

의안번호	제585호
의결 연월일	2024년 월 일 (제 회)

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례
일부개정조례안

발의자	이정범 의원 등 7인
발의연월일	2024년 5월 30일

충청북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례

일부개정조례안

(이정범 의원 대표발의)

의안 번호	585
----------	-----

발의연월일 : 2024년 5월 30일

발의자 : 이정범·김현문·박병천

박용규·박재주·유상용

이양섭 의원

1. 제안 이유

민원 처리 과정에서 발생할 수 있는 민원인의 폭언·폭행 등 위법 행위 및 공무방해 행위로부터 민원 처리 담당자를 보호하고 안전한 근무 환경을 조성함으로써 법과 원칙에 따라 공정하고 적법한 민원 처리 풍토를 확립하고자 함

2. 주요 내용

가. 민원 처리 담당자 및 특이민원 정의(안 제2조)

나. 민원 처리 담당자 보호 교육(안 제10조)

다. 특이민원 피해 지원 등(안 제11조 ~ 제12조)

라. 민원 처리 담당자 범위 확대(안 제13조)

3. 참고사항

가. 관계법령: 붙임

나. 비용추계: 붙임

다. 관계부서 협의: 충청북도교육청 행정국 총무과

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 스톱킹행위

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」 제4조제 2항에 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 “민원 처리 담당자”란 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 충청북도교육청 소속 공무원과 「충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원을 말한다.</p>	<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.</p> <p>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.</p> <p>가. 충청북도교육청 소속 공무원</p> <p>나. 「초·중등교육법」 제3조 제3호에 따른 충청북도 내 사립학교 교직원</p> <p>다. 「충청북도교육청 교육공무직원 채용 및 관리 조례」 제2조제1호에 따른 교육공무직원</p> <p>2. “특이민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.</p> <p>가. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위</p> <p>나. 성적 수치심을 주는 성추</p>

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

라. 정당한 사유없이 또는 악
의적인 목적을 가지고 지
속적이거나 반복적인 민원
을 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」 제2조제1
호에 따른 스톱킹 행위

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

제5조(지원사업 등) ① -----

----- 지원하기

기 위하여 다음 각 호 중 필요한 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) 교육

감은 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·전

<신 설>

제10조 (생 략)

문적인 법적 대응을 위해 전담
부서를 지정해야 한다.

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

제14조 (현행 제10조와 같음)

관계 법령

□ 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 공공장소 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 수밖에 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 증거수집 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·중등 교육법」 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

