

용인시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

제정 2023. 1. 6 조례 제2373호
일부개정 2026. 8. 12 조례 제2772호

제1조(목적) 이 조례는 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등으로 입은 신체적·정신적 피해를 예방하고 치유하기 위해 필요한 사항을 규정하여 용인시 민원 처리 담당자를 보호하고 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용 대상) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 용인시 및 용인시의회 소속 직원(이하 “민원 처리 담당자”라 한다)에게 적용한다.

제3조(시장의 책무) 용인시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 지원 등 필요한 지원 정책을 발굴 및 마련하여 적극적으로 시행해야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 민원 처리 담당자의 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(지원 사항) ① 시장은 민원 처리 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 입은 신체적·정신적 피해를 예방하거나 치유하기 위해 예산의 범위에서 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 법률상담
3. 법적대응에 필요한 지원
4. 진료비, 약제비 등 의료비
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 피해 치유에 필요한 휴식시간 및 휴식 공간
6. 민원인의 폭언·폭행 등에 대한 피해의 치유 및 대응역량 강화를 위한

교육 및 연수

7. 업무조정, 전보 등 인사 조치

8. 그 밖에 민원 처리 담당자 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항에 따른 지원은 관련 법령 또는 조례 등에 근거하여 중복하여 지원할 수 없으며, 지원에 필요한 세부적인 사항은 시장이 따로 정한다.

제6조(지원 신청) 제5조제1항에 따른 지원을 받으려는 민원 처리 담당자는 별지 서식의 지원신청서를 시장에게 제출해야 한다.

제7조(지원 결정) ① 시장은 제6조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 지원 신청을 받은 날부터 7일 이내에 지원 여부를 결정해야 한다.

② 제1항에도 불구하고 제5조제1항제5호에 따른 피해 치유에 필요한 휴식 시간은 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제8조(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등) ① 시장은 민원 처리 담당자의 보호 및 안전한 근무환경 마련을 위해 필요한 경우 예산의 범위에서 다음 각 호의 안전시설과 안전장비 등을 마련하기 위해 노력해야 한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV), 휴대용 영상·음성기록 장비, 자동녹음 전화의 설치
 2. 비상벨, 민원창구 투명 가림막 및 출입차단시설(방문목적 외의 사무실 출입을 제한하는 시설을 말한다)의 설치
 3. 민원 처리 담당자 보호 조치 ARS 음성안내(착신 전 폭언·폭행방지, 상호 존중 문화 조성 등에 관한 사항을 안내하는 것을 말한다)의 송출
 4. 청원경찰 등 안전요원의 배치
 5. 그 밖에 민원 처리 담당자의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비의 설치
- ② 시장은 민원 처리 담당자의 근무 여건을 개선하기 위해 다음 각 호의 내용을 시행해야 한다.
1. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 즉각 대응할 수 있는 비상대응

반의 구성·운영

2. 민원 처리 담당자의 심신 안정을 위한 휴식공간의 마련
3. 그 밖에 민원 처리 담당자의 근무여건 개선을 위해 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 민원상담(전화·면담) 시간을 1회당 권장 시간 20분 이내로 하고, 정당한 사유 없이 장시간 혹은 반복적으로 동일·유사한 사안의 민원으로 전화·면담을 지속하는 경우, 15분 경과 시 종료 예고, 20분 경과 시 종결할 수 있다. <신설 2026. 8. 12>

제9조(위법행위에 대한 법적지원 등) ① 시장은 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등의 위법행위에 대해 직접 법적 조치를 하는 경우 고소장·고발장 작성, 사법기관 조사 등 진행 과정에 도움을 받을 수 있도록 지원해야 한다.

② 제1항에 따른 지원은 법무부서에서 한다.

제10조(올바른 민원 문화 조성) 시장은 민원 처리 담당자와 민원인 간의 상호 존중 문화를 조성하고, 민원인의 폭언·폭행 등을 근절하고 경각심을 고취하기 위해 다음 각 호의 홍보를 실시할 수 있다.

1. 폭언·폭행 예방과 상호 존중 문화 조성을 위한 포스터 등 홍보물의 제작·게시
2. 시민단체와의 협업을 통한 캠페인의 실시
3. 그 밖에 시장이 민원인의 폭언·폭행의 예방과 경각심 고취를 위해 필요하다고 인정하는 시책에 대한 홍보

제11조(업무의 위탁) 시장은 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해를 효율적으로 예방하고 치유하기 위해 필요한 경우 민원 처리 담당자 보호 및 지원 업무의 전부 또는 일부를 관련 전문기관 또는 법인·단체 등에 위탁할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

용인시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례

부칙 〈2026. 8. 12 조례 제2772호〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 서식] <개정 2026. 8. 12>

민원 처리 담당자 보호 지원 신청서

발 생 일			부 서 명	
피해 공무원	성 명		직급(직위)	
			연 락 처	
민원 내용	○ 민원명: ○ 민원인인적사항: ○ 6하원칙에 따라, 핵심내용 위주 작성			
피해내용	○ 피해내용 구체적 작성 ○ 피해 입증 자료 있을 경우 첨부			
신청 내용	○ ※ 「근로복지기본법」 제83조제2항과 관련하여 신청 내용이 공개됨에 동의합니다. ☐			
	은행명	(의료비 지원 신청만 작성)	계좌번호	(의료비 지원 신청만 작성)
증빙 자료 (의료비 지원의 경우)	○ 진단서 ○ 병원진료 및 약제비 영수증 ○ 피해를 입증할 자료			
피해 확인 (부서장 승인)	직위	성명	(서명 또는 인)	

「용인시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제6조에 따라 민원 처리 담당자 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인: 성명

(서명 또는 인)

용인시장 귀하