관리번호 10-1	악성민원 대응, 공무원 등 보호 강화

임기구분		신규여부		예산구분		총예산액(백만원)	사업주체			
임기내	임기후	신규	계속	예산	비예산	45	국가	도	군	민간
○		○			○				○	
주관부서		행정지원과				팀명(전화번호)	인사팀(041-670-2196)			

정책목표

○ 악성민원 증가에 따른 공무원 등 직원 보호 대책 마련

○ 근로복지 개선에 따른 사기진작 및 업무 능률 향상 도모

사업개요

○ 기　　간 : 2022. ~ 계속

○ 대　　상 : 태안군 소속 직원(공무원, 공무직, 청원경찰 등)

○ 소요예산 : 45백만원　※ 향후 필요에 따라 예산 추가 편성

○ 사업내용 : 악성민원에 따른 직원 피해 예방 및 보호 대책 마련

세부 추진계획

1 직원 심리상담 추진

○ 사업기간 : 2022. 8. ~ 계속

○ 사업대상 : 전 직원

○ 소요예산 : 45백만원

○ 운영방식 : 심리상담(EAP) 전문기관 위탁 운영

○ 사업내용

- 직원・전문기관 1:1 매칭을 통한 개별상담 실시
- 대인관계, 직무 스트레스, 가족관계, 심리・정서 문제 등 고충상담

○ 기대효과 : 직원 정신치유를 통한 정서 안정 및 사기진작

2 악성민원 대응 및 직원 보호 등 종합계획 수립

○ 추진일정 : 2023. ~ 2026.(연차별 계획수립)

○ 주요내용

① 악성민원 응대 역량강화(대응훈련 및 교육 실시)
② 폭언·폭행 대비 비상대응체계 구축(악성민원 대응반 편성 등)
③ 안전한 근무환경 구축(통화녹음 알림 시스템 구축 등)
④ 피해 공무원 보호 및 지원 강화(심리치료 및 상담 지원 등)

투자계획

○ 재원별

(단위 : 백만원)

구 분	계	기투자	임기중 투자계획					임기후
			2022	2023	2024	2025	2026	
계	45	0	5	10	10	10	10	0
군 비	45		5	10	10	10	10	

○ 사업별

(단위 : 백만원)

사 업 명	계	기투자	임기중 투자계획					임기후 투 자
			2022	2023	2024	2025	2026	
계	45	0	5	10	10	10	10	0
심리상담	45		5	10	10	10	10	0

○ 재원 조달방안 : 공무원 복지서비스 강화 사무관리비(202-01) 활용

연차별 추진계획

단위사업	임기중																임기후
	2022		2023				2024				2025				2026		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
심리상담 프로그램 추진																	
악성민원 예방 종합계획 수립																	

공약달성 확인지표

확인지표	단위	목표	2022	2023	2024	2025	2026	임기후
심리상담 실시 횟수	건	10	10	10	10	10	10	0
악성민원 피해 발생률	%	0	0	0	0	0	0	0

중앙정부 협조 필요사항

○ 해당없음