

가장 나답게! 모두를 이롭게!

2023. 민원 처리 담당자 보호 및 지원 계획



2023. 4.

목 차

I. 추진근거	1
II. 추진경과	1
III. 민원응대 기본 방향	1
IV. 안전한 근무환경 구축방안	2
1. 민원실 투명 가림막 등 안전시설 확충	2
2. 폭언·폭행 등 대비 비상대응체계 구축	2
3. 민원 처리 담당자 보호조치 음성안내 및 녹음전화기 설치	2
4. 휴대용 보호장비 도입·활용	4
5. 민원 처리 담당자 대응 역량 강화	5
V. 폭언·폭행 등 특이민원 대응방안	5
1. 특이민원 유형	5
2. 대응 방안	5
3. 특이민원 유형별 대응요령 및 절차	7
VI. 폭언·폭행 등 특이민원 피해 민원 처리 담당자 지원 내용	7
1. 민원 처리 담당자 심리상담비 지원	7
2. 민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 및 전담부서 지정	8
3. 민원 처리 담당자 의료비 지원	9
VII. 민원 처리 담당자 근무여건 개선 및 인식개선	9
1. 인력운영 및 업무 프로세스 개선	9
2. 민원 처리 담당자 처우 개선	9
3. 올바른 민원문화 조성 등	10
VIII. 행정(협조)사항	10
붙임	12

2023. 민원 처리 담당자 보호 및 지원 계획

경상남도교육청 총무과

I 추진 근거

- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)
- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제4조(민원 처리 담당자의 보호)
- 「경상남도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」
(‘23. 3. 30. 제정·시행)

II 추진 경과

- 민원 처리 담당자 보호를 위한 「민원처리법」 개정으로 민원처리 담당자를 보호하기 위한 법률상 근거 마련(‘22. 1. 11. 개정, 7. 12. 시행)
 - * 민원처리 담당자: 「민원처리에 관한 법률」 제2조의 일반민원과 고충민원을 처리하는 담당자
- 민원 처리 담당자 보호조치 사항 구체화를 위한 시행령 개정으로 기관차원의 법적 대응 및 지원 등의 조치 규정(‘22. 7. 12. 시행)
- 민원 처리 담당자 보호를 위한 「경상남도교육청 민원 처리 담당자 보호 및 지원에 관한 조례」 제정(‘23. 3. 30. 제정·시행)

III 민원 응대 기본 방향

- 일반 민원과 특이민원은 분리하여 대응

일반 민원 · 고충 민원		특이민원*
· 신속 공정 친절 적법한 응답으로 민원서비스 만족도 향상	분리 대응	· 공익적 차원에서 엄정 대응 · 민원서비스 접근 제한 및 처벌 대상이 될 수 있다는 경각심 부여

* 특이민원 유형: 폭언, 폭행, 장시간 전화, 반복전화 등

- 원칙적인 민원 대응 담당자에 대한 불이익 처우 금지

- 정당한 민원 응대에도 불구하고 민원인과 마찰로 상황이 악화되면 해당 민원처리 담당자에 대한 기타 불이익을 주는 행위* 금지

* 민원인에 대한 무조건적인 사과요구 행위, 불친절 공무원 신고에 따른 감사조치 등

IV | 안전한 근무환경 구축 방안

1 | 민원실 투명가림막 등 안전시설 확충

- 민원실 직원 보호를 위한 민원창구 고정형 투명 가림막(안전유리) 설치·유지
- 민원실 안전시설(CCTV, 비상벨, 전화녹음) 설치

2 | 폭언·폭행 등 대비 비상대응체계 구축

- 폭언·폭행 등의 비상상황 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 직원별 역할 등을 부여한 비상대응팀(반) 구성·운영

【 비상상황 발생 시 직원별 역할(예시) 】

구분	폭언	폭력	기물파손	위험물 소지
담당	경고 및 도움 요청			
팀장	민원인 진정 및 경고, 퇴거조치	민원인 제지 및 경고		
동료1	부서장 지원			
동료2				
동료3	녹화·녹음 실시	녹화 실시		
동료4	타 민원인 대피	피해공무원 응급조치 및 119 신고	타 민원인 대피	피해공무원 응급조치 및 119 신고
동료5	안전요원 호출 및 경찰신고	타 민원인 대피	안전요원 호출 및 경찰 신고	타 민원인 대피
동료6	-	안전요원 호출 및 경찰신고	-	안전요원 호출 및 경찰·119 신고

- 행정기관-경찰관서 간 공조체계 강화
 - 사건 발생 즉시 경찰(112) 출동체계 구축, 민원실 등 순찰 강화
- 경찰서(지구대 등 포함)·경비업체 등과 반기별 1회 이상 모의훈련 실시 (모의훈련 사례【붙임1】)

3 | 민원 처리 담당자 보호 조치 음성안내 및 녹음전화기 설치

- 민원 처리 담당자 보호 조치 음성안내
 - 민원전담부서: 대표전화 및 민원응대 직원 개인별 전화에 민원 처리 담당자 보호 조치 음성 안내 필수 적용

○ 보호조치 음성 안내 구성 내용

- 보호조치 음성내용 포함되어야 함, 음성안내 연결음에 자동 녹음 안내* 및 그 밖의 녹음전화의 운영 취지에 맞지 않는 내용은 수정·보완

* (예시) 담당자가 민원인의 폭언 등이 발생하였거나 발생하려는 때를 판단하지 않고, 전화 연결 후 전체 통화가 녹음된다는 안내 사례

⇒ “ 통화연결 후에는 보다 나은 서비스 제공을 위해 통화내용은 녹음됩니다.” (x)

【 보호조치 음성안내 범위(예시) 】

- 우리기관은 민원응대직원에 대한 보호 조치를 시행중이니, 직원을 배려하는 마음으로 상담 부탁드립니다.
- 정성을 다해 듣겠습니다. 서로를 존중하는 말로 민원응대 직원을 보호해 주세요.
- 우리기관은 민원인의 폭언 등으로부터 직원을 보호하고 있습니다.
- 직원에게 폭언·욕설 등은 하지 말아주세요.
- 우리기관은 민원응대직원에 대한 보호조치를 시행하고 있습니다. 폭언시 관계법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.
- 직원 보호를 위해 폭언 등 부적절한 통화내용은 녹음될 수 있습니다.

○ 폭언 등 발생 시 녹음전화 운영

- 녹음 범위

- 민원인의 폭언 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로 녹음

- 운영 방법

- 민원 상담 도중 민원인의 폭언 등이 발생하였거나 발생하려는 경우, 담당자는 폭언 등 중단요청을 하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력

< 사전고지 예시문 >

“선생님, 상담내용이 녹음됩니다. 신중하게 말씀해 주십시오.”

