

공직자 민원응대 매뉴얼

MINISTRY OF PUBLIC ADMINISTRATION AND SECURITY



행정안전부



민원 응대요령

- ① 방문민원 응대요령 4
- ② 전화민원 응대요령 6



특이 상황별 민원 응대요령

- ① 폭언(고성·욕설·협박 등) 시 응대요령 10
 - 방문민원 상담 도중 폭언을 하는 경우 10
 - 전화상담 도중 폭언을 하는 경우 11
- ② 민원인의 성희롱(성적언동) 시 응대요령 13
 - 방문 민원인이 성적 발언을 하는 경우 13
 - 육체적 성희롱을 하는 경우 13
 - 전화로 성희롱을 하는 경우 14
- ③ 기물파손 시 응대요령 16
- ④ 폭행 시 응대요령 16
- ⑤ 위험물 소지 및 자해 위협 시 응대요령 17
 - 위험물을 소지하여 위협하거나 자해하려는 경우 17
 - 방화시도를 하거나 몸에 불을 지르려는 경우 18



녹화·녹음요령

- ① 녹화요령 20
- ② 녹음요령 24



폭언·폭행 등에 대한 법적대응요령

- ① 폭언 시 대응요령 26
- ② 폭행 시 대응단계 27
- ③ 피해 공무원 보호 27



참 고

- ① 민원실·상담부서 안전시설 (예시) 28
- ② 심리상담·치료지원제도 29
- ③ 우울증 또는 스트레스 자가진단법 31
- ④ 관련 법령 35

I

민원 응대요령

01

방문민원 응대요령



● 첫 인사 및 방문목적 확인

- 1 민원인이 민원실에 들어오면,
 - 민원인과 가볍게 눈을 맞춘 후, 공손하게 인사한다.
- 2 민원인에게 방문 목적을 먼저 확인한다.

주의

- ✓ 민원인이 방문하였음에도 동료들과 잡담하는 등 무관심한 태도를 보이지 않는다.
- ✓ 첫인상이 나쁘면 민원 해결이 어려워 질 수 있으므로 특히 주의해야 한다.

● 민원상담 및 끝인사

- 1 민원인의 말을 경청하면서
 - 중요하거나 잊어버리기 쉬운 내용은 메모하고,
 - 적절하게 고개를 끄덕이거나 대답을 하며 공감을 표시한다.

주의

- ✓ 하품을 하거나 컴퓨터를 조작하는 등 무성익한 태도를 보여 민원인의 마음을 상하게 하지 않는다.
- ✓ 민원인의 말을 중간에 끊지 않는다.

② 민원인과 민원상담을 할 때는

- 어려운 용어나 절차 등은 민원인의 입장에서 알아듣기 쉽게 설명한다.

③ 민원인이 반복해서 질문하는 경우, 최대한 쉽고 상세하게 설명한다.

- 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고, 민원인의 질문과 요구에 적극적인 해결 노력을 보인다.

주의

- ☑ 민원인이 민원해결을 위해 여러 부서를 찾다니며 시간과 비용을 쓰지 않도록 최선을 다하여 돕는다.

④ 현장에서 바로 처리되지 않는 민원은

- 처리에 소요되는 시간이나 절차 등을 자세히 알려준다.

⑤ 민원인이 돌아갈 때는 공손하게 인사한다.**● 불만민원 응대요령****① 상담 중 목소리가 높아지는 등 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있을 경우,**

- 재빨리 부서장 또는 상급자가 적극적으로 개입하여 민원인을 진정시키고, 마찰이 커지지 않도록 노력한다.

② 민원인의 요구사항을 들어줄 수 없는 경우,

- 관련 제도와 법령 등을 쉽고 자세하게 다시 설명하고, 요구사항을 들어줄 수 없어 안타까운 마음을 표현한다.
- 민원인의 요구사항에 대한 대안적 해결방안을 적극적으로 찾아 지원할 수 있도록 노력한다.

③ 민원인이 지속적으로 반복 민원을 제기하는 경우,

- 그동안의 민원신청·답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등 민원해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보인다.

주의

- ☑ 반복민원에 해당하더라도 일단 접수한 후, 처리과에서 민원법시행령 제21조에 따라 종결 처리하여야 한다. 다만, 종결 처리하는 경우에도 지속적으로 민원을 제기할 가능성이 있으므로 민원인을 이해시키는 것이 중요하다.

④ 상급자나 기관장과의 면담을 요청하는 경우,

- 면담 요청 사유를 물어본 후 특별한 사유가 없는 경우, 민원의 세부 내용을 가장 잘 아는 사람이 담당자임을 안내하여, 담당자와의 상담을 유도한다.
- 그래도 상급자 면담을 계속 요청할 경우, 상급자에게 보고하고 상황에 맞게 면담을 실시한다.

주의

- ☑ 기관장 또는 상급자와 면담 가능한 별도의 제도(예: 기관장과의 대화 등)가 있는 경우, 이를 안내하고 신청을 유도한다. 특별한 경우를 제외하고는 가급적 관리자와 면담을 주선하는 방안을 강구해야 한다.

02

전화민원 응대요령



● 첫 인사 및 용건확인

① 전화벨이 울리면,

- 벨이 3회 이상 울리기 전에 빨리 수화기를 든다.
- 민원인에게 인사를 한 후 소속과 성명을 밝힌다.

주의

- ☑ 부득이하게 전화를 늦게 받았다면 반드시 양해를 구한다.
- ☑ 상대방이 알아듣기 좋은 속도와 발음으로 친절하게 말한다.

2 민원인에게 전화한 용건을 물어본다.**● 민원상담 및 끝인사****1 민원인의 말을 경청하면서**

- 적절하게 답변하고, 공감을 표시한다.

주의

- ☑ 단답형 답변보다는 민원인을 배려하는 표현을 쓴다. (9쪽 참고)

2 중요하거나 잊어버리기 쉬운 내용은 메모한다.

- 어려운 용어나 절차 등은 알아듣기 쉽게 풀어서 설명한다.

주의

- ☑ 민원인의 말을 중간에 끊지 않는다.

3 민원상담이 끝난 후에

- 추가적으로 필요한 사항은 없는지 물어본다.
- “감사합니다” 등 공손한 끝인사 후 전화를 끊는다.

