



공직자 **민원응대** 매뉴얼

CONTENTS

- I 민원응대 관련 기본원칙 · 05
- II 일반적인 민원 응대요령 · 09
- Ⅲ 특이민원 응대요령 · 15
 - 1. 전화응대 16
 - 1-1. 폭언(욕설, 협박 등) 16
 - 1-2. 성희롱 18
 - 1-3. 상급자(기관장 등) 통화요구 20
 - 1-4. 전화응대 중 민원인이 방문하는 경우 20
 - 1-5. 정당한 사유 없는 장시간 통화 및 반복 전화 21
 - 2. 대면응대 22
 - 2-1. 폭언(욕설, 협박 등) 22
 - 2-2. 성희롱 24
 - 2-3. 폭력 26
 - 2-4. 집기 또는 물품 등을 파손하는 경우 28
 - 2-5. 위험물을 소지하여 신변을 위협하는 경우 30
 - 3. 온라인 민원 및 문서상 특이민원(폭언, 협박, 성희롱 등) 32

IV 특이민원 법적 대응요령 · 33

V 녹화·녹음 요령 · 37

VI 민원공무원 보호 조치 · 49

참고 자료

|서식|

- 1. 특이민원 발생보고서 54
- 2. 폭언, 성희롱 등에 대한 서면 경고문 등(예시) 55

| 안전시설·장비 |

- 3. 사무실 전화 녹취기능 설치 방법 56
- 4. 민원실·상담부서 안전시설(예시) 57
- 5. 행정기관 전화응대직원 음성안내 보호 조치 58

| 제도 및 관련법령 |

- 6. 심리상담 및 치료지원 제도 59
- 7. 법률상담 제도 63
- 8. 공무원 책임보험 및 행정종합배상공제 제도 65
- 9. 특이민원 대응 관련 법령 67
- ※ 본 매뉴얼의 민원 응대요령은 민원공무원이 업무 수행 시 참고할 수 있도록 가이드 라인을 제시한 것 입니다. 민원업무 현장에서 다양한 응대 상황이 발생할 수 있으므로 각급 행정기관에서는 본 매뉴얼의 내용을 기관별 상황에 맞게 적절히 활용하시기 바랍니다.











I 민원응대 관련 기본원칙



공직자 **민원응대** 매뉴얼

민원응대 관련 기본원칙



1 민원응대 기본 방향

☑ 민원의 공정하고 적법한 처리 등을 통해 민원인의 권익을 보호



- ☑ 민원 처리 담당자의 의무(「민원처리법」 제4조 제1항)
 - 민원을 처리하는 담당자는 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 함
- ☑ 민원인의 권리와 의무(「민원처리법」 제5조)
 - 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있음
 - 민원 처리 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하고, 행정기관에 부당한 요구 및 다른 민원인의 민원 처리를 지연시키는 등의 공무를 방해하지 않아야 함
- ☑ 민원 처리 시 이해충돌 방지(「공직자의 이해충돌 방지법」제1조)
 - 민원 처리 시 공정하고 청렴한 직무수행이 저해되거나 저해될 우려가 있는 상황인 이해충돌을 사전에 예방·관리 필요
- ☑ 민원인의 눈높이에 맞춘 정중하고 정확한 민원 응대
 - 정중한 억양·어투를 사용하고, 민원사항에 대한 정확하고 이해하기 쉬운 설명 진행
- ☑ 일반적인 민원응대와 특이민원은 분리하여 대응
 - 상식에 부합하지 않는 민원인의 행동에 대해서는 민원서비스 접근이 제한되고 처벌 대상이 될 수 있다는 경각심 부여
 - ※ 민원인의 위법행위는 다른 민원인들에게 불안감을 주고 민원처리를 지연시키는 등 국민불편을 초래 하므로 공익적 차원에서 엄정 대응

2 행정기관의 민원공무원 보호

☑ 민원인의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복민원 등으로부터 민원공무원을 보호



「민원처리법」제4조

- ☑ **제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호)** ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
 - ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
 - ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.
- ☑ 민원공무원 보호를 위해 안전한 민원 환경 구축, 웨어러블 캠의 운영, 폭언·고성 민원인에 대한 퇴거조치, 기관차원의 법적 대응 및 지원 등



「민원처리법 시행령」 제4조

- ☑ **제4조(민원 처리 담당자의 보호)** ① 법 제4조제2항에서 "민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.
 - 1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
 - 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
 - 3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
 - 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
 - 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
 - 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
 - ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.
 - ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.
 - ④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.











Ⅱ 일반적인 민원 응대요령



공직자 **민원응대** 매뉴얼



일반적인 민원 응대요령



1 공통사항

- 의 01 정중한 억양 및 어투를 사용하며, 민원사항에 대한 공감
- 민원인 문의사항을 집중하여 끝까지 듣고, 필요시 확인을 통해 민원사항을 정확히 파악
- □ 03 민원인의 눈높이에 맞춘 정확하고 이해하기 쉬운 설명 진행
- 민원인에게 민원문서의 보완 요구, 처리 진행상황 및 처리결과를 통보 할 때에는 담당자의 소속·성명 및 연락처를 안내

2 방문민원

- 으 *01* 민원인이 민원실에 들어오면 가볍게 눈을 맞춘 후 인사
- 민원인의 방문목적을 확인하고 민원처리 또는 상담을 진행

 ※ 상담 중 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 부서장 또는 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력
- 03 민원인의 질문과 요구를 적극적으로 해결하기 위해 노력 ※ 자신의 업무 범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않음
- □ ► 04 처리에 시간이 걸리는 민원은 소요시간과 절차 안내
- □ □원인이 돌아갈 때, 정중하게 인사

3 전화민원

0

민원인에게 인사한 후, 소속과 성명을 밝힘

※ 전화벨이 울리면 가급적 빨리 수화기를 들고. 부탁

※ 전화벨이 울리면 가급적 빨리 수화기를 들고, 부득이하게 전화를 늦게 받았으면 양해를 구함

미원인의 문의사항을 정확하게 판단하여 상담 진행

©

민원상담이 끝나면 공손한 인사 후에 전화 종료 33 ** 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 사

※ 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 서면 등 (인터넷·팩스 등 정보통신망 또는 우편)으로 제출하거나 방문하도록 유도



인원인을 배려하는 표현

무심코 쓰는 표현

기다리세요.

모르겠는데요.

할 수 없는데요.

자리에 없습니다.

담당자가 아니라서 모르겠는데요.

예? 뭐라고요?

아닙니다.

잠깐 기다리세요.

민원인을 배려하는 표현

잠시만 기다려 주시겠습니까?

죄송합니다만, 잘 모르겠습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?

죄송합니다. 지금은 할 수 없지만 도울 수 있는 방법이 있는지 찾아보겠습니다.

지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨드릴까요?

죄송합니다만, 담당자가 아니라서 제가 잘 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드려도 되겠습니까? 담당자의 전화번호는 ○○○-○○○입니다.

죄송합니다만, 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?

죄송합니다만, 제가 확인한 결과 ○○가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.

잠시만 기다려 주십시오.

4 장애인 민원응대

- ◎ 일반적인 민원응대 요령을 준수하되. 장애인이 장애인이 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준의 민원 서비스를 이용할 수 있도록 노력하여야 함
- 장애로 인해 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우. 타 부서로 민원을 이관하지. 않고. 최초 민원을 접수한 곳에서 모든 민원을 접수하는 등의 편의를 제공할 수 있도록 노력하여야 함



01 | 시각장애인 응대



동반여부 확인

안내자와 동행 여부, 흰 지팡이 사용 여부와 안내견 동반여부 확인



02 안내

- 민원공무원 자신의 소속과 이름을 말한다.
- ② (안내자와 동행 시) 일행의 앞으로 나아가며 장소 안내
 - (안내자와 동행치 않은 경우) 먼저 도움이 필요한지 물어본 후, 자신의 팔꿈치 뒤쪽을 가볍게 잡게 하고 반걸음 앞에서 안내

유의 사항

- ✓ (방향 설명) 시각장애인은 공간에 대한 추상적인 개념을 이해하기 어려우므로 길을 안내할 때는 '여기', '저기'등 애매한 표현은 피하고 방향을 구체적으로 설명*
 - *(예) "앞으로 5m 가서 왼쪽으로 3m 가시면 오른쪽에 있습니다."
- ✓ (의자로 안내할 때) 의자의 방향을 확인할 수 있도록 의자의 등받이에 손을 갖다 대고 확인할 수 있도록 함
- ✓ (저시력을 가진 장애인이 큰 글씨로 된 신청서식을 요청할 경우) 과도한 부담이 되지 않는다면 요청에 응하여 주는 것이 바람직 * (문서를 읽거나 작성할 경우) 대필자 또는 대독자를 배정하여 도움을 줄 수 있도록 함

02 | 청각장애인 응대

P

01 소통방법

- 청각장애인은 주로 수어를 사용하여 대화하거나, 간단한 메모 또는 문자를 통해 소통
- ② (보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인) 입모양을 보고 대화하거나, 메모 또는 문자를 통해 소통

| 청각장애인 소통 방법 |

- ① 대화를 나눌 때 입모양(발음)을 정확하게 하여 조금 천천히 말하는 방법
- ② 간단한 단어 위주의 문자 또는 메모를 통해 소통하는 방법
- ③ 손짓과 몸짓으로 최대한 단어를 표현하여 소통하는 방법
- ④ 간단한 수어를 배워 소통하는 방법

유의 사항

- ✓ 보청기 또는 인공와우를 착용한 청각장애인에게 주의해야 할 점
 - ① 보청기, 인공와우 등 기기에 대해 지나친 관심을 가져서는 안 됨
 - ② 적당한 목소리로 천천히 입모양을 볼 수 있도록 말하는 것이 좋음

