

민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운용 지침안

1. 제정이유

- 민원 처리 담당자가 민원인의 위법행위에 대해 휴대용 보호장비를 사용하는 경우에 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖에 운영에 필요한 사항을 마련하고자 함

2. 주요내용

- 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻을 정의(안 제2조)
- 휴대용 보호 장비를 사용할 수 있는 기준에 대하여 규정(안 제4조)
- 휴대용 보호 장비 사용자의 준수사항 및 운용기준에 대한 사항을 규정(안 제5조 및 제6조)
- 휴대용 보호장비 관리책임자 등 지정에 관항 사항을 규정(안 제7조)
- 휴대용 보호장비의 관리에 관한 사항을 규정(안 제8조)
- 휴대용 보호장비 시스템의 운용에 관한 사항을 규정(안 제10조)
- 민원 처리 담당자가 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하고자 할 경우 증거물 작성 및 제출에 관한 사항을 규정(안 제12조)
- 휴대용 영상기록장비 이외의 이동형 영상정보처리기기의 운용과 영상기록의 관리에 이 지침을 준용(안 제14조)

3. 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운용 지침안

붙임과 같음

민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운용 지침안

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 및 「같은 법 시행령」 제4조의 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위에 대해 휴대용 보호장비를 사용하는 경우에 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖에 운용에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “휴대용 보호장비”란 휴대용 영상기록 장비와 휴대용 음성기록 장비를 말한다.
2. “휴대용 영상기록 장비”란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위의 영상(음성 포함)을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용하여 직무수행과정을 근거리에서 영상으로 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

3. “휴대용 음성기록 장비”란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언 등 위법행위의 음성을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용 등을 통해 직무수행과정을 근거리에서 음성으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

가. 음성의 녹음

나. 녹음 여부가 외견상 인식 가능

다. 녹음기록의 암호화 등 파일 보안

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

5. “휴대용 보호장비 저장장치”란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.

6. “휴대용 보호장비 시스템”이란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 각급법원, 법원행정처, 사법연수원, 사법정책연구원, 법원공무원교육원, 법원도서관 및 그 소속기관(이하 “각급기관”이라 한다)이 지정한 정보시스템을 말한다.

7. “휴대용 보호장비 정보데이터베이스”란 영상기록, 음성기록 및 휴대용 보호장비 저장장치에 있는 정보를 관리·분석할 수 있는 데이터베이스를 말한다.

8. “시스템 관리자”란 휴대용 보호장비를 실제 운용하는 부서에서 휴대용 보호장비 시스템을 운영·관리하는 자를 말하며, 제7조의 관리책임자가 지정하는 담당공무원을 말한다.

9. “위법행위”란 민원 처리 담당자에 대한 욕설·협박·성희롱 등의 폭언과 위협·폭행 또는 민원 처리부서의 기물파손 행위를 말한다.

제3조(권익보호) ① 민원 처리 담당자는 민원인의 위법행위에 대해 필요한 한도 내에서 휴대용 보호장비를 사용하되, 민원인의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 개인정보 보호 법령 및 이 지침에서 정한 내용을 준수하여 휴대용 보호장비를 사용하여야 한다.

제2장 휴대용 보호장비 운영 등

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

1. 민원인이 민원 처리 담당자에게 위법행위를 하는 경우
2. 민원인이 민원 처리 담당자에게 위법행위를 할 징후가 있고 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 경우
 - 가. 위법행위의 발생이 임박하였다고 판단되는 경우
 - 나. 증거보전의 필요성 또는 긴급성이 있는 경우

제5조(사용자 준수사항 등) ① 휴대용 보호장비 사용자(이하 “사용자”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 녹화 또는 녹음 시작과 종료 전에 녹화 또는 녹음 시작 및 종료 사실을 고지. 다만, 녹화 또는 녹음 사실을 사전에 고지할 시간적인 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 등에는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 영상기록 또는 음성기록을 등록할 때에 고지를 못한 사유를 기

록하는 것으로 대체할 수 있다.

2. 녹화 또는 녹음을 마친 영상기록 또는 음성기록은 지체 없이 시스템 관리자를 통해 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송·저장
3. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스가 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록을 전송·저장 금지
4. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
5. 시스템 관리자는 영상기록 또는 음성기록을 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 전송 시 관리번호, 녹화제목(녹음제목), 녹화일(녹음일), 녹화내용(녹음내용) 등을 입력하고 별지 제1호 서식을 작성하여 관리
6. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조의 입·출고 담당공무원에게 반납

② 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. 각급기관의 장이 지정하는 휴대용 보호장비 시스템에 연결된 때에만 영상기록 또는 음성기록을 전송하는 체계를 갖출 것
2. 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 영상기록 또는 음성기록을 전송

한 때에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 삭제할 것

3. 기관 내에서 보급한 장비만 사용하는 등 상호운용성에 지장이 없도록 할 것

제7조(관리책임자 및 입·출고 담당자 지정) ① 휴대용 보호장비 관리책임자는 다음 각 호와 같다.