주의

- ☑ 민원인의 말이 끝나기 전에 먼저 전화를 끊지 않도록 주의한다.

● 불만민원 응대요령

① 전화로 처리 불가능한 민원을 제기하며 언성을 높이는 경우

- 전화로 처리 가능한 민원에 대하여 설명하고

* (시행령 제8조 제4항 제2호) 구술 또는 전화로 접수하여 처리할 수 있는 민원은 민원실에 게시하거나 민원사무 편람에 게재

- 전화로 접수·처리 불가능한 민원은 서면으로 제출하거나 방문하도록 유도한다.

② 민원인의 구체적 요구사항이 있으나 이를 들어줄 수 없는 경우,

- 관련 제도와 법령 등을 들어 다시 자세하게 설명하고, 요구사항을 들어 줄 수 없어 안타까운 마음을 표현한다.

③ 민원인이 구체적 요구사항 없이 하소연을 하는 경우,

- 민원인의 말을 끊지 말고 성실하게 경청하고, 예의바르게 응대한다.

④ 민원인이 동일한 내용으로 반복 민원을 제기하는 경우,

- 그동안의 민원신청·답변내용을 다시 설명하거나 다른 해결책을 모색하는 등 민원해결을 위해 최선을 다하는 모습을 보인다.

⑤ 상급자나 기관장과의 통화를 반복하여 요청하는 경우,

- 특별한 사유가 없는 경우, 민원내용을 가장 잘 아는 담당자와의 상담을 유도한다.
- 그래도 상급자와의 통화를 반복하여 요청할 경우, 상급자에게 사전에 민원내용을 보고한 후, 특별한 경우를 제외하고는 통화하도록 하거나 별도의 면담제도(예:기관장과의 대화 등)가 있는 경우 이를 안내한다.

※ 민원인을 배려하는 표현 예시

무심코 쓰는 표현	민원인을 배려하는 표현
▶ 기다리세요.	▶ 잠시만 기다려 주시겠습니까?
▶ 모르겠는데요.	▶ 죄송합니다만, 잘 모르겠습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?
▶ 할 수 없는데요.	▶ 죄송합니다. 지금은 할 수 없지만 도울 수 있는 방법이 있는지 찾아보겠습니다.
▶ 자리에 없습니다.	▶ 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨드릴까요?
▶ 담당자가 아니어서 모르겠는데요.	▶ 죄송합니다만, 담당자가 아니어서 제가 잘 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드려도 되겠습니까? 담당자의 전화번호는 000-0000입니다.
▶ 예? 뭐라고요?	▶ 죄송합니다만, 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?
▶ 아닙니다.	▶ 죄송합니다만, 제가 확인한 결과 00가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.
▶ 잠깐 기다리세요.	▶ 잠시만 기다려 주십시오.

II

특이 상황별 민원 응대요령

01

폭언(고성·욕설·협박 등) 시 응대요령



● 방문민원 상담 도중 폭언을 하는 경우

- 1 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 민원인을 진정시키고, 대화를 유도한다.

응대 예시문

- 선생님께서 폭언을 해서, 다른 민원인들에게 불편을 주고(업무처리에 지장을 주고) 계시니 폭언을 즉시 중단해 주십시오.
- 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

주의

- ✓ 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 안전요원의 도움을 받는다.
- ✓ 민원인과의 마찰이 커지기 전에 부서장 등 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시킨다.

- 2 그럼에도 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담내용을 녹음한다.

사전고지 예시문

- 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.

주의

- ☑ 민원인 폭언 시 담당자가 갑자기 녹음기기를 꺼내 녹음하기 어려울 수 있으므로, 주위 동료 직원이 대신 녹음을 할 수 있다.
- ☑ 녹음사실 고지로 인해 민원인과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있다.
- ☑ 민원인이 폭언을 지속한다고 하여, 절대 욕설 등으로 맞대응하지 않는다.

- 3 폭언 중지를 수차례 요청해도(3회 이상) 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 협조를 받아 민원응대가 불가능함을 설명하고, 민원실에서 나가달라고 요청한다.
- 4 그럼에도 폭언·난동 시, 다른 민원인들이 불안해 할 수 있으므로 안전요원이나 동료의 도움을 받아 다른 접견실로 안내하고 부서장 등 상급자가 책임지고 민원인을 응대한다.

주의

- ☑ 민원인의 목소리가 높아지는 등 마찰이 생길 경우, 신속하게 부서장 등 상급자가 개입하여 상황이 악화되는 것을 방지한다.
- ☑ 민원응대 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 폭언 정황을 반드시 녹음하고 파일을 관리한다.
- ☑ 수차례 방문하여 폭언을 반복하는 민원인에게는 관련 법령에 따라 공무집행방해죄 등으로 처벌받을 수 있음을 설명한다.
- ☑ 술에 취한 채로 관공서에서 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 하는 민원인은 '경범죄처벌법(2013.3.22.시행) 제3조제3항에 따라 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌받을 수 있으며, 현행범으로 체포될 수 있다'는 것을 안내한다.

● 전화상담 도중 폭언을 하는 경우

- 1 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 대화를 유도한다.

응대 예시문

- 선생님께서 폭언을 하시면, 정상적인 민원응대가 어렵습니다.
- 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

2 그림에도 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 상담내용을 녹음한다.

사전고지 예시문

- (육성) 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.
- (ARS) 지금부터 상담내용이 녹음됩니다.

주의

- ✓ 상담내용이 녹음 됨을 알려서, 폭언을 반복하지 않도록 억제한다. 단, 사전고지로 인해 도리어 민원인과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우 사전고지를 생략할 수 있다.
- ✓ 민원인이 폭언을 지속하더라도 절대 욕설 등으로 맞대응하지 않는다.

3 폭언 중지를 수차례 요청해도(3회 이상) 폭언을 지속할 경우, 민원응대가 불가능함을 설명하고 전화를 끊는다.

응대 예시문

- 반복적으로 요청을 드렸음에도 선생님께서 폭언을 계속 하시기 때문에 민원응대를 중단하겠습니다.
- 공무집행방해죄 등으로 법적 조치를 받으실 수 있으니 폭언을 중단해 주십시오.

