

심사보고서

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례
일부개정조례안

심사보고서

의안 번호	585
----------	-----

2024. 6. 24.(월)
교육위원회

1. 심사경과

가. 발의자: 이정범 의원 등 7인

나. 발의일자: 2024년 5월 30일

다. 회부일자: 2024년 5월 31일

라. 상정일자: 2024년 6월 11일

(제417회 충청북도의회 정례회 제2차 교육위원회)

마. 주요내용

- 제안설명, 검토보고, 질의답변, 심사의결(원안가결)

2. 제안설명 요지

(제안설명자: 이정범 의원)

가. 제안이유

- 민원 처리 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 폭언·폭행 등 위법 행위와 공무방해 행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하고 안전한 근무환경을 조성함으로써 법과 원칙에 따라 공정하고 적법한 민원 처리 풍토를 확립하고자 함

나. 주요내용

- 민원 처리 담당자 및 특이민원 정의(안 제2조)
- 민원 처리 담당자 보호 교육(안 제10조)
- 특이민원 피해 지원 등(안 제11조 ~ 제12조)
- 민원 처리 담당자 범위 확대(안 제13조)

3. 검토보고 요지

(수석전문위원 신원호)

가. 조례 제정 이유

- 최근 정부 발표 자료에 따르면 지난 5년간 민원 신청·처리 건수는 51% 증가하고 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위²¹⁾도 20.5% 증가하였고, 대국민 설문조사²²⁾(2,361명 참여, ‘24.4.8.~4.15.) 결과, 위법행위로부터 민원 공무원을 보호할 필요가 있다는 응답이 93.2%(2,200명)로 나타남



<악성 민원 방지 및 민원 공무원 강화 대책, 정부 관계부처 합동발표 자료, 2024.5.>

21) 폭언 87.1%, 협박 9.2%, 성희롱 1.1%, 폭행·기물파손 1.0%

22) 붙임 참조

- 악성 민원에 의한 피해 공무원의 극단적 선택 등이 증가하는 반면, 기관 차원의 법적 대응 및 보호지원 체계가 미흡하고 개인 차원의 대응으로 한계점이 있어 이에 대한 대책으로 관련 법령에 민원 처리 공무원의 보호 의무와 세부 보호조치 규정이 신설됨에 따라 그 내용을 조례에 세분화하는 것임

나. 주요내용에 대한 검토

- 안 제2조(정의)에는 ‘민원 처리 담당자’와 ‘특이 민원’의 정의를 구체화 하고 그 개념을 명확히 하여 조례 적용에 있어 혼선을 최소화 하였음
- 안 제5조(지원사업 등)는 제1조 조례의 목적에서 말하고 있는 ‘민원 처리 담당자의 신체적, 정신적 피해의 예방과 치유를 위해’와 중복된 조문 내용을 명료화하여 입법의 경제성을 확보함
- 안 제10조(민원 처리 담당자 보호 교육)부터 제11조(특이민원 피해 지원)까지는 민원 처리 담당자에 대한 연 1회 민원 대응 역량 강화 교육부분과, 특이민원으로 피해 민원 처리 담당자에 대한 변호사 및 관련 예산지원 근거를 마련하여 특이민원 대응 및 지원을 강화하였음
- 안 제12조(전담부서 지정)부터 제13조(민원 응대 시의 민원 처리 담당자 의제)까지는 특이민원 법적 대응 전담부서 지정으로 최근 증가하고 있는 민원인의 위법행위 및 공무방해 행위에 대해 기관 차원에서 직접 고발하거나 피해 공무원의 고소를 적극 지원하는 근거를 마련하였고, 민원 업무 검토 및 관리자까지 조례 적용

