

**부록 4**

**특이민원 유형별 응대  
가이드라인(안)**



## 특이민원 유형별 응대 가이드라인(안)

유형별	응대 방법
<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인 폭언(욕설, 협박, 모욕, 성희롱) 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1단계) 자제요청 및 법적조치 고지(3회 이상)</li> <li>(2단계) 사전 고지에도 폭언 등 지속 시 응대중지, 감사 부서 통보 및 기관 차원의 법적대응 여부 결정</li> <li>(3단계) 법적대응 결정에 대한 민원인 의견제출 공문 발송</li> <li>(4단계) 필요시, 행정기관이 주체가 되어 법적조치 실행</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인 폭행 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1단계) 부서장 책임 하에 안전요원과 동료 직원들이 폭행을 제지하고 추가피해 방지를 위해 적극 협력</li> <li>(2단계) 다른 민원인들 대피시키고, 신속히 경찰에 신고</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>허위로 민원신청 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>허위 민원내용일 경우 감사부서 통보·조사 후 법적조치</li> <li>※ 법적조치에 앞서 해당 민원인에게 의견제출 기회 제공</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>반복적으로 민원신청 시</li> </ul>	<p>《일반적 처리절차》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1단계) 행정기관으로부터 수용불가 취지의 답변을 받았음에도 그와 같은 내용의 민원을 또다시(2차) 제기하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변내용의 적절성 등을 다시 한 번 더 확인하고, 여전히 수용곤란으로 판단될 경우에는 민원인에게 그 사유를 충분히 설명하는 등 적극 대처</li> <li>※ 2회 이상 처리결과 통지 절차 반드시 이행</li> <li>(2단계) 민원인에게 신청민원에 대해 수용불가 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출하는 경우에는 1, 2차 답변자의 차상급자의 결재를 받아 종결처리 가능(민원법 시행령 제21조)</li> </ul> <p>《심의·조정이 필요한 경우》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 재검토가 필요하다고 판단되는 경우에는 민원조정 위원회에 상정, 심의·조정</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>기타(행정업무와 무관한 주장 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1단계) 공감, 경청하는 등 성실히 응대</li> <li>(2단계) 통화·면담시간이 장시간(30분 이상) 계속될 경우 상담곤란을 설명한 후 응대 종료</li> </ul>

## 가. 민원인 폭언(욕설, 협박, 모욕, 성희롱) 시

- ① 민원인에게 상담내용이 녹음됨을 알리는 등 폭언 등을 억제하고 민원인을 진정시키기 위해 노력한다.

- 그럼에도 폭언 등이 반복될 경우에는 법적조치를 받을 수 있음을 충분히 고지(3회 이상)한다.

❖ (고지 예시) “지금 선생님과 상담내용은 모두 녹취가 되고 있으므로 폭언 등을 하실 경우 추후 법적조치로 인한 불이익을 받으실 수도 있습니다.”

- ② 사전 고지에도 불구하고 폭언 등을 지속할 경우에는 응대는 중지하고, 감사부서에 통보하여 법적대응 여부를 결정한다.

❖ (응대 중지 예시) “선생님, 폭언 등의 중지를 요청 드렸음에도 폭언 등을 계속 하시기 때문에 응대를 중단하도록 하겠습니다.”

❖ (절차) 응대중지 → 감사부서 통보 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정

- ③ 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.

※ 의견제출 내용에 따라 기관에서 법적조치 면제 가능

- ④ 필요시, 피해공무원 또는 행정기관이 고소·고발\* 등 법적조치를 한다.

\* 공무원집행방해죄, 폭행죄, 손괴죄, 협박죄, 명예훼손죄는 기관이 고소·고발 가능(非친고죄)한 반면 모욕죄, 통신매체 이용 음란죄는 피해 공무원이 직접 고발(친고죄)

## 나. 폭행 시

- ① 부서장 책임 하에 안전요원과 동료직원들이 폭행을 제지하고 추가피해를 방지하기 위해 적극 협력한다.

※ 민원실에 CCTV가 설치되어 있지 않다면 스마트폰 등 녹화기능 기기로 폭행(기물파손, 방화 등) 상황을 녹화할 수 있다.

- ② 다른 민원인들을 대피(피해공무원은 안전한 곳에서 진정)시키고, 신속히 경찰(112)에 신고한다.
- ③ 민원인 폭행 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 기관에서 법률적인 지원을 아끼지 않는다.

## 다. 반복적으로 민원신청 시

### 《일반적 처리절차》

- ① 민원인이 행정기관으로부터 자신이 제기한 민원에 대해 수용이 불가하다는 취지의 답변을 받았음에도 같은 내용의 민원을 또다시(2회) 제출하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변 내용의 적절성 등을 다시 한 번 더 확인하고, 민원인에게는 제기 민원에 대해 수용할 수 없는 사유를 설명하는 등 적극적으로 대처한다.
- ② ①항과 같이 충분히 설명했음에도 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출할 경우에는 1, 2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 내부결재를 받아 종결처리 할 수 있다(민원법 시행령 제21조\*).

\* 제21조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 민원실등의 장은 민원인이 같은 내용의 민원(제2조제2항제4호부터 제7호까지의 어느 하나에 해당하는 민원으로 한정한다)에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지하고, 그 후 접수되는 서류에 대해서는 그 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.

② 민원실등의 장은 민원인이 같은 내용의 민원(제2조제2항제4호부터 제7호까지의 어느 하나에 해당하는 경우로 한정한다)에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

### 《심의·조정 필요한 경우》

- ① 반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 재검토가 필요하다고 판단되는 경우에는 민원조정위원회에 상정하여 민원인 주장에 타당성 여부를 심의·조정한다.

### 라. 허위로 민원신청 시

- ① 허위로 민원을 제기하는 등 민원담당 공무원의 적법한 직무수행을 방해하는 경우에는 감사부서에 통보하여 법적대응 여부를 결정한다.
- ② 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.

※ 의견제출 내용에 따라 기관에서 법적조치 면제 가능

- ③ 필요시, 피해공무원 또는 행정기관이 고소·고발 등 법적조치를 한다.

### 마. 기타(행정업무와 무관한 주장 등)

- ① 공감, 경청 등 민원인의 입장을 성실히 수렴·응대한다.
- ② 통화 또는 면담시간이 30분 이상 계속될 경우에는 응대 종료를 안내한다.

❖ (예시) “선생님께 제가 드릴 수 있는 충분한 답변을 하였음에도 같은 내용의 말씀을 ( )분이 넘게 되풀이하고 계십니다. 업무수행에 많은 지장이 초래되므로 제가 먼저 종료하도록 하겠습니다.”