

경상북도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원 조례안

심 사 보 고 서

1. 소관기관 및 부서 : 경상북도교육청 행정국

2. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2022년 8월 10일, 조용진 의원 외 14명

나. 회부일자: 2022년 8월 18일

다. 상정 및 의결일자

○ 제334회 경상북도의회 임시회 제1차 교육위원회

(2022년 8월 25일 상정, 제안설명, 검토보고, 질의·응답, 토론, 의결)

3. 제안설명의 요지

가. 제안설명자: 조용진 의원

나. 제안이유

○ 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호 및 지원하는 체계를 구축함으로써 민원 처리 담당자의 인권 증진에 이바지하고자 함.

다. 주요내용

- 민원 처리 담당자 보호 및 지원사업에 대하여 규정함(안 제 5조)
- 민원인의 위법행위 또는 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등의 행위 발생 시, 민원 처리 담당자를 민원인으로부터 분리 조치에 대하여 규정함(안 제7조)
- 민원 처리 담당자 근무여건 개선에 대하여 규정함(안 제8조)
- 민원 처리 담당자의 보호 및 지원을 위하여 관계기관 및 단체와 협력체계를 구축에 대하여 규정함(안 제9조)
- 올바른 민원 문화 조성을 위한 홍보 방안 마련 및 실시에 대하여 규정함(안 제10조)

4. 검토보고의 요지(수석전문위원 박용조)

가. 제안취지

- 조례안은 악성 민원인(폭언·폭행, 반복민원)으로부터 경상북도교육청 민원 처리 담당 공무원 및 근로자의 보호 및 지원에 필요한 사항을 정함으로써 민원 처리 담당자 보호 및 지원 등 관리 체계를 구축하고 올바른 민원 문화 조성에 이바지하고자 제정함.

나. 주요내용

- 민원 처리 담당자 보호 및 지원사업에 대하여 규정함
- 민원인의 위법행위 또는 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등의 행위 발생 시, 민원 처리 담당자를 민원인으로부터 분리 조치에 대하여 규정함

- 민원 처리 담당자 근무여건 개선에 대하여 규정함
- 민원 처리 담당자의 보호 및 지원을 위하여 관계기관 및 단체와 협력체계를 구축에 대하여 규정함

다. 종합 검토의견

- 조례안은 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복적인 민원 등 악성민원으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 교육감의 책무, 지원사업, 분리 등 보호조치, 근무여건 개선, 관계 기관과의 협력관계 구축 등 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 필요한 사항을 규정하고 있음.
- 행정안전부 민원제도혁신과 보도자료(2021.06.24.)에 따르면 최근 민원인의 폭언·욕설, 협박, 폭행 등 위법한 행위로 인해 민원 처리 담당자의 피해 사례가 증가하고 있는 상황임.
- 관련하여 국회, 중앙정부, 지방자치단체뿐만 아니라 민간 기업에서도 민원 처리 근로자 보호 정책 시행 및 확산하는 분위기로 사회 전체적 관심이 증가하고 있음.
- 또한, 민원담당 공무원 보호를 위해 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 행정기관의 보호 조치 의무와 민원 담당 공무원이 이를 요구할 권리, 불이익 처분 금지 등을 주요 내용으로 하는 「민원 처리에 관한 법률」이 최근 개정되어 행정안전부와 국민권익위원회는 행정기관의 민원 담당자 보호 및 지원 사업을 추진하고 있음.
- 반면에, 중앙정부 및 기관의 지원사업은 「민원 처리에 관한 법률」 및 같은 법 시행령과 행정안전부의 지침에 의하

여 추진되는 것이라 경상북도교육청의 상황을 반영한 자체 사업의 추진 제도적 안전장치를 마련할 필요성이 있음

- 따라서, 경상북도교육청 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 회복을 위한 제도적 근거를 마련함으로써 안전한 근무환경 및 담당자의 인권증진에 기여할 것으로 판단됨에 따라 본 조례의 제정 필요성과 타당성이 인정됨.

5. 질의 및 답변 요지 : 생략

6. 토론요지 : 없음

7. 수정안의 요지 : 없음

8. 심사결과 : 원안가결

9. 소수의견의 요지 : 없음

10. 기타 필요한 사항 : 없음