



## 악성민원 차단, 민원공무원 보호에 범정부적 대응 강화 - 「어선 안전관리 대책」, 「민생토론회 후속조치 계획」도 논의 -

- ▷ 한덕수 국무총리, 제38회 국정현안관계장관회의 주재
- ▷ 안전한 민원환경을 구축하고 우리 사회에 상호 존중하는 민원문화를 조성하기 위해 「악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책」 마련
  - 한 총리, “위법·부당한 민원으로 인한 업무 방해 없이 국민들이 신속하고 공정한 민원서비스를 제공받을 수 있도록 할 것”
  - 욕설·협박·성희롱 시 민원 종결, 사전고지 후 통화 전수녹음, 민원처리 지원 AI 도입, 기관 차원의 악성민원 대응 등
- ▷ 어선사고 최소화와 안전한 조업환경 조성을 위한 「어선 안전관리 대책」 마련
  - 한 총리, “어선사고로 인한 인명피해가 더 이상 발생하지 않도록 금번 대책을 신속히 추진하고, 현장에서의 작동여부를 지속적으로 점검·보완할 것”
  - 풍랑경보 발효 기준 강화, 위치발신장치 관련 처벌 강화, 구명조끼 상시 착용 의무화 및 착용 편의성 제고, 어선복원성을 강화한 어선 건조 등

- 한덕수 국무총리는 5월 2일(목) 오전, 정부서울청사에서 제38회 국정현안관계장관회의(서울↔ 세종 영상회의)를 주재했다.
  - 이날 회의에서는 「악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책」, 「어선 안전관리 대책」, 「민생토론회 및 업무보고 후속조치 계획」을 논의했다.

## < 안건 1. 악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책 >

- 정부는 악성민원으로부터 안전한 민원 환경을 조성하고, 궁극적으로 민원인과 민원공무원이 상호 존중하는 민원 문화를 만들어갈 수 있도록 「악성민원 방지 및 민원공무원 보호 강화 대책」을 마련했다.
- 민원인이 폭언·폭행 등 위법행위\*로 민원실의 안전을 위협하거나, 정당한 사유없이 민원을 반복적으로 제기하는 상황이 벌어지고 있고, 특히 3월에는 김포시 공무원이 항의성 민원에 시달리다 숨진 사건이 발생했다.
  - \* ('19년) 38,054건 → ('20년) 46,079건 → ('21년) 51,883건 → ('22년) 41,559건
- 정부는 악성민원 해결을 위한 특단의 대책을 마련하고자 행정안전부를 중심으로 범정부 관계기관TF를 운영하였고, 대책의 실효성을 높이기 위해 지자체 민원공무원, 공무원 노조 등 민원 현장의 의견을 적극 청취하였다.

### 1. 악성민원 사전 예방, 차단

- 우선, 민원인이 욕설·협박·성희롱 등 폭언을 하거나 부당한 요구 등으로 각 기관에서 정한 권장시간을 초과할 경우 통화를 종료할 수 있도록 한다. 통화와 마찬가지로, 문서로 신청된 민원에 욕설, 협박, 성희롱 등이 상당 부분 포함되어 있는 경우 종결할 수 있도록 개선한다.
- 또한, 현재 민간에서 대부분 시행하고 있는 것처럼, 민원통화 전체를 녹음할 수 있도록 근거를 마련한다. 그리고 현재 행정기관 홈페이지 등에 공무원에 대한 개인정보(성명 등)가 공개되어 있어 개인정보 침해, 온라인 괴롭힘의 원인이 되고 있으므로, 기관별로 공개 수준을 조정하도록 권고한다.

## 2. 악성민원 대응 및 피해공무원 보호

- 다음으로, 기관 차원의 대응이 이뤄지도록 악성민원 전담 대응조직 중심의 대응체계를 구축한다. 악성민원인에 대한 직접적인 응대 또는 법적조치, 피해공무원 보호를 위해 각 기관마다 전담 대응팀을 두도록 권장한다. 법령에 폭언, 폭행 등 민원인의 위법행위에 대해 기관 차원에서 법적으로 대응하는 것을 원칙으로 명시하고, 지자체 등 일선 기관에서 법적 대응 시 활용할 수 있는 상세 지침을 마련하여 제공한다.
- 심리상담, 정서안정 프로그램 등을 제공하는 공무원 마음건강센터를 지속 확충하고 민원공무원을 위한 특화 프로그램을 운영한다. 악성민원으로 피해를 입은 경우 공무상 병가를 사용할 수 있도록 하며 피해공무원을 일시적으로 업무에서 제외하고 휴식시간을 부여하도록 지침에 명시한다.

## 3. 민원처리 개선 및 서비스 품질 제고

- 아울러, 민원서비스 품질 향상을 위해 기관별로 민원 현황 등을 분석하여 기관 특성에 맞는 민원 제도 개선 방안을 마련하고, 관련 법령, 규정, 판례, 통계 정보 등을 정리, 제공하는 AI를 도입하여 민원공무원이 보다 수월하게 업무를 처리하도록 돕는다.
- 민원창구에는 경력자를 우선 배치하도록 하고, 퇴직공무원 사회공헌사업을 확대하여 퇴직공무원의 경험과 전문성을 민원분야에서 적극 활용한다. 신규자 기본교육 시 일반적 민원응대 교육과 함께 실제 사례를 기반으로 한 체험형 교육을 도입하여 현장대응 역량을 높일 예정이다.