- 민원인의 폭언 등이 지속되어 담당자가 증거 확보가 필요하다고 판단되는 경우 민원인에게 상담내용 녹음 고지* 후 녹음

* 녹음 고지 시, 민원인과 불필요한 마찰을 최소화하기 위해 가급적 기계음 고지 방식으로 녹음

- 불가피하게 녹음 고지가 곤란할 경우 고지 생략 가능

- **유의 사항**

녹음전화 운영은 민원인의 폭언 등에 대한 증거를 확보 하기 위해 불가피한 경우에만 운영함으로써 국민의 권익이 침해되지 않도록 유의

○ **관리 및 기타 개인정보 보호 조치**

- 녹음파일 관리는 표준개인정보보호지침(보유기간 책정 기준표)에 따라 기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리
- 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리

【 녹음 관련 규정 】

- **민원처리법 시행령 제4조제1항** : 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생 하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 경우 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등 운영
- **개인정보보호법 제15조제1항** : 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집 가능
- **녹음파일 관리** : 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

○ **녹음 전화기 설치**

- 전화 상담시 민원인이 폭언을 할 경우 민원인에게 전화내용 녹음사실 사전고지 후 녹음실시
- 전화 민원의 경우 전화기 녹음기능 이용 가능

4 휴대용 보호장비 도입·활용

- 악성민원 사전예방 및 사후 입증자료 확보를 위해 웨어러블 캠, 공무원증 녹음기 등 개인 보호장비 도입·운용('23. 4. 1일부터 의무화)
 - 휴대용 보호장비는 구입하여, 근무 중 반드시 착용
- ※ (보호장비 종류) 웨어러블 캠, 공무원증 케이스형 녹음기



- 휴대용 보호장비의 적절한 운영을 위한 기관별 관리 지침 수립
 - 휴대용 보호장비 사용 관련 기준 및 준수사항, 관리책임자 지정, 기기 관리 및 영상·음성 기록물 보안관리, 사용자 교육 등
 - ※ **【붙임2】**의 「경상남도교육청 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침안」을 참고하여 기관별 자체 지침 수립

5 민원 처리 담당자 대응역량 강화

- 민원처리 담당자 전문교육과정·힐링프로그램
 - 공무원교육기관에서는 민원응대 전문교육과정 개설·운영
 - 위법행위 대응요령 및 스트레스 해소를 위한 힐링교육 실시
 - 분청 및 교육지원청 민원 처리 담당자 힐링연수: 5월 중

V 폭언·폭행 등 특이민원 대응방안

1 특이민원 유형

- ▶ (폭언) 성희롱, 외모신체·가족 비하 등 인격모독, 상해 협박, 직접 욕설, 혼잣말 욕설 등
- ▶ (폭행) 폭력, 기물파손, 주변 민원인 위협, 흉기·인화물 등 위험물 소지 등
- ▶ (장시간 전화) 정당한 사유없이 장시간 통화로 다른 민원 처리를 지연시키는 행위
- ▶ (반복 전화) 전화 통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회 이상 제기하는 행위

2 대응 방안

□ 폭언·폭행 등 위법행위 발생 시 녹화·녹음 실시

- 전화·대면 상담시 민원인이 폭언·폭행 등을 할 경우 민원인에게 상담내용 녹화·녹음사실 사전고지 후 녹화·녹음실시

- 불가피하게 녹화·녹음 고지가 곤란할 경우 고지 생략 가능

※ 민원실 등에 상담내용이 녹화·녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내문) 게시

- 전화녹음 시스템(전화민원), 휴대용 영상·음성기록 보호장비(방문민원) 등을 이용하여 녹화·녹음 가능

【 녹화·녹음 관련 규정 】

- **민원처리법 시행령 제4조 제1항** : 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 경우 휴대용 영상음성기록 장비, 녹음전화 등 운영
- **개인정보보호법 제15조제1항** : 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보 수집 가능
↳ 민원인의 폭언 등으로 정상적 업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- **통신비밀보호법 제3조** : 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가 하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능
- **녹화·녹음파일 관리** : 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

□ **민원 관련 부서 CCTV 녹화 실시**

- 범죄예방, 시설안전 및 화재예방 등을 위해 민원실 등 공개된 장소에 CCTV 설치
- 민원인이 쉽게 인식할 수 있도록 출입문, 안내데스크, 민원창구 등에 안내판* 설치

* 기재사항 : △설치 목적·장소 △촬영 범위·시간 △관리책임자 성명·연락처 등

【 (예시) CCTV 설치 안내문 】

- 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.
관리책임자 ○○○○과 ○○○(000-000-0000)

□ **기타 특이민원 등에 대한 조치**

- 고성·주취소란자 등 업무방해, 지속적인 폭언·욕설 등 위법행위 발생시 면담 거부, 민원실 퇴거조치(필요시 경찰 협조)
- 징후 감지 시 진정 요청(CCTV 녹화 중 고지 등) → 직접적 폭언·폭력, 물리적 위협 행사 및 주취 소란자 등에 대해 퇴거조치 시행

- 민원처리담당자를 위협한 전력이 있는 민원인 재면담 요구 시 지정된 장소(CCTV, 휴대용 영상·음성장비 확보)에서 면담, 경찰 등 입회하에 면담 등
- 방식을 달리하는 **보복성 민원***에 대해 해당 담당자에게 전담하도록 하지 말고, 상급자 등이 주관하여 적극적 대응

* 지속적·반복적 면담요구·전화, 외부인을 통한 진정, 국민청원, 과도한 정보공개청구

3 특이민원 유형별 대응요령 및 절차

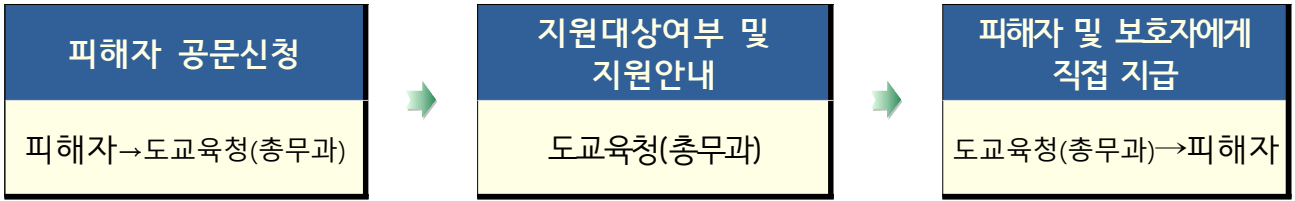
- 전화 응대요령 및 절차
- 대면 응대요령 및 절차
- ※ **【붙임3】** 특이민원 유형별 응대 요령을 기관별 상황에 적합하게 수정·보완하여 활용

