

제256회 여수시의회 임시회에서 의결된 여수시 민원업무담당공무원
등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례를 이에 공포한다.

2026년 8 월 14 일

여 수 시 장 서 매하



여수시 조례 제2298호

붙임 여수시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례 1부

여수시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례

여수시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조 각 호 외의 부분을 다음과 같이 한다.

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

제2조제1호 및 제2호를 각각 다음과 같이 하고, 같은 조 제3호부터 제5호까지를 각각 삭제한다.

1. “민원업무담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)”이란 주민을 직접 대면하거나 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목에 해당하는 사람을 말한다.
 - 가. 여수시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원
 - 나. 공무원직 근로자
 - 다. 기간제 근로자
 - 라. 「청원경찰법」에 따른 청원경찰
 - 마. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람
2. “특이민원”이란 폭언·폭행 등 위법행위와 정당한 사유 없는 반복민원 등 공무방해 행위가 수반되는 민원을 말한다.

제3조 중 “여수시 소속 민원업무담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)”을 “시 소속 민원담당공무원”으로 한다.

제6조제4호 중 “형사고발”을 “고소·고발”로, “소송 등의 법률”을 “등 법적대응에 필요한”으로 한다.

제7조의 제목 “(안전시설 확충)”을 “(안전한 근무환경 조성)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분 중 “경우”를 “경우 다음 각 호의”로 하며, 같은 조에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. CCTV, 비상벨, 안전가림막 등 안전시설 설치
2. 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등 증거수집 장치 운영
3. 비상대응반 구성·운영
4. 청원경찰·방호원 등 안전요원 배치

제7조의2부터 제7조의4까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

제7조의2(특이민원에 대한 출입제한 및 퇴거조치) ① 시장은 민원담당공무원에게 폭언, 폭행, 위협, 고성 등 위해를 가하는 민원이 있을 경우, 해당 민원인의 청사 출입을 일시적으로 제한하거나 퇴거를 명할 수 있다.

② 제1항에 따라 출입을 제한하거나 퇴거를 명하는 경우, 민원인에게 그 사유와 법적 근거를 고지하여야 하며, 필요시 경찰 등 유관 기관과 협조할 수 있다.

제7조의3(민원상담 권장시간 설정 및 종료) ① 시장은 민원담당공무원의 보호 및 효율적인 민원 응대를 위하여 민원상담(통화·면담을 포함한다)의 1회 권장시간을 20분 이내로 정한다. 다만, 제2항에 따른 사유 외의

정당한 사유가 인정되는 경우는 제외한다.

② 제1항의 권장시간을 상당히 초과하여 공무를 방해하거나 반복적, 지속적으로 폭언, 모욕, 성희롱 등을 할 경우 전화나 면담을 종료한다.
이 경우 종료 전 민원인에게 해당 사유를 고지한다.

제7조의4(위법행위 등에 대한 법적대응) ① 시장은 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위가 발생한 경우 기관 차원에서 법적 대응을 하여야 한다. 다만, 피해 민원담당공무원이 고소를 원하는 경우 기관 차원에서 고소를 적극 지원하여야 한다.

② 시장은 특이민원으로 인하여 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원담당공무원을 지원하기 위하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출
2. 변호사 선임비용 및 소송비용 등 예산의 범위에서 필요한 비용 지원
3. 그 밖에 민원담당공무원 보호를 위하여 필요한 지원

③ 시장은 민원인과 민원담당공무원 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등에 대응하는 법적 전담대응팀을 지정하여야 한다.

④ 시장은 민원담당공무원의 민원 처리 과정에서 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 충분히 고려해야 하며, 정당한 민원 처리 과정에서 발생한 행위를 이유로 불이익을 주어서는 아니 된다.