## 4. 민원공무원 사기진작

- 민원공무원에게 인사상 혜택과 보호장치를 각각 제공한다. 민원공무원이 승진 관련한 가점을 받을 수 있도록 민원업무를 직무특성 관련 가점항목으로 명시하고 난이도, 처리량 등 담당할 민원업무 특성에 따라 민원수당 가산금을 추가로 지급한다.

- 민원실 포스터, 배너 등을 통해 상호존중 필요성과 악성민원의 폐해 등에 대한 메시지를 전파하고, 공익광고 등 다양한 홍보수단을 활용하여 민원 공무원 뿐 아니라 우리 사회의 고객 응대 근로자에 대한 인식 개선을 추진한다.
- 정부는 이번 대책을 차질없이 추진하기 위해 관계 법령 개정 등 후속조치를 신속하게 이행하고, 이번 대책이 **공직사회뿐 아니라 민간의 고객응대 근로자에 대한 보호 강화**로 이어질 수 있도록 관계부처와 함께 확산시켜 나갈 계획이다.

## < 안건 2. 어선 안전관리 대책 >

- 지난 3월 제주와 남해안 해역에서 발생한 연승, 통발, 자망어선 등 5건의 전복·침몰 사고를 분석하여 어선 사고를 예방하고 인명피해를 줄일 수 있는 ‘어선 안전관리 대책’을 시행한다고 밝혔다.
- 우선, 모든 어선의 출항 및 조업이 금지되는 풍랑경보 발효 기준을 조업 영향과 규제 척수를 감안하여 강화하고, 특정 해역, 특정 시기에 풍랑 주의보가 집중되거나 전복·침몰 등 대형 인명피해 사고가 연속해서 발생될 경우, 일시적으로 출항이나 조업을 제한할 수 있는 기준을 마련할 예정이다.
- 또한, 페어구가 스크류에 감겨 발생하는 전복 사고 예방을 위해 페어구 불법 투기에 대한 처벌을 강화하고, 통신장비 고장 등으로 어선의 안전 여부를 구조기관이 직접 확인하기 어려울 경우에는 인근 해역에서 조업하는 ‘선단선’을 활용하여 확인 및 구조활동이 이루어질 수 있도록 할 계획이다.

- ◇ ‘선단선’ (10km 이내에서 함께 조업하는 어선 그룹으로서 통상 5척 내외로 편성)
  - (안전 확인) 먼 바다까지 나가는 근해어선의 경우 통신이 안되면 선단선을 통해 안전확인
  - (신속 구조) 사고 발생 시 구조기관 도착에 시간이 소요되므로 인근 선단선에 의한 구조 가능

- 둘째, 어선사고 판단 여부를 어업인 ‘음성보고’ 방식에서 위치발신장치 전원 소실 등 어선의 ‘사고징후를 신속하고 자동적으로 파악’할 수 있는 안전관리 방식으로 전환할 계획이다.
- 이를 위해 위치발신장치를 고의로 끄는 행위에 대해서는 현행 과태료 처분에서 벌금과 징역형으로 처벌을 강화하고, 어업허가 정지·취소 등 행정처분을 병행하여 면세유 제한 및 수산물 수매 대상에서도 제외하는 방안을 추진할 예정이다.
- 셋째, 지난 3월 발생한 5건의 전복·침몰 사고에서 4척의 어선에서 구명조끼를 착용하지 않아 인명피해가 커진 만큼, 구명조끼 상시 착용을 의무화하고 착용이 편리한 팽창식 구명조끼 보급을 확대할 계획이다.
- 마지막으로 어선의 복원력이 향상된 길면서도 깊은 형태의 어선이 건조되도록 선복량 제한을 완화하고 복원성 검사 대상 어선도 현행 24m 이상 어선에서 12m 이상 어선으로 확대하고, 복원성 검사 항목 중 바람세기 테스트 적용 어선은 현행 40m 이상 어선에서 20m 이상 어선으로 확대할 예정이다.

### 〈 안건 3. 민생토론회 및 업무보고 후속조치 계획 〉

- 오늘 회의에서는 지난 3월 개최되었던 민생토론회 및 업무보고에 대한 후속조치 계획도 논의하였다.
- △노인복지 분야, △문화예술 분야의 민생토론회 및 업무보고 사항에 대해 그간의 진행사항과 향후계획을 점검하였다. 이를 바탕으로 해당 정책을 차질 없이 이행하고 지속적으로 추진해 나갈 예정이다.

담당 부서 <총괄>	국무조정실 기획총괄정책관실	책임자	과 장	장용희 (044-200-2056)
		담당자	서기관	이영승 (044-200-2535)
담당 부서 <약성민원>	국무조정실 일반행정정책관실	책임자	과 장	오정우 (044-200-2082)
		담당자	사무관	공은광 (044-200-2098)
<공동>	행정안전부 민원제도과	책임자	과 장	박유정 (044-205-2441)
		담당자	사무관	권재현 (044-205-2455)
담당 부서 <어선안전>	국무조정실 농림국토해양정책관실	책임자	과 장	구본찬 (044-200-2252)
		담당자	전문위원	김정운 (044-200-2243)
<공동>	해양수산부 어선안전정책과	책임자	과 장	윤상훈 (044-200-5550)
		담당자	서기관	손외학 (044-200-5526)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병·의원으로**