주의

- ✓ 민원응대 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 폭언 정황을 반드시 녹음하고 파일을 관리한다.
- ✓ 수차례 전화를 걸어 폭언을 반복하는 민원인에게는 관련 법령에 따라 공무집행방해죄 등으로 처벌받을 수 있음을 설명한다.

4 폭언으로 인한 민원응대 중단 후에도, 민원인이 계속 전화를 걸어올 경우,

- 일단 전화를 받고, 다시 폭언을 하면 바로 녹음을 실시하고, 민원응대 중단 안내 후 전화를 끊는다.

응대 예시문

- 계속 폭언을 하셔서, 전화를 끊겠습니다.

02

민원인의 성희롱(성적언동) 시 응대요령



● 방문 민원인이 성적 발언을 하는 경우

- 1 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 강하게 표현한다.

응대 예시문

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 조금 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오”

- 2 이후에도 성희롱을 중단하지 않으면, 즉각 안전요원, 주변 동료나 관리자 에게 도움을 청한 후 민원 응대를 중지한다.

주의

- ☑ 상담내용이 녹음됨을 알려서, 성적 발언을 반복하지 않도록 억제한다. 단, 사전 고지로 인해 도리어 민원인과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우 사전고지를 생략할 수 있다.

응대 예시문

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 조금 불편합니다. 지금 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.”

- 3 이의제기를 이유로 민원인이 폭언을 하는 등 마찰이 생기는 경우, 상급자나 동료에게 대신 민원을 응대토록 한다.

● 고의적인 신체 접촉 등 육체적 성희롱을 하는 경우

- 1 민원인의 행동이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 강하게 표현한다.

응대 예시문

“선생님, 방금 저에게 하신 행동은 상당히 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 즉각 중지해 주십시오”

- ② 이후에도 성희롱을 중단하지 않으면, 즉각 안전요원, 주변 동료나 관리자에게 도움을 청한 후 민원 응대를 중지한다.

● 전화로 성희롱을 하는 경우

- ① 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현한다.
- ② 녹음사실을 사전 고지하여, 성적 발언 중지를 유도하고, 전화상담 내용을 녹음한다.

주의

- ☑ 상담내용이 녹음됨을 알려서, 성적 발언을 반복하지 않도록 억제한다. 단, 사전 고지로 인해 도리어 민원인과의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우 사전고지를 생략할 수 있다.

응대 예시문

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 조금 불편합니다. 지금 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해주십시오.”

- ③ 이후에도 성적 발언을 계속하면, 법적처벌을 받을 수도 있음을 고지하고, 3회 이상 중단 요청에도 성적발언 지속 시, 민원응대가 불가능함을 안내 후 전화를 끊는다.

응대 예시문

- 법적 처벌 안내
“선생님, 성희롱 발언을 하실 경우, 통신음란죄에 해당되어 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처할 수 있으니, 즉시 중지해 주십시오.”
- 응대중단 안내
“선생님, 중단 요청을 드렸음에도 성적 발언을 계속하셨기 때문에, 민원 상담이 어려울 것 같습니다. 민원 응대를 중단하겠습니다.”



관련 법령

- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조(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 이하 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다
- 남녀고용평등과 일가정양립지원에 관한 법률 제14조의 2
 - 사업주가 성희롱 피해를 호소하는 근로자에게 근무장소 변경, 배치전환 조치
 - 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고 등의 불이익 조치 금지

참고 : 성적 언동의 유형

- ① 육체적 성적언동의 유형(성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조(통신매체를 이용한 음란행위))
 - ㉠ 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉
 - ㉡ 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
 - ㉢ 안마나 애무를 강요하는 행위
- ② 언어적 성적언동의 유형
 - ㉠ 음란한 농담이나 음담패설
 - ㉡ 외모에 대한 성적인 비유나 평가
 - ㉢ 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
 - ㉣ 성적관계를 강요하거나 화유하는 행위
 - ㉤ 음란한 내용의 전화통화
 - ㉥ 회식자리 등에서 술을 따르도록 강요하는 행위 등
- ③ 시각적 성적언동의 유형
 - ㉠ 외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
 - ㉡ 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통하여 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
 - ㉢ 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
- ④ 기타 사회통념상 성적굴욕감 또는 혐오감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동

성희롱 판단 기준

- 성적 언동이 일상생활에서 허용되는 단순한 농담 또는 호의의 범주를 넘는 성희롱인지 여부를 판단하기 위해서,
 - 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 기준으로 판단하되,
 - 구체적으로 쌍방 당사자간의 연령이나 관계, 당시 장소 및 상황, 성적 동기나 의도의 유무, 행위에 대한 상대방의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 아니면 계속적인 것인지 여부 등의 개별적인 사정을 종합하여,
 - 사회공동체의 건전한 상식과 관행에 비추어 볼 때에 용인될 수 있는지, 즉 선량한 풍속 또는 사회질서에 위반되는 것인지 여부에 따라 결정됨

03

기물파손 시 응대요령



● 민원인이 민원실의 집기나 물품 등을 파손할 경우

- 1 안전요원 또는 동료직원에게 도움을 요청하여 신속하게 민원인을 제지한다.

주의

- ✓ 신속하게 대응하여 인명피해가 나지 않게 주의한다.
- ✓ 절대 혼자 대응하지 말고 주변 도움을 받는다.

- 2 안전을 위해 다른 민원인을 피신시킨다.

- 3 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시킨다.

응대예시문

- 선생님, CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오. 물품을 파손하고 사람들을 위협하면, 관련 법령에 따라 공용물 파괴죄(7년이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금) 등으로 처벌받을 수 있습니다.
- 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

- 4 민원인이 진정될 조짐이 없으면, 빨리 경찰(112)에 연락하여 피해 확산을 막는다.

04

폭행 시 응대요령



● 민원인이 따귀를 때리는 등 공무원을 폭행한 경우

- 1 안전요원 또는 동료직원에게 도움을 요청하여 신속하게 민원인을 제지한다.

주의

- ☑ 폭행발생 징후가 보이거나 발생 직후 비상벨 등을 사용하여 주위의 도움을 빨리 청한다.
- ☑ 전 직원이 빨리 상황에 개입, 민원인을 제지하여 추가피해를 막고 민원인을 진정 시키기 위해 노력한다.

