

서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

2023. 10. 24.

행정위원회

1. 심사경과

가. 제출일자: 2023년 10월 10일

나. 제 출 자: 영등포구청장

다. 회부일자: 2023년 10월 19일

라. 상정일자: 제248회 영등포구의회 임시회

행정위원회 제1차 회의(2023. 10. 23.) 상정 의결

2. 제안설명의 요지(제안설명자: 감사담당관 신희순)

가. 제안이유

- 고질적인 반복 민원에 대한 처리방안을 마련하여 직원들의 피로도·사기 저하 및 행정력 낭비를 줄이고자 함.

나. 주요내용

- 고질·반복 민원의 처리에 대한 지원사항 신설(안 제12조)
- 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따른 조문 정비

3. 전문위원 검토보고의 요지(전문위원: 김옥연)

- 본 개정조례안은

고질적이고 반복적인 민원에 대한 처리 방안을 마련하여 직원들의 피로도 및 불필요한 행정력 낭비를 줄이고자 제출된 안건으로,

- 주요 내용을 살펴보면

- 안 제12조(고질·반복민원 처리에 대한 지원)에서 고질·반복민원 처리를 담당하는 공무원에 대해 해당 분야 전문가 등을 통한 자문 등을 지원할 수 있도록 신설하고, 이에 따른 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있도록 근거를 마련함.

○ 검토 결과

- 반복민원이란 「민원 처리에 관한 법률」 제23조의 규정에 근거하여, 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 경우로 정의 내릴 수 있으며, 우리 구의 경우 최근 3년간 고질·반복 민원은 총 578건으로 최근 1년간 280건이 접수되어 전년 대비 130% 증가하였는데 이는 최근 3년간 접수된 전체민원 건수인 11,492건의 5%를 차지하는 수치임.
- 고질적이고 반복적인 민원은 업무 담당자에게 직무 스트레스를 가중하여 업무에 대한 몰입도를 저해하며 다수의 구민들에게 제공되어야 할 양질의 민원 서비스가 특히 민원관리에 과다 편중되게 함으로써 행정력 낭비를 초래하여, 결국 그 피해는 고스란히 구민의 피해로 돌아감. 또한, 반복적이고 폭언과 물리적 위협 등을 동반한 악성 민원은 젊은 직원들이 공직을 떠나게 하는 요인으로 작용하기도 함.
- 이러한 현실을 반영하여 우리 구에서는 「서울특별시 영등포구 민원업무담당공무원 보호에 관한 지원 조례」를 2021년에 제정한 바 있으며, 상위법인 「민원처리에 관한 법률」은 2022년 일부개정을 통해 폭언·폭행·반복 민원 등으로부터 민원처리 담당공무원 보호를 위한 근거규정을 마련하였음. 하지만 위 법령들이 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해 예방 및 치료 등에 중점을 두고 있는 반면, 본 개정조례 안에서 신설하고 있는 규정들은 업무처리 과정에서 담당공무원에게 실질적인 도움을 줄 수 있을 것으로 보여 조례 개정의 타당성이 인정되며, 본 개정을 통해 다수의 구민들에게 양질의 민원서비스를 제공할 수 있는 기회를 마련하고 직원들의 직무 스트레스 감소로 인한 긍정적인 조직문화 형성에 기여할 수 있을 것으로 사료됨.

4. 심사결과: 원안 가결

서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례

일부개정조례안

의안 번호	제 228 호
----------	---------

제출연월일: 2023. 10. .
제 출 자 : 영등포구청장

1. 제안이유

고질적인 반복 민원에 대한 처리방안을 마련하여 직원들의 피로도·사기 저하 및 행정력 낭비를 줄이고자 「서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례」를 개정하고자 함.

2. 주요내용

가. 고질·반복민원 처리에 대한 지원 신설(안 제12조)

나. 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따른 조문 정비

3. 참고사항

가. 관계법령: 「민원 처리에 관한 법률」

나. 예산조치: 2024년 예산 반영 예정(비용추계서 미첨부 사유서 첨부)

다. 협의사항

1) 부패영향평가: 원안동의

2) 인권영향평가: 인권 침해 가능성 없음

3) 성별영향평가: 개선사항 없음

4) 규제심사 : 신설·강화되는 규제사무 없음

라. 입법예고(2023. 8. 31.~9. 20./20일간) 결과: 의견 없음

서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조의 제목 “(의견청취 및조사)”를 “(의견청취 및 조사)”로 한다.

제12조를 다음과 같이 신설한다.

제12조(고질·반복민원 처리에 대한 지원) ① 구청장은 고질·반복민원 처리 담당공무원에게 해당 분야 전문가 및 전문기관을 통한 자문 등을 지원할 수 있다.
② 구청장은 제1항의 자문 등에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제10조(<u>의견청취 및조사</u>) ① ~ ③ (생 략) <u><신 설></u>	제10조(<u>의견청취 및 조사</u>) ① ~ ③ (현행과 같음) 제12조(<u>고질 · 반복민원 처리에 대 한 지원</u>) ① 구청장은 고질 · 반 복민원 처리 담당공무원에게 해 당 분야 전문가 및 전문기관을 통한 자문 등을 지원할 수 있다. ② 구청장은 제1항의 자문 등에 필요한 비용의 전부 또는 일부 를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

서울특별시 영등포구 민원조정위원회 조례 일부개정조례안

비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 내역

- 해당 분야 전문가 및 전문기관을 통한 자문 등(92,671천원)

2. 미첨부 근거 규정

- 서울특별시 영등포구 자치법규의 입법에 관한 조례 제12조제2항제1호의
예상되는 비용이 연평균 1억원 미만인 경우에 해당

3. 미첨부 사유

- 해당 분야 전문가 및 전문기관을 통한 자문 등(92,671천원)
 - 83,544천원(기본급 11,157원*8시간*26일*3명*12월)
 - 9,127천원(4대보험료)

4. 작성자

작성자 이름	감사담당관 성강호
연 락 처	02-2670-3045