범위를 확대하여 특히 민원에 대한 적극적이고 체계적인 민원 처리 환경 여건을 조성함

다. 종합의견

- 본 일부개정조례안은 민원처리법 및 같은 법 시행령이 개정됨에 따라 고의적이고 위법한 악성 민원으로부터 안전한 민원 환경조성과 민원 처리 담당자 보호를 위한 세부 사항을 개정 조례에 반영하는 것으로 그 입법 취지와 개정의 필요성은 타당하다고 판단됨
- 또한, 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위와 공무방해 행위 발생 시 교육청 차원에서 직접 고발하거나 피해 공무원의 고소를 적극 지원하고, 수사·재판 절차에 체계적·전문적으로 대응함으로써 민원 처리 담당자 보호와 안전한 근무 환경조성에 기여할 것으로 기대됨
- 본 개정안의 조문 체계와 주요 내용은 법령에 위배 되는 사항이 없고, 「법령 입안 및 심사기준」과 「알기 쉬운 법령 정비기준」 및 집행부 담당 부서와의 협의, 조례안 예고 등의 입법 절차를 준수하여 입법 체계나 형식에 있어서도 별다른 문제점은 없는 것으로 사료됨
- 다만, 법적 대응 전담부서의 내실 있는 운영을 위해서는 전담부서와 증거 수집, 초동 조치부터 형사재판 대응까지 민원 처리 부서와의 역할 정립 및 협업 체계가 중요하므로 이에 대한 세부적인 계획 수립이 필요해 보임

붙임 1

< 정부합동관계부처 발표자료 2024. 5. >

악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책

1 악성민원 사전 예방·차단

1 예방·대응이 필요한 악성민원 유형화

- (악성민원 개념 정립) ①폭언·폭행* 등 위법행위와 ②공무방해 행위** (반복민원 포함)를 악성민원으로 규정(지침 개정)

* 「민원처리법」 제4조: 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복민원 등

** 같은 법 제5조: 부당한 요구, 민원처리 지연 등 공무를 방해하는 행위 금지

- (유형 구체화) 해외사례* 등을 참고하여 유형을 세분화하고 유형별 대응방안 안내(지침 개정)

* 일본 후생노동성의 분류 사례(9가지): ①시간 구속형, ②반복형, ③폭언형, ④폭력형, ⑤협박형, ⑥권위형, ⑦직장 밖 요구형, ⑧SNS/인터넷 비방형, ⑨성희롱형

< 유형화 예시 >

분류	소분류
위법행위	폭언, 명예훼손, 성희롱, 폭행, 기물파손, 협박 등
공무방해 행위	반복형, 시간구속형, 부당한 요구 등

2 악성민원 발생 시 차단 근거 마련

□ (전화) 장시간 통화, 폭언 통화 종료

- (장시간 통화 기준 설정) 통화 1회당 최대시간 설정, 정당한 사유없이 초과하는 경우 통화 종결 가능(「민원처리법 시행령」 개정)

* (현행) 30분 이상 통화 시 종결 권고

→ (개선) 이행력 강화를 위해 법령에 장시간 통화에 대한 종결 근거 마련

- 기관별로 최대시간을 정하되, 지침을 통해 '20분 설정' 권고*

- * 1) 20분 경과 알림, 통화 자동 종결 기능이 탑재된 전화기 보급 추진(권고)
- 2) OO IT 플랫폼 기업의 경우, 전화 상담 5분 경과시 관심 대상으로 전환

○ (폭언 전화 종료) 통화 시간과 관계없이, 욕설·협박·성희롱 등 폭언 시 전화를 종료할 수 있도록 법령에 명시*(「민원처리법 시행령」 개정)

- * (현행) 욕설 시 통화 종결 권고
→ (개선) 이행력 강화를 위해 법령에 폭언 등에 대한 종결 근거 마련

- 민원인이 폭언할 경우 통화 종료 가능성을 안내하고 다시 폭언 시 종료

- * 대형 유통기업의 경우, 전화 폭언에 대해 1차 경고 후 통화 종료

○ (민원 신청 방식) 현행법상 민원 신청은 문서(전자문서 포함)가 원칙이고, 전화·구술은 기타민원*에 한해 가능함을 지침에 명시

- * 단순한 행정절차 등에 대한 상담·설명, 일상의 불편사항에 대한 신고 등

- 상세한 안내가 필요한 사항은 문서민원으로 처리하도록 업무원칙 수립

3 악성민원 종결 처리 확대

□ 종결 가능한 민원 대상 확대

○ (욕설민원 등 종결) 욕설, 협박, 성희롱 등이 상당 부분 포함되어 있는 문서(종이·전자)민원*은 종결 처리(「민원처리법」 개정)

