

동작구의회공고 제2021-11호

「서울특별시 동작구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례안」을 제정함에 있어 그 입법취지와 주요내용을 구민에게 널리 알려 의견을 구하고자 「서울특별시 동작구의회 회의규칙」 제18조의2에 따라 다음과 같이 입법예고 합니다.

2021년 3월 17일  
서울특별시 동작구의회의장

## 서울특별시 동작구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례안 입법예고

### 1. 제안이유

최근 다양한 분야의 각종 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직 운영에 필요한 감정을 표현할 것이 요구되는 ‘감정노동’이 증가하고 있음. 이와 관련하여 우리 구의 대표적인 감정노동자인 민원업무담당공무원 또한 민원인을 직접적 응대하기 때문에 이들에 대한 폭언과 폭행을 예방할 필요가 있기에 이와 관련하여 필요한 사항을 규정하고자 발의함.

### 2. 주요내용

- 가. 조례의 목적, 정의 및 구청장의 책무에 대하여 규정함(안 제1조~제3조)
- 나. 민원업무담당공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유에 필요한 지원에 관한 사항을 규정함(안 제4조~제5조)
- 다. 지원방법 및 지원신청 등에 관하여 규정함(안 제7조~제9조)

### 3. 의견제출

이 조례의 제정안에 대하여 의견이 있는 단체 또는 개인은 2021년 3월 21일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 작성하여 동작구의회의장 [주소 : 동작구 장승배기로 161(노량진동47-2)] 에게 제출하여 주시기 바라며, 그 밖에 자세한 사항은 전문위원실(전화 : 820-1323, FAX : 820-1474, E-mail : jurakim@dongjak.go.kr)로 문의하시기 바랍니다.

- 가. 입법예고 사항에 대한 의견(찬·반 여부 및 그 사유)
- 나. 성명(단체의 경우 단체명과 그 대표자 성명), 주소 및 전화번호

## 서울특별시 동작구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 인한 민원업무담당 공무원의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설 및 홍보방안을 강구함으로써 서울특별시 동작구 민원업무담당공무원 보호를 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 “민원업무담당공무원”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 서울특별시 동작구 지방 공무원을 말한다.

**제3조(구청장의 책무)** 서울특별시 동작구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로부터 민원업무담당공무원의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

**제4조(지원 사항)** 구청장은 민원업무담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언 또는 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요할 경우 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 법률상담
3. 의료비
4. 치유에 필요한 휴식시간
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육·연수 및 프로그램 운영

6. 그 밖에 민원업무담당공무원의 보호 및 지원을 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사업

**제5조(안전시설 및 홍보방안 강구)** ① 구청장은 민원업무담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설을 위한 조치를 강구하여야 한다.

② 구청장은 민원업무담당공무원에 대한 민원인의 폭언, 폭행 등 근절 및 경각심 고취를 위하여 필요한 홍보방안을 강구하여야 한다.

**제6조(재정 지원)** ① 구청장은 예산의 범위에서 제4조 및 제5조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

**제7조(지원 방법)** ① 구청장은 제4조제1호 및 제2호에 따른 상담을 지원하기 위하여 심리상담 전문가 또는 법률 전문가를 둘 수 있다.

② 구청장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 제4조제3호에 따른 의료비를 지원할 수 없다.

③ 구청장은 신체적·정신적 피해의 효율적인 예방이나 치유를 위하여 제4조에 따른 지원을 전문가, 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

**제8조(지원 신청)** 제4조에 따른 지원을 받으려는 민원업무담당공무원은 부서장의 확인절차를 거쳐 별지 서식의 신청서를 작성하여 구청장에게 제출하여야 한다.

**제9조(지원 결정)** 구청장은 제8조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 해당 지원을 결정하여야 한다. 다만, 제4조제4호에 따른 치유에 필요한 휴식시간은 부서장 판단 하에 60분 이내의 범위에서 부여할 수 있다.

**제10조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

## 지원 기준(제6조제2항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리상담	제4조제1호	상담 연계	
법률상담	제4조제2호	상담 연계	
의료비	제4조제3호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비 (최초 1회에 한함)
치유에 필요한 휴식시간	제4조제4호	60분 범위 내	의료서비스 시간은 출장처리
교육·연수 및 프로그램 운영	제4조제5호	예산의 범위 내	
그 밖의 사업	제4조제6호	예산의 범위 내	
안전시설 및 홍보방안 강구	제5조	예산의 범위 내	

[별지 서식]

## 민원업무담당공무원 보호 지원 신청서(제8조 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 신청만 작성)</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">계좌번호</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">(의료비 지원 신청만 작성)</td> </tr> </table> ※ 허위에 의한 신청인 경우 상담·의료비 환수 등 이에 준하는 불이익 조치			은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 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>						

「서울특별시 동작구 민원업무담당공무원 보호 및 지원에 관한 조례」 제8조에 따라  
민원업무담당공무원 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

부서장 : 성명 (서명 또는 인)

서울특별시 동작구청장 귀중