03 기체장애인 응대

0

 01

 도움 필요

 여부 확인

일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함

02 소통방법

- 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법
 - ① 눈높이에서 대화하기 위해 자세를 조금 낮추는 방법이 좋음
 - ② 지체장애인이 복도나 길에서 이동할 때에는 충분히 지나갈 수 있도록 옆으로 비켜주어야 함
 - ③ 외부에서 많은 시간 이야기를 할 때에는 해를 등지고 앉도록 하거나 더 그늘진 곳으로 이동하여 대화
- 목발 등의 보조기기를 사용하거나, 서 있기 어려운 사람에게는 자리에 앉아서 이야기할 수 있도록 배려

04 | 지적장애인 응대



*N*1 소통방법

- ① (경청) 쉬운 말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 들어주는 것이 좋음
- ② (존칭어 사용) 행동과 언어표현이 명확하지 않더라도 반말을 하지 않도록 주의하고. 본인의 나이에 맞게 존칭어를 사용하여야 함

유의 사항

🤣 지적장애인이 귀가 시 길을 잃어버린 경우, 신상을 물어보거나 보호자의 연락처를 물어 안전하게 돌아갈 수 있도록 도와야 함

05 | 자폐성장애인 응대



N1 소통방법

- 최대한 시선을 마주친 상태에서 대화 시도
- ② 쉽고 간단한 단어 사용
- ③ 분명한 목소리로 천천히 말하고, 말을 끝까지 잘 들어주는 태도 필요
 - ※ 자폐성장애인이 같은 말을 되풀이 하거나 이상한 몸짓을 반복적으로 할 때 그 말과 행동을 따라하지 말 것
 - ※ 본인의 몸을 다치게 하는 행동을 할 경우 보호자에게 바로 알려서 도움을 받도록 함
- ▶ 자폐성장애인에게 올바른 행동이나 태도에 대해 "아주 훌륭합니다"와 같은 칭찬과 "최고입니다"를 표현하는 몸짓으로 긍정적 반응을 주는 것이 좋음

||| | 특이민원

응대요령

- 1. 전화응대
- 2. 대면응대
- 3. 온라인 응대 등



공직자 **민원응대** 매뉴얼



특이민원 응대요령



전화응대

1-1

폭언(욕설. 협박 등)

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
- (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 계속 하시면 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있습니다. 통화를 종료하겠습니다.

(SO)

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

특이민원 응대요령

[상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 [참고1]의 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

3단계

상황 보고

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

핵심 대응 요령

지속적인 전화 폭언 시 >> 통화 종료 및 후속조치(법적조치 등)를 통한 경각심 부여

유의 사항

- ☑ 특이민원 대응 시
 - ① 침착하고. 정중한 민원응대 유지
 - ② 법령 및 규정에 근거한 원칙에 따른 대응
 - ③ 위법행위 등에 대한 구체적 입증을 위한 증거자료 확보
- ✓ 민원인이 폭언을 지속하더라도 감정적 맞대응 금지, 조언과 충고 또는 언쟁은 피하고 사실과 법적 근거에 기반하여 응대

| 참고:미국정부사례 |

- 특이민원 관련 민원인이 제시한 정보에 대해 건전한 비판의식을 가지고 BIFF* 방법으로 대응
 - * Brief(짧게), Information(정보위주), Friendly(친근하게), Firm(확고하게)



1-2 성희롱

1단계

녹음 · 법적조치 경고

- 🚺 녹음고지·실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고
- >> 방금하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가 주십시오. 그리고 정확한 상담을 위해 통화내용을 녹음하겠습니다(녹음실시)*. 성희롱을 지속 하실 경우에 관련 법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다.
 - * 불가피하게 녹음고지가 곤란한 경우, 예외적으로 생략 가능
 - ※ 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현
- (성희롱 중지시) 정상 응대

2단계 통화 종료 [성희롱 지속 시] 통화 곤란 안내 후 종료

>> 선생님 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.



동일 민원인과 재통화시

통화 종료 후 상급자를 연결하고, 상급자가 민원인 응대 및 경고

대응요령

- >> (담당자) 상급자를 통해 전화주신 번호로 연락을 취할 수 있도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다
- >> (상급자) 안녕하세요. 저는 ○○팀 ○○○팀장입니다. (이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 경고 조치) 선생님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 선생님께서 저희 직원에게 말씀하신 성희롱적 언행은 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있으니 앞으로는 절대 삼가 주시기 바랍니다.
 - ※ 상급자 응대 시에 폭언 등으로 이어질 경우 '폭언 시 대응절차 등' 적용

[상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 [참고1]의 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

3단계

상황 보고

😭 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

핵심 대응 요령

성희롱을 지속할 경우 >> 통화 종료 후 후속조치(법적조치 등)를 통한 경각심 부여



유의 사항

🤣 상담내용이 녹음됨을 알려서 성적 발언을 반복하지 않도록 억제. 단, 사전 고지로 인해 도리어 민원인과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우 사전고지 생략 가능

상급자(기관장 등) 통화요구 1-3

1단계

실무자 대응

- 🚺 기관장으로부터 민원 처리 권한을 위임 받았음을 설명하고. 일관되게 응대
- >> 선생님 화가 많이 나시겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 해당 업무의 담당자인 제가 말씀을 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

2단계

상급자 대응

않 불만 상황이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때

- >> 선생님 성함과 연락처를 알려주시면 담당 팀장(부서장)이 연락드리도록 하겠습니다. 잠시만 기다려주시겠습니까?
 - ※ 담당 팀장(부서장)이 전화면담 진행



🤃 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용

핵심 대응 요령

민원인 요구에 끌려가지 말고 기관입장을 설명

전화응대 중 민원인이 방문하는 경우 1-4

실무자 대응

- 🚺 특이민원 전화응대와 방문민원에 대한 사안의 경중을 판단하여 응대
- >> 선생님, 지금 민원인이 방문하여 면담을 요청(또는 민원서류 발급)하고 있어서 불가피하게 통화를 종료하오니 양해해 주시면 감사하겠습니다.
 - ※특이민원 전화응대 보다는 방문민원인에 대한 면담 또는 민원서류 발급 등이 더 시급하다고 판단되는 경우에만 적용



🤃 폭언 등으로 이어질 경우 해당 특이상황에 대한 응대요령 적용

핵심 대응 요령

특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원 서류 발급 또는 면담을 요청하는 경우 >> 사안의 경중을 판단하여 응대

Ш

정당한 사유 없는 장시간 통화 및 반복 전화 1-5

○ 정당한 사유 없는 장시간 통화(30분 이상)

1단계

장시간 전화상담 곤란 안내 등

🚺 [20분 이상 통화] 장시간 전화상담 곤란 안내 및 용건 위주 질문유도

>> 선생님, 대기하고 계시는 다른 민원인이 계셔서(혹은 다른 민원처리를 위해) 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다.

2단계

통화 종료

[30분 이상 통화] 통화 지속 곤란 안내 후 종료

>> 선생님, 죄송하지만 다른 민원 처리를 위해서(대기하고 계시는 다른 민원인이 계셔서, 먼저 접수된 다른 민원 처리를 위해) 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

※ 부서장은 장시간 통화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능



○ 반복 전화

※ 전화통화로 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회 이상 제기하는 경우

통화 곤란 안내 후 상담 종료

통화 곤란을 설명한 후 상담종료

>> 선생님, 말씀하신 민원은 설명 드린대로 정해진 규정과 절차에 따라 정상적으로 처리된 사항입니다. (또는 현재 처리 중에 있습니다.) 동일한 답변 외에는 도움을 드릴 수 없으므로 다른 민원 처리를 위해 통화를 종료하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

※ 부서장은 반복 전화를 한 부서원에게 15분 내외의 휴게시간 부여 가능

핵심 대응 요령

장시간 전화상담 등 곤란 안내 및 용건위주 질문 유도

2 대면응대

폭언(욕설. 협박 등) 2-1

1단계

진정 및 동료직원 도움 요청. 필요시 녹화 실시

진정 요청 및 동료직원에게 도움 요청

- >> 선생님 화가 나시겠지만. 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다. 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.
- (진정 요청 후) 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청하거나 돌발상황 방지를 위해 본인의 휴대용 보호장비(웨어러블캠 등)로 녹화·녹음 실시** 후 주변 동료직원에게 도움 요청
 - * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위)
 - ** (고지 멘트) 정확한 상담을 위해 녹화를 시작하겠습니다.(위급 시 생략 가능)
- (폭언 중지시) 정상 응대

2단계

비상대응팀 대응

🚺 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

- 비상대응팀 직원별 역할 수행 ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지
- (폭언 등 지속 시) 경찰 신고 또는 퇴거 조치*(불응시 경찰 신고) ※ 퇴거 조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의

비상대응팀 대응요령(예시)

- (팀장) 민원인 진정 및 경고, 퇴거조치
- >> 선생님 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀과, 욕설을 계속하시면 위법행위로 관련 법률에 저촉될 수 있습니다. 지금부터 정확한 상담을 위해 녹화(녹음)을 실시하겠습니다.

| 폭언 등을 지속할 경우 |

- >> (경찰신고 시) 경찰에 신고하겠습니다. 경찰이 도착하기 전까지 민원응대를 중단하겠습니다.
- >> (퇴거조치 시) 폭언 등을 계속하셨기 때문에 민원 응대가 어렵습니다. 민원실에서 나가주시기 바랍니다. 퇴거에 불응하시면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.
- **(동료1~2)** 팀장 지원
- (동료3) 녹화·녹음 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용
- **(동료4)** 타 민원인 대피
- (동료5) 안전요원 호출, 경찰 신고

[상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 [참고1]의 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

3단계

상황 보고

부서장 대응

😭 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등

- 녹화·녹음파일 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

핵심 대응 요령

부서 차원에서 2차 돌발폭력 방지 및 후속조치(경찰신고, 법적조치 등)를 통한 경각심 부여

유의 사항

- ✓ 비상대응팀 대응 시 민원인과의 신체접촉이 발생하지 않도록 주의
 - 민원인과의 사소한 신체접촉이 발생할 경우 민원인으로부터 폭행죄로 고소를 당할 수 있으므로 민원인 응대 시에는 신체접촉이 발생하지 않도록 각별히 유의
- ♥ 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)로 인해 정당한 직무수행과정에서 민원인과 민원 처리 담당자 간 법적 분쟁 발생 시.
 - 전담부서 지정·대응, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 지원 등 기관(법무부서 중심) 차원에서 적극적으로 법적 대응
- 🕏 부서에서 관리하는 휴대용 보호장비(웨어러블캠 등)가 아닌 개인 소지 스마트폰 등을 활용하여 촬영 등을 할 경우,
 - 각 행정기관에서 수립한 「휴대용 보호장비 운영 지침」의 규정을 준용하여 영상·음성 파일을 철저히 관리

2-2 성희롱

1단계

녹화(녹음) · 법적조치 경고

- 🚺 녹화(녹음) 고지·실시 후 성희롱 지속 시 관련 법령에 따라 처벌 받을 수 있음을 경고
- >> 방금하신 말씀은 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 삼가 주십시오. 지금부터 정확한 상담을 위해 상담내용을 녹화(녹음)하겠습니다.(녹화·녹음실시) 성희롱을 지속하실 경우에 관련 법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다.
- (성희롱 중지 시) 정상 응대

2단계

상담 종료

🖤 [성희롱 지속 시] 상담 곤란 안내 후 상담 종료

>> 선생님 더 이상 상담이 어렵습니다. 상담를 종료하겠습니다.

