

오산시 자치법규안 예고

「오산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안」 주요내용을 시민에게 널리 알려 의견을 구하고자 「지방자치법」 제77조 및 「오산시의회 회의 규칙」 제19조의2 규정에 따라 다음과 같이 예고합니다.

2023년 5월 30일

오산시의회의장

오산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안 (조미선 의원 발의)

1. 제안이유

- 민원인의 폭언·폭행으로 담당 공무원 등이 신체적·정신적 피해를 입은 경우 그 치유를 지원하고 안전시설의 확충 등 예방 방안을 마련함으로써 오산시 민원 업무를 담당하는 공무원 등의 보호 및 지원에 이바지하고자 함

2. 주요골자

- 가. 조례 제정의 목적 및 용어 정의(안 제1조 및 제2조)
- 나. 민원업무 담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등 보호가 필요할 경우 보호조치 및 지원사항에 대해 정함
(안 제5조 및 제6조)
- 다. 지원 신청 절차를 정함(안 제7조)

3. 조례안 : 붙임

4. 의견제출

- 제출기일 : 2023년 6월 5일까지
- 제출방법 : 서면, 우편, 오산시의회홈페이지 등
- 기재내용 : 주소, 성명, 연락전화번호, 의견
- 제출기관 : 오산시의회(전문위원실)
 - 우편번호 : 447-701
 - 주 소 : 오산시 성호대로 141(오산동, 오산시의회)
 - 전 화 : 031)8036-8031, · 팩 스 : 031)375-2875
 - 전자메일 : blue6017@korea.kr

오산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충하기 위해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 “민원업무담당공무원 등”이란 주민을 직접 대면하거나 「민원처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 오산시(이하 “시”라 한다) 소속직원을 말한다.

제3조(시장의 책무) 오산시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무담당공무원 등을 보호하기 위한 환경을 조성하고, 이를 위한 시책을 추진하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원과 관련하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(보호조치) 시장은 민원업무담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인으로부터 폭언이나 폭행 등을 받은 경우 휴식 및 업무변경 등의 조치를 취하여야 한다.

제6조(지원사업) ① 시장은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 민원업무담당공무원 등에게 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등 의료비
3. 법률상담 및 소송비용
4. 신체적·정신적 피해 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수
5. 그 밖에 시장이 민원업무담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치유를 위해 필요하다고 인정하는 사업

② 제1항에 따른 지원 및 제5조의 보호조치 기준은 별표와 같다.

③ 제1항제2호에 따른 지원은 다른 법령 또는 조례 등에 따라 지원을 받은 경우 중복하여 지원하지 않는다.

제7조(지원신청) ① 민원업무담당공무원 등이 제6조에 따른 지원을 신청하려는 경우에는 별지 서식의 신청서를 작성하여 시장에게 제출해야 한다.

② 민원업무담당공무원 등이 제6조제1항제2호에 따른 의료비 지원 신청을 하려는 경우에는 진료일부터 3개월 이내에 의료비 납부 영수증을 첨부하여 시장에게 제출해야 한다.

③ 시장은 민원업무담당공무원 등이 제6조에 따른 지원을 신청한 것을 이유로 불이익 조치를 해서는 안 된다.

제8조(지원결정) 시장은 제7조에 따라 지원신청을 받은 경우 15일 이내로 지원을 결정해야 한다.

제9조(안전시설 설치 및 홍보) ① 시장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위해 필요한 경우 예산의 범위에서 안전시설과 안전장비를 마련하여야 한다.

② 시장은 민원업무담당공무원 등에 대한 민원인의 폭언이나 폭행 등을

근절하고 경각심 고취를 위해 필요한 경우 문구의 게시 등 홍보를 강화해야 한다.

제10조(민원업무담당공무원보호위원회의 설치) 시장은 민원업무담당공무원 등의 보호를 위한 다음 각 호의 사항에 대하여 심의·의결하기 위하여 민원업무담당공무원보호위원회를 두되, 그 기능은 오산시 후생복지운영 협의회에서 대행한다.

1. 폭언이나 폭행 등 피해에 대한 법률상담 및 소송비용 지원에 관한 사항
2. 폭언이나 폭행 등 피해 예방을 위한 조치에 관한 사항
3. 제6조 및 제9조에 따른 지원 및 사업의 추진사항 점검 및 보완에 관한 사항
4. 그 밖에 시장이 민원업무담당 공무원 보호를 위하여 위원회의 심의·조정이 필요하다고 인정하는 사항

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

지원 기준(제6조제2항 관련)

지원 구분	근 거	지원 한도	세부 기준
휴식시간	제5조	4시간 이내	피해상황, 정도 등에 따라 업무시간 내 연장 가능
심리상담	제6조제1항제1호	상담 연계	직원 힐링상담 프로그램 연계
의료비	제6조제1항제2호	1회 최대 30만원	병원진료비, 약제비 등
법률상담 및 소송비용	제6조제1항제3호	예산의 범위 내	위원회 의결
피해 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수	제6조제1항제4호	예산의 범위 내	민원담당자 힐링프로그램 운영
그 밖의 사항	제6조제1항제5호	예산의 범위 내	

민원업무담당공무원 등의 보호 지원 신청서

신청자	소 속		직 급		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>
	성 명		연락처			
민원 내용	건 명					
	민원요지	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
피해 내용	피해사실	6하 원칙에 의거, 간략히 요약 기술				
	입증자료	입증자료 있을 시 첨부				
지원 신청 내용 (<input type="checkbox"/> 에 체크)	「오산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제6조제1항 <input type="checkbox"/> 제1호 심리상담 <input type="checkbox"/> 제2호 의료비 <input type="checkbox"/> 제3호 법률상담 외 <input type="checkbox"/> 제4호 교육 및 연수 <input type="checkbox"/> 제5호 그 밖의 사업 (※ 내용 작성)					
	은행명		계좌번호			
	※ 허위 또는 본인 과실에 의한 신청인 경우 의료비 환수 등 조치에 동의합니다. <input type="checkbox"/>					
	증빙자료	진단서, 병원진료 및 약제비 영수증, 계약서 등 첨부				
확인자 (부서장)	직위	성명	(서명 또는 인)			

「오산시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제7조에 따라 민원업무담당 공무원 등의 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

오산시장 귀하

【별첨】

관계법령 발췌서

【민원 처리에 관한 법률】

- 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.
- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

【민원 처리에 관한 법률 시행령】

- 제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>
1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
 3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치

4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
 - ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담 부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
 - ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>
 - ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다