

파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

□ 개정이유

- 매년 증가하는 특이민원으로부터 민원업무 담당 공무원을 보호하기 위한 보호조치를 구체화하여 안전한 근무환경을 조성하고, 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위로 피해를 입은 공무원에 대한 지원을 강화하고자 함.

□ 주요내용

- 현행 훈령에 맞게 인용하고 조문 체계를 정비함(안 제2조)
- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조에 따라 안전한 근무환경 조성 및 근무여건 개선 등에 필요한 사항을 규정함(안 제6조)
- 민원인의 폭언·폭행 등으로 정신적 피해를 겪은 공무원에 대한 의료비 지원한도를 20만원에서 100만원 이내로 상향 조정함(안 별표)

□ 개정조례안: 별첨

□ 신·구조문대비표: 별첨

□ 관계법령발췌서: 별첨

- 「민원처리법」 제4조
- 「민원처리법 시행령」 제4조

□ 관련사업계획서: 해당없음

□ 예산 수반사항

- 의료비 : 1,000천원 × 5명 = 5,000천원
- * 예상되는 비용이 연평균 5천만원 미만으로, 「파주시 자치법규 입법에 관한 조례」 제10조제3항에 따라 비용추계 미작성

☐ 사전예고 결과: 예정

- 입법예고 기간: 2026. 10. 8. ~ 2026. 10. 28.(20일간)

☐ 조례·규칙 심의 결과: 예정

- 심의회 개최일: 2026. 11월 중

☐ 기타 참고사항: 별첨

- 현행 조례
- 성별영향평가, 부패영향평가, 규제영향분석심사 결과서

파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부개정조례안

파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “담당공무원”을 “담당 공무원”으로 한다.

제2조에 각 호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 가목부터 라목까지를 각각 삭제하며, 같은 조에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 파주시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원
2. 「파주시 공무원 관리규정」 제2조제1호에 따른 공무원
3. 「파주시 기간제 및 단시간근로자 관리규정」 제2조제1호에 따른 기간제근로자
4. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제6조의 제목 “(안전시설의 확충)”을 “(안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분) 중 “필요한 경우에는 안전시설을 확충하기”를 “다음 각 호의 안전시설·장비 등의 확충을”로 하고, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분)에 각 호부터 제1항(종전의 제목 외의 부분)에 각 호까지를 다음과 같이 신설하며, 같은 조에 제2항 및 제3항을 각각 다음과 같이 신설한다.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV) 및 비상벨 설치
2. 안전요원 배치
3. 민원실 창구 투명 가림막(안전유리) 설치
4. 녹음전화 운영 및 민원업무 담당 공무원 등에 대한 보호조치 음성 안내
5. 민원인의 폭언·폭행 등의 사전 예방 및 사후 입증자료 확보를 위한 휴대용 보호장비(영상·음성기록) 제공
6. 그 밖에 민원업무 담당공무원 등의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등 설치

② 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대하여 퇴거 또는 일시적 출입 제한 조치를 할 수 있다.

1. 폭언·폭행
2. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
3. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위
4. 그 밖에 다른 민원인이나 민원업무 담당 공무원 등에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

③ 시장은 민원상담(전화·면담) 권장시간을 1회당 20분 이내로 설정한다. 다만 민원상담(전화·면담) 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우에는 종료 사유를 안내하고 즉시 종료할 수 있다.

별표를 별지와 같이 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소 관 부 서		민원여권과 ☎ 940-4181
입안자	민원여권과장	서 병 권
	종합민원팀장	정 영 옥
	담 당 자	현 유 경

신 · 구조문대비표

현행	개정안
제1조(목적) 이 조례는 파주시 민원업무를 담당하는 공무원 등의 보호 및 지원을 위한 기본적 사항을 규정함으로써 민원업무 담당공무원 등의 근무여건 및 권익증진을 도모하고 민원업무의 질적 수준을 제고하는데 이바지함을 목적으로 한다.	제1조(목적) ----- ----- ----- ----- 담당 담당 공무원 ----- ----- ----- -----.
제2조(정의) “민원업무 담당 공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다. <신 설> <신 설> <신 설> <신 설>	제2조(정의) ----- ----- ----- ----- ----- -----. 1. 파주시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원 2. 「파주시 공무원직 관리규정」 제2조제1호에 따른 공무원직 3. 「파주시 기간제 및 단시간 근로자 관리규정」 제2조제1호에 따른 기간제근로자 4. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람 <삭 제>
가. 파주시(이하 “시”라 한다)	