VI 폭언·폭행 등 특이민원 피해 민원 처리 담당자 지원 내용

1 민원 처리 담당자 심리상담비 지원

- **목적 및 추진 배경**
 - 특이민원으로 인해 심리적 불안을 겪고 있는 민원업무 담당자들의 스트레스 요인을 개선하고 심리적 안정을 통한 건강한 조직 문화 조성
- **추진 개요**
 - (사업기간): 2023. 4. ~ 12.(9개월)
 - (지원대상): 본청, 직속기관, 교육지원청(소속기관 포함), 공립유치원, 초, 중, 고, 특수, 각종학교의 민원처리 담당자
 - (지원요건): 2023. 4. 1.기준 공식 접수한 폭언이나 폭행 등으로 심리적 불안을 겪고 있는 민원업무처리 담당자 중 다른 법령 및 조례 등에 따른 지원을 받지 아니한 자
 - (지원내용 및 예산액):
 - 외부 전문기관 이용한 심리상담비 지원(1인당 30만원 범위 내 실비 지급)

- 예산액: 금9,900,000원(금구백구십만원), 1차 추경에 반영 예정
- (신청방법): 신청대상 소속기관에서 신청서 제출
- (운영절차):



※ 심리상담비 지원 세부계획 안내 공문 별도 발송

2 민원인의 위법행위에 대한 법적 대응 및 전담부서 지정

○ 목적 및 추진 배경

- 민원인과 민원 처리 담당자 간 고소·고발 또는 손해배상 등에 따른 민·형사상 소송 수행으로 민원담당자 보호 및 지원

○ 위법행위에 대한 법적대응 전담부서 지정: 정책기획관 법무담당

- 도교육청이 주체가 되어 고소·고발* 등 우선적 법적 조치

* 공무집행방해죄·폭행죄·손괴죄·협박죄·명예훼손죄·통신매체 이용 음란죄는 행정기관이 고소·고발 가능(비친고죄), 모욕죄는 피해공무원이 직접 고발(친고죄)

- 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄

※ **【붙임4】** 위법행위 유형별 적용 법률

- 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원*

* 법무담당부서 및 고문변호사를 활용

- 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 처분을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려
- 사립학교는 법인차원에서 위법행위에 대한 법적 대응 조치 방안 마련하여 시행

3 민원 처리 담당자 의료비 지원

○ 맞춤형 복지점수 단체보험

생명/상해	의료비 보장 (급여+비급여+특약)	암진단	2대 질병 (뇌졸중, 급성심근경색)
3천만원/5천만원/ 1억원/1.5억원/2억원	급여, 비급여 각 3천만원 한도 (통원 회당 15만원)	1천만원	각 1천만원

※ 2023년도 맞춤형복지 업무 처리 기준 알림(노사협력과-1285,2022. 2. 23.)공문 참조

VII 민원처리담당자 근무여건 개선 및 인식개선

1 인력운영 및 업무 프로세스 개선

- 숙련 민원처리담당자를 민원실에 배치하여 민원 대응역량 강화
- 신규직원 배치 및 신설 업무 부여시, 사전 직무교육 기회 부여
 - 민원응대에 미숙한 민원처리담당자의 경우, 처리지연에 따른 민원 발생을 방지하기 위해 사전 직무교육, 민원 응대 교육을 통해 대응 역량 강화

2 민원처리담당자 처우 개선

- 민원 처리 담당자를 위한 독립적인 휴식공간 확충
 - 온전한 휴식기회 부여를 위해 민원실과 인접한 위치에 휴식공간* 마련
- * 민원처리담당자가 심리적으로 안정을 취할 수 있도록 휴게실 내 소파, 다과류 등 비치하고 조명을 조정하여 편안한 분위기에서 휴식을 취할 수 있게 배려
- 본청 민원실 내 적이한 공간에 민원실 직원 휴식 공간 확충(돌침대 등)
- 폭언, 폭행 등 피해 발생시 담당자 분리 및 휴게시간 의무 부여
 - 폭언·폭행, 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위해 업무 대행자 지정 및 휴게시간(60분~15분이내) 부여

폭언, 반복민원으로 인한 심적고충시	특이 민원인 1시간 이상 면담시	특이 민원인 30분이상 통화시
60분 이내	15분 이내 (심적 고충이 클 경우 30분 이내)	15분 이내

※ 부서장 판단하에 필요시 휴게시간 추가 부여

- 피해담당자가 병원 치료 등이 필요한 경우 병가 사용 등 조치

3 올바른 민원문화 조성 등

- 민원처리담당자 보호 문화 조성 등 대국민 인식 개선
 - 민원인의 위법행위로 인해 민원 처리 담당자의 피해는 물론 국민 불편을 초래하여 공익적 가치가 침해받는다는 인식 확산 필요
 - SNS를 활용한 대국민 홍보, 시민단체와 협업 캠페인 실시 등

【 인식개선 캠페인 문안(예시) 】

- 지금 통화하는 공무원도 누군가의 소중한 가족입니다.
- 상대방에 대한 존중과 배려를 통해 따뜻한 민원문화 정착해 갑시다
- 막말과 폭력은 민원이 아니라 범죄입니다.

- 민원처리담당자 대상 포상, 교육·연수 기회 확대
 - 민원처리담당자 등을 격려하고 자긍심을 고취하기 위해 포상, 교육·연수 기회 적극적 확대

VIII 행정(협조) 사항

- 민원 처리 담당자 보호를 위한 안전한 근무환경 구축 부서(기관)별 조치 사항

기관명 보호 내용	민원실 설치기관 (총무과, 창원교육지원청)	본청 부서 민원담당자	교육지원청 민원담당 부서	작성기관,소속기관 유,초,중,고,특수, 각종학교 민원담당자
녹음전화기 (전기관 공통)	○	○	○	○
보호조치 음성안내	○	○	○	△
휴대용 보호장비	○	△	○	△
휴대용 보호장비 관리 지침	○	×	○	△
투명가람막 (안전유리)	○	×	×	×
비상벨	○	×	×	×
민원실 내 CCTV	○	×	×	×
비상대응훈련 (반기별 1회)	○	×	×	×