- 🚺 「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 동료 직원(1~2명)과 함께 민원인 안내하여 응대 및 경고 조치

■ (상급자 응대 시)

- >> 안녕하세요. 저는 ○○팀 ○○○팀장입니다. 담당자가 더 이상 상담진행이 어려워 제가 대신 상담을 진행하도록 하겠습니다. 원활한 상담을 위해 별도 공간으로 안내하겠습니다.
- >> (이후 민원인의 불만사항 등을 파악하고 성희롱에 대한 경고 조치) 선생님께서 요청하신 사항에 대해서는 개선할 수 있도록 조치하겠습니다. 다만, 민원 상담 시 성희롱적 언행은 삼가 주시기 바랍니다.
 - ※ 특별상황에 대비하여 민원인 주의 관찰 및 녹화 등을 위한 휴대용 보호장비 준비
- (상황이 진정되지 않고 폭언 등으로 이어질 경우) 경찰신고 또는 퇴거조치* (불응시 경찰 신고)
 - * 퇴거조치는 멘트로만 통보하고 신체접촉이 발생하지 않도록 유의

3단계

상급자 대응

특이민원 응대요령

[상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

4단계

상황 보고

- 담당자는 [참고1]의 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

5단계

부서장 대응

😭 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

핵심 대응 요령

직원 보호를 위해 상담종료 후 상급자 적극 개입



유의 사항

- 📝 성희롱은 당사자에게 심한 모욕감과 수치심을 주므로, 상황 발생 시 주변 동료들의 적극적인 도움 필요
- ♥ 성희롱 등 위법행위 발생 시 상급자가 응대하는 경우 새로운 사람의 등장이 민원인을 자극하지 않도록 본인의 신분(소속, 직급, 성명 등)을 언급하고, 민원인과의 신체적 접촉이 발생하지 않도록 주의하며 별도 상담장소 안내

2-3 폭력

1단계

진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시

🚺 [폭력 발생 징후가 보이거나 임박 시] 진정 요청 후 즉시 동료직원에게 도움요청. 필요시 휴대용 보호장비 녹화 실시

- >> 선생님 차분히 설명해 주십시오
- (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
 - * (고지 멘트) 정확한 상담을 위해 녹화를 시작하겠습니다.(위급 시 생략 가능)
 - ※ 진정되지 않고 폭력 발생이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고

2단계

비상대응팀 대응

🚺 [폭력 발생 시] 비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

- 비상대응팀 직원별 역할 수행
 - ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

비상대응팀 대응요령(예시)

- (동료1) 안전요원 호출 및 경찰 신고
- (동료2) 피해공무원 상태확인(응급조치), 피해상태를 고려하여 119 신고
- (팀장) 민원인 제지 및 경고
- >> 선생님 지금부터 녹화를 시작하겠습니다. 방금하신 행동은 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 경찰에 신고하겠습니다.
 - ※ 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
- >> (경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지) 선생님, 지금 CCTV, 웨어러블캠(스마트폰 등)으로 지금 상황이 녹화되고 있습니다. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- **(동료3~4)** 팀장 지원
- (동료5) 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용
- **(동료6)** 타 민원인 대피

🕞 [상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해공무원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 [참고1]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고
 - ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성(피해공무원 작성 불가 시 목격한 동료 직원이 대신 작성)
- (피해공무원이 병원에 가지 않은 경우) 면담·상태 판단 후 즉시 휴게시간 부여 또는 조기 귀가(공무상 병가) 등 조치
 - ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행

3단계 상황 보고

😭 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 등 협의 ※ 폭력을 행사하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS)
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

핵심 대응 요령

4단계

부서장 대응

비상대응팀이 신속히 대응하여 민원담당자 분리, 다른 민원인 대피, 경찰 신고로 피해 최소화



유의 사항

- ✓ 폭행 발생 징후가 보이는 경우 주위 동료에게 즉시 도움을 요청해 피해 발생 사전 예방
- ☑ 평소 비상대응팀 모의훈련 등을 통해 개인별 역할을 사전 숙지하고, 폭행 발생 시 신속한 비상 대응팀 개입을 통해 민원인을 진정·제지시켜 추가 피해 예방

집기 또는 물품 등을 파손하는 경우 2-4

1단계

진정 및 동료직원 도움 요청, 필요시 녹화 실시

- 🚺 「집기 또는 물품 파손 징후가 보이는 경우] 진정 요청 후 즉시 동료 직원에게 도움요청. 필요시 휴대용 보호장비 녹화 실시
- >> 선생님 차분히 설명해 주십시오
- (진정 요청 후) 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청
 - * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위)
 - ※ 민원실장 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
 - * (고지 멘트) 정확한 상담을 위해 녹화를 시작하겠습니다.(위급 시 생략 가능)
 - ※ 진정되지 않고 집기 물품 파손 등이 예상되는 경우 즉시 경찰 신고

2단계

비상대응팀 대응

🚺 「집기 또는 물품 파손 시〕비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

- 비상대응팀 직원별 역할 수행
 - ※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

비상대응팀 대응요령(예시)

- **(동료1)** 안전요원 호출 및 경찰 신고
- **(동료2)** 타 민원인 대피
- (팀장) 민원인 제지 및 경고
- >> 선생님 지금부터 녹화를 시작하겠습니다. 방금하신 행동은 형법 제366조에 의한 재물손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 경찰에 신고하겠습니다.
 - ※ 단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
- >> (경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지)

선생님, 지금 CCTV, 웨어러블캠(스마트폰 등)으로 지금 상황이 녹화되고 있습니다. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

- **(동료3~4)** 팀장 지원
- **(동료5)** 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용

특이민원 응대요령

3단계

상황 보고

[상황 종료 후] 부서장에게 보고

■ 담당자는 [참고1]의 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ※ 상황에 따라 구두보고 후 특이민원 발생보고서 작성

4단계

부서장 대응

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 등 협의 ※ 집기, 물품 등을 파손하지 않고 진정된 경우 서면 경고문 발송(우편, SMS)
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

핵심 대응 요령

비상대응팀의 신속한 대응을 통해 민원담당자, 다른 민원인 등 피해 사전 예방



유의 사항

- ✓ 절대 혼자 대응하지 말고 주변 동료들에게 도움 요청
- ✓ 기물파손 발생 시 주변 민원인들이 피해를 입지 않도록 신속하게 대피할 것을 안내

위험물을 소지하여 신변을 위협하는 경우 2-5

1단계

법적조치 경고, 동료직원 도움 요청. 필요시 녹화 실시

🚺 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 경고 및 동료직원 도움 요청

- ※ 민원 응대 시 위험물질(흉기 등)을 소지한 것이 파악된 경우, 즉시 경찰 신고(인화물질 소지 시 119에도 신고)
- >> 선생님 지금 하시는 말씀은 형법 제284조 협박죄에 해당될 수 있습니다. 진정하시고 차분하게 말씀해 주십시오
- >> (진정 요청 후) 즉시 주변 동료직원*에게 도움을 요청하거나 돌발상황 방지를 위해 본인의 휴대용 보호장비(웨어러블캠 등)로 녹화 실시** 후 주변 동료 직원에게 도움 요청
 - * 담당자 우측(1순위)·좌측(2순위)
 - ** (고지 멘트) 정확한 상담을 위해 녹회를 시작하겠습니다.(위급 시 생략 가능)

2단계

비상대응팀 대응

비상대응팀 업무분장에 따라 신속히 행동

■ 비상대응팀 직원별 역할 수행

※ 비상대응과 동시에 상급자 등이 경고멘트 실시 및 적극 개입하여 추가 피해 방지

비상대응팀 대응요령(예시)

| 직원별 역할 |

- (동료1) 안전요원 호출 및 경찰 신고(인화물질 소지시 119에도 신고)
- **(동료2)** 타 민원인 대피
- **(동료3)** 피해공무원 유무 확인(응급조치 포함) 및 피해상황을 고려하여 119신고
- (팀장) 민원인 제지 및 경고, 민원담당자와 민원인 분리
- >> 선생님 지금부터 녹화를 시작하겠습니다. 방금하신 행동은 관련 법령에 따라 처벌될 수 있습니다.
- >> (경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지) 선생님, 지금 CCTV. 웨어러블캠으로 지금 상황이 녹화되고 있습니다. 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.
- **(동료4~5)** 팀장 지원
- **(동료6)** 녹화 실시 ※ 휴대용 보호장비가 없는 경우 스마트폰 등 활용

│ 상황별 대응 요령 │

- (흥기 등을 소지한 경우) 안전요원, 동료직원과 민원인 소지 위험물이나 흉기를 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

😭 [상황 종료 후] 부서장에게 보고, 부서장은 피해직원 면담 및 상태 판단(휴식 조치 등)

- 담당자는 [참고1]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 조치
 - ※ 부서장은 피해공무원에 대한 휴게시간 부여 시 민원업무의 공백이 발생하지 않도록 업무대행자 지정 등 필요한 조치 시행