소속 공무원

나. 「파주시 공무원 및 기간
제 근로자 등에 관한 관리
규정」 제2조제1호에 따른
공무원 근로자

다. 「파주시 공무원 및 기간
제 근로자 등에 관한 관리
규정」 제2조제2호에 따른
기간제 근로자

라. 그 밖에 민원업무를 접수
· 처리하는 사람

제6조(안전시설의 확충) 시장은
민원업무 담당 공무원 등을 보
호하기 위하여 필요한 경우에는
안전시설을 확충하기 위한 조치
를 강구하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<삭 제>

<삭 제>

<삭 제>

제6조(안전한 근무환경 마련 및
근무여건 개선 등) ① -----
----- 다음 각 호의 안
전시설·장비 등의 확충을 ---
-----.

1. 폐쇄회로텔레비전(CCTV)
및 비상벨 설치

2. 안전요원 배치

3. 민원실 창구 투명 가림막(안
전유리) 설치

4. 녹음전화 운영 및 민원업무
담당 공무원 등에 대한 보호
조치 음성안내

5. 민원인의 폭언·폭행 등의
사전 예방 및 사후 입증자료

<신 설>

<신 설>

<신 설>

확보를 위한 휴대용 보호장비
(영상·음성기록) 제공

6. 그 밖에 민원업무 담당공무원 등의 안전을 확보할 수 있는 시설·장비 등 설치

② 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대하여 퇴거 또는 일시적 출입 제한 조치를 할 수 있다.

1. 폭언·폭행
2. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지
3. 목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무원 방해 행위
4. 그 밖에 다른 민원인이나 민원업무 담당 공무원 등에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위

③ 시장은 민원상담(전화·면담) 권장시간을 1회당 20분 이내로 설정한다. 다만 민원상담(전화·면담) 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등

	<u>폭언을 하거나 모욕, 성희롱을 한 경우에는 종료 사유를 안내 하고 즉시 종료할 수 있다.</u>
--	---

[별표]

지원기준 (제7조제2항 관련)

지원구분	근거	지원 한도	세부기준
심리상담	조례 제5조제1호	전문기관 위탁운영 등	
의료비	조례 제5조제2호	<u>100만원 이내</u>	1. 병원진료비 2. 약제비
치유에 필요한 휴식시간	조례 제5조제3호	1시간	심적 고충이 클 경우 1시간 연장
법률상담	조례 제5조제4호	‘법률상담 서비스’ 연계 등	
신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수	조례 제5조제5호	전문기관 위탁운영 등	
그 밖의 사업	조례 제5조제6호	예산의 범위 내	
<u>안전한 근무환경 마련 및 근무여건 개선 등을 위한 조치</u>	조례 제6조	예산의 범위 내	

□ 관계법령발췌서

「민원처리법」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

「민원처리에 관한 법률시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ①법 제4조 제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호 조치음성안내 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 않은 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
- 5의2. 폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발
- 5의3. 담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원
6. 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
7. 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있다.
8. 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 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. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우
- ② 행정기관의 장은 민원인과 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 하고, 변호사 선임비용, 소송비용 등 소송 수행이나 수사 단계에서의 대응에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
- ③ 행정기관의 장은 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
- ④ 국가, 지방자치단체 및법 제2조 제3호 나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항 및 제2항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

□ 기타 참고사항: 현행 조례

파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 파주시 민원업무를 담당하는 공무원 등의 보호 및 지원을 위한 기본적 사항을 규정함으로써 민원업무 담당공무원 등의 근무여건 및 권익증진을 도모하고 민원업무의 질적 수준을 제고하는데 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) “민원업무 담당 공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원업무를 접수·처리하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 파주시(이하 “시”라 한다) 소속 공무원

나. 「파주시 공무원 및 기간제 근로자 등에 관한 관리규정」 제2조 제1호에 따른 공무원 근로자

다. 「파주시 공무원 및 기간제 근로자 등에 관한 관리규정」 제2조 제2호에 따른 기간제 근로자

라. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람

제3조(적용 범위) 이 조례는 시 본청, 직속기관, 사업소, 출장소, 하부행정기관 및 의회사무국에서 근무하는 민원업무 담당 공무원 등에 대하여 적용한다.