- 2 안전을 위해 다른 민원인은 피신시킨다.
- 3 경찰(112)에 신속히 연락한다.
- 4 민원인에게 법적처벌 가능성을 엄중 경고하고, 상급자가 적극 개입하여 경찰이 도착할 때까지 추가 피해를 막는다.

응대예시문

- 선생님, CCTV로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오. 폭행은 어떠한 경우라도 하시면 안되며, 관련 법령에 따라 폭행죄(2년이하 징역 또는 500만원 이하 벌금)로 처벌받을 수 있습니다.
- 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.

05

위험물 소지 및 자해 위협 시 응대요령

● 위험물을 소지하여 위협하거나 자해하려는 경우

- 1 안전요원과 동료직원이 힘을 모아 신속히 제압하여
 - 소지하고 있던 위험물이나 흉기를 제거한다.

주의

- ☑ 인명피해가 발생하지 않도록 최대한 신속히 대응한다.

- 2 안전을 위해 다른 민원인들은 피신시킨다.
- 3 경찰(112) 등에 신속히 연락한다.

● 민원인이 방화를 시도하거나 몸에 불을 지르려는 경우

1 민원인이 휘발유 통을 들고 들어온 상황이라면,

- 안전요원과 동료직원이 힘을 모아 신속히 제압하여 휘발유나 화기성 물품을 제거한다.
- 민원실 내 다른 민원인들은 피신시킨다.

2 만약 민원실이나 민원인의 몸에 불이 붙은 상황이라면

- 실내 비치된 소화기로 1차 진압을 하고,
- 최대한 빨리 소방서(119)와 경찰(112)에 연락한다.

주의

- ☑ 위험물 소지의 경우 사전 인지가 어렵고 대응이 어려우므로
- 민원실 내 대피통로를 확보하고, 신속히 피신할 수 있도록 한다.

관련 처벌 사례

1 욕설, 협박, 난동 사례

- ① A씨(서울, 47세)는 '11년에서 '12년 초까지 술에 취해 5회에 걸쳐 OO동 주민 센터에 찾아가, 기초생활수급비 지원을 안 해준다는 이유로, "XX 년. 칼로 O를 찌르고 △△해버린다." 등의 말로 협박함.
⇒ 경찰에서 인근 주민에 대한 모욕, 공갈 등 여죄를 추가, 구속됨('12.8월)
- ② '12년 7월 한달 간, B씨(대구, 49세)는 OO동 주민센터에서 행패를 부리고, 제지하는 공무원의 목살을 잡아흔드는 등 3회에 걸쳐 공무집행을 방해.
⇒ 경찰에서 인근 아파트 부녀자에 대한 모욕 등 범죄사실을 추가하여, 구속됨('12.8월)
- ③ C씨(부산, 53세)는 민원을 제대로 처리해주지 않는다며, 대형견(犬)을 데리고 OO구청을 찾아가 담당공무원을 위협하고 욕설을 하며 협박하는 등 20분간 행패를 부림
⇒ 공무집행방해 혐의로 구속
- ④ D씨(울산, 42세)는 '12년 6월, 119신고 출동한 소방관에게 시비를 걸고 OO 소방서에 찾아가 돌을 던져 출입문 유리를 파손했으며, 제지하는 소방관을 위협하고, OO파출소에 찾아가 돌을 출입문에 던짐
⇒ 경찰이 제지하였으나 반항하여, 테이저건을 사용하여 검거

관련 처벌 사례

- ⑤ E씨(울산, 66세)는 술을 마시고 OO주민센터에 찾아가 기초생활수급자에게 지급 되는 생활물품을 달라며 담당공무원에게 욕설을 하고 사무용품을 집어던지며 2시간가량 행패를 부리는 등 상습적으로 공무집행을 방해
⇒ 현행법 체포('12년 5월), 공무집행방해 혐의로 구속
- ⑥ '12년 8월, 일반음식점을 운영하는 F씨(전주, 36세)는 불법음식점영업을 미온적으로 단속하는 것에 불만을 품고, 술에 취해 인근 상인 3명을 대동하고 OO군청 담당과에 찾아가 담당공무원 앞에서 옷을 벗고 팬티만 입은 상태에서 사무실 파티션을 밀치고 고함을 치는 등 30여분간 소란을 피움
⇒ 경찰이 제지, 생계형 범죄라고 판단하여 불구속 수사 중

2 폭행, 상해 사례

- ① A씨(성남, 38세)는 '12년 4월, OO구청에서 기초생활수급비 지급에 불만을 품고 담당공무원에게 미리 준비한 회칼을 휘둘러 이마와 눈부위 등에 상해를 가함
⇒ 구청 직원들이 즉시 제압, 신고를 받고 온 경찰에 인계, 구속됨
- ② B씨(인천, 54세)는 '12년 8월, OO군청 인허가 담당 공무원과 면담 중 불친절 하다가 유리컵으로 공무원의 머리를 내리쳐 상해를 입게 함
⇒ 현행법 체포
- ③ C씨(부산, 47세)는 '12년 7월, OO주민센터에서 상담을 받던 중, 기초생활수급비 지급 문제에 불만을 품고 담당공무원에게 사무실 의자를 던져 원팔부위 근육 손상 등 상해를 가하고, 책상유리 1장을 손괴
⇒ 현행법 체포, 구속됨

3 방화위험 사례

- ① '12년 7월, A씨(대구, 48세)가 술에 취한 상태로 OO경찰서에 찾아와, 휘발유를 몸에 뿌리고ライター로 불을 붙이려다 경찰관의 제압으로 미수에 그침
- ② '12년 7월, B씨(대전, 39세)가 OO공공기관 사무실에서 직원들에게 욕설을 하며 의자를 발로 차 넘어뜨리고, 손에 든 교차로 잡지에ライター로 불을 붙여 방화하려다 제지되어 미수에 그침
⇒ 특수공무집행방해, 방화미수 혐의로 구속됨