○ (반복민원 종결 확대) 민원취지 및 배경의 유사성, 업무방해도 등 고려, 내용의 동일성* 인정 범위 확대(「민원처리법」 개정)

- * 현재 동일인이 동일한 내용으로 3회 이상 제기한 경우 종결 가능(「민원처리법」 제23조)

○ (유사창구 중복접수) 청원, 국민제안 등으로 접수되어 검토·처리가 완료된 건이 민원으로 다시 제기된 경우 종결(「민원처리법」 개정)

□ 부당·반복·과다 등 비정상적 정보공개 청구 제한

○ (제한 근거 마련) 부당·과도한 권리남용적 청구를 제한하고 해당 청구는 심의회를 거쳐 종결처리 가능하도록 법령 개정(「정보공개법」 개정)

- ※ '22년 기준 상위 10명의 청구량이 정보공개 청구 전체의 32%(58만 건/180만 건) 차지

- (대량 청구 방지) 다수기관에 대한 악의적 일괄 청구 방지를 위해 1회 청구시 청구 대상기관 축소

※ 현재 모든 기관(2,900여 개)에 일괄청구가 가능하므로 불필요한 업무부담 초래 가능

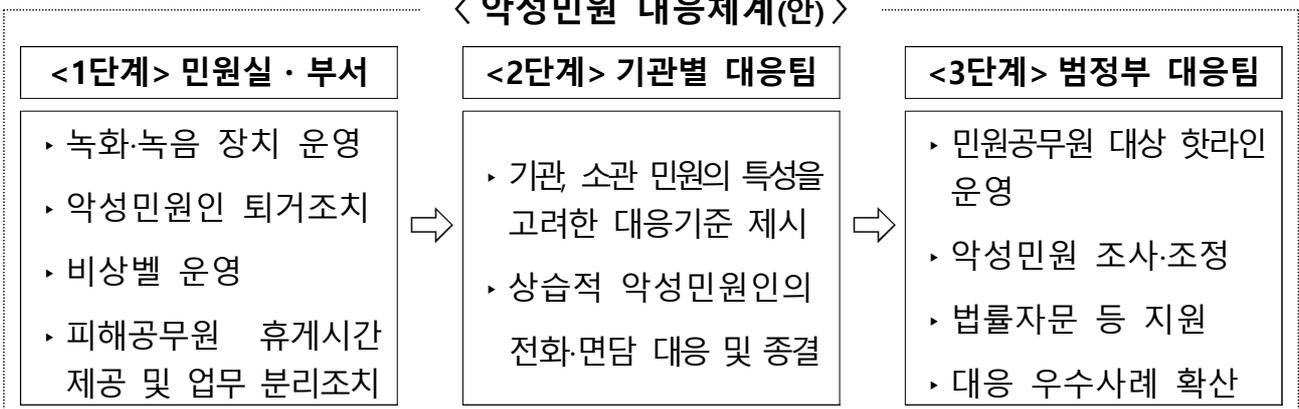
2 악성민원 대응 및 피해공무원 보호

1 대응체계 공고화

□ 전담 대응조직 운영

- (대응 체계) 민원실, 기관별 대응팀, 범정부 대응팀으로 단계별 운영
 - (민원실, 민원부서) 기존의 의무적 보호조치를 충실히 이행
 - (기관별 대응팀) 악성민원 대응 지원 역할 부여
- ※ 1) 일부 기관이 자체적으로 운영하던 기관별 대응팀을 전 기관에 권장(지침 개정)
- 2) 고용부, 국민권익위 및 일부 지자체에서 기관 차원의 전담 대응조직을 운영, 민간기업에서도 본사 차원의 별도 대응팀을 운영하는 사례 다수
- (범정부 대응팀) 기관 차원에서 대응이 곤란하거나 긴급한 대응이 필요한 경우 종합적으로 지원하는 범정부 조직 운영

