

생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한

# 민원실

## 공간운영 안내



행정안전부

생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한

## 민원실 공간운영 안내

---

이 안내서는 중앙부처, 지자체, 공공기관 등  
코로나19에 대응하는 민원실 공간운영 안내를 담았습니다.

많은 분들이 코로나19를 건강하게  
이겨내는 데 도움이 되는 안내서가 되길 바랍니다.

# 차 례

생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한  
**민원실 공간운영 안내**

민원실 운영 개요 .....	1
출입관리 .....	2
민원대기 .....	3
민원상담 .....	4
퇴실관리 .....	5
민원실 "관리자용" 공간운영 점검표 .....	6
민원실 "안내자용" 공간운영 점검표 .....	7



생활 속 거리두기  
세부지침 준수를 위한  
**민원실 공간  
운영 안내**



생활 속 **거↔리↔두↔기**



2. 민원대기

시설체크

- 안전거리 안내표시, 이동동선에 따른 대기선 표시
- 손 씻기, 손소독제 사용 및 기침 예절 준수 안내문 게시하기
- 손이 자주 닿는 물체 표면은 매일 1회 이상 자주 소독 하기

행동수칙

- 다수가 있을 때는 마주 보지 말고 지그재그로 2m(최소 1m) 이상 거리 두고 앉도록 안내
- 이동최소화
- 주기적 환기(가능한 상시 환기, 에어컨 작동시 매 2시간 이상) 하기

3. 민원상담

시설체크

- 민원창구 투명 가림막 설치
- 손 소독제 등 방역 물품 비치 (민원접수대, 무인 민원발급기, 공용공간, 화장실 등)

행동수칙

- 고객(이용자)을 직접 응대하는 경우 마스크 착용하기
- 2m(최소 1m) 이상 거리 유지하여 민원상담
- 직접 접촉(손 등) 자제하기

4. 퇴실관리

시설체크

- 안전거리 안내표시
- 이동동선 표시

행동수칙

- 출입자 간 동선이 겹치지 않게 거리 유지하기
- 고객(이용자)을 직접 응대하는 경우 마스크 착용하기

입실

1. 출입관리

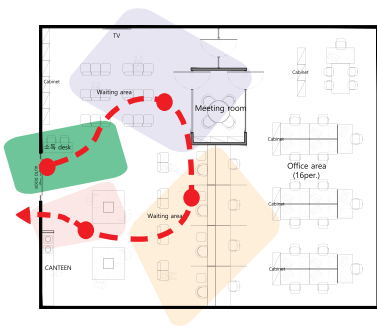
시설체크

- 열화상카메라, 체온계 등 구비
- 엘리베이터 버튼 및 유리문 손잡이 매일 1회 이상 수시소독
- 손 소독제 등 방역 물품 비치 (민원접수대, 무인민원발급기, 공용공간, 화장실 등)
- 안전거리(2m, 최소 1m 이상) 이동동선 표시

행동수칙

- 체온측정 > 손소독
- 거리 간격 유지(2m)
- 마스크 미착용 방문객 1회용 마스크 제공
- 중앙현관을 제외한 출입문 폐쇄(권장)

퇴실



# 생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한 민원실 공간 운영 안내

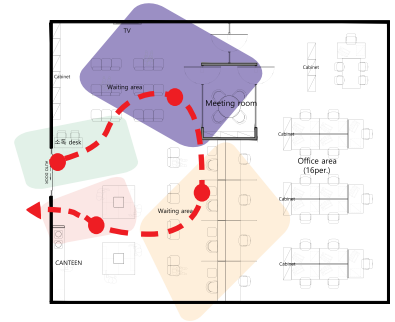
꼭 기억해 주세요!  
코로나19 이겨낼 수 있습니다!

## 1. 출입관리

시설체크	행동수칙
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 열화상카메라, 체온계 등 구비</li> <li>· 엘리베이터 버튼 및 유리문 손잡이 매일 1회 이상 수시소독</li> <li>· 손 소독제 등 방역 물품 비치 (민원접수대, 무인민원발급기, 공용공간, 화장실 등)</li> <li>· 안전거리(2m, 최소 1m 이상) 이동동선 표시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 체온측정 &gt; 손소독</li> <li>· 거리 간격 유지(2m)</li> <li>· 마스크 미착용 방문객 1회용 마스크 제공</li> <li>· 중앙현관을 제외한 출입문 폐쇄(권장)</li> </ul>



생활 속 거리두기  
세부지침 준수를 위한  
**민원실 공간  
운영 안내**

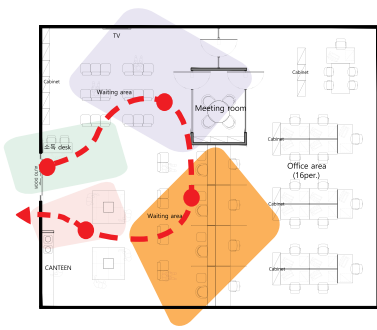


꼭 기억해 주세요!  
코로나19 이겨낼 수 있습니다

## 2. 민원대기

시설체크	행동수칙
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 안전거리 안내표시, 이동동선에 따른 대기선 표시</li> <li>· 손 씻기, 손소독제 사용 및 기침 예절 준수 안내문 게시하기</li> <li>· 손이 자주 닿는 물체 표면은 매일 1회 이상 자주 소독 하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다수가 있을 때는 마주 보지 말고 지그재그로 2m(최소 1m) 이상 거리 두고 앉도록 안내</li> <li>· 이동최소화</li> <li>· 주기적 환기(가능한 상시 환기, 에어컨 작동시 매 2시간 이상) 하기</li> </ul>





# 생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한 민원실 공간 운영 안내

꼭 기억해 주세요!  
코로나19 이겨낼 수 있습니다!