4 흥기위험 사례

- ① '12년 8월, A씨(대전, 53세)가 술에 취해 OO동 주민센터를 찾아와, 기초생활수급자 처리를 빨리 해주지 않는다는 이유로 부엌칼로 책상을 1회 내리찍는 등 공무원을 협박하고, 출동한 경찰에게 칼로 위협을 가함
⇒ 특수공무집행방해 혐의로 구속됨
- ② B씨(서울, 56세)와 C씨(서울, 63세)가 '12년 6월, 노점상 단속 중인 OO구청 공무원 2명에게 공업용 카터칼(17cm)을 휘두르고, OO구청에 찾아와 휘발유를 자신의 몸과 바닥에 뿌리고 "칼로 찌르겠다"며 공업용 카터칼로 위협
⇒ 특수공무집행방해, 방화미수 혐의로 구속됨

III

녹화 · 녹음요령

01

녹화요령



● CCTV 설치 · 운영 (개인정보보호법(이하 法) 제25조 제1항, 제2항)

① 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

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 내 모든 정보주체의 동의를 받는 것이 바람직하며, 안내판 설치나 보호조치 등 法25조의 규정을 준용하는 것을 권장

● 녹음 · 임의조작 금지 (法제25조 제5항)

① 설치 목적과 다른 목적으로 CCTV를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비춰서는 안 되며, 녹음기능 사용 금지

● CCTV 설치 · 운영 전 의견수렴 (法제25조 제3항)

① CCTV 설치 · 운영을 위해 공청회 · 설명회의 개최 등을 통해 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴해야 함

- ※ 다만, 동일목적 내 단순한 추가 설치의 경우 의견수렴을 하지 않을 수 있음



의견수렴 방법 (개인정보보호법시행령(이하 승) 제23조)

- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 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

● 안내판 설치 (法제25조 제4항)

① 촬영범위 내에서 민원인(정보주체)이 쉽게 인식할 수 있도록 안내판을 설치

- ※ (기재사항) 설치목적·장소, 촬영범위·시간, 관리책임자의 성명(직책)·연락처 (승제24조)



CCTV 설치 안내

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

● CCTV 운영·관리 방침 마련 (法제25조 제7항)



CCTV 운영·관리 방침 관련 규정 (승제25조, 제31조)

- 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

● 보관 및 파기 (法제21조)

① 수집된 영상정보는 보유기간이 만료되면 지체없이 삭제

- 해당기관의 특성에 따라 보유목적 달성을 위한 최소기간 산정이 곤란할 경우, 보유기간을 영상정보의 수집 후 30일 이내로 함
- 개인영상정보를 파기 시, 다음 사항을 기록·관리해야 함

1. 파기하는 개인영상정보 파일의 명칭
2. 개인영상정보 파기 일시 (자동 삭제의 경우, 파기주기 및 자동삭제 여부 확인 시기)
3. 개인영상정보 파기 담당자

※ 표준개인정보보호지침 별지 서식 제3호 개인영상정보 관리대장 활용 가능

● CCTV 설치·운영에 관한 사무 위탁 (法제25조 제8항)

① 대통령령으로 정하는 절차·요건에 따라 설치·운영 사무 위탁 가능



CCTV 설치·운영 위탁 관련 규정 (令제26조)

- 공공기관이 영상정보처리기의 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제25조 제6항)

- ① 녹화된 영상정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치



안전성 확보 조치 (승제30조)

- 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.
 - ① 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행
 - ② 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치
 - ③ 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술의 적용 또는 이에 상응하는 조치
 - ④ 개인정보 침해사고 발생에 대응하기 위한 접속기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치
 - ⑤ 개인정보에 대한 보안프로그램의 설치 및 갱신
 - ⑥ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설의 마련 또는 잠금장치의 설치 등 물리적 조치
- 행정안전부장관은 개인정보처리자가 안전성 확보 조치를 하도록 시스템 구축 등 필요한 지원을 할 수 있으며, 안전성 확보조치 세부 기준을 정하여 고시한다.

● CCTV 설치운영에 대한 점검 (法제25조 제6항)

- ① 표준개인정보보호지침의 준수 여부에 대한 자체점검을 실시하여 다음 해 3월 31일까지 그 결과를 행정안전부장관에게 통보하고, 개인정보보호종합지원시스템(<http://intra.privacy.go.kr>)에 등록

※ 2012년도 자체점검 결과를 2013년 3월 31일까지 등록(시스템 등록으로 통보 같음함)



자체점검 시 고려사항 (승제30조)

- 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

※ 녹화 규정과 관련하여 상세한 내용은 「공공기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인(행정안전부, '12.3.)」참고



● 녹음 범위

- ① 민원전화를 모두 녹음하는 것은 불가능하지만, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱발언 등 폭언을 할 경우에는 녹음 가능

※ 예외적으로 '콜센터'는 모든 민원전화 녹음 가능

● 녹음 절차

- ① 민원상담을 하는 도중 민원인이 폭언을 사용하는 경우
- ② 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전고지하여, 폭언 사용을 억제하도록 노력

※ 녹음 사전고지를 할 경우, 도리어 민원인과의 마찰이 심해질 수 있다고 판단된다면 사전고지를 생략하는 등 상황에 따라 적의판단

※ 민원실 등에 상담내용이 녹음될 수 있음을 안내하는 고지문(안내판) 게시 가능

사전고지 예시문

“선생님, 상담내용이 녹음됩니다. 말씀을 가려서 해주십시오.”

- ③ 전화녹음 시스템(전화민원), 휴대용 녹음기·스마트폰(방문민원) 등을 이용하여 녹음 실시

● 녹음파일 관리

- ① 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 영구 보존이 필요한 개인정보파일 2. 국민의 건강진진과 관련된 업무를 수행하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 영구보존이 필요한 개인정보파일
준영구	1. 국민의 신분, 재산을 증명하기 위해 운용하는 개인정보파일 중 개인이 사망, 폐지 그 밖의 사유로 소멸되기 때문에 영구 보존할 필요가 없는 개인정보파일 2. 국민의 신분증명 및 의무부과, 특정대상 관리 등을 위하여 행정기관이 구축하여 운영하는 행정정보시스템의 데이터 셋으로 구성된 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
3년	1. 행정업무의 참고 또는 사실 증명을 위하여 1년 이상 3년 미만의 기간 동안 보존할 필요가 있는 개인정보파일 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

- (개인정보보호법 제15조 제1항제6호) 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

- ① 음성파일 관리방침 및 책임자 지정, 목적외 이용제공 제한, 안전성 확보 조치 등에 대해서는 영상정보처리기기(CCTV) 설치·운영 방법에 준하여 개인정보 보호법에 맞도록 관리

IV

폭언 · 폭행 등에 대한 법적대응요령

01

폭언 시 대응요령



- ① 민원인에게 상담 내용이 녹음됨을 알리는 등 폭언을 억제하고 민원인을 진정시키기 위해 노력한다.
 - 그럼에도 폭언이 반복될 경우, 법적조치를 받을 수 있음을 충분히 고지 (3회 이상) 한다.