〈악성민원 대응체계(안)〉



□ 법적대응 강화

- (기관 차원의 고발) 위법행위에 대해 개인이 아닌 기관 차원에서

고발하는 것을 원칙으로 하고, 전담 대응팀이 지원

- '기관 차원의 고발'을 기관장의 의무 보호조치 중 하나로 명시
(「민원처리법 시행령」 개정)

○ (법적대응 지침 제공) 지자체 등 일선 행정기관이 법적 대응 시 활용할 수 있도록 상세 지침 마련·제공

※ 형사사법 절차 설명 및 수사·송치·기소 대응 방안 제시, 피해공무원 권익보호 안내

○ (소송비용 등) 기관 차원의 법적대응 비용 처리에 대한 근거 마련

□ 수사기관과의 공조체계 강화

○ (경찰 대응 체계 재정비) 비상 상황 시 즉시 경찰이 출동할 수 있도록 '지자체 민원실-경찰' 연락망을 강화

※ 비상벨 작동 점검 및 추가 설치, 비상대응 합동훈련 내실화 등

○ (검찰의 엄정 대응) 민원인의 위법행위에 대해 엄격히 법 적용

※ "합리적 이유 없이 공직자를 향하여 도를 넘는 폭언과 폭행을 하는 행위에 대해 철저한 책임을 추궁하고, 엄정히 대응할 것임"(24. 3. 28. 검찰총장 지시)

2 의무적 보호조치 실효성 확보

□ 의무적 보호조치의 법적 근거 강화

○ (상향 입법) 보호조치의 근거를 시행령에서 「민원처리법」으로 상향하여 이행력 제고

< 민원처리법 시행령(제4조) 상 각 기관의 의무적 보호조치 >

1. 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비 설치 및 안전요원 등 배치
2. 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연·방해하는 민원인 퇴거 조치
4. 폭언·폭행 등 발생 시 민원인으로부터 민원 처리 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단
5. 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 고소·고발 등 발생 시 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원 및 관련 전담부서 지정

- (지침의 법적근거 강화) 민원인의 위법행위, 반복민원 대응 방안 등을 규정하는 지침의 실효성 확보

□ 보호조치 이행계획 수립 및 평가

- (조치계획 수립·평가) 기관별로 의무적 보호조치* 이행계획을 매년 수립하고, 이행여부를 평가

* 현행 「민원처리법 시행령」 제4조 ② 행정기관의 장은 ... 폭언·폭행, ... 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 ... 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 ... 필요한 조치를 하여야 한다.

- (기관 특성 고려) 빈발 악성민원의 특성 등 고려, 추가 보호방안 마련

I 설문조사 개요

- 조사대상 : 일반 국민(민원인)
- 기간/인원 : '24.4.8. ~ 4.15.(8일간) / 총 2,361명
- 조사방법 : 소통24를 통한 온라인 설문조사
- 설문내용

- ① 위법행위로부터 민원공무원 보호 필요성, ② 민원인의 위법행위에 대한 적절한 대응방법
- ③ 위법·부당한 민원 제한의 타당성, ④ 민원인의 위법행위의 발생 원인
- ⑤ 민원인·공무원 간 민원처리과정에서 발생한 문제해결을 위한 기관장의 노력도
- ⑥ 민원공무원 보호 관련 세부 대책별 중요성

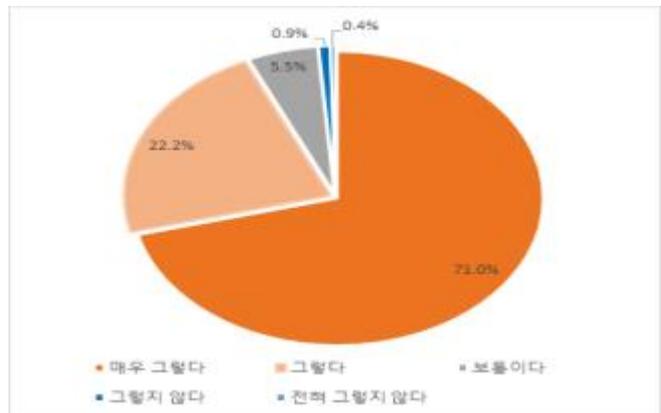
II 설문조사 결과

□ 위법행위로부터 민원공무원 보호 필요성

- 필요성이 있다는 응답률이 93.2%(2,200명)로 나타남. '매우 그렇다'는 응답은 71.0%(1,677명), '그렇다'는 응답은 22.2%(523명)이었음. 이에 반해 민원공무원 보호 필요성이 없다는 응답이 1.3%(31명)로 나타남

