

이천시 악성민원 근절 및 공무원 등의 보호·지원에 관한 조례

소관부서 : 민원여권과

제정 2021·12·28 조례 제1796호
전부개정 2024·8·5 조례 제2119호
(제명개정)

제1조(목적) 이 조례는 악성민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전시설을 확충함으로써 이천시 공무원 등의 보호 및 지원에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “악성민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.
 - 가. 기물파손 및 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - 나. 성적 수치심을 주는 성추행·성희롱 등의 행위
 - 다. 폭언, 협박, 위협, 고함 등의 정서적 학대 행위
 - 라. 악의적 목적의 제보 및 유사한 내용으로 반복적인 민원을 요구하는 행위
 - 마. 위계·위력을 이용하여 상습적으로 업무를 방해하는 행위
 - 바. 민원 업무 외 사적인 내용의 전화 및 장시간의 통화 등
 - 사. 적법한 행정처분에 불만을 가지고 고소·고발하는 행위
2. “공무원 등”이란 민원인을 직접 대면하거나 정보통신망을 이용하여 민원업무를 접수·처리하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
 - 가. 이천시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원
 - 나. 공무원직 근로자
 - 다. 기간제 근로자
 - 라. 청원경찰
 - 마. 그 밖에 민원 업무를 접수·처리하는 사람
3. “안전시설”이란 개방형 상담시설, 영상정보처리기기 등 악성민원의 예방 및 안전을 확보하기 위한 시설·장비를 말한다.

이천시 악성민원 근절 및 공무원 등의 보호·지원에 관한 조례

4. “전담대응팀”이란 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위에 대해 고소·고발 등 법적 조치를 실시하는 전담대응부서를 말한다.

5. “비상대응반”이란 민원인의 폭언·폭행 등 발생 시 즉각 대응할 수 있도록 부서 내 직원별 역할을 부여한 비상대응체계를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 시 본청, 직속기관, 하부행정기관에서 근무하는 공무원 등에 대하여 적용한다.

제4조(시장의 책무) 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 악성민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 공무원 등의 보호를 위하여 필요한 지원 시책을 마련하여야 한다.

제5조(지원사항) 시장은 악성민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등의 보호가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 하여야 한다.

1. 심리상담
2. 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간
4. 법률상담, 형사고발 또는 손해배상 소송 지원 등
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 시장이 공무원 등의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 사항

제6조(안전시설 등 확충) 시장은 공무원 등의 보호를 위하여 필요한 경우 다음 각 호의 안전시설 등을 설치할 수 있다.

1. 공무원 등의 보호를 위한 CCTV 및 비상벨 설치
2. 공무원 등의 안전성이 확보될 수 있는 민원실(사무실) 구조 보강
3. 자동 녹음 전화 설치(착신 전 폭언·폭행 방지 및 상호존중 문화조성 안내 설명 송출 기능 탑재)
4. 착용형 카메라 등 영상·음성기록 가능한 휴대용 보호장비
5. 전담대응팀 및 비상대응반 구성·운영

제7조(재정 등 지원) ① 시장은 예산의 범위에서 제5조에 따른 비용을 지원 하여야 한다.

② 제5조 및 본조 제1항에 따른 지원 기준·방법은 별표와 같다.

제8조(지원 신청) 제5조에 따른 지원을 받으려는 공무원 등은 지원신청서를 작성하여 소속 부서장의 승인을 받은 후에 시장에게 제출하여야 한다.

제9조(지원 결정) ① 시장은 제8조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없으면 해당 지원을 결정하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 시장은 제5조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 그 지원을 즉시 결정할 수 있다.

제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <2024·8·5 조례 제2119호 전부개정>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

지원기준(제7조제2항관련)

지 원 구 분	근 거	지원한도 또는 방법	세 부 기 준
심리상담	제5조제1호	전문기관 위탁 등	
의료비	제5조제2호	20만 원	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴 식 시 간	제5조제3호	업무시간 중 휴식시간 2시간 이내 제공	
법률상담	제5조제4호	‘법률상담 서비스’ 연 계 등	
교육 및 연수	제5조제5호	전문기관 위탁 등	
그 밖의 사업	제5조제6호	예산의 범위 내	

※ 의료비 지원의 경우, 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 지원할 수 없음.

