

「군포도시공사 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 시행내규」를 다음과 같이 발령한다.

군포도시공사 사장 배 재



2024년 5월 28일

군포도시공사 내규 제 93 호

## 군포도시공사 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 시행내규

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 내규는 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 민원을 처리함에 있어 군포도시공사(이하 “공사”라 한다) 민원 처리 담당자(이하 “담당자”라 한다)가 민원인의 위법행위 등에 대하여 휴대용 보호장비를 사용할 때 지켜야 할 방법, 기준, 절차 및 그 밖의 운용에 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 내규에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “휴대용 보호장비”란 “휴대용 영상기록 장비”와 “휴대용 음성기록 장비”를 말한다.
2. “휴대용 영상기록 장비”란 담당자가 민원인의 폭언·폭행 등 위법행

위의 영상을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 또는 착용하여 직무수행 과정을 근거리에서 영상(음성 포함)(이하“영상”이라 한다)으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

가. 영상과 음성의 녹화 및 녹음

나. 영상 녹화 해상도 FullHD급(1920×1080) 이상

다. 영상 녹화 시야각 120° 이상

라. 녹화·녹음 여부가 외견상 인식 가능

마. 영상·음성 기록의 파일 보안

3. “휴대용 음성기록 장비”란 담당자가 민원인의 폭언 등 위법행위의 음성을 확보하기 위하여 신체나 근무복 등에 부착 또는 착용하여 직무수행 과정을 근거리에서 음성으로 기록할 수 있는 장비로서 다음 각 목의 기능을 갖춘 것을 말한다.

가. 음성의 녹음

나. 녹음 여부 외견상 인식 가능

다. 녹음기록의 암호화 등 파일 보안

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·관

리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비에 부착·결합된 저장장치를 말한다.

7. “휴대용 보호장비 시스템”이란 영상기록 또는 음성기록을 저장·관리할 수 있는 장치로서 휴대용 보호장비 사용부서장이 지정한 정보처리 시스템을 말한다.

8. “시스템 관리자”란 휴대용 보호장비 시스템을 실제 운용하는 부서에서 휴대용 보호장비 시스템을 운영·관리하는 사람을 말한다.

9. “개인정보보호 담당자”란 공사의 개인정보 보호 책임자를 보좌하여 개인정보보호 업무에 대한 실무를 담당하는 사람을 말한다.

**제3조(권익 보호)** ① 담당자는 민원인의 위법행위 등에 대해 필요한 경우 휴대용 보호장비를 사용하되, 민원인의 권익이 침해되지 않도록 주의하여야 한다.

② 담당자는 「개인정보보호 법령」 및 이 내규에서 정한 내용을 준수하여 휴대용 보호장비를 사용하여야 한다.

## 제2장 휴대용 보호장비 운영 등

**제4조(휴대용 보호장비의 사용 기준)** 담당자가 휴대용 보호장비를 사용할 수 있는 경우는 다음 각호와 같다.

1. 민원인이 담당자에게 폭언(욕설, 헐박, 성희롱 등)하는 경우
2. 민원인이 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 긴급하다고 판단될 경우

**제5조(사용자 준수사항 등)** ① 휴대용 보호장비 사용자(이하 “사용자”라 한다)는 다음 각호를 준수하여야 한다.

1. 사용자는 최초 사용 전 “별지 제1호 서식”을 작성하여 개인정보보호 담당자에게 제출하여야 한다.
2. 녹화 또는 녹음 시작과 종료 전에 녹화 또는 녹음 시작 및 종료 사실을 알려주어야 한다. 다만, 녹화 또는 녹음 사실을 사전에 알려줄 시간적인 여유가 없거나 현장 상황이 긴급한 경우 등에는 휴대용 보호장비 시스템에 영상·음성 기록물을 등록할 때는 고지를 못한 사유를 기록하는 것으로 대체할 수 있다.
3. 녹화 또는 녹음을 마친 영상·음성 기록물은 즉시 관리책임자를 통해 휴대용 보호장비 시스템에 전송·저장하여야 한다.
4. 휴대용 보호장비 저장장치 또는 휴대용 보호장비 시스템이 아닌 곳에 영상·음성 기록물의 저장·전송 금지하여야 한다.
5. 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 정보의 임의 편집·삭제 금지하여야 한다.
6. 휴대용 보호장비의 입출고 관리할 담당자는 영상·음성 기록물을 휴대용 보호장비 시스템에 저장할 때 관리 번호, 녹화(녹음) 제목, 녹화

(녹음)일, 녹화(녹음) 내용 등을 입력하고 별지 제2호서식의 휴대용 영상(음성)기록 증거물 관리 현황을 작성하고 관리하여야 한다.

7. 사용을 마친 휴대용 보호장비는 휴대용 보호장비 입출고 담당자 또는 관리책임자에게 즉시 반납하여야 한다.

② 사용자는 다음 각호의 사항을 확인하여야 한다.

1. 영상·음성의 녹화·녹음, 휴대용 보호장비의 자료 저장 상태
2. 휴대용 보호장비 문제가 발생할 때 자체진단 후 고장 신고 및 장애 기록 사항
3. 휴대용 보호장비에서 휴대용 보호장비 시스템으로 전송된 영상·음성기록물

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

1. 휴대용 보호장비 시스템에 연결된 때에만 영상·음성 기록물을 전송하는 체계를 갖출 것
2. 휴대용 보호장비 시스템에 영상·음성 기록물을 전송한 때에는 휴대용 보호장비 저장장치에 저장된 영상·음성 기록물은 삭제할 것
3. 공사에서 지정한 장비만 사용하고 상호운용성에 지장이 없도록 할 것

**제7조(관리책임자 및 입출고 담당자 지정)** ① 휴대용 보호장비는 다음 각호와 같이 관리책임자로 지정하여야 한다.

1. 관리책임자(정): 사용부서의 장
2. 관리책임자(부): 시스템 관리자

② 관리책임자는 휴대용 보호장비의 입출고를 관리할 담당자를 지정하여야 하며, 필요한 경우 시스템 관리자를 입출고 담당자로 지정할 수 있다.

