

## 안양시 악성민원에 대한 공무원 등의 보호·지원에 관한 조례

제정 2020. 10. 15. 조례 제3251호  
일부개정 2021. 8. 10. 조례 제3335호(제명개정)  
일부개정 2025. 3. 4. 조례 제3732호(제명개정)

제1조(목적) 이 조례는 악성민원으로 인한 안양시 민원담당공무원 등의 신체적·정신적 피해의 예방과 치유를 지원하고 안전한 근무환경을 조성하기 위해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

[전문개정 2025. 3. 4.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021. 8. 10., 2025. 3. 4.>

1. “악성민원”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. 공무원 근로자
  - 다. 기간제 근로자
  - 라. 청원경찰
  - 마. 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 악성민원으로부터 발생하는 행정력낭비와 피해를 예방하고 민원인의 불합리한 행위로부터 민원담당 공무원 등이 안전하게 보호될 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.

<개정 2021. 8. 10., 2025. 3. 4.>

[종전 제3조에서 이동 2021. 8. 10.]

제5조(실태조사) 시장은 악성민원 대응 및 안전한 근무환경조성을 위한 시책을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 악성민원의 발생현황 및 민원상황 등에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다. <개정 2021. 8. 10., 2025. 3. 4.>

[종전 제4조에서 이동 2021. 8. 10.]

제6조(지침의 배포) ① 시장은 악성민원의 대응 및 예방을 위한 지침을 마련하여 배포할 수 있다. <개정 2025. 3. 4.>

② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2021. 8. 10., 2025. 3. 4.>

1. 일반민원인의 권리보호
2. 악성민원인의 민원응대 안내
3. 악성민원 발생시 대응수칙
4. 안전한 근무환경을 위한 적절한 인력 배치 및 환경조성
5. 악성민원인의 폭언·폭행·괴롭힘 등 부당한 행동에 대한 민원담당공무원 등 정기적 교육
6. 그 밖에 악성민원의 예방을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

[종전 제6조는 삭제, 제5조에서 이동 2021. 8. 10.]

제7조(신고의무) 부서의 장은 악성민원발생 시 지체 없이 별지 제1호서식의 악성민원 발생보고서를 작성하여 민원총괄부서와 법적대응 전담부서에 제출하

고 법적대응 전담부서에서는 법적대응 계획을 시장에게 보고하여, 민원담당공무원 등을 보호하여야 한다.

[본조신설 2025. 3. 4.]

제8조(지원사항) ① 시장은 민원담당공무원 등이 민원업무를 처리하는 과정에서 악성민원으로 인하여 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유가 필요한 경우에는 다음 각 호의 지원을 할 수 있다. <개정 2025. 3. 4.>

1. 심리상담
2. 진료비, 약제비 등의 의료비
3. 법률상담 및 변호비용
4. 치유에 필요한 휴식시간
5. 신체적·정신적 피해의 예방이나 치유를 위한 교육 및 연수
6. 그 밖에 민원담당공무원 등의 피해 예방이나 치유를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항에 따른 지원 기준은 별표와 같다.

[전문개정 2021. 8. 10.]

[종전 제8조는 삭제, 제7조에서 이동 2025. 3. 4.]

제9조(지원신청 등) ① 민원담당공무원 등이 제8조제1항 각 호에 따른 지원을 받고자 하는 경우에는 별지 제2호서식의 지원신청서를 작성하여 시장에게 제출하여야 한다.

② 민원담당공무원 등이 제8조제1항제2호에 따른 의료비 지원 신청을 하려는 경우에는 3개월 이내 의료비 납부영수증 등 증빙자료를 첨부하여 시장에게 제출하여야 한다. 다만, 시장은 다른 법령 또는 조례 등에 따른 지원과 중복하여 의료비를 지원할 수 없다.

[본조신설 2025. 3. 4.]

제10조(지원결정) ① 시장은 제9조에 따른 지원 신청을 받은 경우 특별한 사유가 없는 한 지원을 결정하여야 한다. <개정 2025. 3. 4.>

② 제1항에도 불구하고 제8조제1항제4호에 따른 치유에 필요한 휴식시간의 경우에는 소속 부서장이 그 지원을 즉시 결정할 수 있다. <신설 2025. 3. 4.>

[본조신설 2021. 8. 10.]

