

# 안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

의안 번호	8-797
----------	-------

제출년월일 : 2022. 3. .

제 출 자 : 안 산 시 장

## ☐ 제안이유

- 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 공무원의 신체적·정신적 피해예방과 구제 및 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 민원업무를 담당하는 공무원 등을 제도적으로 보호하는 규정을 마련하고자 함.

## ☐ 주요내용

- 조례의 목적과 용어의 정의(안 제1조, 제2조)
- 민원담당공무원의 적용범위를 규정(안 제3조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 시장의 책무를 규정(안 제4조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 부서장의 신고의무를 규정(안 제6조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 지원 사항을 규정(안 제7조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 안전시설 확충 및 홍보방안 규정(안 제8조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 재정 지원 기준 마련(안 제9조)
- 민원담당공무원의 보호를 위한 지원 방법 등 절차 규정(안 제10조~제12조)

## ☐ 제정조례안 : 붙임1

## ☐ 관계법령발췌서 : 붙임2

## ☐ 관련사업계획서 : 해당 없음

## ☐ 예산수반사항 : 붙임3 ※ 비용추계서 미첨부 사유서

## ☐ 사전예고결과 : 의견 없음

- 입법예고 : 2022. 1. 27. ~ 2022. 2. 16. (20일간)

## ☐ 기타 참고사항

- 방침결정문 : 붙임4

## 안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 민원인의 폭언·폭행·성희롱·악의적 제보 및 고소·고발 등으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 이바지함을 목적으로 한다.

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

1. 안산시(이하 “시” 라 한다) 소속 공무원
2. 「안산시 공무원 관리 규정」 제2조제1호에 따른 공무원 근로자
3. 「안산시 기간제근로자 관리 규정」 제2조제1호에 따른 기간제 근로자
4. 「안산시 청원경찰 관리 규정」 제2조제1호에 따른 청원경찰

**제3조(적용범위)** 이 조례는 시 본청, 직속기관, 사업소, 하부행정기관 및 의회사무국에서 근무하는 민원업무담당공무원 등에 대하여 적용한다.

**제4조(시장의 책무)** 안산시장(이하 “시장” 이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 필요한 지원 정책을 마련하여야 한다.

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

**제6조(신고의무)** 부서의 장은 민원인의 폭언이나 폭행 등의 상황 발생 시 지체없이 시장에게 보고하고, 민원업무담당공무원 등을 보호해야 한다.

**제7조(지원사항)** 시장은 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언이나 폭행 등에 의한 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유 등을 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.



1. 심리상담
2. 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간·공간
4. 법률상담, 형사 또는 손해배상 소송 지원 등
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 일시적 업무변경 및 휴가
7. 그 밖에 민원실 내 청원경찰 배치 등 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 구제 및 치유를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

**제8조(안전시설 확충 및 홍보방안 강구)** ① 시장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위하여 다음 각 호의 안전시설 확충을 위한 조치를 강구하여야 한다.

1. CCTV 설치
  2. 비상벨 및 비상대응팀 구성 운영
  3. 자동녹음 전화 설치
  4. 그 밖에 민원업무담당공무원 등의 안전성이 확보될 수 있는 민원실 구조 보강 및 시장이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 시장은 민원업무담당공무원 등에 대한 상호존중 문화조성과 민원인의 폭언이나 폭행 등의 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

**제9조(재정지원)** ① 시장은 예산의 범위에서 제7조 및 제8조에 따른 경비를 지원하여야 한다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

**제10조(지원방법)** ① 시장은 심리상담사를 활용하여 제7조제1호에 따른 심리상담을 지원할 수 있다.

② 시장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제7조제2호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 시장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방과 치유를 위하여 제7조제5호에 따른 교육 및 연수를 전문성 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁

하여 운영할 수 있다.

**제11조(지원신청)** 제7조에 따른 지원을 받으려는 민원업무담당공무원 등은 부서장의 확인절차를 거쳐 별지 서식의 신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

**제12조(지원결정)** ① 시장은 제11조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 시장은 제7조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

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

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소관 실·과		시민소통관
입 안 자	실·과장 직위·성명	공 석
	담당·팀장 직위·성명	민원조정팀장 변 선 영
	담 당 자 성명·전화	유 지 영 (행정 3607)

[별표]

## 지원 기준(제9조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	조례 제7조제1호	전문기관 위탁운영 등	
의료비	조례 제7조제2호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비 등 ※ 기간제 근로자 심리상담 비용 포함
법률상담 등	조례 제7조제4호	법률상담 지원 및 비용 지원	법무부서의 직원 법률비용 지원기준
신체적, 정신적 피해의 예방, 치유를 위한 교육 및 연수	조례 제7조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	조례 제7조제7호	예산의 범위 내	
안전시설 및 홍보방안 강구	조례 제8조	예산의 범위 내	

## 민원업무담당공무원 보호 지원 신청서(제11조 관련)

발 생 일		부 서 명	
피해 공무원	◦ 직급(위): ◦ 성 명:	연 락 처	
민원 내용	◦ 6하 원칙에 따라 핵심 사항 위주 작성 ◦ ◦ ◦		
공무원 피해내용	◦ 구체적 작성 ◦ ◦ ◦		
지원 신청 내용	「안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제7조제2호의 경우 ◦ 은행명: ◦ 계좌번호: ※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 및 문책 등 조치에 동의합니다. □		
증빙 자료	◦ 진단서 ◦ 병원진료 및 약제비 영수증(3개월 이내) ◦ 피해를 입증할 자료가 있을 경우 첨부		

「안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제11조에 따라 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

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

안산시장 귀중

# 안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안에 대한 수정안

의안 번호	제8-797호
----------	---------

제안년월일 : 2022. 3. 29.

제 안 자 : 기획행정위원장

## ☐ 수정이유

- '위탁'과 '운영'의 주체에 대한 해석의 모호함을 명확히 하고자 함.

## ☐ 주요골자

- “위탁하여 운영 할 수 있다”를 “위탁 할 수 있다” 로 함. (안 제10조 제3항)



## 안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안에 대한 수정안

안산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한조례안 일부를  
다음과 같이 수정한다.

안 제10조제3항 중 “위탁하여 운영할 수 있다”를 “위탁할 수 있다”로 한다.



# 수정안 조문 대비표

원 안	수정안
제10조(지원방법) ①·② (생 략)  ③ 시장은 신체적·정신적 피해의 효율 적인 예방과 치유를 위하여 제7조제5 호에 따른 교육 및 연수를 전문성 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁 하여 운영할 수 있다.	제10조(지원방법) ①·② (원안과 같음)  ③ ----- ----- ----- -----위탁 할 수 --.