고지 예시

- “욕설, 협박, 성적비하 발언 등을 할 경우, 관련법에 따라 공무집행방해죄(5년 이하 징역, 1천만원 이하 벌금) 등으로 처벌받을 수 있습니다.”

- ② 사전 고지에도 불구하고 폭언을 지속할 경우,
 - 감사부서에 통보하여, 기관 차원의 법적대응 여부를 결정한다.
 - * (절차) 감사부서 조사 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정
- ③ 법적대응을 결정한 경우,
 - 실제 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문(내용증명)을 발송한다.

의견제출 공문 예시

- 폭언 등 민원인의 행위에 대해 법적대응을 할 예정임을 고지하고, 이에 대한 민원인의 의견 제출을 요청
 - ※ 의견제출 내용에 따라 기관에서 법적조치 면제가능

④ 필요 시, 피해공무원 또는 행정기관이 고소·고발* 등 법적조치를 한다.

* 공무집행방해죄, 폭행죄, 손괴죄, 협박죄, 명예훼손죄는 기관이 고소·고발 가능
(非 친고죄), 모욕죄, 통신매체 이용 음란죄는 피해공무원이 직접 고발(친고죄)

02

폭행 시 대응단계



① 폭행 발생 시, 부서장 책임 하에 안전요원과 동료 직원들이 폭행을 제지하고 추가피해를 방지하기 위해 적극 협력한다.

※ 만약 민원실 내 CCTV가 설치되어 있지 않다면, 스마트폰 등 녹화기능 기기로 폭행(기물파손, 방화 등) 상황을 녹화할 수 있다.

② 다른 민원인들을 대피시키고, 신속히 경찰(112)에 신고한다.

③ 감사부서에 통보하여, 폭행사태 조사 후 법적조치 여부를 결정한다.

* (절차) 감사부서 조사 → 감사부서장 건의 → 기관장 결정 → 법적조치 실행

03

피해 공무원 보호



① 피해 공무원을 안전한 곳에서 진정시키는 등 보호조치를 강구한다.

• 사건발생 초기에 심리적으로 불안정한 피해 공무원을 대상으로 무리한 조사를 지양하는 등 각별히 배려한다.

② 피해 정도에 따라 심리상담, 병원치료 등 적극 지원한다.

③ 민원인 폭행 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사 소송 시 기관에서 법률적인 지원을 아끼지 않는다.

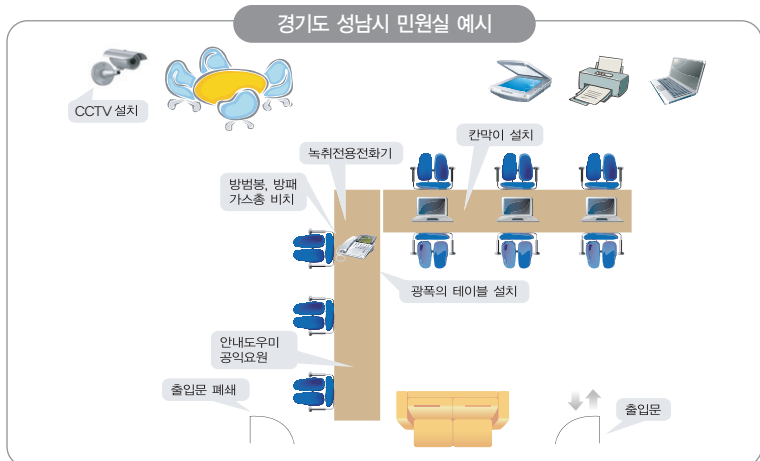


참 고

참고 1

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 필요시 상담 녹음 가능하도록 녹음기기 구비
- **(상담실내)** ① 비상벨 설치, 민원인과 공무원 출입구 분리, ② 광폭 상담 탁자* 등 안전 상담창구를 설치하여 상담 중 사고 예방
 - * 상담 시 물리적 접촉을 막아주는 폭이 넓은 상담테이블
- **(보호장구)** 추가피해 방지를 위해 필요시 방범봉, 가스분사기* 등 구비
 - * 총포 · 도검 · 화약류 등 단속법에 따라 경찰서에서 허가를 받은 후 구입



● 정신보건센터 이용 안내

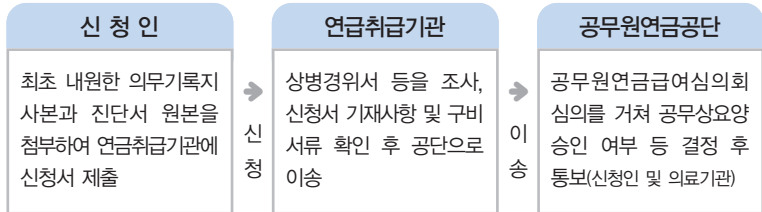
- **(이용방법)** 거주지 내 관할 정신보건센터를 방문하되,
 - 주민등록상 주소와 실거주지가 상이하면 실거주지 관할 센터 이용가능
- **(상담내용)** Case Manager가 대상자에 대한 지속적 상담 진행
- **(상담비용)** 대부분 비용이 수반되지 않으나 유료 프로그램도 있음
 - * 정신보건센터 별도 운영프로그램이 상이하여 사전 확인필요
- **(병원연계)** 상담진행 후 필요시 진료의뢰서(정신과 전문의)를 써주기도 함
 - 약 처방은 별도로 하지 않음
 - * 정신보건센터(운영시간 內 09:00~18:00)로 연락하거나, 센터의 운영시간이 지나면 1577-0199로 전화상담 가능