※ ○: 적용, △: 선택적 적용(기관별 특성·수요조사 등을 통해 선택적 적용), ×: 미적용

※ 이행기한: 2023. 4. 14.(금)까지 완료 조치 하시기 바람

1. 본청 및 교육지원청

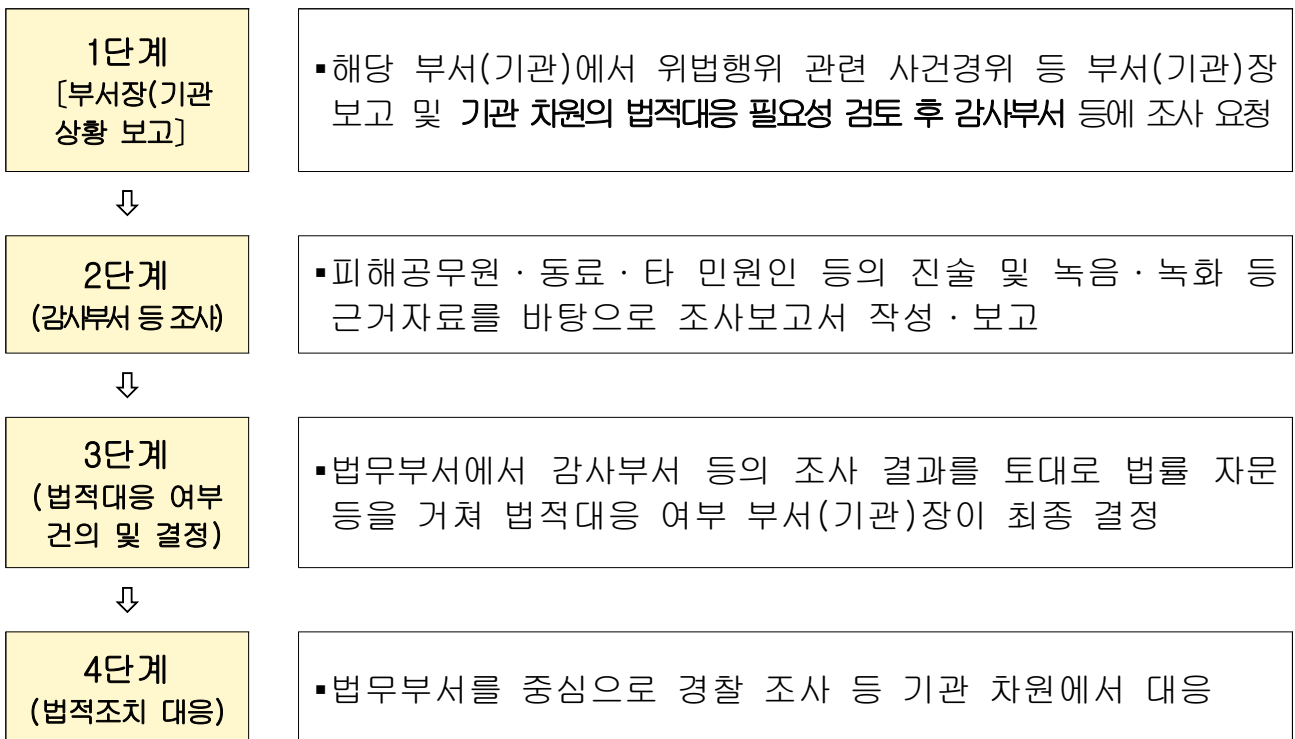
○ 정책기획관

- (법무담당) 위법행위 법적 대응을 위한 전담부서로 지정

○ 감사관

- 악성 민원인의 폭언·폭행, 기물파손, 업무방해 등 위법행위로 기관 차원의 법적대응 필요시 피해공무원·동료·타 민원인 등의 진술 및 녹음·녹화 등 근거자료를 바탕으로 조사보고서 작성·보고

민원인의 위법 행위로 기관 차원 대응 필요시 대응 절차



○ 노사협력과

- (공무원 단체 담당) 맞춤형 복지 단체보험 의료비 지원

○ 교육지원청

- 민원 처리 담당자 힐링 연수 예산 확보 및 연수 실시
(유·초·중·특수·각종학교·소속기관 포함)

2. 전 기관(학교) 공통사항

○ 민원인 위법행위 통계 작성 관리 및 보고 체계 유지

대상 및 제출처	1·2분기	3분기	4분기
유, 초, 중, 특수, 각종학교, 소속기관 → 교육지원청(행정지원과)	2023. 6. 23.(금)	2023. 9. 22.(금)	2023. 12. 22.(금)
도교육청 부서장, 교육지원청(행정지원과), 고등학교, 직속기관 → 도교육청 총무과	2023. 6. 30.(금)	2023. 9. 26.(화)	2023. 12. 29.(금)

- 특이민원 발생시 **【붙임5】** 특이민원 발생보고서 작성하여 **기관(학교)장에게 보고**
- 민원인 위법행위 현황**【붙임 6】** 분기별로 도교육청 총무과로 보고
 - ※ **【붙임 5】**의 특이민원 발생보고서를 근거로 **【붙임 6】**의 민원인 위법행위 현황 관련 통계 작성
 - ※ **【붙임 7】**의 주요 위법행위 구체적 사례는 서식에 따라 작성하여 발생기관에서 보관
- ※ **민원인 위법행위 현황 【붙임6】 미발생시 분기별 보고 생략**

붙임 1

민원실 비상상황 대비 모의훈련 사례

□ 모의훈련 흐름도

상 황	대응요령
훈련개요 설명	• 방문 민원인에게 훈련 상황을 안내
↓	
민원인 폭언발생	• 폭언 중단요청 • 담당팀장 적극 개입(진정 유도)
↓	
민원인 폭언 지속	• 녹음사전 고지 후 녹음기기로 상담내용 녹음
↓	
민원인 폭행발생	• 비상벨(지구대 연결) 및 경찰 신고 • 민원인 제지
↓	
피해공무원 보호 민원인 대피	• 피해공무원 가해 민원인으로부터 격리(민원상담실로 이동) • 2차 피해 예방을 위한 방문 민원인 대피 (인솔자에 따라 민원실 밖으로 이동)
↓	
민원인 제압	• 호신용 스프레이 분사 • (호신용 스프레이 분사 후) 민원인 제압
↓	
경찰인계	• 경찰이 도착할 때까지 가해 민원인 진정

□ 모의훈련 시나리오

- 모의훈련 상황 설명 -

- 안녕하십니까? 민원실장 ○○○입니다.
- 지금부터 민원실공무원의 특이민원 현장대응능력 향상을 위한 민원인에 의한 폭언·폭행 발생상황 대비 모의훈련을 실시하겠습니다.
- 훈련 상황은 민원상담을 하러 온 민원인이 상담도중 상대 공무원에게 폭언과 함께 기물파손 등 위협을 가하는 상황을 가정하였습니다.
- 직원 여러분께서는 맡은 역할에 최선을 다해 주시기 바라며,
- 민원실에 계신 방문객들께서는 모의훈련 상황이니 놀라지 마시고, 안내요원의 대피 안내 시 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

