50+생애재설계대학 운영 사무편람

2026. 3. 6.

부산가톨릭대학교

목 차

Ⅰ. 업무부서 ····· 3

1. 사업목적 및 목표 ····· 3

2. 조직 및 인력 ····· 3

3. 50+생애재설계대학 업무분장표 ····· 4

Ⅱ. 업무처리 절차 및 처리기준 ····· 5

1. 관련 근거 ····· 5

2. 업무절차(흐름도) ····· 5

3. 업무처리 및 주요내용 ····· 5

4. 수강 제한 ····· 6

5. 환불 규정 ····· 6

6. 부산가톨릭대학교 평생교육원 규정 ····· 7

Ⅲ. 대시민 서비스 응대 요령 ····· 18

Ⅳ. 구비서류 및 서식 ····· 32

1. [서식1] 수강신청서 및 개인정보 수집 · 이용 · 제3자 제공에 관한 일괄동의서 ····· 32

2. [서식2] 사전 설문 조사지 ····· 35

3. [서식3] 교육만족도 조사지 ····· 36

4. [서식4] 강사확인서 ····· 38

Ⅰ. 업무부서

1. 사업 목적 및 목표

○ 웰니스케어 교육에 기반한 인력 양성으로 50세 이후의 삶을 재설계할 수 있도록 실천, 이행하는 인식과 방법 제공

- 안정적인 생애전환에 대한 영성치료와 재설계
- 웰니스케어 전문가 양성을 통한 취·창업 연계
- 신기술 융합 교육, 회복탄력성 배양 및 개인 역량의 확대(사회활동 참여 가능)

2. 조직 및 인력

○ 부산가톨릭대학교는 “건강한 인간, 행복한 사회, 안전한 세상”이라는 대학 이상으로 헬스케어 특성화에 기반하여 대학의 풍부한 인적자원과 교육시설을 개방하여 지역사회에서 대학의 교육적 위상과 역할 제공

○ 부설 교육기관인 평생교육원은「50+생애재설계대학」을 성공적으로 운영해 나가기 위하여 원장, 부원장을 주축으로 교육지원을 위한 전문적인 내부 행정조직을 구성하고 있으며 외부조직으로는 전문 강사단, 교육지원팀, 자격인증관리팀, 사회공헌지원팀으로 분류하여 체계적인 협조체제 구축

[50+생애재설계대학 운영 지원 조직도]

3. 50+생애재설계대학 업무분장표

구분	성명	담당업무 및 관련 경력	
총괄 책임자 (평생교육원 원장)	최성욱	담당업무	• 50+생애재설계대학 전체 업무 총괄
사업 책임자 (평생교육원 부원장)	김수영	담당업무	• 50+생애재설계대학 사업 업무 총괄
전담인력 (교학주임)	허예성	담당업무	• 사업계획 수립 및 시행, 결과보고 • 수강생 선발 및 관리, 강사 관리 • 학습동아리 및 전문봉사단 지원 • 현장전문가 섭외 및 톡콘서트 진행 • 노인 복지기관 탐방 및 실습지도 연계
전담인력 (교학담당)	구옥경	담당업무	• 홍보물 기획 및 제작, 기관홍보 • 소모품 및 다과 구입 • 수강생 관리 및 수료증 발급 • 강의실 시설물 관리 및 수업준비
외부조직	전문강사단		• 사회적 변화를 반영한 교육과정 설계 및 운영 • 상시 교육상담 및 진로상담 • 학습동아리(실천공동체), 욜디락스 스쿨, 프로젝트 수업 등을 통해 학습자들의 참여 유도 및 역량 강화
	자격인증 관리단		• 민간자격증 관리 및 발급
	사회공헌지원단		• 전문봉사단 홍보 및 확산에 관한 업무 • 생애재설계상담을 통한 일자리 연계 사업 추진 • 취·창업 컨설팅 및 멘토링 • 일자리 연계 사업 추진

Ⅱ. 업무처리 절차 및 처리기준

1. 관련 근거

○ 『비영리민간단체 지원법』 및 같은 법 시행령
○ 『지방자치단체 보조금 관리에 관한 법률』 및 같은 법 시행령
○ 부산광역시 비영리민간단체 공익활동 지원사업 회계처리지침
○ 부산광역시 50+생애재설계대학 업무처리 지침
○ 『평생교육법』 및 같은 법 시행령
○ 부산가톨릭대학교 교비회계 예산집행지침 및 평생교육원규정

2. 업무절차(흐름도)