제4조(시장의 책무) 파주시장(이하 “시장”이라 한다)은 민원인의 폭언이나 폭행 등으로부터 민원업무 담당 공무원 등의 보호를 위하여 필요한

지원 시책을 마련하여야 한다.

제5조(보호·지원 사항) 시장은 민원업무 담당 공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유 등의 보호가 필요할 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 의료비
3. 치유에 필요한 휴식시간·휴식공간
4. 법률상담, 형사 또는 손해배상 소송 지원 등
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원업무 담당 공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

제6조(안전시설의 확충) 시장은 민원업무 담당 공무원 등을 보호하기 위하여 필요한 경우에는 안전시설을 확충하기 위한 조치를 강구하여야 한다.

제7조(재정 지원) ① 시장은 예산의 범위에서 제5조 및 제6조에 따른 경비를 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

제8조(지원 방법) ① 시장은 심리상담사를 활용하여 제5조제1호에 따른 심리상담을 지원할 수 있다.

② 시장은 제5조제2호에 따른 의료비를 다른 법령이나 조례 등에 따른

지원과 중복하여 지원할 수 없다.

③ 시장은 제5조제5호에 따른 교육 및 연수를 전문성이 있는 기관 또는 법인·단체 등에 위탁하여 운영할 수 있다.

제9조(지원 신청) 제5조에 따른 지원을 받으려는 민원업무 담당 공무원 등은 별지 서식의 지원신청서를 시장에게 제출하여야 한다.

제10조(지원 결정) ① 시장은 제9조에 따른 지원 신청을 받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 지원하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 시장은 제5조제3호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 즉시 지원할 수 있다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

□ 기타 참고사항: 성별영향평가 결과서



파 주 시



수신 민원여권과장
(경유)

제목 법령에 대한 성별영향평가 결과 통보 (2026A경기파주052)

1. 민원여권과-17538(2026.09.29)호와 관련합니다.
2. 귀 부서에서 제출한 「파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 개정안의 성별영향평가서에 대하여 「성별영향평가법」 제8조 제3항에 따라 붙임과 같이 검토 결과를 통보합니다.

붙임 검토의견서 통보서(2026A경기파주052) 1부. 끝.

여 성 가 족 과 장 김영미

여성정책전문위원

원 권문영

여성정책팀장

조영라

여성가족과장

2026. 9. 30.

김영미

협조자

시행 여성가족과-19646

(2026. 9. 30.)

접수 민원여권과-17681

(2026. 9. 30.)

우 10932

경기도 파주시 시청로 60, 복지동 1층 여성가족과 (아동동)

/ <http://www.paju.go.kr>

전화번호 031-940-8684

팩스번호 031-940-4419

/ myjihse@korea.kr

/ 비공개(6)

성별영향평가 검토의견 통보서

관리번호	2026A경기파주052			
정 책 명	파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례			
소관부서	기관명	경기도 파주시		
	부서명	민원여권과		
	담당자명	현유경	전화번호	031-9404181
성별영향평가서 제출날짜	2026년 9월 29일			
주요 성별영향평가 내용 (민원여권과)	- 조례 개정안의 목적 및 주요 내용 제시 - 조례 개정안에 대해 첨검포인트 관련성 유무 등 제시			
종합 검토 의견 (성별영향평가 책임관)	☒ 개선사항 없음 ☐ 자체개선안 동의 ☐ 개선의견			
	파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례와 관련하여 성별 구분 또는 고정관념, 성별특성 반영, 성별통계 구축, 성별 균형 참여와 관련하여 별도의 개선할 사항이 없음			
검토의견 반영계획서	해당 없음			

"성별영향평가법 제8조 제3항의 규정에 따라 성별영향평가에 대한 검토의견을 통보합니다.