치유 및 치료 관련 운영사례(경기도 소방본부)

- (동료상담사 양성) 직원 중 상담요원을 양성하여 센터나 병원진료를 원하지 않는 경우 동료 상담사와 자연스럽게 상담 진행
 - (장점) 장소 · 시간의 구애 없이 필요시 상담 가능, 치료나 상담을 거부하여 우울증이나 스트레스를 방지하는 것 등 예방 가능
 - (예산) 약30여명 양성에 34백만원 소요(2012년 상반기)
- (치유 · 치료지원) 국비 지원을 받지 않고 자체 예산으로 PTSD 치유프로그램 참여 및 치료 지원(자체 예산 1억 4천만원 편성)
 - (치유) 숲 체험 및 흥천 PTSD 치유센터 힐링프로그램 참여
 - (치료) 도내 병원(32곳)과 협약을 통해 병원진료 및 약 처방 지원

○ 공무상 요양신청 안내 (공무원연금법 제35~40조)

① 공무상 요양승인 신청절차



② 지급절차

구 분	세 부 내 용
건강보험 급여항목 (본인부담금)	별도의 청구절차 없이 국민건강보험공단에서 공상 공무원에게 자동환급(환급까지 평균 4~5개월 소요)
건강보험 비급여 항목	공상공무원이 관련 내역서를 첨부하여 공단으로 청구하면 공단에서 심사 후 본인에게 지급

○ 공무원단체보험에 민원공무원 대상 특약 추가 안내

① 공무원단체보험에 특약을 추가할 경우 보험사나 보상한도에 따라 추가 소요되는 금액의 차이는 있음

○○보험 특약상품 예시

가입상품명	보상범위 및 혜택	추가소요 비용
폭력피해발생 보장 특별약관	사망, 상해와 폭행(형법제25조), 강도(형법제38장) 시 1천만원 보상	1인당 3,240원
강력범죄발생 보장 특별약관	강력범죄에 의한 사망 또는 신체피해(살인, 상해 및 폭행, 강간, 강도죄 보장) 발생 시 1천만원 보상	1인당 4,180원

* 현행법상 피해 공무원에 대한 보상지원은 공무상요양비나 단체보험 가입에 따른 보상금 중 한 가지만 수령 가능

참고 3

우울증 또는 스트레스 자가진단법

● 스트레스 자가진단

① 전혀 그렇지 않다 ② 가끔 그렇다 ③ 자주 그렇다 ④ 꽤 자주 그렇다 ⑤ 항상 그렇다

문항	0	1	2	3	4
1. 나는 내가 하는 일에 대해 거의 열정을 느낄 수 없다					
2. 나는 충분히 잠을 자는데도 피곤하다					
3. 내가 맡은 책임을 모두 수행하는데 분노가 느껴진다					
4. 나는 조금만 불편해도 기분이 가라앉고 짜증이 나며 참을 수 없다.					
5. 내 시간과 에너지를 계속 쏟아야 하는 것을 피하고 싶다					
6. 내 업무가 하찮고 쓸데 없는 것 같아 우울하다					
7. 내 의사결정 능력이 평상시보다 저하된 것 같다					
8. 나는 필요한 만큼 유능하지 못한 것 같다					
9. 내가 하는 업무의 질이 필요한 만큼에 이르지 못한다					
10. 나는 신체적, 정신적, 영적으로 모두 지쳐있다					
11. 나는 질병에 걸리기 쉬운 상태이다					
12. 나는 성생활에 대한 관심이 적어졌다					
13. 식욕이 달라졌고, 커피, 차, 찬 음료나 술을 더 마시고 담배를 더 피운다.					
14. 나는 다른 사람들의 문제나 욕구에 대해 무감각해졌다					
15. 나는 친구나 가족들과 의사소통 할 때 뒤떨어져 있다					
16. 나는 잘 잊어버린다					
17. 나는 집중하는데 어려움이 있다					
18. 나는 쉽게 지루해진다					
19. 나는 불만족하고 무엇인가 잘못된 것처럼 느낀다					
20. 왜 일하느냐 자문하면 월급받기 위해서라는 답이 나온다					

● 평가방법

점수	스트레스 상태	조치
0~25점	적응을 잘하고 있음	특별한 조치가 필요 없음
26~40점	스트레스가 있음	예방적 행위가 필요함
41~55점	소진의 위험이 있음	소진을 막기 위한 노력이 필요함
56~80점	소진상태임	포괄적인 스트레스 관리 계획이 필요함

○ 정신건강상태 평가(우울증 자가진단)

문 항		점 수
1	나는 슬프지 않다	0
	나는 슬프다	1
	나는 항상 슬퍼서 그것을 떨쳐버릴 수 없다	2
	나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다	3
2	나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다	0
	나는 앞날에 대해서 비관적인 느낌이 든다	1
	나는 앞날에 대해 기대할 것이 아무것도 없다고 느낀다	2
	나의 앞날은 아주 절망적이고 나아질 가망이 없다고 느낀다	3
3	나는 실패자라고 느끼지 않는다	0
	나는 보통사람들보다 더 많이 실패한 것 같다	1
	내가 살아온 과거를 뒤돌아보면, 생각나는 것은 실패뿐이다	2
	나는 인간으로서 완전한 실패자라고 느낀다	3
4	나는 전과 같이 일상생활에 만족하고 있다	0
	나의 일상생활은 전혀 즐겁지 않다	1
	나는 요즘에는 어떤 것에도 참된 만족을 얻지 못한다	2
	나는 모든 것이 다 불만스럽고 지겹다	3
5	나는 특별히 죄책감을 느끼지 않는다	0
	나는 죄책감을 느낄 때가 많다	1
	나는 거의 언제나 죄책감을 느낀다	2
	나는 항상 언제나 죄책감을 느낀다	3
6	나는 벌을 받고 있다고 느끼지 않는다	0
	나는 아마 벌을 받을 것 같다	1
	나는 벌을 받아야 한다고 느낀다	2
	나는 지금 벌을 받고 있다고 느낀다	3
7	나는 나 자신에게 실망하지 않는다	0
	나는 나 자신에게 실망하고 있다	1
	나는 나 자신이 혐오스럽다	2
	나는 나 자신을 증오한다	3