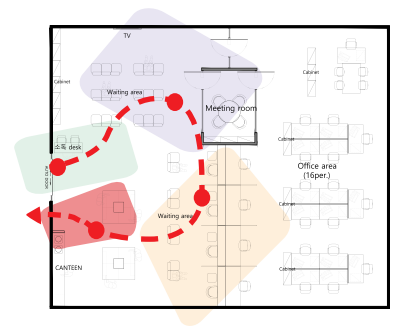
## 3. 민원상담

시설체크	행동수칙
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 민원창구 투명 가림막 설치</li> <li>· 손 소독제 등 방역 물품 비치 (민원접수대, 무인 민원발급기, 공용공간, 화장실 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객(이용자)을 직접 응대하는 경우 마스크 착용하기</li> <li>· 2m(최소 1m) 이상 거리 유지하여 민원상담</li> <li>· 직접 접촉(손 등) 자제하기</li> </ul>





생활 속 거리두기  
세부지침 준수를 위한  
**민원실 공간  
운영 안내**



꼭 기억해 주세요!  
코로나19 이겨낼 수 있습니다

## 4. 퇴실관련

시설체크	행동수칙
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 안전거리 안내표지</li> <li>· 이동동선 표시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 출입자 간 동선이 겹치지 않게 거리 유지하기</li> <li>· 고객(이용자)을 직접 응대하는 경우 마스크 착용하기</li> </ul>



코로나19 대응 - 꼭 기억하고, 지켜주세요!

# 민원실 관리자용 공간운영 점검표

확인내용	확인		
	예	아니오	해당없음
열화상 카메라 설치 등 발열 체크 시설과 발열자 대기실이 마련(관리대장 작성 및 관리)되어 있는가?			
손 소독제 등 방역 물품은 비치(민원 접수대, 무인 민원발급기, 공용공간, 화장실 등)되어 있는가?			
손 씻기, 기침 예절 등 코로나19 감염증 예방을 위한 위생수칙 등 각종 홍보물*을 시설 내 주요 장소에 부착하였는가? * 관련 홍보물은 질병관리본부 홈페이지(www.kcdc.go.kr) 또는 코로나19 마이크로페이지(ncov.mohw.go.kr)에 게시된 자료 활용			
공용 사용 물건(출입구 손잡이 등) 및 표면은 매일 1회 이상 정기적 소독작업을 실시하는가?			
민원실·공용공간 등 주 2회 이상 소독, 바닥 청소 시 소독제 사용을 하는가?			
민원창구 투명 가림막이 설치되어 있고 소독을 실시하는가?			
자동문을 개방하거나 출입문 일원화 등 자체 실정에 맞게 방역대책을 시행하는가? (중앙현관을 제외한 출입문 폐쇄 등)			
민원창구(무인민원발급기 포함) 안전거리 안내 표시(2m), 이동 동선에 따른 대기선 표시는 되어 있는가?			
자연 환기가 가능한 경우 창문을 상시 열어두고, 에어컨 사용 등으로 상시적으로 창문을 열어두기 어려운 경우 2시간마다 1회 이상 환기하는가?			

코로나19 대응 - 꼭 기억하고, 지켜주세요!

# 민원실 안내자용 공간운영 점검표

확인내용	확인		
	예	아니오	해당없음
민원실 출입자에게 열화상 카메라 또는 스마트 체온 측정기로 발열 체크를 하는가?			
민원실 출입자의 마스크 착용 여부를 확인하는가?			
민원실 출입자가 마스크 미착용 시 1회용 마스크를 제공하는가?			
출입 및 민원공간 등 민원실 내에서 민원인 또는 직원 간 간격을 2m(최소 1m) 이상 거리 두도록 안내하는가?			
이용 고객에게 흐르는 물과 비누로 30초 이상 손을 씻거나 손 소독제로 손 소독하도록 안내하는가?			
민원실 내에서 기침이나 재채기를 할 때는 휴지, 옷소매 등으로 입과 코를 가리도록 안내 또는 조치하는가?			
민원실 내에서 방문객 간 침방울이 튀는 행위(노래 부르기, 구호 외치기 등)나 신체접촉(악수, 포옹 등) 자제하도록 조치하는가?			
다수가 대기하는 민원공간은 마주 보지 말고 안전거리(2m, 최소 1m 이상)를 두도록 안내하는가?			
일정 거리 유지하여 민원상담, 직접 접촉(손 등)을 하지 않도록 안내하는가?			
민원인 등 민원실 퇴실 시 민원실 출입자간 동선이 겹치지 않게 거리 유지하도록 안내하는가?			

생활 속 거리두기 세부지침 준수를 위한

## 민원실 공간운영 안내

---

이 안내서는 중앙부처, 지자체, 공공기관 등  
코로나19에 대응하는 민원실 공간운영 안내를 담았습니다.

많은 분들이 코로나19를 건강하게  
이겨내는 데 도움이 되는 안내서가 되길 바랍니다.