2026년 09월 30일

경기도 파주시 성별영향평가책임관

(담당자/연락번호 : 권문영/ 031-940-8684)

민원여권과장 귀하

□ 기타 참고사항: 부패영향평가 결과서



파 주 시



수신 민원여권과장

(경유)

제 목 「파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 일부개정안 부패영향평가 결과 통보

1. 민원여권과-17527(2026. 9. 29.)와 관련됩니다.
2. 「파주시 자치법규 등 부패영향평가 규칙」 제9조에 따라 부패영향평가 결과를 아래와 같이 통보합니다.

□ 부패영향평가 결과

관리번호	주관부서	자치법규명	평가결과
2026-54	민원여권과	파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례	원안동의

- 붙임 1. 결과통보서 1부.
2. 조례 일부개정안 1부. 끝.

감 사

주무관	윤수진	주무관	류은선	감사담당장	대결 2026. 9. 30. 황진은	감사관	전결
협조자							
시행	감사관-11744	(2026. 9. 30.)		접수	민원여권과-17626	(2026. 9. 30.)	
우	10930	경기도 파주시 시청로 51, 감사관 (아동동)			/ http://www.paju.go.kr		
전화번호	031-940-5840	팩스번호	031-940-4089	/ yoon56@korea.kr		/ 비공개(5)	

부패영향평가 결과통보서

관 리 번 호	2026-54		
자치법규명	파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례		
평 가 담 당 부 서	감사관	평 가 담 당 자 직 급 및 성 명	행정7급 윤수진
주 관 부 서	민원여권과	주관부서담당 직 급 및 성 명	행정6급 현유경
평 가 결 과 통 지 일	2026. 9. 30.		
통 보 내 역	원안동의		
관 련 조 문	검 토 결 과	조 치 사 항	
-	-	-	

□ 기타 참고사항: 규제영향분석심사 결과서



파 주 시



수신 민원여권과장

(경유)

제 목 규제영향분석 심사의견 회신「파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」(일부개정안)

1. 민원여권과-17539(2026. 9. 29.)호와 관련합니다.
2. 「행정규제기본법 시행령」 제2조에 따른 규제영향분석 심사의견을 붙임과 같이 회신합니다.

□ 규제영향분석 심사결과

소관부서	자치법규명	심사의견
민원여권과	「파주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」	규제 해당사항 없음

붙임 규제영향분석 심사의견서 1부. 끝.

예 산 법 무 과 장 명

주무관 권성원 규제개혁통계팀장 김선정 예산법무과장 이재면 2026. 9. 29.

협조자

시행 예산법무과-17957 (2026. 9. 29.) 접수 민원여권과-17583 (2026. 9. 30.)

우 10932 경기도 파주시 시청로 50 (아동동) / www.paju.go.kr

규 제 영 향 분 석 심 사

1. <u>자치법규명</u>	『 <u>외주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u> 』(일부개정)		
2. <u>소관부서</u>	부서명	민원여권과	
	담당	팀장 정영옥	담당자 현유경
3. <u>관련법령 등</u>	○ 「민원처리법」 제4조 ○ 「민원처리법 시행령」 제4조		
4. <u>주요골자</u>	○ 현행 훈령에 맞게 인용하고 조문 체계를 정비함(안 제2조) ○ 「민원 처리에 관한 법률」 제4조에 따라 안전한 근무환경 조성 및 근무여건 개선 등에 필요한 사항을 규정함(안 제6조) ○ 민원인의 폭언·폭행 등으로 정신적 피해를 겪은 공무원에 대한 의료비 지원한도를 20만원에서 100만원 이내로 상향 조정함(안 별표)		
5. <u>심사의견</u>	○ 행정규제 해당사항 없음 - 『<u>외주시 민원업무 담당 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례</u>』 일부개정은 민원업무 담당 공무원에 대한 보호조치를 구체화하고 지원을 강화하여 안전한 근무환경을 조성하고자 하는 것으로, - 특정 행정을 목적으로 주민의 권리를 제한하거나 주민에게 의무를 부과하는 내용이 아니므로 행정규제에 해당하지 않음.		
6. <u>심사담당자</u>	예산법무과 <u>규제개혁통계팀</u> 권성원(4171)		