상황	- 훈련 시작 -
폭언	<ul style="list-style-type: none"> • 민원인(○○○) : [상담 도중 상담공무원을 상대로 폭언] • 공무원(○○○) : [폭언중단요청] “선생님, 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.” • 민원팀장 : [진정유도] “안녕하세요. 선생님. 저는 민원실 ○○○ 실장입니다. 괜찮으시다면 요청하신 사항에 대해 제가 다시 한 번 정확히 확인하고 도와드려도 되겠습니까?”
폭언 지속	<ul style="list-style-type: none"> • 민원인(○○○) : 폭언 지속 • 공무원(○○○) : [녹음사전고지 및 상담내용 녹음] “선생님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀을 반복적으로 하시면 위법행위로서 관련 법률에 저촉될 수 있습니다.” “지금부터 정확한 상담을 위해 녹음을 실시하겠습니다.”
위협	<ul style="list-style-type: none"> • 민원인(○○○) : [녹음에 격분하여 기물파손 등 공무원 위협] “지금 뭐하는 거야?” • 민원실장 : [경고] “선생님, 그런 행동은 형법 제284조에 의한 협박죄에 해당됩니다.” “진정하시고 차분하게 말씀해 주세요.” • 동료공무원 : 비상벨(지구대연결) 호출
보호 및 대피	<p>[피해공무원 보호 및 다른 민원인 피신]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 동료공무원 : 피해공무원을 민원상담실로 대피시킴 • 동료공무원 : 인솔자의 유도에 따라 타 민원인들을 민원실 밖으로 대피시킴
제압	<ul style="list-style-type: none"> • 동료공무원 : 호신용 스프레이로 가해 민원인을 향해 분사 <p><호신용 스프레이 사용방법></p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 엄지손가락으로 밀어 마개를 제거한다. ☞ 가해자의 얼굴을 향해 분사하면 일정시간(약 10분) 동안 눈을 뜨기 어렵다. * 사거리 2~3m
경찰 인계	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰이 도착할 때까지 가해 민원인 진정시킴(민원실장) “선생님, CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정 하십시오” • 경찰 도착 후 가해 민원인 경찰에 인계 <p style="text-align: center;">- 훈련상황 종료 -</p>

경상남도교육청 민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(안)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률」(이하“법”이라 한다) 제2조 제1호에서 정한 민원을 처리함에 있어 행정기관이 민원실, 민원처리부서에서 법 제4조의 민원 처리 담당자가 민원인의 위법행위 등에 대해 휴대용 보호장비를 사용하는 경우에 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖에 운용에 필요한 사항을 규정함으로써 국민의 권익을 보호하고, 절차의 투명성과 직무수행의 적정성을 보장함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침의 “휴대용 보호장비”란 “휴대용 영상기록 장비”와 “휴대용 음성기록 장비”를 말하며 각각의 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 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

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

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 정보 시스템을 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 민원 처리 담당자는 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 한도 내에서 휴대용 보호장비를 사용하되, 국민의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

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

제5조(사용자 준수사항 등) ① 휴대용 보호장비 사용자는 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 시스템에 영상기록 또는 음성기록을 등록할 때에 고지를 못한 사유를 기록하는 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 저장·전송 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 제1호의 서식을 작성하여 관리

6. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 즉시 제7조에 따른 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 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. 행정기관에서 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. 기관 내에서 보급한 장비만 사용하는 등 상호운용성에 지장이 없도록 할 것

제7조(관리책임자 및 입출고 담당자 지정) ① 행정기관은 휴대용 보호장비 사용부서의 장을 다음과 같이 휴대용 보호장비 관리책임자로 지정하여야 한다.

1. 정(사용부서 부서장), 부(사용부서 총괄 담당)

② 휴대용 보호장비 관리책임자는 휴대용 보호장비의 입·출고를 관리할 담당공무원을 지정하고, 담당공무원은 휴대용 보호장비 운영사항에 대하여 별지 제2호의 서식으로 입·출고를 관리한다. 이 경우, 휴대용 보호장비 시스템에서 입·출고 내역을 출력하여 수기 대장을 대신할 수 있으며, 필요한 경우 제1항에 따른 ‘부’ 관리책임자를 입출고 담당공무원으로 지정할 수 있다.

제3장 기기관리 및 보안 등

제8조(휴대용 보호장비 관리) ① 휴대용 보호장비는 별지 제3호의 서식에 따라 사용부서에서 등록하여 관리하여야 한다.

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경하여 사용해서는 아니 된다.

③ 휴대용 보호장비의 분실, 피탈 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 제7조에 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 휴대용 보호장비 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, 고소, 고발 등을 위해 영상기록 또는 음성기록을 수사기관 등에 제출이 필요하여 기간의 연장이 필요한 경우 그 기간에 한한다.

③ 휴대용 보호장비 데이터베이스에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 자의적으로 편집이나 삭제가 불가능하도록 휴대용 보호장비 시스템을 설계하고, 기관 내에서 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.

제4장 기록물 관리 및 교육

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 등에 관련된 내용이 포함되어야 한다.

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

제14조(기타) 이 지침에서 정한 사항의 운영에 필요한 세부 내용에 대하여는 해당 기관의 장이 별도로 정할 수 있다

□ 표준개인정보보호지침

제44조(정보주체의 열람등 요구) ① 정보주체는 영상정보처리기기운영자가 처리하는 개인영상정보에 대하여 열람 또는 존재확인(이하 "열람등"이라 한다)을 해당 영상정보처리기기운영자에게 요구할 수 있다. 이 경우 정보주체가 열람등을 요구할 수 있는 개인영상정보는 정보주체 자신이 촬영된 개인영상정보 및 명백히 정보주체의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요한 개인영상정보에 한한다.

② 영상정보처리기기운영자가 공공기관인 경우에는 해당 기관의 장에게 별지 제2호서식에 따른 개인영상정보 열람·존재확인 청구서(전자문서를 포함한다)로 하여야 한다.

③ 영상정보처리기기운영자는 제1항에 따른 요구를 받았을 때에는 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다. 이때에 영상정보처리기기운영자는 열람등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 주민등록증·운전면허증·여권 등의 신분증명서를 제출받아 확인하여야 한다.

④ 제3항의 규정에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우에는 영상정보처리기기운영자는 정보주체의 개인영상정보 열람등 요구를 거부할 수 있다. 이 경우 영상정보처리기기운영자는 10일 이내에 서면 등으로 거부 사유를 정보주체에게 통지하여야 한다.

