

용인시 민원 처리 담당자 휴대용 영상·음성기록 장비 운영 지침

제정 2023. 3. 22 예규 제54호
일부개정 2024. 8. 26 예규 제58호

제1조(목적) 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조제1항제2호 및 「용인시 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제8조제1항제1호에 따라 민원 처리 담당자가 민원인의 위법행위에 대응하기 위해 휴대용 영상·음성기록 장비를 사용하는 경우에 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖에 운용에 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “휴대용 영상·음성기록 장비”(이하 “휴대용 보호장비”라 한다)란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위의 채증영상을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용하여 직무수행과정을 근거리에서 영상이나 음성으로 기록할 수 있는 장비를 말하며, 휴대용 보호장비는 휴대용 영상기록 장비와 휴대용 음성기록 장비로 구분한다.
2. “휴대용 보호장비 저장장치”란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.
3. “휴대용 보호장비 정보시스템”이란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 시스템으로서 부서의 장이 지정한 시스템을 말한다.

제3조(권익보호) ① 민원 처리 담당자는 직무수행을 위하여 필요한 한도 내에서 휴대용 보호장비를 사용하되, 시민의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 개인정보보호법령 및 이 지침에서 정한 내용을 준수하여 휴대용 보호장비를 사용하여야 한다.

제4조(휴대용 보호장비의 구비 요건) 휴대용 보호장비는 다음 각 호의 기

능을 갖추어야 한다.

1. 휴대용 영상기록 장비의 경우 다음 각 목의 기능을 갖출 것
 - 가. 영상과 음성의 녹화 및 녹음
 - 나. FullHD급(1920×1080) 해상도 이상
 - 다. 녹화 시야각 120° 이상
 - 라. 녹화 여부가 외견상 인식 가능
 - 마. 영상기록의 암호화 등 파일 보안
2. 휴대용 음성기록 장비의 경우 다음 각 목의 기능을 갖출 것
 - 가. 음성의 녹음
 - 나. 녹음 여부가 외견상 인식 가능
 - 다. 녹음기록의 암호화 등 파일 보안

제5조(휴대용 보호장비의 운영 기준) 휴대용 보호장비의 운영 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 휴대용 보호장비 정보시스템에 연결된 때에만 영상기록 또는 음성기록을 전송하는 체계를 갖출 것. 다만, 휴대용 보호장비를 빼앗기는 경우 등을 대비하여 영상기록 또는 음성기록을 무선 방식으로 휴대용 보호장비 정보시스템에 실시간으로 전송하는 체계를 갖출 수 있다.
2. 휴대용 보호장비 정보시스템에 영상기록 또는 음성기록을 전송한 후에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 삭제할 것

제6조(휴대용 보호장비의 사용 범위) 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비를 사용하여 증거를 보전할 수 있는 범위는 다음 각 호에 해당하는 것으로 한다.

1. 민원 처리 담당자가 진정 또는 자제 요청을 하였음에도 지속하여 민원인이 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등의 급박한 정후 등(이하 “위법행위 등”이라 한다)이 있는 경우로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 경우

가. 위법행위 등을 하고 있거나, 위법행위 등이 발생하기 직전 또는 직후일 것

나. 증거보전의 필요성이 있을 경우

제7조(사용자 준수사항 등) ① 휴대용 보호장비를 사용하는 민원 처리 담당자(이하 “사용자”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 삭제 <2024. 8. 26>

2. 녹화 또는 녹음을 마친 영상기록 또는 음성기록은 지체없이 제8조제2항에 따른 관리담당자를 통해 휴대용 보호장비 정보시스템에 전송·저장할 것

3. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 정보시스템이 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록을 저장하거나 전송하지 않을 것

4. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집하거나 삭제하지 않을 것

5. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제8조제2항에 따른 관리담당자 또는 관리책임자에게 반납할 것

② 제8조제2항에 따른 관리담당자는 영상기록 또는 음성기록을 휴대용 보호장비 정보시스템에 전송 시 관리번호, 녹화제목(녹음제목), 녹화일(녹음일), 녹화내용(녹음내용) 등을 입력하고 별지 제1호서식에 따른 영상·음성기록 증거물 관리 현황을 작성하여 관리하여야 한다.

