

지방자치단체 청사방호 및 출입통제 시스템 개선방안

Improvement of the Government Building Protection and Access Control System in Local Governments

정우석* · 김태환**

Jeong, Woo_Seok · Kim, Tae_Hwan

요약

지방자치단체의 청사방호 및 출입통제 시스템은 각 지자체별로 시·군 조례나 규칙으로 정하여 일선에서 근무하고 있는 공무원들을 보호하고 있으나, 악성 민원인들로부터 폭언·폭행, 칼부림, 방화, 성추행 등으로부터 노출되어 있는 것이 현실이다. 이에 본 연구를 통해 체계적이고 일원화된 청사방호 및 출입통제 시스템을 적용하여 공무원들을 악성 민원인들로부터 보호하고 위험 요소를 사전에 차단할 수 있는 방안에 대해서 제안하고자 한다.

Keywords : 지방자치단체, 악성민원, 청사방호, 출입통제, 법규(규정, 예규, 조례)

1. 서론

지방자치단체는 열린행정 및 소통행정으로 시민들과 가장 가까운 곳에서 최적의 민원 서비스를 제공하고 있지만, 매년 악성 민원 건수는 증가하여 근무지 내에서 고성을 동반한 폭언과 폭행을 일삼는 악성 민원인으로부터 불안에 떨며 정신적 고통을 호소하는 공무원이 많다. 또한, 민원 대응 과정에서 보호받지 못한다는 생각과 정신적인 스트레스로 인해 퇴사를 하거나 질병 휴직 등을 사용함으로써 고스란히 같이 근무하고 있는 다른 직원들에게도 피해가 발생하고 있는 실정이다. 이에 본 연구를 통해 민원인에게 질 좋은 민원 서비스를 제공할 뿐만 아니라 민원 대응 시 발생하는 악성 민원으로부터 직원들을 보호하고 청사방호 및 출입통제 개선에 필요한 방안을 제시하였다.

2. 지방자치단체 청사방호 및 출입통제 시스템의 문제점

대다수 지방자치단체(경기도 31개 시·군 기준)에서는 지역사회로 인해 청사방호 및 출입통제 시스템을 제대로 운영을 하지 못하고 있으며, 방호업무를 수행해야 할 공무원들은 다른 업무로 분장(행정업무지원, 단속 등)되어 청사방호의 문제점으로 나타나고 있다. 가장 두드러지게 나타난 문제점으로 첫째, 사무실 및 청사 내 주 출입구가 항상 개방되어 있다. 즉, 공무원의 통제를 받지 않고 출입할 수 있어 민원인 개인정보 유출과 함께 방화 및 폭행으로부터 항상 노출되어 있다. 두 번째는 형식적인 민·관·경 민원 대응 훈련이다. 보여주기식(사진촬영 등) 민원 대응 훈련으로 인해 실제로 악성 민원이 발생하면 일선에서 근무하고 있는 공무원들은 대처가 미흡할 수 밖에 없다. 셋째, 지역사회로 인해 악성 민원 발생 시 적극적인 대응(법적대응 등) 보다는 대다수 부서에서는 미온적인 태도로 일관하기 때문에 동일한 악성 민원이 지속되고 있어 담당 공무원이 피해를 보고 있다.

3. 지방자치단체 청사방호 및 출입통제 시스템 개선방향 제시

3.1. 방호담당자 직무권한 법률 근거 명시

방호담당자 법률상 권한 부재로 인해 직무권한 및 의무, 무기의 사용, 교육, 훈련 등과 같이 국민의 권리 제한과 의무부담과 관계되는 법률 유보사항은 개별법에 포함하여 법률상 근거법을 명시하고 직무권한 확보 방법을 제시하였다.

* 정회원 · 용인대학교 대학원 경호학과 박사과정 hwarang287@hanmail.net

** 정회원 · 용인대학교 경호학과 교수 kosdi1004@hanmail.net

3.2. 민원 예약시스템을 통한 접견실 운영 및 방호담당자(청원경찰) 배치

민원인 방문 전 사전 예약(유선, 홈페이지 등) 시스템을 운영함으로써 신속한 민원 처리와 편의를 제공하고, 접견실에 방호담당자를 사전에 배치하여 담당 공무원의 안전을 제공함으로써 갑작스레 발생할 수 있는 우발상황에 대해 신속한 대처와 피해를 최소화 할 수 있는 방법을 제시하였다.

3.3. 악성 민원 대응 전담(자치경찰·법무·홍보)팀 운영 제시

악성 민원 대응 시 매뉴얼에 따라 경고, 녹화, 제지, 분리 등을 조치하고, 신속하게 민원 대응 전담팀에 통보하여 고소·고발 등 법적인 조치(공무집행방해죄, 폭행죄 등)와 언론매체를 활용하여 적극적으로 대응하는 방법을 제시하였다.

4. 결론

각 지방자치단체에서 청사방호 및 출입통제 시스템 방법을 강구 하기보다는 방호담당자 직무권한 법률 근거 명시, 민원 예약 시스템을 통한 접견실 운영 및 방호담당자(청원경찰) 배치 및 악성 민원 대응 전담(자치경찰·법무·홍보)팀 운영을 행정안전부에서 통일된 매뉴얼을 제정하여 각 시·군 상황에 맞게 적용하고 적극적으로 운영한다면, 민원인에게 보다 나은 민원 서비스를 제공해 줄 뿐만 아니라 일선 공무원들을 악성 민원으로부터 보호하고 위험 요소를 사전에 차단할 수 있을 것으로 기대한다.

참고문헌

신형석(2019), 정부청사의 효율적 방호·보안관리를 위한 법령체계 정비방안에 대한 소고

허경옥·홍지현·이신애·이재학(2018), 정부 및 공공기관의 대국민 서비스 및 악성민원 대응 개선을 위한 방안 모색 : 표준화 전략을 중심으로

국민권익위원회 (2019), 공공부문 특별(악성, 고질)민원 대응매뉴얼