

안양시 특이민원 대응 및 건전한 민원환경 조성에 관한 조례

제정 2020. 10. 15 조례 제3251호
일부개정 2021. 8. 10 조례 제3335호(제명개정)

제1조(목적) 이 조례는 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 안양시에서 발생하는 특이민원으로 인한 행정력 낭비와 피해에 대처하고 안양시민과 민원담당 공무원 등을 보호함으로써 건전한 민원문화환경을 조성하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2021. 8. 10>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021. 8. 10>

1. “특이민원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.
 - 가. 행정기관의 적법한 민원처리에 대해, 처리결과에 불만을 가지고 지속적·반복적으로 동일·유사하게 민원을 제기하여 고의적으로 담당자의 업무를 방해하는 민원
 - 나. 성희롱·폭언·협박·폭행·기물파손·신체적 상해·점거·장기시위 등 불법 또는 부당한 행태의 민원
 - 다. 그 밖에 허위민원 등 정상적인 내용으로 볼 수 없는 민원
2. “민원담당공무원 등”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원을 접수·처리하는 안양시(이하 “시”라 한다) 소속의 다음의 사람을 말한다.
 - 가. 공무원
 - 나. 공무원직 근로자
 - 다. 그 밖에 민원업무를 접수·처리하는 사람
3. 삭제 <2021. 8. 10>
4. 삭제 <2021. 8. 10>
5. 삭제 <2021. 8. 10>
6. 삭제 <2021. 8. 10>

7. 삭제 <2021. 8. 10>

8. 삭제 <2021. 8. 10>

제3조(적용범위) 이 조례는 시 본청, 직속기관, 사업소, 하부 행정기관 및 의회 사무국에 근무하는 민원담당공무원 등에 대하여 적용한다.

[본조신설 2021. 8. 10]

제4조(시장의 책무) 안양시장(이하 “시장”이라 한다)은 특이민원으로부터 발생하는 행정력낭비와 피해를 예방하고 민원인의 불합리한 행위로부터 시민과 민원담당공무원 등이 안전하게 보호될 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다. <개정 2021. 8. 10>

[종전 제3조에서 이동 2021. 8. 10]

제5조(실태조사) 시장은 특이민원 대응 및 건전한 민원환경조성을 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 특이민원의 발생현황 및 민원상황 등에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다. <개정 2021. 8. 10>

[종전 제4조에서 이동 2021. 8. 10]

제6조(지침의 배포) ① 시장은 특이민원의 대응 및 예방을 위한 지침을 마련하여 배포할 수 있다.

② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2021. 8. 10>

1. 일반민원인의 권리보호
2. 특이민원인의 민원응대 안내
3. 특이민원 침해사례 발생시 대응수칙
4. 건전한 민원환경을 위한 적절한 인력 배치 및 환경조성
5. 특이민원인의 폭언·폭행·괴롭힘 등 부당한 행동에 대한 민원담당공무원 등 정기적 교육
6. 그 밖에 특이민원의 예방을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

[종전 제6조는 삭제, 제5조에서 이동 2021. 8. 10]

제7조(지원사항) ① 시장은 민원담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 특이민원으로 인하여 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 심리상담
2. 의료비

3. 법률상담

4. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수

5. 그 밖에 민원담당공무원 등의 피해 예방이나 치유를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

[전문개정 2021. 8. 10]

제8조(지원신청) 민원담당공무원 등이 제7조에 따른 지원을 받고자 하는 경우에는 별지 서식의 민원담당공무원 등 보호 지원 신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

[본조신설 2021. 8. 10]

제9조(지원결정) 시장은 제8조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 지원을 결정하여야 한다.

[본조신설 2021. 8. 10]

제10조(상습특이민원인에 대한 조치) 시장은 상습특이민원인에 대하여 필요한 경우 고발 등 법적조치를 취할 수 있다. <개정 2021. 8. 10>

[종전 제9조에서 이동 2021. 8. 10]

제11조(안전시설의 확충) 시장은 시민과 민원담당공무원 등의 보호를 위하여 필요한 경우 안전시설 확충을 위한 조치를 강구하여야 한다. <개정 2021. 8. 10>

[종전 제8조에서 이동 2021. 8. 10]

제12조(협력관계 구축) 시장은 특이민원 상황의 신속한 대응을 위하여 관할 경찰서 등 유관기관과 협력관계를 구축할 수 있다.

[종전 제10조에서 이동 2021. 8. 10]

제13조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

[종전 제11조에서 이동 2021. 8. 10]

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2021. 8. 10 조례 제3335호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표] <신설 2021. 8. 10>

민원담당공무원 등 지원 기준(제7조 관련)

지원 구분	지 원 한 도	세부기준
심리상담	「안양시 공무원 후생복지에 관한 조례」 의거 직원심리상담프로그램 운영계획에 준한 지원금액	전문기관에 위탁 운영
의료비	특이민원 발생건당 20만원	1. 병원진료비 2. 약제비
법률상담	민원실 법률상담 서비스연계	
신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수	5일 이내	피해 민원담당공무원 등 우 선선발 지원
그 밖의 사업	예산의 범위 내	