1~2월	→	3월~4월	→	4월~12월
○ 사업계획 수립 및 예산 편성 ○ 사업수행결과 및 정산 보고 ○ 수료생 사후관리		○ 사업 홍보 ○ 교육생 모집 ○ 교육생 선발 ○ 등록		○ 사업시행 ○ 예산 집행 및 변경 ○ 학습동아리 구성 ○ 봉사단 구축 ○ 자격시험 시행 ○ 취창업 컨설팅

3. 업무처리 및 주요내용

○ 부산광역시 50+생애재설계대학 운영 사무 민간위탁 운영기관 선정에 근거함.
- 운영기관에서 제시한 프로그램은 부산광역시와 협의 후 확정하며, 부산광역시에서 프로그램의 보완·수정·변경을 요구할 때에는 적극적으로 반영하여야 함.
- 운영기관은 교육생들이 재취업, 제3섹터 창업(사회적기업, 협동조합 등), 사회공헌활동 등 사회에 참여할 수 있는 방안을 마련하여 적극 지원하고 교육수료 후에도 사후관리를 지원함.
- 운영기관은 교육생의 편의 등을 위하여 최선을 다하여야 하며 교육실 및 상담실, 자치활동실, 사무실 등을 충분히 설치 · 운영하여야 함.
- 부산광역시는 예산 범위 내 위탁운영 지원금을 지급하고, 그 외 교육장비 및 비품, 사무용품 등은 운영기관에서 제공하며 부산광역시 지원금을 초과하는 경비는 운영기관에서 부담하는 것을 원칙으로 함.

○ 부산광역시 50+생애재설계관리규정 및 당해연도 50+생애재설계대학 사업 운영계획서에 의거,
- 수강생 모집: 만 50세 이상 64세 이하 부산지역 거주자에 한함.
- 교육 운영
  · 당해연도 50+생애재설계대학 사업 운영계획서의 의거하여 진행
  · 사업계획 및 예산 변경시 변경사업계획 승인 후 진행
- 수료기준: 출석률 70% 이상이 되어야 하며, 지각 및 조퇴 3회는 결석 1회로 처리함

4. 수강 제한

○ 50+생애재설계대학 수강생은 정당한 사유 없이 과정을 중도 포기하는 경우 향후 1년간 50+ 생애재설계대학 전 과정(타대학 포함)을 수강할 수 없음.

○ 50+생애재설계대학 수료생은 동일 대학에서 동일 과정을 재수강할 수 없으며, 당해연도에 2개 이상의 대학에서 동시 수강할 수 없음. 단, 교육 시간대가 다른 교육생 모집 미달 대학이 있는 경우, 2개의 대학에서 동시 수강이 가능함.

○ 대학은 수강생 선발 전 모집명단을 부산시에 제출하고, 중복수강 및 수강제한 여부를 확인하여 수강생을 선발하여야 함.

5. 환불 규정

○ 부산광역시 50+생애재설계대학 환불 규정

반환사유 발생일	반환금액
모집기간 중	전액 환불
수업일 3회차 이내	전액 환불
수업일 4회차	50% 환불
수업일 5회차 이상	환불 불가
※ 수업일은 오리엔테이션(개강일)을 포함함. ※ 수강(예정)일 및 환불 불가시점을 명시 ※ 질병 등 개인사유로 인한 중도 포기는 환불사유로 인정하지 아니하므로, 수강신청시 반드시 환불불가 규정에 대한 동의를 받고 사전고지하여야 함.	

○ 50+생애재설계대학 사업은 부산시 신중년의 생애재설계 지원을 위해 최소한의 본인부담금으로 양질의 교육을 제공하는 사업으로서, 학습자의 책임감 부여 및 형평성 도모를 위해 학습자 본인부담금 제도를 두고 있고 그 예산의 성격은 대학 수입이 아닌 자부담금으로서 평생 교육원(미래교육원)'의 수강료 환불 규정이 적용되지 아니함.

* 평생교육원, 미래교육원 등 명칭에 관계없이 평생교육법에 따라 대학 내에서 평생 교육을 실시하는 기관을 의미(이하 동일)

○ 학습자의 중도포기 등으로 인해 감액 또는 증액된 예산은 사업내용 변경 요청을 통해 예산서에 반영

※ 학습자 중도포기(환불 미대상)로 인한 예산 증액분은 학습자 본인 부담금 비목에 합산하고, 당해 사업 이외의 목적으로 사용 불가

6. 부산가톨릭대학교 평생교육원규정

평생교육원규정

제 1 장 총 칙

제1조(명칭) 본원은 부산가톨릭대학교 평생교육원 (이하 “본원” 이라 한다)이라 칭한다.

