ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.