4단계

3단계

상황 보고

부서장 대응

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

핵심 대응 요령

- 위험물 소지 확인 시 경찰·소방서 우선 신고 조치
- 비상대응팀의 신속한 대응을 통해 민원담당자, 다른 민원인 등 피해 사전 예방



유의 사항

- 🚫 큰 소리를 지르고 회피를 하면 상대방의 행동이 더욱 과격해지므로 침착하게 주변 동료 도움 요청
- ☑ 상황이 지속될수록 사고 발생의 위험이 높아지므로 신속한 대응을 통해 상황 마무리 필요

3 온라인 민원 및 문서상 특이민원(폭언, 협박, 성희롱 등)

1단계

(1) 해당 민원 내용을 부서장에게 보고

상황 보고

■ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고

2단계 경고

● 경고공문 통지

■ 민원 회신 시 법적조치 등을 취할 수 있다는 경고문구 포함 회신

경고문구(예시)

귀하께서 2000.00.00.에 제출하신 민원(제목:OO) 내용 중 "xxx"는 「OO법」제O조 제O항에 의한 OO죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 OO시(군·구)에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

○ 지속적으로 폭언 등을 포함한 온라인 민원 등 제출 시

1단계

상황 보고

(1) 해당 민원 내용을 부서장에게 보고

■ 담당자는 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고

2단계

부서장 대응

(Fi) 사안의 경중을 고려하여 부서장이 법적 조치 관련 유관부서 협의 등

- 법적 조치사항 등에 대해 유관부서 협의
- 그 외 필요하다고 판단하는 사항

핵심 대응 요령

전화·대면 폭언 등에 준하여 대응함으로써 민원인에게 경각심 부여

IV 특이민원 법적 대응요령



공직자 **민원응대** 매뉴얼

W 특이민원 법적 대응요령



대응방향

- 민원공무원 보호를 위해 기관 차원에서 법적 대응
- ≥>>> 녹음, 녹화 등 근거자료를 바탕으로 특이민원에 적극 대응

1 법적대응 절차

step 1 -

조사요청 (피해부서)

피해부서에서 감사부서(원칙) 등에 조사요청 step 2 ·

관련내용 조사 (감사부서 등)

감사부서 등에서 피해직원·동료 등의 진술 및 녹음·녹화 등 근거자료를 토대로 조사 step 3 -

법정대응 최종결정

(법무부서)

법무부서에서 감사부서 등 조사결과를 토대로 최종결정 step 4 -

법적조치 추진 (법무부서 중심)

법무부서를 중심으로 기관차원에서 대응 (고소·고발 등 형사책임, 손해배상 등 민사책임)

2 행위유형 및 적용법률

구분	행위유형 및 적용법률
단순 폭언	• (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	(행위) 공연히 사람을 모욕하는 행위 ※ 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 * 모욕죄는 고발(제3자)로는 불가능하며 고소가 있어야 공소 제기 가능

구분	행위유형 및 적용법률
협박에 해당하는 폭언	(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 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 협박죄가 성립되는 것은 아님
(전화응대) 반복적 폭언	・(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	・(행위) 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 ・(법률) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 ・(형량) 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
폭행	• (행위) 사람의 신체에 유형력을 행사 • (법률) 「형법」제136조: 공무집행방해 / 「형법」제260조: 폭행, 존속폭행 • (형량) 5년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금 * 직무를 수행하는 공무원에 대한 폭행은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립
상해	(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
(대면응대) (전화응대) 업무방해	・(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
(전화응대) 반복전화	・(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



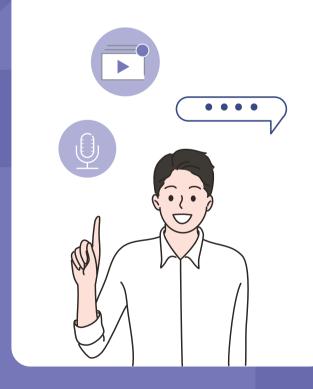








V 녹화·녹음 요령



공직자 **민원응대** 매뉴얼

녹화·녹음 요령



휴대용 보호장비

- ※ 관련 법령 등 : 「민원처리법 시행령」, 제4조. 「민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(안) (이하 지침(안))
- ※ 휴대용 보호장비는 「민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 표준지침(안)」을 참조하여 행정기관별 실정에 맞는 규정 수립 후 도입·사용
- 보호장비 유형: 영상기록장비(웨어러블 캠), 음성기록장비(소형 녹음기)







웨어러블캠 착용 예시



공무원증 케이스형 녹음기

사용기준 (지침(안) 제4조)

- 민원실 등에서 민원 처리 과정 시 발생하는 민원인의 위법행위 (폭언, 폭행 등) 등에 대한 증거 (영상·음성)를 확보하기 위해 불가피한 경우 사용

이 웨어러블 캠의 경우 상시 촬영이 가능한지?

- 웨어러블 캠을 사용해 상시 촬영할 수 없으며, 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 한도 내에 웨어러블 캠 사용 가능

| 휴대용 보호장비 사용 기준 |

- 1. 민원인이 민원 처리 담당자에게 폭언(욕설, 협박, 성희롱 등)을 하는 경우
- 2. 민원인이 민원 처리 담당자를 위협하거나 폭행, 기물파손 등의 징후 등이 있는 경우로서 다음 요건을 모두 갖춘 경우
 - 가. 위법행위 등을 하고 있거나. 위법행위 등이 발생이 임박하였다고 판단되는 경우
 - 나. 증거보전의 필요성 및 긴급성이 있을 경우

✔ 사용자 준수사항 등 (지침(안) 제5·6조)

- 1. 녹화(녹음) 시작과 종료 시 시작과 종료 사실을 민원인에게 고지
 - ※ 다만, 사전에 고지할 시간적 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 휴대용 보호장비 시스템에 영상 (음성)기록을 등록 시 고지하지 못한 사유를 별도로 기록하는 것으로 대체
- 2. 녹화(녹음)를 마친 영상 및 음성은 지체없이 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 시스템 관리자를 통해 정보데이터베이스에 저장
 - ※ 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 정보데이터베이스가 아닌 곳에 영상기록 또는 음성기록 저장·전송 금지
- 3. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지
- 4. 영상기록 또는 음성기록의 휴대용 보호장비 데이터베이스에 전송시 영상·음성기록물 대장에 등록·관리
- 5. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 반납
- 6. 휴대용 보호장비 정보데이터베이스에 영상·음성기록을 전송한 때에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상·음성기록은 삭제할 것

🔯 부서에서 사용하고 있는 휴대용 보호장비를 민원공무원들이 개별적으로 보관할 수 있는지?

- 휴대용 보호장비의 입·출고는 관리책임자가 일일단위로 관리하여야 하며, 근무시간이 종료 되어 사용을 마친 휴대용 보호장비는 입출고 담당공무원 또는 관리책임자에게 반납해야함
- ✔ 관리책임자 지정 (지침(안) 제7조)
 - 행정기관은 휴대용 보호장비 사용부서의 장을 관리책임자로 지정 ※ 정(사용부서 부서장), 부(사용부서 총괄 담당)
- - 휴대용 보호장비는 사용부서에 등록하여 관리하고, 사용부서 임의변경 금지하며, 휴대용 보호장비 시스템에는 관리책임자만 접속 가능

저장소의 지정 및 운영 (지침(안) 제10조)

- 1. 관리책임자는 휴대용 보호장비에 담긴 영상기록 또는 음성기록을 전용으로 저장하고 관리하는 시스템 및 장비(휴대용 보호장비 시스템)를 갖춰야 함
- 2. 영상기록 또는 음성기록은 민원인의 위법행위 등에 대해 고소·고발 등의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 15일간 보관하며, 법적조치 등을 하지 아니하기로 결정하였을 경우 지체없이 삭제
 - ※ 다만, 고소·고발 등을 위해 수사기관 등에 제출이 필요하여 기간의 연장이 필요한 경우 그 기간에 한함
- 3. 휴대용 보호장비 데이터베이스에 저장된 영상기록 또는 음성기록은 자의적으로 편집이나 삭제가 불가능하도록 휴대용 보호장비 시스템을 설계
- 4. 각종 접속기록은 1년간 보관하며, 시스템접근 권한에 대한 부여 또는 말소에 대한 내역에 대한 기록의 경우 최소 3년간 보관
- 5. 휴대용 보호장비 시스템에는 보안프로그램을 설치·갱신 하여야 함

[이] 휴대용 보호장비에서 녹화·녹음된 영상·음성기록을 해당 장비를 사용하고 있는 민원공무원의 컴퓨터에 저장하여 관리해도 되는지?

- 휴대용 보호장비 관리책임자가 부서내 직원들이 사용하고 있는 휴대용 보호장비의 영상음성 기록을 전용으로 저장하고 관리하는 저장소를 별도로 마련하여 운영해야 함

☑ 영상·음성기록물 증거물 작성 (지침(안) 제12조)

- 휴대용 보호장비 시스템을 이용하여 영상·음성파일을 CD·DVD 형태 등으로 제작하고. 해당 증거물은 부서장의 승인을 받아 수사기관 등에 제출
 - ※ 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원 처리 담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기재

사용자 교육 (지침(안) 제13조)

- 관리책임자는 민원 처리 담당자가 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 관련 교육(1시간 이상)을 받을 수 있도록, 연 2회 정기적으로 교육* 실시
 - * 휴대용 보호장비 사용법, 사용지침, 개인정보보호 등에 관한 내용으로 구성

2 CCTV

✔ CCTV 설치·운영 (개인정보보호법(이하 法) 제25조제1항, 제2항)

- 범죄 예방, 시설 안전 및 화재 예방 등을 위해 민원실, 복지상담부서 등 공개된 장소에
 CCTV(영상정보처리기기) 설치 가능
 - 다만, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소에는 CCTV 설치 금지

이 사무실은 공개된 장소에 해당되어 CCTV 설치가 가능한지?