제2조(설립목적) 본원은 평생교육이념을 기본정신으로 평생교육 이념의 구현과 평생교육 기회를 지역사회에 제공함으로써 대학의 사회봉사 기능을 확대하고 지역주민의 교양과 자질을 향상시켜 지역사회와 국가발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제3조(소재지) 본원은 부산가톨릭대학교(이하 “본 대학교” 라 한다) 내에 둔다.

제 2 장 조 직

제4조(평생교육원장) 평생교육원장(이하 “원장” 이라 한다)은 본원을 대표하여 업무를 총괄하며, 본 대학교 직제규정에 따라 총장이 임명한다.

제5조(교직원) ① 본원에 부원장을 둘 수 있으며, 원장의 제청으로 총장이 임명한다.

② 제16조제1항의 교육과정 운영과 관련하여 본원에 부원장급으로 음악원장, 신학원장을 둘 수 있다.

③ 본원의 인력은 본 대학교의 인사규정에 따라 임용된 직원으로 구성한다.

제 3 장 운영위원회

제6조(심의기구) ① 본원 운영에 관한 중요사항을 심의하기 위하여 평생교육원운영위원회(이하 “위원회” 라 한다)를 설치한다.

② 위원회는 부산형 지역혁신 중심 대학지원체계(라이즈, RISE, Regional Innovation System & Education)(이하 “RISE사업” 이라 한다)내 “커뮤니티토탈케어지산학거버넌스” 의 구성단위로서 기능한다.

제7조(구성) ① 위원회는 위원장과 5인 이상 12인 이내의 위원으로 구성하며, 필요에 따 라 부위원장 및 외부 전문가를 둘 수 있다.

② 위원장은 원장을 당연직으로 하며, 위원은 위원장의 제청을 받아 총장이 위촉한다.

제8조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하여 사무를 총괄하며, 회의의 의장이 된다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 직무를 대행하는 것을 원칙으로 하되, 필요에 따라 총장이 위촉하는 위원이 직무를 대행할 수 있다.

제9조(임기) ① 위원의 임기는 1년으로 하며 연임할 수 있다. 다만, 해촉 통보를 아니하였으면 연임된 것으로 본다.

② 당연직 위원의 임기는 보직 재임기간으로 한다.

제10조(심의사항) 위원회는 위원장이 필요에 의해 소집하며 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 교육사업계획에 관한 사항
2. 교육과정 및 교과목에 관한 사항
3. 학습인원 및 수강료에 관한 사항

4. 평생교육지원센터 운영에 관한 사항
5. 그 밖에 운영에 관한 주요 사항

제11조(회의) ① 회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나, 재적위원 과반수의 요구가 있을 때 위원장이 소집한다.

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 성립하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.

제11조의2(회의록) ① 위원회는 회의록을 작성하여 갖추어 놓아야 한다.

② 회의록에는 위원장을 포함한 출석위원 전원과 작성자인 간사가 서명 날인하여야 한다.

제11조의3(간사) ① 간사는 위원장의 제청으로 총장이 임명한다.

② 간사는 위원장의 명을 받아 위원회의 사무를 처리한다.

제 4 장 교육과정

제12조(학습기간) ① 본원의 학습기간은 각 과정에 따라 위원회의 심의를 거쳐 원장이 결정한다.

② 강사는 제1항에 따라 확정된 학습기간을 임의로 변경할 수 없다. 단, 부득이한 사유로 변경이 필요할 경우 강사는 별지 제3호 서식에 따라 “학습기간 변경 요청서”를 작성하여 원장의 승인을 받아야 한다.

제13조(학습일수) 본원의 주 학습일수는 위원회의 자문을 받아 과정별로 원장이 정한다.

제14조(지원자격) 본원에 지원할 수 있는 자격은 일반 성인을 대상으로 함을 원칙으로 하되, 특수한 과정 또는 교과목에 대하여는 학력·연령 등을 제한할 수 있다.

제15조(선발방법) 본원의 학습자는 선착순으로 선발함을 원칙으로 한다. 다만, 설치과정상의 수준을 감안하여 특별히 필요한 경우에는 면접시험을 실시할 수 있다.

제16조(교육과정 등) ① 교육과정은 일반과정, 음악원과정, 신학원과정 등으로 구분하여 운영하며, 음악원과정과 신학원과정의 운영에 대한 세부사항은 따로 정한다.

② 본원의 교육과정 및 학습인원은 교육과정편성표에 의한다.