[문1] 최근 김포시 공무원이 도로공사 때문에 민원전화와 신상공개 등에 시달리다 극단적 선택을 한 안타까운 일이 발생하였습니다. 이와 같이 민원인이 공무원을 대상으로 폭언, 성희롱, 폭행 등 위법행위를 하는 경우 민원공무원을 보호하는 것이 필요하다고 생각하십니까?

구 분	응답자수(명)	비율(%)
총 계	2,361	100.0
매우 그렇다	1,677	71.0
그렇다	523	22.2
보통이다	130	5.5
그렇지 않다	21	0.9
전혀 그렇지 않다	10	0.4

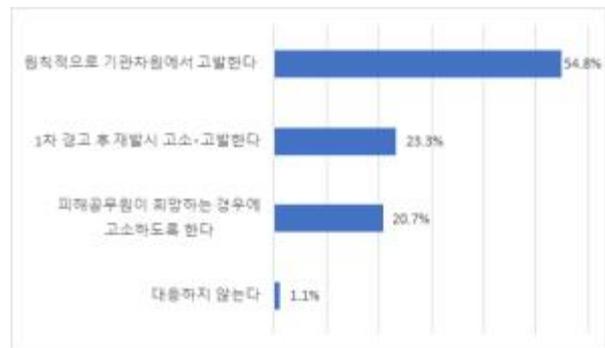


□ 민원인의 위법행위에 대한 적절한 대응방법

- '원칙적으로 기관차원에서 고발한다'가 54.8%(1,295명)로 응답률이 가장 높았으며, '1차 경고 후 재발 시 고소·고발한다' 23.3%(551명)로 응답률이 두 번째로 높았음

[문2] 민원인이 공무원에게 형법상 모욕, 명예훼손, 폭행, 공무방해행위 등 위법행위에 해당되는 행위를 하는 경우 어떻게 대응해야 한다고 생각하십니까?

구 분	응답자수(명)	비율(%)
총 계	2,361	100.0
원칙적으로 기관차원에서 고발한다	1,295	54.8
1차 경고 후 재발시 고소·고발한다	551	23.3
피해공무원이 희망하는 경우에 고소하도록 한다	489	20.7
대응하지 않는다	26	1.1

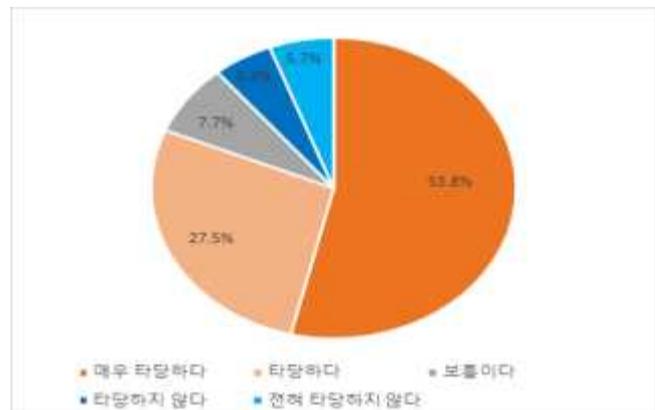


□ 악성민원 제한의 타당성

- 제한이 타당하다는 응답률이 81.4%(1,921명)로 나타남. '매우 타당하다'는 응답이 53.8%(1,271명), '타당하다'는 응답이 27.5%(650명)이었음

[문3] 폭언·모욕성 전화, 장시간 전화, 반복 민원, 과도한 자료요구 등을 제한하는 것을 어떻게 생각하십니까?

