

# 오산시 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침

제정 2024년 5월 17일 예규 제91호

**제1조(목적)** 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률」(이하“법”이라 한다) 제2조 제1호에  
서 정한 민원을 처리하는 과정에서 오산시 민원처리 담당자가 민원인의 위법행위 등  
에 대해 휴대용 보호장비를 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 영상기록 장비”란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위의  
영상을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용하여 직무수행과정을  
근거리에서 영상(음성포함)(이하“영상”이라 한다)으로 기록할 수 있는 장비로서  
다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

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 장비”란 민원처리 담당자가 민원인의 폭언 등 위법행위의 음성  
을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용 등을 통해 직무수행과정  
을 근거리에서 음성으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것  
을 말한다.

가. 음성의 녹음

나. 녹음 여부가 외견상 인식 가능

다. 녹음기록의 암호화 등 파일 보안

3. “영상기록”이란 휴대용 영상기록 장비를 사용하여 녹화된 영상기록물을 말하며,  
“음성기록”이란 휴대용 음성기록 장비를 사용하여 녹음된 음성기록물을 말한다.

## 오산시 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침

4. “휴대용 보호장비 저장장치”란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.
5. “휴대용 보호장비 시스템”이란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 법 제2조 제3호에 따른 행정기관(이하 ‘행정기관’이라 한다)에서 지정한 정보시스템을 말한다.
6. “휴대용 보호장비 정보데이터베이스”란 영상기록, 음성기록 및 휴대용 보호장비 저장장치에 있는 정보를 관리·분석할 수 있는 데이터베이스를 말한다,
7. “시스템 관리자”란 휴대용 보호장비 시스템을 실제 운용하는 부서에서 휴대용 보호장비 시스템을 운영·관리하는 자를 말한다.

**제3조(권익보호)** ① 민원처리 담당자는 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 경우에 한하여 휴대용 보호장비를 사용하되, 국민의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

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

**제4조(휴대용 보호장비의 사용 기준)** 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비를 사용할 수 있는 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언(욕설, 헐박, 성희롱 등)을 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등의 징후 등(이하“위법 행위 등”이라 한다)이 있는 경우로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 경우가. 위법행위 등을 하고 있거나, 위법행위 등의 발생이 임박하였다고 판단되는 경우나. 증거보전의 필요성 및 긴급성이 있을 경우

**제5조(사용자 준수사항 등)** ① 휴대용 보호장비를 사용하는 민원처리 담당자(이하 “사용자”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 녹화 또는 녹음을 마친 영상기록 또는 음성기록은 지체없이 시스템 관리자를 통해 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송·저장
2. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스가 아닌 곳에

영상기록 또는 음성기록을 저장·전송 금지

3. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
4. 시스템 관리자는 영상기록 또는 음성기록을 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송 시 관리번호, 녹화제목(녹음제목), 녹화일(녹음일), 녹화내용(녹음내용) 등을 입력하고 별지 제2호의 서식을 작성하여 관리
5. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조에 따른 입출고 담당공무원 또는 관리 책임자에게 반납

② 휴대용 보호장비 사용자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 영상·음성의 녹화·녹음, 휴대용 보호장비의 자료 저장 상태 확인
2. 휴대용 보호장비 장애의 경우 자체진단·고장신고 및 장애기록 유지
3. 휴대용 보호장비에서 휴대용 보호장비 정보데이터베이스로 실시간 전송된 영상기록 또는 음성기록 전송 확인
4. 휴대용 보호장비 및 관련 기기 운영·관리

**제6조(휴대용 보호장비의 운용 기준)** 휴대용 보호장비의 운용 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 시에서 지정하는 휴대용 보호장비 시스템에 연결된 때에만 영상기록 또는 음성기록을 전송하는 체계를 갖출 것. 다만, 휴대용 보호장비를 피탈당하는 경우 등을 대비하여 영상기록 또는 음성기록을 무선 방식으로 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 실시간으로 전송하는 체계를 갖출 수 있다.
2. 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 영상기록 또는 음성기록을 전송한 때에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 삭제할 것
3. 시에서 보급한 장비만 사용하는 등 상호운용성에 지장이 없도록 할 것

