

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안
(김태선의원 대표발의)

| | |
|----------|-------|
| 의안 번호 | 10219 |
|----------|-------|

발의연월일 : 2025. 4. 29.

발 의 자 : 김태선 · 강유정 · 김병주
김주영 · 김영배 · 강훈식
장철민 · 허 영 · 정준호
박균택 · 이학영 · 김남근
맹성규 · 박 정 · 이용우
박홍배 · 안호영 의원
(17인)

제안이유 및 주요내용

2022년 1월 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 현행법이 일부개정되었으나, 민원인의 심각한 위법행위가 계속 발생하여 민원 담당 공무원들이 고통받고 있습니다.

그런데 현행법에서 기관장의 민원 담당자에 대한 보호 의무를 규정하고 있으나 구체적인 내용은 시행령에 위임하고 있습니다. 또한 민원 담당 공무원이 소송을 제기할 경우 비용에 대한 지원 역시 시행령에 근거를 두고 있어 실효성을 제고해야 한다는 지적이 있습니다.

이에 민원 처리 담당자에 대한 소송비용 지원 등 보호 조치를 시행령에서 법률로 상향 규정하고, 보호 조치 실태를 매년 조사하도록 하여 민원 공무원에 대한 실질적인 보호를 강화하려는 것입니다(안 제4

조 제2항 등).

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한”을 “다음 각 호에 해당하는”으로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한
 - 가. 폭언·폭행
 - 나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
 - 다. 목적이 정당하지 아니한 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
 - 라. 그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를

보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단

5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원

6. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발

7. 담당자가 제6호에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적·재정적 지원

8. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

9. 민원인과의 전화 또는 면담에 대하여 1회당 권장 시간을 대통령령으로 정하여 제한

10. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지하여야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제9호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

제4조의2를 다음과 같이 신설한다.

제4조의2(민원 처리 담당자의 보호 등에 대한 실태 조사) ① 행정안전

부장관은 제4조제2항의 민원 처리 담당자에 대한 보호 조치와 민원인의 폭언·폭행 등의 행위에 대하여 매년 실태조사를 하여야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따른 실태조사를 실시하기 위하여 필요한 경우 해당 행정기관의 장에게 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 행정기관의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

③ 제1항에 따른 실태조사의 구체적인 내용, 범위 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

부 칙

이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

| 현 행 | 개 정 안 |
|--|---|
| 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생 략) | 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음) |
| ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.</u> | ② ----- ----- ----- ----- ----- <u>다음 각 호에 해당</u> <u>하는</u> ----- ----- -----. |
| <u><신 설></u> | 1. <u>담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u> |
| <u><신 설></u> | 2. <u>민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u> |
| <u><신 설></u> | 3. <u>다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적</u> |

| | |
|--------------------|----------------------------|
| | <u>출입 제한</u> |
| | <u>가. 폭언 · 폭행</u> |
| | <u>나. 무기 · 흉기 등 위험한 물</u> |
| | <u>건의 소지</u> |
| | <u>다. 목적이 정당하지 아니한</u> |
| | <u>반복 · 중복 민원 제기를</u> |
| | <u>통한 공무 방해 행위</u> |
| | <u>라. 그 밖에 다른 민원인이나</u> |
| | <u>담당자에게 신체적 · 정신</u> |
| | <u>적 피해를 입히는 행위</u> |
| <u><신 설></u> | <u>4. 민원인의 폭언 · 폭행 등이</u> |
| | <u>발생한 경우 민원인으로부터</u> |
| | <u>담당자를 보호하기 위한 조치</u> |
| | <u>로서 담당자의 분리 또는 업</u> |
| | <u>무의 일시적 중단</u> |
| <u><신 설></u> | <u>5. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로</u> |
| | <u>인한 신체적 · 정신적 피해의</u> |
| | <u>치료 및 상담 지원</u> |
| <u><신 설></u> | <u>6. 폭언 · 폭행 등 형사처벌 규</u> |
| | <u>정을 위반한 행위를 한 민원</u> |
| | <u>인에 대한 수사기관에의 고발</u> |
| <u><신 설></u> | <u>7. 담당자가 제6호에 해당하는</u> |
| | <u>민원인에 대한 고소를 희망하</u> |
| | <u>는 경우 해당 고소를 위한 행</u> |
| | <u>정적 · 절차적 · 재정적 지원</u> |
| <u><신 설></u> | <u>8. 민원인의 폭언 · 폭행 등으로</u> |

<신 설>

<신 설>

③ · ④ (생 략)

<신 설>

고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

9. 민원인과의 전화 또는 면담에 대하여 1회당 권장 시간을 대통령령으로 정하여 제한

10. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지하여야 한다.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제9호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

③ · ④ (현행과 같음)

제4조의2(민원 처리 담당자의 보

호 등에 대한 실태 조사) ①
행정안전부장관은 제4조제2항
의 민원 처리 담당자에 대한
보호 조치와 민원인의 폭언·
폭행 등의 행위에 대하여 매년
실태조사를 하여야 한다.

② 행정안전부장관은 제1항에
따른 실태조사를 실시하기 위
하여 필요한 경우 해당 행정기
관의 장에게 자료의 제출을 요
청할 수 있다. 이 경우 요청을
받은 행정기관의 장은 정당한
사유가 없으면 이에 따라야 한
다.

③ 제1항에 따른 실태조사의
구체적인 내용, 범위 및 절차
등에 필요한 사항은 대통령령
으로 정한다.