- 출입이 통제되지 않아 민원인이나 불특정 다수인이 아무런 제약 없이 출입이 가능한 사무실은 '공개된 장소'에 해당되므로 CCTV 설치 가능
- 출입이 통제된 사무실은 비공개 장소로서, 이곳에 CCTV를 설치하고자 할 경우, 촬영 범위 내모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 法25조의 규정을 준용하는 것을 권장

◇ 녹음·임의조작 금지 (法제25조제5항)

 설치 목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비춰서는 안 되며, 녹음기능 사용 금지





- ▼ CCTV 설치·운영 전 의견수렴 (法제25조제3항)
 - CCTV 설치·운영을 위해 공청회·설명회의 개최 등을 통해 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴해야 함
 - ※ 다만, 동일 목적 내 단순한 추가 설치의 경우 의견수렴을 하지 않을 수 있음



의견수렴 방법 (개인정보보호법시행령(이하 令) 제23조 표준개인정보보호지침(이하 지침) 제38조

- ☑ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴 하여야 한다.
 - 1.「행정절차법」에 따른 행정예고의 실시 또는 의견청취
 - 2. 해당 영상정보처리기기의 설치로 직접 영향을 받는 지역 주민 등을 대상으로 하는 설명회· 설문조사 또는 여론조사
- ☑ 영상정보처리기기의 설치 목적 변경에 따른 추가 설치 등의 경우에도 슈 제23조제1항에 따라 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다.
 - ※ 단, 동일 목적 내 단순 추가 설치는 의견수렴 생략 가능
- 안내판 설치 (法제25조제4항)
 - 촬영범위 내에서 민원인(정보주체)이 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치 ※ (기재사항) 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처(令제24조)

CCTV 설치 안내

- ◈ 범죄예방 및 시설안전을 위하여 동 건물의 로비 및 엘리베이터가 24시간 동안 촬영됩니다.
- ◈ 관리책임자: 000과 홍길동 (02-000-0000)

▼ CCTV 운영·관리 방침 마련 (法제25조제7항)

⑤ ○ CCTV 운영 · 관리 방침 관련 규정 (令제25조, 지침 제36조)

- ☑ 다음 각 호의 사항이 포함된 방침을 마련하여야 한다.
 - 1. 영상정보처리기기의 설치 근거 및 설치 목적
 - 2. 영상정보처리기기의 설치 대수. 설치 위치 및 촬영 범위
 - 3. 관리책임자, 담당 부서 및 영상정보에 대한 접근 권한이 있는 사람
 - 4. 영상정보의 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법
 - 5. 영상정보처리기기 운영자의 영상정보 확인 방법 및 장소
 - 6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치
 - 7. 영상정보 보호를 위한 기술적·관리적 및 물리적 조치
 - 8. 그 밖에 영상정보처리기기의 설치·운영 및 관리에 필요한 사항
- ♡ 영상정보처리기기 운영·관리 방침을 수립하거나 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.
- ✓ 보관 및 파기 (法제21조, 지침 제41조)
 - 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기.
 - 보유목적 달성을 위한 최소한의 기간 산정이 곤란할 경우, 보관기간을 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 함
 - 영상정보의 보관기간은 반드시 30일 이내로 정해야 하는지?
 - 반드시 30일 이내로 하여야 하는 것은 아니며, CCTV설치 목적 등 해당기관의 특성에 따라 보관 목적 달성을 위해 필요한 최소한의 기간이 30일을 초과하는 경우에는 이를 CCTV 운영·관리 방침에 반영하고 그 기간 동안 보관 가능
 - ※ 다른 법령에 보관기간이 정해져 있는 경우 그에 따라야 함.

- ▼ CCTV 설치·운영에 관한 사무 위탁 (法제25조제8항)
 - 대통령령으로 정하는 절차·요건에 따라 설치·운영 사무 위탁 가능



CCTV 설치·운영 위탁 관련 규정 (슈제26조)

- ☑ 공공기관이 영상정보처리기기의 설치·운영에 관한 사무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함된 문서로 하여야 한다.
 - 1. 위탁하는 사무의 목적 및 범위
 - 2. 재위탁 제한에 관한 사항
 - 3. 영상정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
 - 4. 영상정보의 관리 현황 점검에 관한 사항
 - 5. 위탁받는 자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항
- ☑ 위탁 시, CCTV 설치·운영 안내판 등에 위탁받는 자의 명칭 및 연락처를 포함시켜야 한다.
- 안전성 확보 조치 (法제25조제6항)
 - 녹화된 영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립. 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치



안전성 확보 조치 (지침 제47조)

- ☑ 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.
 - 1.개인영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행
 - 2. 개인영상정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
 - 3. 개인영상정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 기술의 적용 (네트워크 카메라의 경우 안전한 전송을 위한 암호화 조치, 개인영상정보파일 저장시 비밀번호 설정 등)
 - 4. 처리기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치(개인영상정보의 생성 일시 및 열람할 경우에 열람 목적·열람자·열람 일시 등 기록·관리 조치 등)
 - 5. 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위한 보관시설 마련 또는 잠금장치 설치

✔ CCTV 설치운영에 대한 점검 (지침 제48조)

• 표준개인정보보호지침의 준수 여부에 대한 자체점검을 실시하고 그 결과를 개인정보 보호종합지원시스템(http://intra.privacy.go.kr)에 다음 해 3월 31일까지 등록

<u>ब</u>्रि

자체점검 시 고려사항 (지침 제48조)

- 1. 영상정보처리기기의 운영·관리 방침에 열거된 사항
- 2. 관리책임자의 업무 수행 현황
- 3. 영상정보처리기기의 설치 및 운영 현황
- 4. 개인영상정보 수집 및 이용·제공·파기 현황
- 5. 위탁 및 수탁자에 대한 관리·감독 현황
- 6. 정보주체의 권리행사에 대한 조치 현황
- 7. 기술적·관리적·물리적 조치 현황
- 8. 영상정보처리기기 설치·운영의 필요성 지속 여부 등





3 전화녹음

◇ 녹음 범위

• 민원실 및 각 부서 민원공무원이 민원전화를 녹음할 수 있도록 전화녹음 시스템을 설치 하고, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱 발언 등을 할 경우에 녹음 실시

녹음 절차

- ① 민원상담을 하는 도중 민원인이 폭언을 사용하는 경우
- ② 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력
 - ※ 민원실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내판) 게시 가능

이 사전고시 예시문

"선생님, 상담내용이 녹음됩니다. 말씀을 가려서 해주십시오."

◇ 녹음파일 관리

● 표준개인정보보호지침 별표1(보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함

| 개인정보파일 보유기간 책정 기준표 |

보유기간	대상 개인정보파일
영구	1. 국민의 지위, 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
	2. 국민의 건강증진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
5 07	1. 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그 밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일
준영구	2. 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상 관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 개인정보파일

보유기간	대상 개인정보파일
30년	1. 관계 법령에 따라 10년 이상 30년 미만의 기간 동안 민·형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
10년	1. 관계 법령에 따라 5년 이상 10년 미만의 기간 동안 민·형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
5년	1. 관계 법령에 따라 3년 이상 5년 미만의 기간 동안 민·형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
	1. 행정업무의 참고 또는 사실 증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일
3년	2. 관계 법령에 따라 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 민·형사상 또는 행정상의 책임 또는 시효가 지속되거나, 증명자료로서의 가치가 지속되는 개인정보파일
	3. 각종 증명서 발급과 관련된 개인정보파일(단 다른 법령에서 증명서 발급 관련 보유기간이 별도로 규정된 경우 해당 법령에 따름)
1년	1. 상급기관(부서)의 요구에 따라 단순 보고를 위해 생성한 개인정보파일

○ 녹음 관련 규정

- (민원처리법 시행령 제4조) ① 법 제4조제2항에서 "민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.
 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 경우 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
- (개인정보보호법 제15조제1항제6호) 개인정보처리자의 정당한 이익을 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 개인정보수집(녹음) 가능
 ⇒ 민원인의 폭언 등으로 정상적 민원업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능
- (통신비밀보호법 제3조) 공개되지 아니한 타인간의 대화 녹음·청취 불가하지만, 공무원 자신이 포함된 민원인과의 대화·전화 녹음 가능

☑ 기타 개인정보 보호 조치

음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는
 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리











VI민원공무원보호 조치



공직자 **민원응대** 매뉴얼

₩ 민원공무원 보호 조치



- 민원공무원에게 적정 휴게시간, 휴식공간 및 힐링프로그램 지원
- ☑ 폭력·폭언 등의 피해직원에 대한 신체적 안전 및 심리적 안정 도모

- 부서장은 민원공무원이 폭언, 성희롱 등 특이민원으로 인하여 심적 고충이 클 경우에는
 60분 이내의 범위에서 휴게시간을 부여*
 - * 직원이 신체적·심리적 안정이 필요하다고 부서장이 판단하는 경우 등
- 민원공무원은 특이민원인과의 통화가 30분 이상 지속되거나 면담시간이 1시간 이상 지속되는 경우에는 응대를 정중하게 종료할 수 있으며, 부서장은 15분 내외의 짧은 휴게시간 부여 가능

☑ 휴식공간 및 심리상담 서비스 제공

- 각 행정기관은 민원공무원의 온전한 휴식기회 부여를 위해 민원실과 인접하거나 이용하기 편리한 장소에 독립적인 휴식공간 마련
 - * 민원공무원이 심리적으로 안정을 취할 수 있도록 휴게실 내 소파, 다과류 등을 비치하고, 조명을 조정하여 편안한 분위기에서 휴식을 취할 수 있게 배려
- 각 행정기관에서는 민원공무원을 위한 개인 맞춤형 심리상담 및 치유프로그램 지원을 위한 심리상담센터 운영 강구
 - 기관 내 심리상담센터 설치가 어려운 경우 외부 전문기관에서 민원공무원이 상담·치료를 받을 수 있도록 이용 쿠폰 제공 등 지원
 - ※ 민원실 등 민원격무부서에 근무하는 공무원에게는 연 1회 이상 심리상담 지원 방안 강구

