포항시 민원업무담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안 심사보고서

2026년 10월 15일
자치행정위원회

1. 심사경과

1) 제출일자 및 제출자 : 2026년 10월 2일, 포항시장

2) 회부일자 : 2026년 10월 7일

3) 상정일자

❍ 제334회 포항시의회(제1차 정례회)

• 제2차 자치행정위원회(2026. 10. 15.) 상정·질의답변·토론·의결

2. 제안설명의 요지 (제안설명 : 이동하 총무새마을과장)

1) 개정이유

❍ 민원담당공무원이 민원업무를 처리하는 과정에서 악성(특이)민원으로 인한 신체적·정신적 피해를 예방하기 위해 지속적인 대책을 마련하고,「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정에 따라 민원상담(전화·면담) 권장시간 설정에 대한 근거를 마련하여 민원담당공무원을 악성민원으로부터 보호하고자 함

2)주요내용

가. 민원담당공무원 지원사항에 대한 내용 수정(안 제7조제4호)

- “법률상담 지원”에서 “법적대응에 필요한 지원”으로 확대

나.「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정에 따른 민원상담(전화·면담) 권장시간 근거 마련(안 제9조)

- 민원상담(전화·면담)에 대한 1회당 권장시간 설정(15분 이내)
- 권장시간이 지나도 <u>정당한 사유 없이</u> 상담이 지속되는 경우 상담 종결이 가능한 근거 마련(20분 경과 시 상담 종결)

※ 정상적인 업무처리 과정에서 상담이 길어지는 경우는 제외

다. ‘알기 쉬운 법령 정비기준’에 따라 띄어쓰기 및 조문 정비 등
라. 별표(지원 기준) 신설(안 제10조)
마. 별지 서식(민원담당공무원 등 보호 지원신청서) 변경(안 제12조)

3)관련법령

○ 「민원처리에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제4조

3. 전문위원 검토보고의 요지 (전문위원 : 김경희)

○ 본 개정조례안은 상위법 개정에 따른 민원상담 권장시간 설정 및 상담종결 근거 마련과 법적지원 확대를 통해 악성민원으로부터 민원담당공무원의 보호를 강화하고자 하는 것으로,

○ 민원상담시 15분이내 권장시간을 활용하고 정당한 사유없이 상담시간이 지연될 경우 최초 상담시부터 20분이 경과하면 상담을 종결할 수 있는 근거를 마련하는 한편, 기존 법률상담 지원에서 법적대응에 필요한 지원으로 지원대상을 확대하는 등 민원담당공무원 보호를 위해 조례개정은 필요한 사항으로 판단되며, 그 밖에 특별한 문제점은 없는 것으로 판단됨.

○ 다만, 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제4조 제1항 8호에 따르면 민원상담 종료시 그 조치 전에 민원인에게 종료사유를 고지토록 규정되어 있으므로, 제도 시행전 민원종료 고지 안내시스템 구축 및 담당공무원에 대한 충분한 교육을 통해 불필요한 오해가 발생하지 않도록 업무추진에 만전을 기해야 할 것으로 사료됨.

4. 질의 및 답변의 요지 : 생 략

5. 토론의 요지 : 없 음

6. 심사결과 : 원안가결