구 분	응답자수(명)	비율(%)
총 계	2,361	100.0
매우 타당하다	1,271	53.8
타당하다	650	27.5
보통이다	181	7.7
타당하지 않다	124	5.3
전혀 타당하지 않다	135	5.7



□ **민원인의 위법행위의 발생 원인 (복수 응답)**

- ‘악성민원인에 대한 처벌 미흡’이 17.4%(1,298명), ‘민원공무원에 대한 존중 부족’이 14.1%(1,053명), ‘민원인의 위법·부당한 요구’가 12.8%(952명) 순으로 응답률이 높은 것으로 나타남

[문4] 폭언, 폭행 등 위법행위가 발생하는 가장 중요한 원인은 무엇이라고 생각하십니까? (복수 응답 가능)

구 분	응답자수(명)	비율(%)
총 계	7,465	100.0
악성민원인에 대한 처벌 미흡	1,298	17.4
민원공무원에 대한 존중 부족	1,053	14.1
민원인의 위법·부당한 요구	952	12.8
범죄행위에 대한 민원인의 인식부족	884	11.8
민원처리결과 불만족	842	11.3
민원인의 민원업무에 대한 이해 부족	806	10.8
담당공무원의 응대 태도 불만족	625	8.4
생활민원 등 민원 증가	580	7.8
담당공무원의 업무 전문성 부족	425	5.7

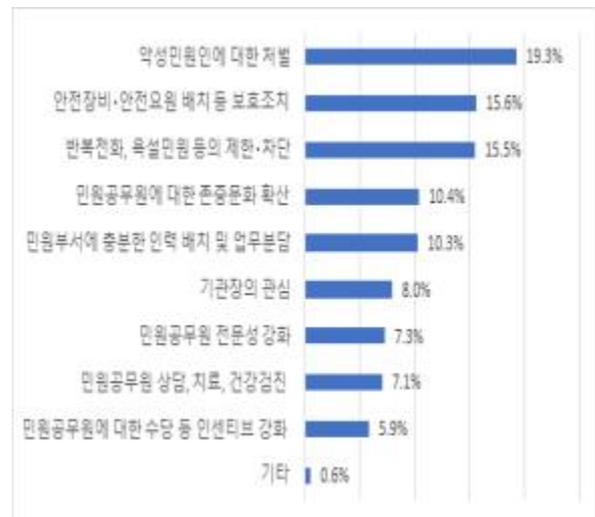


□ **민원공무원 보호 관련 세부 대책별 중요성 (복수 응답)**

- ‘악성민원인에 대한 처벌’이 19.3%(1,533명), ‘안전장비·안전요원 배치 등 보호조치’가 15.6%(1,233명), ‘반복전화·욕설민원 등의 제한·차단’이 15.5%(1,232명) 순으로 중요하다고 응답함

[문6] 민원공무원들을 ‘악성민원’으로부터 보호하기 위해서 가장 중요한 대책은 무엇이라고 생각하십니까? (복수 응답 가능)

구 분	응답자수(명)	비율(%)
총 계	7,927	100.0
악성민원인에 대한 처벌	1,533	19.3
CCTV·웨어러블캠·전화녹음 운영, 안전요원 배치 등 보호조치	1,233	15.6
반복전화, 욕설민원 등의 제한·차단	1,232	15.5
민원공무원에 대한 존중문화 확산	824	10.4
민원부서에 충분한 인력 배치 및 업무분담	820	10.3
기관장의 관심	635	8.0
민원공무원 전문성 강화	579	7.3
민원공무원 상담, 치료, 건강검진	560	7.1
민원공무원에 대한 수당지급, 승진·교육 등 인센티브 강화	464	5.9
기타	47	0.6



4. 질의 및 답변요지: “생략”

5. 토론요지: “생략”

6. 심사결과: “원안가결”

7. 소수의견요지: “없음”

8. 기타 필요한 사항: “없음”

9. 심사보고서 첨부서류:

- 충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례 일부개정조례안

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조를 다음과 같이 한다.