VI

정신건강복지센터

- (상담방법) 대면, 전화 또는 온라인 상담
 ※ 광역·기초 지자체 센터(09:00∼18:00) 방문 또는
 1577-0199(24시간 운영)로 연락
- (운영내용) 정신건강 관련 검사 및 상담, 정신건강 선별 검사 후 고위험군 치료 연계 제공 등

공무원 마음건강센터

- (상담방법) 대면, 전화 또는 온라인 상담※ 총 6곳 운영(세종·서울·과천·대전·영남·호남)
- (운영내용) 개인·집단 상담, 진담 및 심리 검사, 단체프로그램 등

☑ 피해공무원 등 보호

- 피해공무원을 민원인과 분리, 안전한 곳에서 진정시키는 등 보호조치 강구
 - * 업무를 중단시키고 피해공무원에게 휴식시간 제공 및 근무위치 변경(피해가 큰 직원의 경우에는 근무부서 변경 등 인사 조치)
- 민원실 등에서 면담 중에 민원공무원을 위협한 민원인이 다시 면담을 요청하는 경우, 안전 요원 등의 입회 하에 다른 민원공무원이 면담 진행
- 민원공무원의 피해 정도에 따라 심리상담. 병원치료 등을 적극 지원
- 민원인이 담당공무원의 정당한 응대에 불만을 가지고 "불친절 공무원 신고" 등으로 불이익처분을 요구 시, 기관 차원(감사부서 등)에서 사실확인 후, 정당한 민원처리에 대해서 민원공무원에게 불이익조치 금지

☑ 민원인 폭언·폭행·성희롱 등에 대한 법적 대응

- 민원인의 폭행 등 위법행위에 대해 기관차원에서 엄정 대응
 - ① 행정기관이 주체가 되어 고소·고발* 등 우선적 법적 조치
 - * 공무집행방해죄·폭행죄·손괴죄·협박죄·명예훼손죄·통신매체 이용 음란죄는 행정기관이 고소·고발 가능 (비친고죄), 모욕죄는 피해직원이 직접 고발(친고죄)
 - ② 기관별 전담대응팀(법무부서)을 지정하여 위법행위 발생 시 법적 대응 총괄
 - ③ 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원공무원을 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
 - ④ 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려











■서식

- 1. 특이민원 발생보고서
- 2. 폭언, 성희롱 등에 대한 서면 경고문 등(예시)

■ 안전시설·장비

- 3. 사무실 전화 녹취기능 설치 방법
- 4. 민원실·상담부서 안전시설(예시)
- 5. 행정기관 전화응대직원 음성안내 보호 조치

■ 제도 및 관련법령

- 6. 심리상담 및 치료지원 제도
- 7. 법률상담 제도
- 8. 공무원 책임보험 및 행정종합배상공제 제도
- 9. 특이민원 대응 관련 법령 (형법, 경범죄 처벌법, 성폭력처벌법 등)



특이민원 발생보고서(양식)

특이민원 발생보고서

발생일자			부서			부서장		
	폭언 (욕설 등)	협박	폭행	성희롱	기물 파손	위험물 소지	주취 소란	기타*
특이민원 유형	0							
	* 무고, 허약	리사실 유포 등	<u> </u>					
민원인			전화번호					
담당자			전화번호			담당업무		
특이민원 발생요지	※ 6하원칙(게 따라 핵심니	내용 위주로 긴	· 난략하게 작성				
담당자 의견								
부서장 의견								
관련부서 요청사항	※ 필요 시 작성하여 감사, 법무부서 등에 제출							

폭언. 성희롱 등에 대한 서면 경고문(예시)

☑ 서면 경고문(예시)

▼ 폭언



- ○○시(군·구)에서 알려드립니다.
- 귀하께서는 2000. 0. 0. 00:00에 ○○과 민원담당공무원과 통화(대면상담) 중 정당한 이유없이 시비를 걸거나 겁을 주는 말을 하였습니다.
- 이와 같은 행위는 「경범죄 처벌법」 제3조 제1항 제19호에 해당될 수 있습니다.
- 귀하께서는 앞으로 ○○시(군·구)에 민원신청을 위한 방문이나 전화 등을 하실 수 있으나, 폭언 등이 재발될 경우에는 ○○시(군·구)에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지 하여 주시기 바랍니다.

2000. 0. 0. [기관장]

✓ 성희롱



- ○○시(군·구)에서 알려드립니다.
- 귀하께서는 2000. 0. 0. 00:00에 ○○과 민원담당공무원과 통화 중 성적 수치심을 일으키는 말을 하였습니다.
- 이와 같은 행위는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 해당될 수 있습니다.
- 귀하께서는 앞으로 ○○시(군·구)에 민원신청을 위한 방문이나 전화 등을 하실 수 있으나, 성희롱이 재발될 경우에는 ○○시(군·구)에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

2000. 0. 0. [기관장]

※ 기타 위법행위 시 해당유형에 따라 작성

☑ 온라인 등의 특이민원에 대한 경고문구



귀하께서 2000.00.00.에 제출하신 민원(제목:○○) 내용 중 "×××"는「○○법」제0조 제0항에 의한 ○○죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 ○○시(군·구) 에서는 법적 조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.

사무실 전화 녹취기능 설치 방법 (정부세종청사 예)

녹취신청 (입주부처) 입주부처 ≫ 정부청사관리본부에 공문 신청

* 기재부 등 자체 교환기 설치 부처는 해당부처에서 설정

녹취버튼 설정

사무실 전화기 단축버튼 중 1개에

사관리본부) 녹취버튼 선정 —



녹취

(입주부처)

단축버튼을 누르면 >>> 안내멘트* 이후 녹취 진행

* "지금부터 이 전화는 수신번호와 함께 통화내용이 녹취됩니다. 원치 않으시면 끊어주시기 바랍니다."

녹취확인

(입주부처)

녹취확인 PC 설치* » 녹취 확인

- * 입주부처에서 설치 신청(청사본부) ightarrow 입주부처 ID, PW 부여(청사본부)
- ※ PC설정 및 교육은 정부청사관리본부에서 실시
- ※ 녹취확인 PC를 설치하지 않은 입주부처는 청사본부에 파일 요청

녹취확인 방법(입주부처)

- 녹취관련 웹사이트 접속
- ② 관리자 모드 전환
- ③ 녹취듣기 및 저장



* ID/PW 입력 후. 로그인

* 관리자모드 전환 클릭



출것숙:1건 [출전화면제] [출전화] [출전화] [기정간 ▼ 전역 구분 사서합면요 발산면호 녹음시작시간 출처음시간 물기 사용자이 1 [→ ** 801271 001004147000 2016-04-14 000121 0000111 [급급] Hest

민원실·상담부서 안전시설(예시)

● 출입문 등

- ① 출입문에 방호원 배치 및 금속탐지기 설치를 통해 위험물 소지자 등 건물 내 출입통제
- ② 별도 비상구를 확보하여 긴급상황 발생 시 신속 대피

• 녹음·녹화

- ① 민원응대 장면을 촬영할 수 있도록 민원실·상담부서 내 CCTV 설치
- ② 전화 녹음 가능한 시스템 구축 및 휴대용 보호장비 구비

• 상담실 내

- ① 비상벨 설치, 민원인과 공무원 출입구 분리
- ② 광폭 상담탁자* 및 투명가림막(안전유리) 등 안전 상담창구를 설치하여 상담 중 사고 예방 * 상담 시 물리적 접촉을 막아주는 폭이 넓은 상담 테이블





행정기관 전화응대직원 음성안내 보호 조치

☑ 부서별 보호조치 음성안내 도입·확대

- (민원전담부서) 민원실 및 읍면동 주민센터 등 민원전담부서*는 대표전화 및 민원응대직원 개인별 전화에 보호조치 음성안내 필수 적용('22. 3.)
 - * 중앙부처·시도·시군구 민원실 및 읍면동 주민센터, 교육청 민원실 대상(민원실이 없는 경우 민원총괄부서)
- (민원혼합부서) 민원전담부서 이외 정책·사업업무와 민원업무가 혼합되어 있는 부서*는 기관 사정에 따라 선택적** 적용(~'22년)
 - * 사회복지과, 주민생활지원과, 교통행정과 등 민원다수부서 및 기타 민원담당직원 등
 - ** 정기·수시 수요조사 등을 통해 보호조치 음성안내 필요(희망) 부서 및 직원 선정·적용
- (일반행정부서) 정책 및 사업업무를 주로 하는 일반행정부서는 전화민원 응대 중 폭언 등 발생시 '공직자 민원응대 매뉴얼'에 따라 적극 대응 조치

음성안내 유형별 주요내용

유형	안내 문구
	반갑습니다. ○○구청 민원실입니다. 직원보호를 위해 폭언 등 부적절한 통화내용은 녹음될 수 있습니다.
녹음고지	반갑습니다. ○○○입니다. 통화연결 후에는 민원응대직원 보호와 행정서비스 품질 향상을 위해 통화내용은 녹음될 수 있습니다.
	안녕하세요. ○○구청입니다. 정성을 다해 듣겠습니다. 서로를 존중하는 말로 민원응대 직원을 보호해 주세요.
보호조치	안녕하세요. ○○○○입니다. 우리기관은 폭언 등으로부터 직원을 보호하고 있습니다. 따뜻한 말 한마디, 배려의 시작입니다.
	우리기관은 민원응대직원에 대한 보호조치를 시행하고 있습니다. 폭언시 관계법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.
	제가 가장 사랑하는 엄마, 아빠가 바로 상담해 드릴 예정입니다.
정서안정	누군가의 소중한 가족이 통화합니다. 따뜻한 배려 부탁드립니다.
	따뜻한 말 한마디, 배려의 시작입니다. 반말이나 폭언을 삼가 주세요.