1. 관리책임자: 휴대용 보호장비 사용부서의 장

2. 관리 부책임자: 시스템 관리자

② 관리책임자는 휴대용 보호장비의 입·출고를 관리할 담당공무원을 지정하여야 하며, 필요한 경우 관리 부책임자를 입·출고 담당공무원으로 지정할 수 있다.

③ 제2항에 따라 지정된 담당공무원은 휴대용 보호장비의 입·출고 등 운영사항에 대하여 별지 제2호 서식을 작성하여 관리한다.

제3장 기기관리 및 보안 등

제8조(휴대용 보호장비 관리) ① 휴대용 보호장비는 별지 제3호 서식에 따라 사용부서에서 등록하여 관리하여야 한다.

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경하여 사용해서는 아니 된다.

③ 사용자는 휴대용 보호장비의 분실, 파손 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하여야 한다.

제9조(휴대용 보호장비 보안관리) 휴대용 보호장비에 대한 보안대책 사항은

다음 각 호와 같다.

1. 휴대용 보호장비 시스템에는 시스템 관리자만 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 관리책임자는 영상기록 또는 음성기록을 민원인의 위법행위에 대해 고소, 고발 등(이하 “법적조치등” 이라 한다)의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 15일간 보관할 수 있으며, 법적조치등을 하지 아니하기로 결정하였을 경우 지체 없이 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 법적조치등을 위해 수사기관 등에 기록을 제출할 필요가 있어 보관기간을 연장하는 경우 그 해당기간은 예외로 한다.

③ 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 자의적으로 편집이나 삭제가 불가능하도록 휴대용 보호장비 시스템을 설계하고, 각급기관에서 관리하는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 보관하여야 한다.

④ 시스템 관리자는 저장된 영상기록 또는 음성기록에 관리번호를 부여한 후 체계적으로 관리하여야 한다.

⑤ 시스템 접근권한에 대한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역은 별지 제 4호 서식에 따라 관리하고, 최소 3년간 보관한다.

⑥ 휴대용 보호장비 시스템에는 보안프로그램을 설치·갱신하여야 한다.

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

제4장 기록물 관리 및 교육

제11조(민원인의 열람 등 요구) 민원인이 영상기록 및 음성기록 열람 등을 요구하는 경우에는 「법원 개인정보 보호지침」 제25조를 준용한다.

제12조(영상·음성기록 증거물 작성) ① 민원 처리 담당자가 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 증거물을 부서장의 승인을 받아 수사기관 등에 제출하여야 한다.

제13조(사용자 교육) ① 사용자는 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 1시간 이상 교육을 받아야 한다. 이 경우 교육내용에는 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보 보호 등에 관련된 내용이 포함되어야 한다.

② 제7조에 따른 관리책임자는 사용자에게 제1항의 교육내용을 연 2회 정기적으로 교육하여야 한다.

제14조(기타) 「개인정보 보호법」 제2조제7호의2에서 정한 “이동형 영상정보처리기기” 중 이 지침에서 정한 휴대용 영상기록장비 이외의 장비의 운용 및 이를 사용하여 녹화한 영상기록의 관리에 관하여는 성질에 반하지 아니하는 범위에서 이 지침을 준용한다.

제15조(위임사항) 이 지침에서 정한 사항 외에 운영에 필요한 세부 내용에 대하여는 각급기관의 장이 별도로 정할 수 있다.

부 칙

이 예규는 즉시 시행한다.

영상(음성)기록 증거물 관리 현황

연번	관리번호	영상기록 관리					관리책임자		비고
		기록일시	기록장소	민원처리 담당자	삭제일	삭제자	부	정	
	2000-1								

[별지 제2호 서식]

휴대용 보호장비 입·출고 현황대장

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

[별지 제3호 서식]

휴대용 보호장비 등록대장

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 제4호 서식]

시스템관리자 지정 및 해제 관리대장

연번	지정일	일련번호	제작 번호(S/N)	관리책임자	시스템관리자	해지일	비고 (해지 사유 등)

<의안 소관 부서명>

법원행정처 재판사무국 종합민원과	
연락처	(02) 3480 - 1143