③ 입출고 담당자는 휴대용 보호장비 운영 사항에 대하여 별지 제3호 서식으로 기록하고 관리하여야 한다. 이 경우, 휴대용 보호장비 시스템에서 입출고 현황을 출력하여 기록할 수 있다.

### 제3장 기기관리 및 보안 등

**제8조(휴대용 보호장비 관리)** ① 휴대용 보호장비는 “별지 제4호서식”에 휴대용 영상(음성)기록 장비 등록대장에 등록하고 관리하여야 한다.

② 휴대용 보호장비는 사용부서를 임의로 변경하여 사용해서는 안 된다.

③ 휴대용 보호장비의 분실하거나 빼앗기는 등의 사고가 발생한 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하여야 한다.

**제9조(휴대용 보호장비 보안관리)** 휴대용 보호장비에 대한 보안관리 대책은 다음 각호와 같다.

1. 휴대용 보호장비 시스템에는 관리책임자만 접속하여야 한다.
2. 무선으로 영상·음성 기록물 전송 시 반드시 암호화하여 전송하여야 한다.

**제10조(휴대용 보호장비 시스템 관리)** ① 관리책임자는 휴대용 보호장비에 담긴 영상·음성 기록물을 전용으로 저장하고 관리하는 시스템과 장비를 갖추어야 한다.

② 영상·음성 기록물은 민원인의 위법행위 등에 대해 고소, 고발 등 (이하 ‘법적조치 등’이라 한다)의 여부를 결정하기 위한 근거자료로 활용하기 위해 30일간 보관할 수 있으며, 법적조치 등을 하지 않을 때는 즉시 그 기록을 삭제하여야 한다. 다만, 법적조치 등을 위해 영상·음성 기록물을 수사기관 등에 제출하고자 보관기간의 연장할 때 그 기간 동안 보관기간을 연장할 수 있다.

③ 휴대용 보호장비 시스템에 저장된 영상·음성 기록물을 임의로 편집하거나 삭제하는 일이 없도록 관리하여야 한다.

④ 저장된 영상·음성 기록물은 관리 번호를 부여한 후, 체계적으로 관리하여야 한다.

⑤ 휴대용 보호장비 시스템에는 보안프로그램을 설치하고 수시로 확인하여야 한다.

⑥ 관리책임자는 개인 영상정보 또는 개인 음성정보가 외부로 유출되지 않도록 하여야 한다.

**제11조(민원인의 열람 등 요구)** 민원인의 영상 및 음성 열람 등 요구는 「(개인정보보호위원회) 표준 개인정보 보호지침」 제44조를 준용한다.

#### 제4장 기록물 관리 및 교육

**제12조(영상·음성기록 증거물 작성)** ① 담당자는 영상기록 또는 음성기록을 증거물로 제출하는 경우 영상파일 또는 음성파일을 휴대용

저장장치에 저장하고 영상기록 또는 음성기록 증거물 표면에 일시, 장소, 민원 처리 담당자 성명, 민원인 성명 등 정보를 기록하여야 한다.

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

**제13조(사용자 교육)** ① 담당자는 휴대용 보호장비 최초 사용 전에 사용법, 사용 기준, 개인정보보호 등에 관련된 교육을 받아야 한다.

② 관리책임자는 휴대용 보호장비 사용자에게 제1항의 교육을 연 1회 정기적으로 실시하여야 한다.

**제14조(기타)** 이 내규에서 정한 사항의 세부 운영 기준은 사장이 별도로 정할 수 있다.

## 부 칙

이 내규는 발령한 날부터 시행한다.

소 관 부 서		안 전 감 사 부
입 안	직 위 성 명	안 전 감 사 부 장 강 승 구
	직 위 성 명	안 전 시 설 팀 장 이 진 영
자	담당자 성명 (전화)	김 광 균 ( 3 9 0 - 7 6 4 9 )

[별지 제1호서식]

## 휴대용 보호장비 사용 서약서

본인은 휴대용 보호장비를 사용함에 있어 다음사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 본인은(ex. *휴대용 보호장비 영상 혹은 음성 데이터*)관련 업무 중 알게 될 일체의 내용 중 개인정보와 관련된 정보는 업무 수행중이나 업무 수행 후에도 비밀을 지켜야 하는 기밀임을 인정한다.
2. 본인은 휴대용 보호장비의 원활한 운영 및 관리를 위해 공사에서 정한 「민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 시행내규」를 준수할 것이며, 적정한 절차 없이 장비의 무단 운영, 관리 및 개인정보 데이터 조회, 누출하거나 공개하지 아니한다.
3. 본인은 녹음된 개인정보 및 비밀을 누설하거나 정당한 사유 없이 조회, 유출, 오용, 등 관계규정을 위반한 때에는, 관련 법령 및 규정에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.
4. 본인은 장비 사용 시 장비의 기능 및 형상을 변형시켜서는 안 되며, 장비의 고장으로 인한 이상이 발견되었을 때는 즉시 관리책임자에게 이 사실을 통보하여야 하며, 이와 관련하여 발생하는 사항은 장비를 사용하는 부서에서 해결함을 원칙으로 한다.

20    년    월    일

서약자 소    속:

직    위:

성    명:

(서명)