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

1. “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 충청북도교육청 소속 공무원

나. 「초·중등교육법」 제3조제3호에 따른 충청북도 내 사립학교 교직원
다. 「충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원

2. “특이민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

나. 성적 수치심을 주는 성추행·성희롱 등 일체의 행위

다. 폭언, 협박, 위협 등의 정서적 학대 행위

라. 정당한 사유 없이 또는 악의적인 목적을 가지고 지속적이거나

반복적인 민원을 요구하는 행위

마. 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위

바. 허위사실을 유포하거나 위력(威力)을 사용하여 고의적으로 직무를 방해하는 행위

사. 적법한 행정처분에 불만을 가지고 고소·고발하는 행위

아. 「스토킹범죄의 처벌 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 스톱킹 행위

제5조제1항 각 호 외의 부분 중 “ 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 지원하기” 를 “지원하기” 로 한다.

제10조를 제14조로 하고, 제10조부터 제13조까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

제10조(민원 처리 담당자 보호 교육) ① 교육감은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 민원 처리 담당자가 연 1회 민원 대응역량 강화 교육을 받을 수 있도록 해야 한다.

② 친절교육에 민원 대응역량 강화 내용이 포함된 경우에는 제1항의 교육을 실시한 것으로 본다.

제11조(특이민원 피해 지원) 교육감은 특이민원으로 제5조제1항제4호의 사업을 추진하는 경우 지체없이 피해 민원 처리 담당자에게 변호사를 지정하거나 관련 예산을 지원하는 등 적극 노력한다.

제12조(전담부서 지정) 교육감은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제2항에 따라 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위와 공무방해 행위에 대한 체계적·전문적인 법적 대응을 위해 전담부서를 지정해야 한다.

제13조(민원 응대 시의 민원 처리 담당자 의제) 민원 업무 처리를 검토
· 관리하는 사람이 민원 응대를 하는 경우에는 민원 처리 담당자로
본다.

부 칙

이 조례는 2024년 9월 1일부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제2조(정의) 이 조례에서 “<u>민원 처리 담당자</u>”란 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」(이하 “<u>법</u>”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 <u>충청북도교육청 소속 공무원과 「충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원을 말한다.</u></p>	<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “<u>민원 처리 담당자</u>”란 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」(이하 “<u>법</u>”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다. <ul style="list-style-type: none"> 가. <u>충청북도교육청 소속 공무원</u> 나. 「<u>초·중등교육법</u>」 제3조제3호에 따른 <u>충청북도 내 사립학교 교직원</u> 다. 「<u>충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례</u>」 제2조제1호에 따른 <u>교육공무직원</u> 2. “<u>특이민원</u>”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. <ul style="list-style-type: none"> 가. <u>신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위</u> 나. <u>성적 수치심을 주는 성추</u>

행·성희롱 등 일체의 행위
다. 폭언, 협박, 위협 등의
정서적 학대 행위

라. 정당한 사유없이 또는 악
의적인 목적을 가지고 지속
적이거나 반복적인 민원을
요구하는 행위

마. 반복적으로 전화하여 공
포심이나 불안감을 유발하
는 행위

바. 허위사실을 유포하거나
위력(威力)을 사용하여 고
의적으로 직무를 방해하는
행위

사. 적법한 행정처분에 불만
을 가지고 고소·고발하는
행위

아. 「스토킹범죄의 처벌 등
에 관한 법률」 제2조제1호
에 따른 스톱킹행위

제5조(지원사업 등) ① 교육감은
법 제4조제2항에 따라 민원인의
폭언·폭행 등으로부터 민원 처
리 담당자를 보호하고, 민원 처
리 담당자의 신체적·정신적 피
해의 예방 및 치료 등을 지원하
기 위하여 다음 각 호 중 필요

제5조(지원사업 등) ① -----

----- 지원하기 -----

-----.

한 조치를 해야 한다.

1. ~ 6. (생략)

② (생략)

<신설>

<신설>

<신설>

1. ~ 6. (현행과 같음)

② (현행과 같음)

제10조(민원 처리 담당자 보호 교육) ① 교육감은 민원 처리 담당자의 보호를 위하여 민원 처리 담당자가 연 1회 민원 대응 역량 강화 교육을 받을 수 있도록 해야 한다.