1. 민원인의 폭언·폭행 여부

2. 목적이 정당하지 않은 반복 민원 해당 여부

3. 공무 방해 행위 여부 등 그 발생 경위

제12조 중 “사항으로”를 “사항은”으로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현행	개정안
제2조(정의) “<u>민원업무담당공무원 등</u>”이란 주민을 직접 대면하거나 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」 제2조 제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 호에 해당하는 사람을 말한다. 1. <u>여수시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원</u> 2. <u>공무직 근로자</u>	제2조(정의) <u>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.</u> 1. “<u>민원업무담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)</u>”이란 주민을 직접 대면하거나 「<u>민원 처리에 관한 법률</u>」 제2조 제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목에 해당하는 사람을 말한다. 가. <u>여수시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원</u> 나. <u>공무직 근로자</u> 다. <u>기간제 근로자</u> 라. 「<u>청원경찰법</u>」에 따른 <u>청원경찰</u> 마. <u>그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람</u> 2. “<u>특이민원</u>”이란 폭언·폭행 등 위법행위와 정당한 사유 없는

3. 기간제 근로자

4. 「청원경찰법」에 따른 청원경찰

5. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제3조(적용범위) 이 조례는 여수시 소속 민원업무담당공무원 등(이하 “민원담당공무원”이라 한다)에 대하여 적용한다.

제6조(지원 사항) 시장은 민원담당 공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등의 보호가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. ~ 3. (생략)

4. 법률상담 및 형사고발 또는 손해배상 소송 등의 법률 지원

5.·6. (생략)

제7조(안전시설 확충) 시장은 민원담당공무원의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설 확충을 위한 조치를 마련하여야 한다.

<신설>

반복민원 등 공무방해 행위가 수반되는 민원을 말한다.

<삭제>

<삭제>

<삭제>

제3조(적용범위) ----- 시 소속 민원담당공무원-----

-----.

제6조(지원 사항) -----

-----.

1. ~ 3. (현행과 같음)

4. ----- 고소·고발 -----
-- 등 법적대응에 필요한 -----

5.·6. (현행과 같음)

제7조(안전한 근무환경 조성) -----

경우 다음 각 호의 -----
-----.

1. CCTV, 비상벨, 안전가림막 등

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

안전시설 설치

2. 휴대용 영상음성기록장비, 녹음
전화 등 증거수집 장치 운영

3. 비상대응반 구성 · 운영

4. 청원경찰 · 방호원 등 안전
요원 배치

제7조의2(특이민원에 대한 출입제한
및 퇴거조치) ① 시장은 민원담당
공무원에게 폭언, 폭행, 위협, 고성
등 위해를 가하는 민원이 있을 경우,
해당 민원인의 청사 출입을 일시
적으로 제한하거나 퇴거를 명할
수 있다.

② 제1항에 따라 출입을 제한하거
나 퇴거를 명하는 경우, 민원인에게
그 사유와 법적 근거를 고지하여야
하며, 필요시 경찰 등 유관 기관과
협조할 수 있다.

제7조의3(민원상담 권장시간 설정
및 종료) ① 시장은 민원담당 공
무원의 보호 및 효율적인 민원 응
대를 위하여 민원상담(통화 · 면
담을 포함한다)의 1회 권장시간을
20분 이내로 정한다. 다만, 제2항에
따른 사유 외의 정당한 사유가
인정되는 경우는 제외한다.

<신 설>

② 제1항의 권장시간을 상당히 초과하여 공무를 방해하거나 반복적, 지속적으로 폭언, 모욕, 성희롱 등을 할 경우 전화나 면담을 종료한다. 이 경우 종료 전 민원인에게 해당 사유를 고지 한다.

제7조의4(위법행위 등에 대한 법적

대응) ① 시장은 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위가 발생한 경우 기관 차원에서 법적 대응을 하여야 한다. 다만, 피해 민원담당공무원이 고소를 원하는 경우 기관 차원에서 고소를 적극 지원하여야 한다.

② 시장은 특이민원으로 인하여 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원담당공무원을 지원하기 위하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출

2. 변호사 선임비용 및 소송비용 등 예산의 범위에서 필요한 비용 지원

3. 그 밖에 민원담당공무원 보호를 위하여 필요한 지원

③ 시장은 민원인과 민원담당 공무원

간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등에 대응하는 법적 전담대응팀을 지정하여야 한다.

④ 시장은 민원담당공무원의 민원 처리 과정에서 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 충분히 고려해야 하며, 정당한 민원 처리 과정에서 발생한 행위를 이유로 불이익을 주어서는 아니 된다.

1. 민원인의 폭언·폭행 여부

2. 목적이 정당하지 않은 반복 민원 해당 여부

3. 공무 방해 행위 여부 등 그 발생 경위

제12조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항으로 규칙으로 정한다.

제12조(시행규칙) -----
---- 사항은 -----.