**제7조(관리책임자 및 입출고 담당자 지정)** ① 휴대용 보호장비 관리책임자(이하 “관리책임자”라 한다)는 다음 각 호와 같다.

1. 관리책임자(정): 사용부서 부서장
2. 관리책임자(부): 사용부서 주무팀장

② 관리책임자는 휴대용 보호장비의 입·출고를 관리할 담당공무원을 지정하고, 담당

## 오산시 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침

공무원은 휴대용 보호장비 운영사항에 대하여 별지 제3호서식으로 입·출고를 관리한다. 이 경우, 휴대용 보호장비 시스템에서 입·출고 내역을 출력하여 수기 대장을 대신할 수 있으며, 필요한 경우 제1항에 따른 ‘부’관리책임자를 입·출고 담당공무원으로 지정할 수 있다.

**제8조(휴대용 보호장비 관리)** ① 휴대용 보호장비는 별지 제3호서식에 따라 사용부서에서 등록하여 관리하여야 한다.

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경하여 사용해서는 아니 된다.

③ 휴대용 보호장비의 분실, 피탈 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 제7호에 따른 관리책임자에게 보고하여야 한다.

**제9조(휴대용 보호장비 보안관리)** 휴대용 보호장비에 대한 보안대책 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 휴대용 보호장비 시스템에는 관리책임자만 접속
2. 무선으로 영상기록 또는 음성기록 전송 시 암호화하여 전송

**제10조(휴대용 보호장비 저장소의 지정 및 운용)** ① 관리책임자는 휴대용 보호장비에 담긴 영상기록 또는 음성기록을 전용으로 저장하고 관리하는 시스템 및 장비(휴대용 보호장비 정보데이터베이스 포함)를 갖추어야 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 경우 지체없이 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 법적조치 등을 위해 영상기록 또는 음성기록을 수사기관 등에 제출하기 위해 보관기간의 연장이 필요한 경우에는 그 기간에 한한다.

③ 휴대용 보호장비 데이터베이스에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 자의적으로 편집이나 삭제하여서는 아니 되고, 시에서 관리하는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 보관하여야 한다.

④ 저장된 영상기록 또는 음성기록은 관리번호를 부여한 후, 체계적으로 관리하여야 한다.

⑤ 각종 접속기록은 1년간 보관한다. 또한 시스템 접근권한에 대한 부여, 변경 또는

말소에 대한 내역을 기록하고, 최소 3년간 보관한다.

⑥ 휴대용 보호장비 시스템에는 보안프로그램을 설치·갱신하여야 한다.

⑦ 관리책임자는 개인영상정보 또는 개인음성정보가 유출되거나 오용·남용되지 않도록 하여야 한다.

**제11조(민원인의 열람 등 요구)** 민원인의 영상 및 음성 열람 등 요구에 대하여는 「(개인정보보호위원회) 표준 개인정보보호지침」 제44조를 준용한다.

**제12조(영상·음성기록 증거물 작성)** ① 민원 처리 담당자는 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하고자 할 경우 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 영상파일 또는 음성파일을 CD, DVD 등의 형태로 제작하고 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원처리담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재하여야 한다.

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

**제13조(사용자 교육)** ① 민원 처리 담당자는 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 1시간 이상 교육을 받아야 한다. 이 경우 교육내용에는 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보보호 등과 관련된 내용이 포함되어야 한다.

② 제7조에 따른 관리책임자는 휴대용 보호장비 사용자에게 제1항의 교육내용을 연 2회 정기적으로 실시하여야 한다.

## 부칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

### 휴대용 영상 및 음성기록 장비 등록대장 (제8조 제1항 관련)

연번	일련 번호	모델명	제작 회사	제작 번호(S/N)	등록일	관리 책임자		해지일	관리 책임자		비고 (해지 사유 등)
						부	정		부	정	

[별지 제2호서식]

## 영상 및 음성기록 증거물 관리 현황 (제5조 제4호 관련)

연번	관리번호	영상기록 관리					관리책임자		비고
		녹화일시	녹화장소	녹화자	삭제일	삭제자	부	정	

[별지 제3호서식]

**휴대용 영상 및 음성기록 장비 입고 현황 대장 (제7조 제2항 관련)**

연번	일자	일련 번호	사용자		용도	출고 시각	담당자 확인	입고 시각	담당자 확인
			직급	성명					