② 친절교육에 민원 대응역량 강화 내용이 포함 된 경우에는 제1항의 교육을 실시한 것으로 본다.

제11조(특이민원 피해 지원) 교육감은 특이민원으로 제5조제1항 제4호의 사업을 추진하는 경우 지체없이 피해 민원 처리 담당자에게 변호사를 지정하거나 관련 예산을 지원하는 등 적극 노력한다.

제12조(전담부서 지정) 교육감은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제2항에 따라 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위와 공무방해 행위에 대한 체계적·전문적인 법적 대응을 위해 전담 부서를 지정해야 한다.

<신 설>

제10조 (생 략)

제13조(민원 응대 시의 민원 처리 담당자 의제) 민원 업무 처리를 검토·관리하는 사람이 민원 응대를 하는 경우에는 민원 처리 담당자로 본다.

제14조 (현행 제10조와 같음)

관계법령

□ 초·중등교육법

제3조(국립·공립·사립 학교의 구분) 제2조 각 호의 학교(이하 “학교” 라 한다)는 설립주체에 따라 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 국립학교: 국가가 설립·경영하는 학교 또는 국립대학법인이 부설하여 경영하는 학교
2. 공립학교: 지방자치단체가 설립·경영하는 학교(설립주체에 따라 시립학교·도립학교로 구분할 수 있다)
3. 사립학교: 법인이나 개인이 설립·경영하는 학교(국립대학법인이 부설하여 경영하는 학교는 제외한다)

□ 민원 처리에 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 “관계 법령등”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

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령 등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.
6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帶) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
7. 삭제 <2022. 1. 11.>
8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공 장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

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.

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성 · 관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

□ 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.

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 전담부서를 지정해야 한다.

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

□ 충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “교육공무직원”이란 「유아교육법」, 「초·중등교육법」, 「지방공무원법」 등에 따른 공무원이 아닌 근로자로서 각급 기관에서 근무하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 무기계약근로자: 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 근로자

나. 기간제근로자: 기간의 정함이 있는 근로계약을 체결한 근로자

다. 단시간근로자: 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자

2. “각급 기관”이란 충청북도교육감(이하 “교육감”이라 한다)소속 본청, 직속기관, 교육지원청과 그 소속기관 및 공립학교를 말한다.

3. “공립학교”란 「유아교육법」 제7조제2호에 따른 유치원과 「초·중등교육법」 제3조에 따라 지방자치단체가 설립·경영하는 학교를 말한다.

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례 일부개정안 비용추계서

1. 제정 수반 요인

- 조례 개정에 따라 민원인의 위법행위 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 전담부서 지정을 통한 기관차원의 법적 대응 지원 하는데 비용이 소요될 것으로 예상됨.

2. 비용 발생 요인

- 민원인의 위법행위 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 법적대응 비용지원 - 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원

3. 관련조문

제5조(지원사업 등) ① 교육감은 법 제4조제2항에 따라 민원인의 위법행위 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하고, 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등을 지원하기 위하여 다음 각 호 중 필요한 조치를 해야 한다.

1. 심리상담 제공
2. 진료비, 약제비 등 의료비 지원
3. 피해 치유에 필요한 휴식시간 부여 및 휴식 공간 마련
4. 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적대응에 필요한 지원
5. 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한 교육 및 연수 제공
6. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

② 교육감은 예산의 범위에서 제1항에 소요되는 경비를 지원할 수 있으며, 지원 기준 및 방법은 교육감이 따로 정한다. 다만, 관련 법령 또는 다른 조례 등에 따라 지원하는 경우 중복하여 지원할 수 없다.

제9조(전담부서 지정 및 대응) 교육감은 민원인의 위법행위 등에 대한 체계적·전문적인 대응을 위해 법무 기능을 담당하는 부서를 법적 대응 전담 부서로 지정한다.

제10조(위탁운영) 교육감은 제5조제1항제1호, 제4호 및 제5호의 지원을 위하여 전문기관 또는 법인·단체 등에 일부 또는 전부를 위탁하여 운영할 수 있다