1. 범죄수사·공소유지·재판수행에 중대한 지장을 초래하는 경우(공공기관에 한함)
2. 개인영상정보의 보관기간이 경과하여 파기한 경우
3. 기타 정보주체의 열람등 요구를 거부할 만한 정당한 사유가 존재하는 경우

⑤ 영상정보처리기기운영자는 제3항 및 제4항에 따른 조치를 취하는 경우 다음 각 호의 사항을 기록하고 관리하여야 한다.

1. 개인영상정보 열람등을 요구한 정보주체의 성명 및 연락처
2. 정보주체가 열람등을 요구한 개인영상정보 파일의 명칭 및 내용
3. 개인영상정보 열람등의 목적
4. 개인영상정보 열람등을 거부한 경우 그 거부의 구체적 사유
5. 정보주체에게 개인영상정보 사본을 제공한 경우 해당 영상정보의 내용과 제공한 사유

⑥ 정보주체는 영상정보처리기기운영자에게 정보주체 자신의 개인영상정보에 대한 파기를 요구하는 때에는 제1항에 의하여 보존을 요구하였던 개인영상정보에 대하여만 그 파기를 요구할 수 있다. 영상정보처리기기운영자가 해당 파기조치를 취한 경우에는 그 내용을 기록하고 관리하여야 한다.

□ **전화 응대**

구분	대응절차
폭언	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #fff9c4;"> 1단계 (진정요청 후 즉시 녹음) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 진정 요청 후 즉시 녹음 고지·실시 ※ 폭언 등 중지 시 정상응대 </div>
	↓
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #fff9c4;"> 2단계 (통화종료) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [폭언 등 지속 시] 통화곤란 안내 및 법적조치 경고 후 통화 종료 ※ 조언, 충고 및 욕설 맞대응 금지 </div>
	<p>▶ (동일민원인과 재통화시) 민원인이 사과 여지가 있는 경우 정상 응대하고, 폭언을 지속할 경우 통화 종료 후 상급자 연결</p> <p>※ 상급자 응대 시에도 폭언을 지속할 경우 1단계부터 적용</p>
↓	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #fff9c4;"> 3단계 (상황보고) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 [붙임5]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여) ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행 </div>	
↓	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #fff9c4;"> 4단계 (부서장 대응) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항 </div>	

구분	대응절차
성희롱	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 1단계 (녹음· 법적조치 경고) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 녹음고지 실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고 ※ 성희롱 중지 시 정상 응대 </div> </div>
	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> ↓ </div> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 2단계 (통화종료) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [성희롱 지속 시] 통화 곤란 안내 후 종료 </div> </div>
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>▶ (동일 민원인과 재통화시) 통화 종료 후 상급자를 연결하고, 상급자가 민원인 응대 및 경고</p> <p>※ 상급자 응대 시에 폭언 등으로 이어질 경우 '폭언 시 대응절차 등' 적용</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> ↓ </div>
	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 3단계 (상황보고) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 [불임5]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여) ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행 </div> </div>
	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> ↓ </div> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 4단계 (부서장 대응) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항 </div> </div>
상급자 (기관장 등) 통화 요구	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 1단계 (실무자 대응) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 기관장으로부터 민원 처리 권한을 위임 받았음을 설명하고 일관되게 응대 </div> </div>
	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> ↓ </div> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px; text-align: center;"> 2단계 (상급자 대응) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 불만상황이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때, 담당 팀장(부서장)이 전화면담 진행 </div> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>▶ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용</p> </div>

구분	대응절차
전화응대 중 민원인이 방문하는 경우	<div data-bbox="316 338 475 465" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">실무자 대응</div> <div data-bbox="507 338 1410 465" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 특이민원 전화응대와 방문민원에 대한 사안의 경중을 판단하여 응대 </div> <div data-bbox="336 488 1390 546" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>▶ 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용</p> </div>
장시간 전화	<div data-bbox="316 725 475 875" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> 1단계 (장시간 전화상담 곤란 안내 등) </div> <div data-bbox="507 725 1410 875" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [20분 이상 통화] 장시간 전화상담 곤란* 안내 및 용건 위주 질문유도 * 다른 민원인(또는 다른 민원처리)이 대기하고 있어 많은 시간을 할애할 수 없음을 안내 </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div data-bbox="316 936 475 1039" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> 2단계 (통화종료) </div> <div data-bbox="507 936 1410 1039" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [30분 이상 통화] 통화 지속 곤란 안내 후 종료 </div> <p>※ 부서장은 장시간 통화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능</p>
반복 전화	<div data-bbox="316 1272 475 1422" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> 통화 곤란 안내 후 상담 종료 </div> <div data-bbox="507 1272 1410 1422" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 정해진 규정과 절차에 따라 정상적으로 처리된 사항임을 알리고 통화 지속 곤란 안내 후 종료 </div> <p>※ 부서장은 반복전화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능</p>

□ 대면 응대 전화응대 중 폭언(욕설, 협박 등) 발생시 대응절차

1단계

< 진정요청 후
즉시 녹음 >

◆ 진정 요청 후 즉시 녹음고지·실시

☞ 선생님, 폭언을 계속하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 정확한 상담을 위해 통화내용을 녹음하겠습니다(녹음 실시). 화가 나시겠지만 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

※ 불가피하게 녹음고지가 곤란한 경우, 예외적으로 생략 가능

P (폭언 중지시) 정상 응대



2단계

< 통화 종료 >

◆ 【폭언 등 지속 시】 통화곤란 안내 및 법적조치 경고 후 통화 종료

☞ 선생님 더 이상 상담이 어렵습니다. 폭언을 계속하시면 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있습니다. 통화를 종료하겠습니다.



♣ (동일 민원인과 재통화시) 민원인이 사과 여지가 있는 경우 정상 응대하고, 폭언을 지속할 경우 통화 종료 후 상급자 연결

< 대응요령 >

☞ (담당자) 선생님, 죄송하지만, 상급자를 통해 전화주신 번호로 연락을 취할 수 있도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다

☞ (상급자) 안녕하세요. 저는 ○○팀 ○○○팀장입니다.
(이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 폭언에 대한 경고 조치) 선생님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 저희 직원에게 하신 욕설(협박)은 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있으니 삼가 주시기 바랍니다.