③ 사용자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 영상·음성의 녹화·녹음, 휴대용 보호장비의 자료 저장 상태를 확인할 것

2. 휴대용 보호장비 장애의 경우 자체진단 및 고장신고를 하고 장애기록을 유지할 것

3. 휴대용 보호장비에서 휴대용 보호장비 정보시스템으로 전송된 영상기록 또는 음성기록의 전송상태를 확인할 것

4. 휴대용 보호장비 및 관련 기기를 운영·관리할 것

제8조(관리책임자 등) ① 부서의 장은 관리책임자로서 휴대용 보호장비를

운영·관리하여야 한다.

② 부서의 장은 휴대용 보호장비 정보시스템의 운영 및 휴대용 보호장비의 입·출고를 관리할 관리담당자를 지정하여야 한다.

③ 제2항에 따라 지정된 관리담당자는 별지 제2호서식에 따른 휴대용 보호장비 입·출고 현황 대장을 작성하고 관리하여야 한다. 이 경우 휴대용 보호장비 정보시스템에서 출력한 입·출고 내역은 수기 대장을 대신할 수 있다.

제9조(휴대용 보호장비 관리) ① 관리담당자는 휴대용 보호장비를 별지 제3호서식에 따른 휴대용 보호장비 등록대장에 등록하여 관리하여야 한다.

② 사용자는 휴대용 보호장비를 분실하거나 빼앗기는 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하여야 한다.

제10조(휴대용 보호장비 보안관리) ① 휴대용 보호장비 정보시스템에는 관리책임자 및 관리담당자 외에는 접속할 수 없도록 관리하여야 한다.

② 무선으로 영상기록 또는 음성기록을 전송할 때에는 암호화하여 전송하여야 한다.

제11조(휴대용 보호장비 정보시스템의 지정 및 운용) ① 관리책임자는 보호장비 정보시스템을 업무용 PC 중에서 지정하여 관리·운용하여야 한다.

② 영상기록 또는 음성기록은 민원인의 위법행위 등에 대해 고소, 고발 등(이하 “법적조치 등”이라 한다)의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 15일간 보관할 수 있으며, 법적조치 등을 하지 아니하기로 결정하였을 경우에는 지체없이 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 법적조치 등을 위해 영상기록 또는 음성기록을 수사기관 등에 제출이 필요하여 기간의 연장이 필요한 경우 그 기간에 한정하여 연장할 수 있다.

③ 관리책임자는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 자의적으로 편집하거나 삭제하는 일이 없도록 관리하여야 하고, 제1항에 따라 지정된 휴대용 보호장비 정보시스템에 보관하여야 한다.

④ 관리책임자는 저장된 영상기록 또는 음성기록에 관리번호를 부여하여 체계적으로 관리하여야 한다.

⑤ 관리책임자는 개인영상정보 또는 개인음성정보가 유출되거나 오용·남용되지 않도록 하여야 한다.

제12조(민원인의 열람 등 요구) 민원인의 영상 및 음성 열람 등 요구에 대하여는 「개인정보 보호법」에 따른다.

제13조(영상·음성기록 증거물 작성) ① 민원 처리 담당자는 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하고자 할 경우 휴대용 보호장비 정보시스템을 이용하여 영상파일 또는 음성파일을 CD, DVD 등의 형태로 제작하고 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원 처리 담당자의 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 제1항에 따라 제작된 영상기록 또는 음성기록 증거물을 부서장의 승인을 받아 수사기관 등에 제출하여야 한다.

제14조(사용자 교육) ① 민원 처리 담당자는 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 1시간 이상 교육을 받아야 한다. 이 경우 교육내용에는 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보보호 등에 관련된 내용이 포함되어야 한다.

② 관리책임자는 사용자에게 제1항의 교육내용을 연 2회 정기적으로 교육하여야 한다.

부칙

이 지침은 2023년 4월 1일부터 시행한다.

부칙 <2024. 8. 26 예규 제58호>

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

