

# Yeosu Web Contents

2024년 11월 09일 15시 37분



# 목차

목차	2
보도자료 - 행정	3
여수시, 특이민원(폭언·폭행 등) 상황 대비 대응훈련 실시	3

보도자료

해명자료

## 여수시, 특이민원(폭언·폭행 등) 상황 대비 대응훈련 실시

2024.05.23 조회수 144 담당부서 민원지적과 연락처 061-659-3331

안전한 민원실 근무 환경 조성을 위한 모의훈련 -

여수시(시장 정기명)는 지난 21일 시청 행복민원실에서 폭언·폭행 등 특이 민원 발생 대비 모의훈련을 실시했다.

이는 최근 전국적으로 민원담당공무원이 신체적·정신적 피해를 본 사례가 지속적으로 발생함에 따라 만약의 상황에 대비하기 위함이다.

이날 모의훈련은 여권민원창구 악성민원 상황 설정으로 여권발급 접수·처리 과정에서 민원인 위법행위 비상 상황을 가정한 상황극으로, 관할 경찰서와 합동으로 진행됐다.

상황극은 민원인의 고성·고함 등 긴급상황 발생에 따른 비상대응반 현장 투입을 시작으로, ▲민원인 진정 유도과 ▲사전 고지 후 영상촬영으로 현장 녹화 ▲피해공무원 분리 조치 ▲비상벨 작동여수경찰서(112) 신고 및 청원경찰 호출 ▲방문 민원인 보호 ▲가해 민원인 제압 ▲경찰 인계 등 비상대응반 현장 임무수행 단계별로 전개됐다.

시는 앞으로 민원실 비상대응반을 편성해 연 2회(상·하반기) 이상 모의훈련을 실시하고, 또한 총괄·전담부서를 지정·운영해 민원인 위법행위에 대해 시(기관)차원의 법적대응도 불사한다는 방침이다.

앞서, 시는 지난해 시청사 및 읍·면·동 민원창구에 안전가림막을 설치, 민원담당공무원의 1차적인 보호막 역할 및 심리적 안정감 부여 등으로 창구직원들의 큰 호응을 얻었으며, 악성민원 발생빈도도 현저히 감소했다.

시 관계자는 “민원실은 누구나 찾고 머무는 공간인 만큼 민원인과 공무원 모두가 안전한 환경에서 마음 편히 소통할 수 있는 공간으로 조성해 고객들에게 만족과 감동을 드리는 민원서비스를 제공하겠다”고 밝혔다.



(<http://www.yeosu.go.kr>)



첨부파일

[전체\(Zip\)다운로드](#)

[3.악성민원 모의훈련.jpg \(82 hit/ 384.0 KB\)](#) ↓

[미리보기](#)

[3-1.악성민원 모의훈련.jpg \(81 hit/ 313.6 KB\)](#) ↓

[미리보기](#)

목록

이전글

여수시와 국민권익위, '달리는 국민신문고' 뜨거운...

다음글

여수시, 깨끗한 여수국가산단 조성에 '앞장'

(<http://www.yeosu.go.kr>)

---

**COPYRIGHT © YEOSU-CITY. ALL RIGHTS RESERVED.**

**(<http://www.yeosu.go.kr>)**

# Yeosu Web Contents



여수시