심리상담 및 치료지원 제도

✓ 정신건강복지센터

- (이용방법) 광역 및 기초지자체 정신건강복지센터를 전화예약 후 방문 또는 온라인 상담 ※ 기본적으로 해당 지자체 주민을 대상으로 상담을 진행하나. 관내 직장을 둔 다른 지역 거주자도 상담 가능
- (내용) 정신건강(우울, 스트레스) 관련 검사 및 상담, 정신건강 선별 검사 후 고위험군 치료 연계 및 사례관리 서비스 제공 등
 - ※ 필요 시 센터 내 정신건강의학과 전문의와 상담도 가능(지자체에 따라 상이)
- (상담비용) 무료
 - * 정신보건센터(운영시간 內 09:00~18:00) 또는 1577-0199(24시간 운영)로 연락하여 전화상담 가능

☑ 공무원 마음건강센터

- (운영방법) 6개 센터별 민간전문기관 위탁운영
- (이용대상) 전체 공무원(국가·지방공무원) 및 그 가족
- (운영시간) 평일 10:00~19:00(매주 월·수 10:00~20:00, 매월 마지막 토 10:00~15:00)
- (운영내용) 개인·집단 상담, 진단 및 심리검사, 단체 프로그램 등 ※ (이용신청 및 문의) 전화, 이메일, 방문접수 등
- (설치현황) 세종청사 2개소, 서울·과천·대전·대구·광주 각 1개소

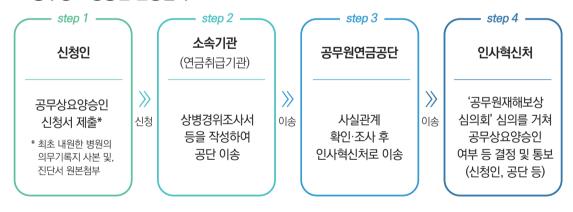
구분	세종센터		서울센터	과천센터	대전센터	영남센터	호남센터
센터명칭	마음톡톡		마음나래	온마음샘터	휴마음샘터	마음소리	마음산책
서テI エトム	세종청사		서울청사	과천청사	대전청사	대구청사	광주청사
설치장소	5-3동 302호	13-2동 433호	본관 209호	후생동 B1	4동 204호	B동 B1	본관 3층
연락처	044- 200-1558~9	044- 203-1418~9	02- 2100-4554~5	02- 2110-5959~60	042- 481-6487~8	053- 230-7575~7	062- 975-5557~8
전문상담사	3명	2명	3명	3명	3명	2명	2명

☑ 세부 운영내용

Ŧ	분	내용	시기
		• 개인 : 대면 / 전화 / 온라인	상시
6	낡담	• 찾아가는 심리상담 : 상담사가 기관을 직접 방문·상담	주 1회
		• 집단 : 대면(수요조사 및 개별요청에 따라)	상시
진단 및	심리검사	• 대면 / 온라인	상시
특별	일반	• 일반 단체프로그램 - 특강, 명상·스트레칭·놀이·미술 등 각종 체험 프로그램, 개별 부서 요청에 따른 기획 프로그램 등	월 1~2회
프로그램	맞춤형	• 민원담당공무원 특별관리 프로그램 • 고위험임무 수행자 PTSD 예방지원 프로그램 • 긴급 위기지원시스템	(개별 요청에 따라 조정)

❷ 공무상 요양신청 안내 (「공무원재해보상법」제22~25조)

• 공무상 요양승인 신청절차



● 지급절차

구분	청구방법 및 절차
건강보험 급여항목	별도의 청구절차 없이 국민건강보험공단에서 공상 공무원에게 자동환급
(본인부담금)	※ 공무상요양승인일로부터 3~4개월 소요
건강보험	공상공무원이 관련 내역서를 첨부하여 공단으로 청구하면 공단에서 심사 후 본인에게
비급여 항목	지급

참조 우울증 또는 스트레스 자가진단법

☑ 지각된 스트레스 척도

※ 체크한 항목의 점수를 합산

	문 항	전혀 없음	거의 없음	때때로 있음	자주 있음	매우 자주
1	최근 1개월 동안, 예상치 못했던 일 때문에 당황했던 적이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
2	최근 1개월 동안, 인생에서 중요한 일들을 조절할 수 없다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	0	1	2	3	4
3	최근 1개월 동안, 신경이 예민해지고 스트레스를 받고 있다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	0	1	2	3	4
4	최근 1개월 동안, 당신의 개인적 문제들을 다루는데 있어서 얼마나 자주 자신감을 느끼셨습니까?	4	3	2	1	0
5	최근 1개월 동안, 일상의 일들이 당신의 생각대로 진행되고 있다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	4	3	2	1	0
6	최근 1개월 동안, 당신이 꼭 해야 하는 일을 처리할 수 없다고 생각한 적이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
7	최근 1개월 동안, 일상생활의 짜증을 얼마나 자주 잘 다스릴 수 있었습니까?	4	3	2	1	0
8	최근 1개월 동안, 최상의 컨디션이라고 얼마나 자주 느끼셨습니까?	4	3	2	1	0
9	최근 1개월 동안, 당신이 통제할 수 없는 일 때문에 화가 난 경험이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
10	최근 1개월 동안, 어려운 일들이 너무 많이 쌓여서 극복하지 못할 것 같은 느낌을 얼마나 자주 경험하셨습니까?	0	1	2	3	4

✓ 진단결과

점 수	분 류	안내사항		
13점 이하	정상	정상범위로 유의미한 수준의 스트레스가 시사되지 않습니다.		
14~16점	14~16점 경도 스트레스 약간의 스트레스를 받고 있으나 심각한 수준은 아닌 것의 자신만의 스트레스 해소법을 찾아보는 것이 좋습			
17~18점	중등도 스트레스	중간 정도의 스트레스로, 스트레스 해소에 적극적인 노력이 필요합니다. 우울증, 불안증에 대한 추가검사가 필요합니다.		
19점 이상	극심한 스트레스	심한 스트레스로 일상생활에서 어려움을 겪고 있을 것으로 판단되며, 우울증, 불안증에 대한 검사와 전문가의 도움이 필요합니다.		

❷ 우울증 건강설문

※ 체크한 항목의 점수를 합산

	문 항	없음	2-6일	7-12일	거의 매일
1	최근 2주 동안 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3
2	최근 2주 동안 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	1	2	3
3	최근 2주 동안 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/혹은 너무 많이 잤다.	0	1	2	3
4	최근 2주 동안 평소보다 식욕이 줄었다/ 혹은 평소보다 너무 많이 먹었다.	0	1	2	3
5	최근 2주 동안 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다. / 혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아 있을 수 없었다.	0	1	2	3
6	최근 2주 동안 피곤하고 기운이 없었다.	0	1	2	3
7	최근 2주 동안 내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다. / 혹은 자신과 가족을 실망시켰다고 생각했다.	0	1	2	3
8	최근 2주 동안 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중 할 수가 없었다.	0	1	2	3
9	최근 2주 동안 차라리 죽는 것이 더 낫다고 생각했다. / 혹은 자해할 생각을 했다.	0	1	2	3

✓ 진단결과

점 수	분 류	안내사항
0~4점	우울증상 없음	정상범위로 유의한 수준의 우울감이 시사되지 않습니다.
5~9점	가벼운 우울증상	다소 경미한 수준의 우울감이 있으나 일상생활에 지장을 줄 정도는 아닙니다. 다만, 이러한 기분상태가 지속될 경우 개인의 신체적, 심리적 대처자원을 저하시킬 수 있습니다. 그러한 경우, 가까운 마음건강 관련 기관을 방문하시기 바랍니다.
10~19점	중간정도 우울증 의심	중간정도 수준의 우울감이 시사됩니다. 이러한 수준의 우울감은 흔히 신체적, 심리적 대처자원을 저하시키며 개인의 일상생활을 어렵게 만들기도 합니다. 가까운 마음건강 관련 기관을 방문하여, 상세한 평가와 도움을 받아 보시기 바랍니다.
20~27점	심한 우울증 의심	심한 수준의 우울감이 시사됩니다. 전문기관의 치료적 개입과 평가가 요구됩니다. 가까운 병·의원 등 마음건강 전문기관을 방문하시면 도움을 받을 수 있습니다.

합산된 점수와 관계없이 9번 문항(자살·자해 생각)에 '없음'을 제외한 항목에 응답하신 경우 전문기관의 치료적 개입과 평가가 요구됩니다. 가까운 병/의원 등 마음건강 전문기관을 방문하시면 도움을 받을 수 있습니다.

※ 본 내용은 정신건강에 대한 대체적인 경향을 체크할 수 있도록 제공된 것입니다. 정확한 증상과 판단을 위해서는 전문가의 상담 또는 진료가 필요함을 안내드립니다.



법률상담 제도

☑ 대한법률구조공단

- (지원대상) 중앙부처, 지자체 및 교육청 소속 민원공무원
 - ※ 반드시 민원업무 전담공무원에 한정하지 않고 민원인을 응대하고, 민원업무를 처리하는 공무원으로서 민원인으로부터 위해 가능성이 있는 공무원을 포함
- (법률지원 기관) 전국 지부 및 직원 10명 이상 출장소 총 25개 기관에 민원공무원 전담 법률상담요원 지정·운영
 - ※ 전담직원이 없는 출장소의 경우 전화상담(☎132) 또는 예약 후 면접상담(공단 홈페이지(www.klac.or.kr) 참고)
- (지원 범위) 법률상담에 한정(소송대리는 공무원 책임보험으로 처리)
 - 민원처리과정에서 발생하는 민원인의 위법행위(폭언·폭행·성희롱 등)에 대한 민·형사 등 법적 대응방안
 - ※ 전담자 지정 취지에 따라, 민원인의 위법행위 관련 사항 이외에 개인적 법률 문제에 대한 상담, 민원 공무원의 민원처리 자문 또는 민원공무원 소속기관에 대한 행정자문에 대한 상담 불가
- (법률상담 절차) 공단 면접상담예약시스템을 통한 면접상담 원칙
 - ※ 단, 급박한 법률지원이 필요한 경우, 전담자에게 선행 상담예약자들에 앞서서 처리할 업무상 여유가 있는 경우 등 일정한 경우 법률상담 전담자 등에게 개별적으로 예약하여 방문상담 가능

