

다. 참고사항

- 1) 관계법령: 「민원처리에 관한 법률」 제4조, 같은 법 시행령 제4조
- 2) 예산조치: 별도조치 필요없음
- 3) 협의
 - 복지지원과(여성친화담당): 성별영향분석 평가
 - 특이사항 없음[복지지원과-6796호(2025. 2. 18.)]
- 4) 기타
 - 입법예고: 고성군공고 제2025-361호
 - 예고기간: 2025. 2. 20. ~ 2025. 3. 12.(20일간)
 - 예고결과: 의견없음
 - 규제심사: 해당사항 없음
 - 부패영향평가: 해당사항 없음
 - 신·구조문대비표: 붙임
 - 비용추계(미첨부 사유)서: 붙임

3. 전문위원 검토요지(전문위원 장혜정)

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정에 따라 민원인의 위법행위 및 반복민원 발생 시 민원처리 담당자 보호와 고소·고발 등에 대한 지원 사항을 반영하기 위해 필요한 사항을 규정하고자 함.

- 조례안 주요 내용은 아래와 같음.
 - 안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등(안 제7조)
 - 안 제7조제1항제6호에서는 ARS 음성안내 시 기존 폭언·폭행방지 뿐만 아니라 전체 녹음, 욕설·협박·성희롱 시 경고·상담 종료를 추가 규정하였으며
 - 안 제7조제1항제9호에서는 민원처리 담당자 보호를 위하여 방문목적 외 사무실 출입을 제한하는 출입통제문, 금속탐지기 등을 설치하도록 하였음.
 - 안 제7조제1항제10호에서는 민원상담 시 1회당 15분 이내로 하고, 정당한 사유없이 지속되는 경우 15분 경과 시 통화 종료 예고하고 20분 경과 시 종결 가능토록 규정하였음.

- 위법행위 등에 대한 법적대응 등(안 제8조)
 - 민원인의 위법행위 발생 시 기관차원에서 법적대응토록 하고, 친고죄의 경우와 민원처리 담당자 및 안전요원이 고소를 원하는 경우 적극 지원토록 규정하였으며
 - 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 소송 관련 비용을 지원할 수 있도록 규정하였음.

- 상위법령 검토 결과 조례안 내용에는 별다른 문제점이 없으며, 민원인의 위법행위 및 반복민원으로 인한 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해 발생을 미연에 방지하고, 보다 안전한 환경속에서 근무할 수 있도록 민원처리 담당자의 근무 환경 개선을 통해 민원 행정의 공정성과 효율성을 도모할 수 있을 것으로 판단됨.

4. 질의 및 답변요지: 생략(위원회 회의록 기재)

5. 토 론: 없음

6. 심사결과: 2025. 5. 22. 원안가결

7. 소수의견의 요지: 없음

8. 기타 필요한 사항: 없음