

광명시 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침

제정 2023. 3. 30 예규 제105호
일부개정 2023. 12. 6 예규 제106호
일부개정 2025. 4. 10 예규 제112호

제1조(목적) 이 지침은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에서 정한 민원을 처리할 때 민원 처리 담당자가 민원인의 위법행위 등에 대처하기 위해 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 보호장비”란 휴대용 영상기록 장비와 휴대용 음성기록 장비를 말한다.
2. “휴대용 영상기록 장비”란 민원 처리 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행위의 영상을 확보하기 위하여 신체나 근무복에 부착하거나 착용하여 직무수행과정을 근거리에서 영상이나 음성(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
3. “휴대용 음성기록 장비”란 민원 처리 담당자가 민원인의 위법행위의 음성을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 혹은 착용하여 직무수행과정을 근거리에서 음성으로 기록할 수 있는 장비로서 음성의 녹음 및 음성기록의 파일 보안 기능을 갖춘 것을 말한다.
4. “영상기록”이란 휴대용 영상기록 장비를 사용하여 녹화된 영상기록물을 말한다.
5. “음성기록”이란 휴대용 음성기록 장비를 사용하여 녹음된 음성기록물을 말한다.
6. “휴대용 보호장비 저장장치”란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는

장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.

7. “휴대용 보호장비 시스템”이란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비 운영부서에서 지정한 정보처리 시스템을 말한다.
8. “휴대용 보호장비 정보데이터베이스”란 영상기록, 음성기록 및 휴대용 보호장비 저장장치에 있는 정보를 관리·분석할 수 있는 데이터베이스를 말한다.
9. “시스템 관리자”란 휴대용 보호장비 시스템을 실제 운용하는 부서에서 휴대용 보호장비 시스템을 운영·관리하는 사람을 말한다.
10. “위법행위”란 민원 처리 담당자에 대한 욕설·협박·성희롱 등의 폭언과 위협·폭행 또는 민원 처리 부서의 기물파손 행위를 말한다.

제3조(권익보호) ① 민원 처리 담당자는 직무수행을 위하여 필요한 한도 내에서 휴대용 보호장비를 사용하되, 국민의 권익을 침해하지 않도록 주의하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 「개인정보 보호법」 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. <개정 2025. 4. 10>

1. 민원인이 민원 처리 담당자에게 위법행위를 하는 경우
2. 민원인이 위법행위를 하는 것이 임박하다고 판단되는 경우
3. 증거보전의 필요성 및 긴급성이 있을 경우
4. 민원인의 위법행위의 예방·방지를 위해 전체 녹음·녹화를 하는 경우

제5조(사용자 준수사항 등) ① 민원 처리 담당자는 다음 각 호의 사항을 준수해야 한다.

1. 삭제 <2023. 12. 6>
2. 녹화 또는 녹음을 마친 영상기록 또는 음성기록은 지체 없이 시스템 관리자를 통해 휴대용 보호장비 시스템에 전송·저장
3. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 시스템이 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록의 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, 녹화(녹음)제목, 녹화(녹음)일, 녹화(녹음)내용 등을 입력하고 별지 제1호 서식을 작성하여 관리

6. 삭제 <2025. 4. 10>

② 민원 처리 담당자는 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 보호장비 운용 기준) 휴대용 보호장비의 운용 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 휴대용 보호장비 시스템에 연결된 때에만 영상기록 또는 음성기록을 전송하는 체계를 갖추는 것. 다만, 휴대용 보호장비를 빼앗기는 경우 등을 대비하여 영상기록 또는 음성기록을 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 무선방식으로 실시간 전송하는 체계를 갖추 수 있다.
2. 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 영상기록 또는 음성기록을 전송한 때에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상기록 또는 음성기록을 삭제할 것
3. 기관 내에 보급한 장비만 사용하는 등 상호운용에 지장이 없도록 할 것

제7조(관리책임자 지정) 휴대용 보호장비 관리책임자(이하 “관리책임자”라 한다)는 다음 각 호와 같다.

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

[전문개정 2025. 4. 10]

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

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경해서는 안된다.

③ 휴대용 보호장비를 분실하거나 빼앗기는 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 관리책임자 및 시스템 관리자만 접속
2. 무선으로 영상기록 또는 음성기록 전송 시 암호화하여 전송

제10조(휴대용 보호장비 저장장치의 관리) ① 관리책임자는 휴대용 보호장비에 담긴 영상기록 또는 음성기록을 전용으로 저장하고 관리하는 시스템과 장비(휴대용 보호장비 정보데이터베이스 포함)를 갖추어야 한다.

② 관리책임자는 영상기록 또는 음성기록을 민원인의 위법행위에 대한 고소, 고발 등(이하 “법적 조치 등”이라 한다)의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위하여 15일간 보관할 수 있으며, 법적조치 등을 하지 않기로 결정하였을 경우 지체없이 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 법적조치를 위해 영상기록 또는 음성기록을 수사기관에 제출하고자 보관기간의 연장이 필요한 경우 그 보관기간을 제출기한까지 연장할 수 있다.

③ 관리책임자는 휴대용 보호장비 시스템에 저장된 영상기록 또는 음성기록을 자의적으로 편집하거나 삭제하는 일이 없도록 관리해야 한다.

④ 관리책임자는 저장된 영상기록 또는 음성기록에 관리번호를 부여하고 체계적으로 관리해야 한다.

⑤ 관리책임자는 각종 접속기록은 1년간 보관하고, 시스템 접근권한에 대한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 3년간 보관한다.

⑥ 관리책임자는 개인영상정보 또는 개인음성정보가 유출되거나 오남용되지 않도록 하여야 한다.

⑦ 관리책임자는 휴대용 보호장비시스템에 보안프로그램을 설치하여야 한다.

제11조(민원인의 열람 등) 민원인의 영상 및 음성 열람 등 요구에 대해서는 개인정보 보호위원회의 「표준 개인정보 보호지침」 제44조를 준용한다.

제12조(영상·음성기록 증거물 작성) ①민원 처리 담당자는 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하고자 하려는 경우 휴대용 보호장비 관리시스템을 이용하여 영상(음성)파일을 CD, DVD 등의 형태로 제작하고 영상(음성)기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원 처리 담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재하여야 한다.

② 민원 처리 담당자는 제1항에 따른 증거물을 제출하고자 하는 경우 부서장의 승인

을 받아 수사기관 등에 제출하여야 한다.

제13조(사용자 교육) ①민원 처리 담당자는 휴대용 보호장비를 최초로 사용하기 전에 1시간 이상 관련 교육을 받아야 한다. 이 경우 교육 내용은 휴대용 보호장비의 사용법, 사용지침, 개인정보보호 방법 등을 포함해야 한다.

② 관리책임자는 휴대용 보호장비 사용자에게 제1항의 교육내용을 연 1회 이상 정기적으로 교육하여야 한다.

제14조(그 밖의 사항) 이 지침에서 정한 사항의 운영에 필요한 세부 내용에 대해서는 시장이 별도로 정할 수 있다.

부칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 〈2023. 12. 6 예규 제106호〉

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 〈2025. 4. 10 예규 제112호〉

이 예규는 발령한 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식] 〈개정 2025. 4. 10〉

영상(음성)기록 증거물 관리 현황 [제5조제1항 관련]

연번	관리번호	영상(음성)기록 관리					관리책임자		비고
		기록일시	기록장소	민원처리 담당자	삭제일	삭제자	부	정	

[별지 제2호서식] 삭제 <2025. 4. 10>