☑ 공무원연금공단

- (지원대상) 민원(대민)업무 처리과정에서 법적분쟁이 발생한 중앙 및 지자체 소속 공무원
- (지원범위) 정당한 민원(대민)업무 처리과정에서 발생한 고소·고발 및 손해배상청구 등 법적분쟁과 관련된 모든 사항
- (지원내용) 소송요건 적격여부에 대한 법률자문, 소송제기시 필요한 고소장, 준비서면, 답변서 작성 및 소송수행 중 지원이 필요한 사항
- (지원문의) 공무원연금공단 복지사업실
 - ※ 전화 064-802-2234, 2506, 이메일 bokii@geps.or.kr

참조

법률상담 관련 대한법률구조공단 사무실 현황

순번	사무실	관할	전화번호
1	서울중앙지부	종로구, 중구, 강남구, 서초구, 관악구, 동작구	02-6923-9028
2	서울동부지부	성동구, 광진구, 강동구, 송파구	02-6923-9313
3	서울남부지부	영등포구, 강서구, 양천구, 구로구, 금천구	02-6923-9362
4	서울북부지부	동대문구, 중랑구, 도봉구, 강북구, 노원구, 성북구	02-6923-9418
5	서울서부지부	서대문구, 마포구, 은평구, 용산구	02-6923-9461
6	의정부지부	의정부시, 동두천시, 구리시, 남양주시, 양주시, 연천군, 포천시, 가평군, 철원군	031-928-7619
7	고양출장소	고양시, 파주시	031-8073-8125
8	인천지부	인천광역시	032-719-9818
9	부천출장소	부천시, 김포시	032-719-9851
10	수원지부	수원시, 용인시, 오산시, 화성시	031-8019-7560
11	성남출장소	성남시, 하남시, 광주시	031-8023-9905
12	안양출장소	안양시, 과천시, 의왕시, 군포시	031-8045-9802
13	춘천지부	춘천시, 화천군, 양구군, 인제군, 홍천군	033-818-1705
14	대전지부	대전광역시, 세종특별자치시, 금산군	042-721-0763
15	천안출장소	천안시, 아산시	041-417-0623
16	청주지부	청주시, 진천군, 보은군, 괴산군, 증평군	043-715-1636
17	대구지부	중구, 동구, 남구, 북구, 수성구, 영천시, 경산시, 칠곡군, 청도군	053-716-7618
18	대구서부출장소	대구광역시 서구, 달서구, 달성군, 성주군, 고령군	053-716-7686
19	부산지부	중구, 서구, 동구, 영도구, 부산진구, 북구, 사상구, 강서구, 사하구, 동래구, 연제구, 금정구	051-717-3236
20	부산동부출장소	해운대구, 남구, 수영구, 기장군	051-717-3274
21	울산지부	울산광역시, 양산시	052-257-4675
22	창원지부	창원시 의창구, 성산구, 진해구, 김해시	055-266-3382
23	광주지부	광주광역시, 나주시, 화순군, 장성군, 담양군, 곡성군, 영광군	062-716-0709
24	전주지부	전주시, 김제시, 완주군, 임실군, 진안군, 무주군	063-715-0656
25	제주지부	제주시, 서귀포시	064-803-0425



공무원 책임보험 및 행정종합배상공제 제도

❷ 공무원 책임보험

- (대상) 공무원 책임보험에 가입된 중앙부처 및 지자체 소속 공무원
- (보장내용) 민형사상 소송비용(변호사 선임비용 등) 및 손해배상액 보장
 - ※ (민사) 공무원의 경과실로 발생한 소송비용과 손해배상액만 보장 (형사) 무죄인 경우에 한하여 방어 및 소송비용 보장
- (보장한도) 방어·소송비용, 손해배상액을 포함하여 민형사 1건당 각 3천만원까지 보장 (보장횟수 1인당 연간 3회)
- (계약방식) 공무원연금공단에서 하나의 약관으로 중앙부처 및 지자체를 각각 통합하여 계약 체결

(보장내용)

구분					보장(안)	
대상					중앙부처 및 지자체 소속 공무원	
보 장 범 위	민사	경과실		소송비용	1건당 3천만원 한도 ※ 보험청구자가 변호사 선임시 심급별 한도 적용 (1심:1천만원, 2심:5백만원, 3심:5백만원)	
				손해배상		
		고의, 중과실		소송비용	미보장	
				손해배상		
	형사	무죄	기소 전	방어비용	1,000만원	
			기소 후	소송비용	1심 : 1,000만원 2심 : 500만원 3심 : 500만원	1건당 3천만원 한도
		유죄			미보장	
			총 보상한5	Ē	20억 ~ 30억원	
보장횟수					1인당 연간 3회	

⊘ 행정종합배상공제

- (대상) 지자체 소속 공무원
- (보장범위) 민형사상 소송비용 및 손해배상액 등 보장
 - ※ (민사) 공무원의 경과실로 발생한 소송비용과 손해배상액만 보장 (형사) 무죄인 경우에 한하여 방어 및 소송비용 보장
- (보장한도) 소송비용·손해배상액을 포함하여 민사 1청구당 3천만원 ~ 5억원, 방어·소송 비용 포함하여 형사 1건당 3천만원까지 보장
- (계약방식) 각 지자체에서 한국지방재정공제회에 등록요청하면 공제회에서 손해보험사와 계약체결

(보장내용)

			구분		보장(안)	
			대상		지자체 소속 공무원	
보 장 범 위	민사	과실불문		소송비용	1청구당 3천만원 ~ 5억원 한도	
				손해배상	※ 가입 지자체가 한도 결정 ※ 변호사 선임 심급별 한도 별도 구분 없음	
		고의		소송비용	미보장	
				손해배상		
	형사	ㅁ됬	기소 전	방어비용	1건당 3천만원 한도	
		무죄	기소 후	소송비용	※ 변호사 선임 심급별 한도 별도 구분 없음	
		유죄			미보장	
	총 보상한도				연간 6천만원 ~ 100억원	
			으 포임인:	<u>L</u>	※ 가입 지자체가 한도 결정	
보장횟수					1인당 제한없음	

[※] 개인정보배상공제 특별 담보: 피공제자가 업무 수행과정 중 소유, 사용, 관리하는 개인정보의 우연한 누출로 타인에게 손해를 입힌 사고에 대해 담보 가능(선택적 추가 가입 가능)

[※] 국내에서 발생한 보험사고만 보장

[※] 약관상 보상하지 않는 손해에 해당 시 보상 불가

특이민원 대응 관련 법령

ഈ 「민원 처리에 관한 법률」

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

- ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.
- ④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

ഈ 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 "민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.

- 1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
- 2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
- 3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
- 4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
- 5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
- 6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원
- ② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다.

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

ଡ଼ 「형 법」

제136조(공무집행방해) ① 직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공무원에 대하여 그 직무상의 행위를 강요 또는 조지하거나 그 직을 사퇴하게 할 목적으로 폭행 또는 협박한 자도 전항의 형과 같다.

제137조(위계에 의한 공무집행방해) 위계로써 공무원의 직무집행을 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제141조(공용서류등의 무효, 공용물의 파괴) ① 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체 기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공무소에서 사용하는 건조물, 선박, 기차 또는 항공기를 파괴한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

제144조(특수공무방해) ① 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제136조, 제138조와 제140조 내지 전조의 죄를 범한 때에는 각조에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다.

② 제1항의 죄를 범하여 공무원을 상해에 이르게 한 때에는 3년 이상의 유기징역에 처한다. 사망에 이르게 한 때에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

제257조(상해, 존속상해) ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 전 2항의 미수범은 처벌한다.

제258조(중상해, 존속중상해) ① 사람의 신체를 상해하여 생명에 대한 위험을 발생하게 한 자는 1년 이상 10년 이하의 징역에 처한다.

- ② 신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.
- ③ 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전2항의 죄를 범한 때에는 2년 이상 15년 이하의 징역에 처한다.

제260조(폭행, 존속폭행) ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제283조(협박, 존속협박) ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제285조(상습범) 상습으로 제283조제1항, 제2항 또는 전조의 죄를 범한 때에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다

제307조(명예훼손) ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500 만원 이하의 벌금에 처한다.

② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

제314조(업무방해) ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

제319조(주거침입, 퇴거불응) ① 사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

② 전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

619 「경범죄 처벌법」

제3조(경범죄의 종류) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.

- 2. (흉기의 은닉휴대) 칼·쇠몽둥이·쇠톱 등 사람의 생명 또는 신체에 중대한 위해를 끼치거나 집이나 그 밖의 건조물에 침입하는 데에 사용될 수 있는 연장이나 기구를 정당한 이유 없이 숨겨서 지니고 다니는 사람
- 3. (폭행 등 예비) 다른 사람의 신체에 위해를 끼칠 것을 공모(共謀)하여 예비행위를 한 사람이 있는 경우 그 공모를 한 사람
- 23. (물건 던지기 등 위험행위) 다른 사람의 신체나 다른 사람 또는 단체의 물건에 해를 끼칠 우려가 있는 곳에 충분한 주의를 하지 아니하고 물건을 던지거나 붓거나 또는 쏜 사람
- 19. (불안감조성) 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 주위에 모여들거나 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 귀찮고 불쾌하게 한 사람 또는 여러 사람이 이용하거나 다니는 도로·공원 등 공공장소에서 고의로 험악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람
- 40. (장난전화 등) 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
 - 3. (업무방해) 못된 장난 등으로 다른 사람, 단체 또는 공무수행 중인 자의 업무를 방해한 사람
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.
 - 1. (관공서에서의 주취소란) 술에 취한 채로 관공서에서 몹시 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 한 사람
 - 2. (거짓신고) 있지 아니한 범죄나 재해 사실을 공무원에게 거짓으로 신고한 사람

♠ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」

제13조(통신매체를 이용한 음란행위) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」

제44조의7(불법정보의 유통금지 등) ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

제74조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제44조의7제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

공직자 **민원응대** 매뉴얼

발행일: 2022년 7월

발 행 처: 행정안전부

문 의 처: 행정안전부 민원제도혁신과

TEL. (044)205-2447, 2452

FAX. (044)204-8928