

오산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례

제정 2024년 5월 17일 조례 제2160호

제1조(목적) 이 조례는 오산시 및 오산시 산하 기관 등에 종사하는 감정노동자를 보호하고 감정노동자 일터에 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. “감정노동 사용자”란 다음 각 목과 같다.
 - 가. 오산시장(이하 “시장”이라 한다)
 - 나. 오산시(이하 “시”라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관의 장
 - 다. 시의 사무위탁기관의 장
 - 라. 시의 지원을 받는 각종 시설의 장
3. “감정노동자”란 제2호의 기관·시설 등에서 감정노동을 수행하는 노동자(「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
4. “고객”이란 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 제2조에 따른 감정노동 사용자, 감정노동자 및 고객에게 적용한다.

제4조(감정노동 사용자의 책무) 감정노동 사용자는 감정노동자를 보호하고, 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

제5조(감정노동자의 권리 존중) 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

제6조(감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획) ① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 위하여 5년마다 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 분야별 추진과제에 관한 사항
2. 감정노동자의 건강하고 안전한 노동환경 개선에 관한 사항
3. 감정노동자의 인권존중 노동문화 조성 및 확산에 관한 사항
4. 감정노동자 권리보호 및 증진을 위한 협력체계 구축에 관한 사항
5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제7조(실태조사) 시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 실시하여야 한다.

제8조(모범지침 배포 등) ① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침을 마련하여야 한다.

② 제1항에 따른 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자의 권리보호
2. 감정노동 사용자 및 고객의 의무
3. 침해사태 발생 시 대응 수칙
4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차
5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 시장은 감정노동자의 근무기관에 모범지침을 배포하고, 감정노동 사용자가 모범지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.

제9조(감정노동자 권리보장 교육) ① 시장은 감정노동자 및 감정노동 사용자에 대한 권리보장 교육을 할 수 있다.

② 시장은 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대하여 「오산시 인권보장 및

증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.

③ 감정노동자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 모범지침을 포함하여야 한다.

제10조(감정노동자 휴게시설 설치 권고) 시장은 시 감정노동자가 감정노동에 따라 발생하는 정신적 스트레스를 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 감정노동자의 접근이 쉬운 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.

제11조(감정노동자 상담 및 보호) ① 감정노동 사용자는 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

② 감정노동 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 감정노동 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동자에게 발생하지 않도록 하여야 한다.

제12조(건전한 근로문화 조성) ① 시장은 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진한다.

② 시장은 감정노동 사용자에게 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처요령을 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.

제13조(감정노동자 권리보장위원회) ① 시장은 감정노동자의 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 오산시 감정노동자 권리보장위원회(이하“위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 수 있다.

1. 조성계획 수립 및 시행
2. 보호대상 감정노동자 기준 설정
3. 감정노동자 권리보장사업
4. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

오산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례

③ 위원회의 기능은 「오산시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 오산시 노사민정협의회에서 대행한다.

제14조(예산의 지원) 시장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 권리보호사업을 추진하는 감정노동자 고용 기관이나 단체에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.