

민원 전화·면담 권장시간 설정 운영 계획

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 개정('24.10.29.)에 따라 민원인의 폭언·폭행 등으로부터 교직원을 보호하기 위해 민원 전화·면담 권장시간 설정으로 안전한 근무환경 조성

I 근거

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호)
 - 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장시간 설정
- 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침(행정안전부)」
 - 1회당 전화·면담 권장시간을 정하고, 정당한 사유 없이 초과하는 경우 종결 가능
- 2025년 민원서비스 종합평가 지표(1-5. 민원담당자 보호)

II 추진계획

☐ 장시간 전화·면담 종료

- 1회당 전화·면담 권장시간 설정: **20분**(행정안전부 권고)
 - 정당한 사유 없이 지속되는 경우, **15분 경과 시 종결 안내 후 20분 경과 시 종결 가능**

< 답변 예시 >

- **(15분 경과 시)** 민원처리법에 따라 업무지연 방지를 위해 5분 후 통화가 종료될 수 있으니 양해하여 주시기 바랍니다.
- **(20분 경과 시)** 죄송하지만 상담이 20분 이상 지속되어 효율적인 민원상담 및 민원응대 직원 보호를 위해 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

☐ 반복 전화·면담 종료

- 충분한 설명이 이루어졌음에도 정당한 사유 없이 반복적으로 전화나 면담 요청을 하는 경우, 민원처리 지연 등으로 추가 상담이 어려움을 안내 후 종결 처리 권고
- 동일·유사내용에 대한 상습적 반복 전화, 면담(요구)은 민원처리법 제5조제2항에 따른 다른 민원인에 대한 민원처리 지연 사유에 해당될 수 있음
- ※ 새로운 민원신청이 아닌 경우에는 충분한 설명이 이루어졌음을 안내 하고 종결

< 답변 예시 >

말씀하시는 내용에 대해서는 충분히 설명 드렸습니다. 다른 분들의 민원처리가 지연되고 있으므로 통화를 종료하겠습니다. 반복적으로 전화하시거나 면담을 요구하시는 행위는 민원처리법 제5조에 따른 공무방해행위에 해당될 수 있습니다.

☐ 폭언 종료

- 상담 시간과 관계 없이, 욕설·협박성희롱 등 폭언 시 전화면담 종료 안내하고 즉시 종료 가능

< 답변 예시 >

폭언을 계속 하실 경우 더 이상 상담이 어렵습니다. 폭언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있음을 알려드립니다. 통화를 종료하겠습니다.

☐ **민원 처리에 관한 법률**

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) 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.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

☐ **민원 처리에 관한 법률 시행령**

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

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