※ 상급자 응대시에도 폭언을 지속할 경우 1단계부터 적용

3단계

< 상황 보고 >

◆ 【상황 종료 후】 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고
 - ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성
- 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여)
 - ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행

4단계

< 부서장 대응 >

◆ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등

- 녹음파일 청취 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토
- 서면 경고문 발송(우편, SMS)
- 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

□ 대면 응대

구분	대응절차
폭언	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid black; width: 20%;"> <p style="text-align: center;">1단계 (진정 및 동료직원 도움요청, 필요시 녹화실시)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원에게 도움을 요청*하거나, 본인의 휴대용 보호장비(웨어러블 캠 등)로 녹음·녹화 실시** 후 주변 동료직원에게 도움 요청 * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위) ** 사전고지 필요하나, 위급 시 생략 가능 ※ 진정 요청 후 폭언 등 중지 시 정상 응대 </div> </div>
	↓
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid black; width: 20%;"> <p style="text-align: center;">2단계 (비상대응팀 대응)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동 ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지 ■ (폭언 등 지속 시) 경찰 신고 또는 퇴거 조치*(불응시 경찰신고) * 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의 <p style="text-align: center;">< 비상대응팀 대응요령(예시) ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (팀장) 민원인 진정 및 경고, 퇴거조치 ○ (동료1~2) 팀장 지원 ○ (동료3) 녹화·녹음 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용 ○ (동료4) 타 민원인 대피 ○ (동료5) 안전요원 호출, 경찰 신고 </div> </div>
	↓
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid black; width: 20%;"> <p style="text-align: center;">3단계 (상황보고)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 【상황종료 후】 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 【붙임5】의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여(필요시 추가 부여) ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행 </div> </div>	
↓	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid black; width: 20%;"> <p style="text-align: center;">4단계 (부서장 대응)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 75%;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹화(녹음)파일 시청(청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항 </div> </div>	

구분	대응절차	
성희롱	1단계 (녹화(녹음), 법적조치 경고)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 녹화(녹음) 고사실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고 ※ 성희롱 중지 시 정상 응대
	2단계 (상담종료)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [성희롱 지속 시] 상담 곤란 안내 후 상담 종료
	3단계 (상급자 대응)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [상담 종료 후 민원인이 퇴청하지 않고 민원응대 요구 시] 팀장급 이상 상급자가 민원인과 대화 시도 및 경고 ▶ 담당자와 민원인을 분리하고, 상급자가 민원실이 아닌 별도 공간으로 동료직원(1~2명)과 함께 민원인 안내하여 응대 및 경고 조치 ※ 특별상황에 대비 민원인 주의 관찰 및 녹화 등을 위한 휴대용 보호장비 준비 ▶ (폭언 등으로 이어질 경우) 경찰신고 또는 퇴거조치*(불응시 경찰신고) * 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의
	4단계 (상황 보고)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 [붙임5]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ 심적 고충이 클 경우 60분 이내의 범위에서 휴게시간 부여필요시 추가 부여 ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행
	5단계 (부서장 대응)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹화(녹음) 파일 시청(청취) 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항
폭력	1단계 (진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [폭력 발생 징후가 보이거나 압박 시] ▶ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청 * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위) ※ 민원부서장 등 관리자와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지) ▶ 필요시 휴대용 보호장비(웨어러블캠)로 녹화를 실시*함으로써 민원인에게 사전 경고 등 실시 * 사전고지 필요하나 위급 시 생략 가능 ※ 진정되지 않고 폭력 발생이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고

구분	대응절차	
	2단계 (비상대응팀 대응)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [폭력 발생 시] 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동 ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지
	<p>< 비상대응팀 대응요령(예시) ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (동료1) 안전요원 호출 및 경찰 신고 ○ (동료2) 피해공무원 상태확인(응급조치), 피해상태를 고려하여 119 신고 ○ (팀장) 민원인 제지 및 경고 ○ (동료3~4) 팀장 지원 ○ (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용 ○ (동료6) 타 민원인 대피 	
	↓ 3단계 (상황보고)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 [붙임5]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ (피해공무원이 병원에 가지 않은 경우) 면담·상태 판단 후 즉시 휴게시간 부여 또는 조기 귀가(공무상 병가 등) 등 조치 ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행
	↓ 4단계 (부서장 대응)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹화 파일 시청 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ※ 폭력을 행사하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항
집기 또는 물품 등을 파손하는 경우	1단계 (진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [집기 또는 물품 파손 징후가 보이는 경우] ▶ 진정 요청 후 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청 * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위) ※ 민원부서장 등 관리자와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 생수 등 제공(뜨거운 음료, 병에 든 음료 등은 제공 금지) ▶ 필요시 휴대용 보호장비(웨어러블캠)로 녹화를 실시*함으로써 민원인에게 사전 경고 등 실시 * 사전고지 필요하나 위급 시 생략 가능 ※ 진정되지 않고 집기·물품 파손 등이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고
	↓ 2단계 (비상대응팀 대응)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [집기 또는 물품 파손 시] 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동 ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

구분	대응절차
	<p style="text-align: center;">< 비상대응팀 대응요령(예시) ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (동료1) 안전요원 호출, 경찰 신고 ○ (동료2) 타 민원인 대피 ○ (팀장) 민원인 제지 및 경고 ○ (동료3~4) 팀장 지원 ○ (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용 <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;"> 3단계 (상황보고) </div> <div style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, ▶ 담당자는 [붙임5]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;"> 4단계 (부서장 대응) </div> <div style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹화파일 시청 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ※ 집기, 물품 등을 파손하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS) ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항 </div> </div>
위험물을 소지하여 신변을 위협 하는 경우	<div style="display: flex; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;"> 1단계 (법적조치 경고 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시) </div> <div style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고 및 진정 요청 후 - 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청하거나, 본인의 휴대용 보호장비(웨어러블캠 등)로 녹화 실시** 후 주변 동료직원에게 도움 요청 * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위) ** 사전고지 필요하나, 위급 시 생략 가능 ※ 민원 응대 시 위험물질(흥기 등)을 소지한 것이 파악된 경우, 즉시 경찰 신고(인화물질 소지 시 119에도 신고) </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; width: 15%;"> 2단계 (비상대응팀 대응) </div> <div style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동 ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지 </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">< 비상대응팀 대응요령(예시) ></p> <p><직원별 역할></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (동료1) 안전요원 호출, 경찰 신고(인화물질 소지시 119에도 신고) ○ (동료2) 타 민원인 대피 ○ (동료3) 피해직원 유무 확인(응급조치 포함) 및 피해상황을 고려하여 119신고 ○ (팀장) 민원인 제지 및 경고, 민원담당자와 민원인 분리 ○ (동료4~5) 팀장 지원 ○ (동료6) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용 <p><상황별 대응 요령></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (흥기 등을 소지한 경우) 안전요원, 동료직원과 민원인 소지 위험물이나 흥기를 사용하지 못하게 대응 ○ (민원인이 민원실이나 자신의 몸에 불을 지르는 경우) 안전을 위해 다른 민원인 등을 대피시키고, 실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119) 신속 신고 ※ 직원 간 역할분담에 따라 민원인 대피, 소화기 진압과 소방서 신고를 동시 진행 <p style="text-align: center;">↓</p> </div>