문 항		점 수
8	내가 다른 사람보다 못한 것 같지는 않다	0
	나는 나의 약점이나 실수에 대해서 나 자신을 탓한다	1
	내가 한 일이 잘못되었을 때는 언제나 나를 탓한다	2
	일어나는 모든 나쁜 일들을 다 내탓이다	3
9	나는 자살 같은 것은 생각하지 않는다	0
	자살 생각을 가끔 하지만, 실제로 하지는 않을 것이다	1
	자살하고 싶은 생각이 자주 든다	2
	나는 기회만 있으면 자살하겠다	3
10	나는 평소보다 더 울지는 않는다	0
	나는 전보다 더 많이 운다	1
	나는 요즘 항상 운다	2
	나는 전에는 울고 싶을 때 울 수 있었지만, 요즘은 울래야 울 기력조차 없다	3
11	나는 평소보다 더 짜증을 내는 편은 아니다	0
	나는 전보다 더 쉽게 짜증이 나고 귀찮아진다	1
	나는 요즘 항상 짜증스럽다	2
	전에는 짜증스럽던 이렇 요즘은 너무 지쳐서 짜증조차 나지 않는다	3
12	나는 다른 사람들에 대한 관심을 잃지 않고 있다	0
	나는 전보다 다른 사람들에 대한 관심이 줄었다	1
	나는 다른 사람들에 대한 관심이 거의 없어졌다	2
	나는 다른 사람들에 대한 관심이 없어졌다	3
13	나는 평소처럼 결정을 잘 내린다	0
	나는 결정을 미루는 때가 전보다 더 많다	1
	나는 전에 비해 결정 내리는데 더 큰 어려움을 느낀다	2
	나는 더 이상 아무 결정도 내릴 수가 없다	3
14	나는 전보다 내 모습이 더 나빠졌다고 느끼지 않는다	0
	나는 나이 들어 보이거나 매력 없어 보일까 걱정한다	1
	다른 내 모습이 매력 없게 변해 버렸다고 느낀다	2
	나는 내가 추해 보인다고 믿는다	3
15	나는 전처럼 일을 할 수 있다	0
	어떤 일을 시작하려면 특별히 더 많은 노력이 든다	1
	무슨 일이든 하려면 자신을 심하게 채찍질 해야만 한다	2
	나는 전혀 아무 일도 할 수가 없다	3

문 항		점 수
16	나는 평소처럼 잠을 잘 수 있다	0
	나는 전처럼 잠을 자지 못한다	1
	나는 전보다 한 두시간 일찍 깨고 다시 잠들기 어렵다	2
	나는 평소보다 몇 시간 일찍 깨고 다시 잠들 수 없다	3
17	나는 평소보다 더 피곤하지는 않으나 전보다 더 쉽게 피곤해진다	0
	나는 무엇을 해도 언제나 피곤해진다	1
	나는 무엇을 해도 언제나 피곤해진다	2
	나는 너무나 피곤해서 아무 일도 할 수 없다	3
18	내 식욕은 평소와 다름없다	0
	나는 요즈음 전보다 식욕이 좋지 않다	1
	나는 요즈음 식욕이 많이 떨어졌다	2
	요즈음에는 전혀 식욕이 없다	3
19	요즈음 체중이 별로 줄지 않았다	0
	전보다 몸무게가 2kg가량 줄었다	1
	전보다 몸무게가 5kg가량 줄었다	2
	전보다 몸무게가 7kg가량 줄었다	3
20	나는 건강에 대해 전보다 더 염려하고 있지는 않다	0
	통증, 소화불량, 변비 등 여러 신체 문제로 걱정하고 있다	1
	나는 건강이 매우 염려되어 다른 일은 생각하기 힘들다	2
	건강이 너무 염려되어 다른 일은 아무것도 생각할 수 없다	3
21	나는 요즈음 성에 대해 별다른 관심변화가 있는 것 같지 않다	0
	나는 전보다 성에 대한 관심이 줄었다	1
	나는 전보다 성에 대한 관심이 상당히 줄었다	2
	나는 성에 대한 관심을 완전히 잃었다	3

● 평가방법

점 수	스트레스 상태
9점 이하	정 상
0~16점	가벼운 우울증
17~29점	중등도 우울증
30~63점	심한 우울증

○ 형 법

제136조(공무집행방해) ①직무를 집행하는 공무원에 대하여 폭행 또는 협박한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

②공무원에 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. <개정 1995.12.29>

제141조(공용서류등의 무효, 공용물의 파괴) ①공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

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

제257조(상해, 존속상해) ①사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

③전2항의 미수범은 처벌한다.

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

②신체의 상해로 인하여 불구 또는 불치나 난치의 질병에 이르게 한 자도 전항의 형과 같다.

③자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 전2항의 죄를 범한 때에는 2년 이상의 유기징역에 처한다.

제260조(폭행, 존속폭행) ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <개정 1995.12.29>

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. <개정 1995.12.29>

제261조(특수폭행) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제260조제1항 또는 제2항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

제283조(협박, 존속협박) ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. <개정 1995.12.29>

②자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. <개정 1995.12.29>

제284조(특수협박) 단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 전조제1항, 제2항의 죄를 범한 때에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

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

제307조(명예훼손) ①공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

②공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

제314조(업무방해) ①제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29>

②컴퓨터등 정보처리장치 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴하거나 정보 처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다. <신설 1995.12.29>

● 경범죄 처벌법 <시행 2013.3.22. (2012.3.21, 전부개정)>

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

2. (홍기의 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
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 술에 취한 채로 관공서에서 몹시 거친 말과 행동으로 주정하거나 시끄럽게 한 사람은 60만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형으로 처벌한다.

● 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법

제12조(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 500만원 이하의 벌금에 처한다.

공직자 민원응대 매뉴얼



- 발 행 처 | 행정안전부
- 발 행 일 | 2012년 10월
- 문 의 처 | 행정안전부 민원제도과
TEL (02) 2100-3455
FAX (02) 2100-4161
- 인 쇄 처 | (사)한국척수장애인협회인쇄사업소
TEL (02)2269-8900