[종전 제9조에서 이동 2025. 3. 4.]

제11조(악성민원인에 대한 조치) ① 시장은 악성민원인에 대하여 필요한 경우 고발 등 법적조치를 취할 수 있다. <개정 2021. 8. 10., 2025. 3. 4.>

② 제1항의 지원을 위한 전담대응은 법무 담당 부서가 담당한다. <신설 2025. 3. 4.>

[종전 제11조는 삭제, 제10조에서 이동 2025. 3. 4., 제목개정 2025. 3. 4.]

제12조(안전한 근무환경 조성) 시장은 시민과 민원담당공무원 등의 보호를 위하여 다음 각 호의 안전시설 확충을 위한 방안을 마련하여야 한다.

1. CCTV 및 비상벨 설치
2. 자동녹음 전화 설치(착신 전 폭언·폭행 방지 및 상호존중 문화조성 안내 멘트 송출 기능 탑재)
3. 민원실 내 안전요원 배치
4. 그 밖에 시장이 민원담당공무원 등의 보호를 위해 필요하다고 인정하는 시설 설치

[본조신설 2025. 3. 4.]

제13조(협력관계 구축) 시장은 악성민원에 대한 신속한 대응을 위하여 관할 경찰서 등 유관기관과 협력관계를 구축할 수 있다. <개정 2025. 3. 4.>

[종전 제13조는 삭제, 제12조에서 이동 2025. 3. 4.]

#### 부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2021. 8. 10. 조례 제3335호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2025. 3. 4. 조례 제3732호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표] <개정 2025. 3. 4.>

지원 기준(제8조제1항 관련)

지 원 구 분	근 거	지 원 한 도	세 부 기 준
심리 상담	제1호	「안양시 공무원 후생복지에 관한 조례」 의거 직원심리상담프로그램 운영계획에 준한 지원금액	전문기관에 위탁 운영
의료비	제2호	20만원	1. 병원진료비 2. 약제비
법률상담	제3호	민원실 법률상담 서비스 연계	
변호비용		예산의 범위 내	「안양시 소송 사무 처리 규정」 적용
치유에 필요한 휴식 시간	제4호	부서장 판단에 따라 자체 부여 (4시간 이내)	
피해의 예방 및 치유를 위한 교육 및 연수	제5호	5일 이내	피해 민원담당 공무원 등 우선 선발 지원
그 밖의 사업	제6호	예산의 범위 내	

[별지 제1호서식] <신설 2025. 3. 4.>

악성민원 발생보고서(제7조 관련)

발생일자	부서			부서장			(인)
악성민원 유형	폭언 (욕설 등)	협박	폭행	성희롱	기물 파손	위험물 소지	기타*
* 개인정보·허위사실 유포, 명예훼손, 무고 등							
민원인	전화번호						
담당자	전화번호		담당업무				
악성민원 발생요지	※ 6하원칙에 따라 핵심내용 위주로 간략하게 작성						
담당자 의견							
관련부서 요청사항							

[별지 제2호서식] <중전 별지 서식에서 이동 및 개정 2025. 3. 4.>

악성민원에 대한 공무원 등 보호 지원 신청서(제9조 관련)

피해 발생일		부 서 명	
신청인	직급(위) : 성 명 :	연 락 처	
민원 내용	○ 민원제목 : ○ 민원인 인적사항 : ○ 6하 원칙에 따라, 핵심내용 위주 작성		
피해 내용	○ 피해내용 구체적 작성 ○ 피해를 입증할 자료가 있을 경우 첨부		
지원 신청 내용	「안양시 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제8조제1항 <input type="checkbox"/> 제1호 <input type="checkbox"/> 제2호 <input type="checkbox"/> 제3호 <input type="checkbox"/> 제4호 <input type="checkbox"/> 제5호 <input type="checkbox"/> 제6호 ※ 제2호의 경우 : 은행명 계좌번호		
피해확인 (부서장 승인)	직위	성명	(서명 또는 인)

「안양시 악성민원에 대한 공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례」 제9조에 따라 공무원 등의 보호에 관한 지원을 신청합니다.

20 . . .

신청인 : 성명 (서명 또는 인)

안 양 시 장 귀하