구분	대응절차	
	<p style="text-align: center;">3단계 (상황보고)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ [상황종료 후] 부서장 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태판단(휴식 조치 등) ▶ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 <ul style="list-style-type: none"> ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성 ▶ (피해공무원이 병원에 가지 않은 경우) 면담·상태 판단 후 즉시 휴게시간 부여 또는 조기 귀가(공무상 병가 등) 등 조치 <ul style="list-style-type: none"> ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행
	<p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등 ▶ 녹화 파일 시청 및 상황파악, 특이민원 발생보고서 검토 ▶ 고소, 고발 등 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의 ▶ 그 외 필요하다고 판단하는 사항

붙임 4

위법행위 유형별 적용법률

구 분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 정당한 이유 없이 시비를 걸거나 거칠게 겁을 주는 말이나 행위 • (법률) 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호: 불안감 조성 • (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌
모욕에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 <ul style="list-style-type: none"> * 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 형법상의 모욕죄에 해당 • (법률) 「형법」 제311조: 모욕 • (형량) 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하 벌금 <ul style="list-style-type: none"> * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능
협박에 해당하는 폭언	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 폭언의 내용에 '해악의 고지'로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도의 것이 포함되어 있다면 협박죄에 해당 • (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제283조: 협박, 존속협박 • (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 <ul style="list-style-type: none"> * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님.
(전화응대) 반복적 폭언	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 반복적으로 전화하여 공포심이나 불안감을 유발하는 행위 • (법률) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조 • (형량) 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
(전화응대) 성희롱	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 • (법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 • (형량) 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금

구 분	행위유형 및 적용법률
<p>폭행</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사 • (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제260조: 폭행, 존속폭행 • (형량) 5년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 폭행박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립
<p>상해</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 • (법률) 「형법」 제257조: 상해, 존속상해/ 「형법」 제136조: 공무집행방해 • (형량) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립
<p>기물파손</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등 • (법률) 「형법」 제141조: 공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴/ 「형법」 제144조: 특수공무방해 • (형량) 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 * 위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌
<p>(대면응대) (전화응대) 업무방해</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 • (법률) 「형법」 제136조: 공무집행방해/ 「형법」 제314조: 업무방해 • (형량) 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
<p>(전화응대) 반복전화</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (행위) 정당한 이유 없이 전화, 문자, 편지, 전자우편, 전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭히는 행위 • (법률) 「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호: 장난전화 등 • (형량) 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료

붙임 5

특이민원 발생보고서(양식)

특이민원 발생보고서

발생일자	부서			부서장				
특이민원 유형	폭언 (욕설 등)	협박	폭행	성희롱	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	기타*
	○							
	* 무고, 허위사실 유포 등							
민원인	전화번호							
담당자	전화번호			담당업무				
특이민원 발생요지	※ 6하원칙에 따라 핵심내용 위주로 간략하게 작성							
담당자 의견								
부서장 의견								
관련부서 요청사항								

붙임 6

민원인 위법행위 현황 작성 서식

민원인 위법행위 현황

(조사대상)
- 본청 부서, 교육지원청

<작성방법> '특이민원 발생보고서(붙임7)' 내용을 근거로 작성

(예시) 동일 민원인 1명이 폭언, 폭행을 하여 '특이민원 발생보고서' 해당란에 기입(폭언 ○, 폭행 ○)하였을 경우 위법행위 현황 서식에도 유형별로 각각 1건씩(총 2건) 입력

기관명	담당자 (연락처)	민원인 위법행위 (건수)												위법행위 대응 현황											
		계	폭언			협박			성희롱			폭행	기물 파손	위험물 소지	기타	계	신고		고소		고발		진행 상황		
			전화	방문	문서· 온라인	전화	방문	문서· 온라인	전화	방문	문서· 온라인						건수	구분	건수	구분	건수	구분			
		8	3			1		1	1			1		1		3	2	폭행1 위험물소지	1	성희롱				벌금1(5백만원) 징역2	

< 위법행위 현황 작성시 유의사항 > → 본청 부서, 교육지원청 별로 모두 작성

- ◆ “민원인 위법행위”란 : 행정기관의 정당한 처분이나 제도에 불복하여 또는 정당한 이유 없이 불법부당한 방법을 사용하거나 지속하는 민원으로 담당자에게 폭언, 폭행 등 위해를 가하거나, 그 밖에 적정범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위 포함
- 민원인 위법행위(건수) : '특이민원 발생보고서' 기준 원인별 위법행위의 총횟수의 합을 기재
 - ★ 폭행, 위험물소지에 해당할 경우, [별지서식] “민원인 위법행위의 구체적 사례” 작성
- 위법행위 대응현황 : 폭언, 폭행 등의 사유별로 신고, 고소, 고발한 건수를 기재하고, 대응현황에 대한 형사처분 결과 등을 진행상황에 기입, 진행상황의 총 건수는 위법행위 대응현황 총 건수(계)와 일치해야 함

민원인 위법행위의 구체적 사례 [폭행 / 위험물소지]

기관명	담당자 (연락처)	발생 유형	발생 일자	발생 장소	발생내용 (원인 및 피해상황 포함)	진행 상황	처리경과	특이 사항
		폭행 (또는 위 험물소지)	22.0.0.	민원실 내	민원서류 발급 조 건이 되지 않아 발급 불가함을 안 내하자 해당직원 및 말리는 직원을 폭행하여 전치 3 주 피해를 입힘	진행중 (또는 종 결)	◇ 아래 예시를 참고하여 작성 - 경찰신고(현장종결) - 22.0월 경찰에 고소·고발(조사 중) - 경찰신고(조사중) - 검찰송치(조사중) - 검찰기소(또는 불기소) - 1심 결과(징역0년, 벌금0백만 원) - 별도조치 없음 등	주취자

<작성 시 유의사항> 부서(기관)별 작성

▣ 민원인 위법행위 중 폭행, 위험물 소지에 해당될 시에만 작성

- 발생유형 : 폭행 또는 위험물 소지
- 발생일자 : 최초 발생 시점
- 발생장소 : 위법행위 발생 장소
- 발생내용 : 민원인 위법행위 발생 원인 및 피해상황을 포함하여 작성
- 진행상황 : 진행 중 또는 종결
- 처리경과 : 기관 차원의 대응 여부 포함(신고·고소·고발 등 법적절차의 진행경과 등 기재)
- 특이사항 : 기초생활수급자, 주취자, 정신이상자 등