③ 본원의 교육과정별 프로그램 개설은 강사로부터 별지 제5호 서식의 교육과정개설신청서를 제출 받아 원장의 승인 후 운영한다. <개정 2021. 5. 21.>

④ 제3항의 교육과정별 프로그램 개설 및 운영과 관련하여 원장은 필요한 경우 총장의 승인을 받아 외부전문가를 포함한 자문단을 구성하되, 외부전문가에 한하여 예산의 범위 내에서 자문료를 지급할 수 있다. <신설 2021. 5. 21.>

⑤ 교육강좌별 수강생 모집시 동일강좌에 한하여 매학기 연속해서 3학기 이상 폐강이 될 경우, 다음학기 부터는 강좌를 개설할 수 없다.<신설 2024. 3. 1.>

제17조(수강료) ① 제15조에 따라 선발된 자는 소정의 수강신청서를 작성하고 수강료를 납부하여야 교육과정에 등록된 학습자(이하 “학습자”)로 본다. <개정 2021. 5. 21.>

② 수강료의 반환은 반환사유 발생 시 별지 제4호 서식에 따라 수강료 반환 신청서를 작성하여야 하며, 반환금액은 「평생교육법시행령」 제23조를 준용함을 원칙으로 하되 반환에 따른 세부사항은 위원회 심의를 거쳐 원장이 정할 수 있다.

③ 수강료 감면에 관한 세부사항은 따로 정한다.

제18조(수료) ① 학습자는 신청한 교육과정을 70% 이수하여야 수료한 것으로 본다. 다만, 수료평가를 시행하는 경우 해당 이수기준을 충족하여야 한다.

② 제1항의 규정에 따라 수료한자(이하 “수료자”라 한다)에게는 별지 제1호 서식에 따른 수료

증을 교부할 수 있다.

제19조(민간자격증) ① 본원은 자격기본법 제17조에 의거하여 민간자격증을 수여할 수 있다.

② 자격증 수여에 관한 세부사항은 지침으로 따로 정한다.

제 5 장 학습자 활동 및 포상

제20조(자치회) ① 학풍을 진작하고 학습자 상호간의 화합과 단결을 증진시키기 위하여 각 과정마다 자치회를 구성할 수 있다.

② 자치회는 각 과정마다 회장과 총무 각 1인을 둔다.

제21조(학습자 활동의 제한) 학습자는 본원 내에서 정치활동을 할 수 없으며, 학습에 지장을 주는 어떠한 행위도 할 수 없다.

제22조(포상 및 학습제한) ① 본원의 학습기간 동안 결석이 없는 수료자는 별지 제2호 서식에 따른 개근상을 교부하며 부상으로 소정의 상품을 지급할 수 있다.

② 원장은 학습자 중 품행이 방정하거나 타의 모범이 되는 학습자를 선발하여 수료 시 소정의 상품을 지급할 수 있다.

③ 원장은 본원의 발전에 기여한 학습자나 강사를 선발하여 감사장과 소정의 상품을 지급할 수 있다.

④ 본원의 학습을 방해하거나 학습자의 본분에 위배하는 행위를 한 학습자에 대하여는 위원회의 자문을 거쳐 원장이 학습을 제한할 수 있다.

제 6 장 강 사

제23조(강사의 자격과 책임) ① 강사는 본원의 학습자를 교육하는 자로서 강사의 종별과 자격은 원장이 정한다.

② 강사는 본원의 목적을 달성하기 위하여 성실한 임무를 수행해야 한다.

제24조(강의료) ① 강의료 지급에 대한 사항은 총장의 승인을 받아 따로 정한다.

② 제1항에도 불구하고 강의료 지급 단가를 조정하거나 별도의 교통비 지급이 필요하다고 인정되는 경우에는 사전에 예산부서의 협의와 총장의 승인을 받아 지급할 수 있다.

제 7 장 회 계

제25조(회계연도) 본원의 회계연도는 본 대학교의 회계연도에 따른다.

제26조(예산편성) 원장은 매년 12월 중 다음해 예산운영 계획서를 작성하고 운영위원회의 심의를 거쳐 총장의 승인을 받아야 한다.

제27조(수입원) ① 본원의 교육과정 운영경비는 수강료 수입으로 충당하여야 한다.

② 본원의 수입은 교비회계에 포함하여 관리하여야 한다.

제 8 장 보 칙

제28조(준용) 이 규정에 명시되지 아니한 사항은 본 대학교의 학칙 및 제 규정을 준용한다.

부칙

이 규정은 2000년 8월 1일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2002년 12월 13일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2010년 3월 1일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2013년 8월 26일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2014년 4월 14일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2017년 12월 11일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2019년 3월 1일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2020년 9월 8일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2021년 3월 1일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2021년 5월 21일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2024년 3월 1일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2025년 5월 9일부터 시행한다.

부칙

이 개정규정은 2025년 9월 1일부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

제 호

수 료 증

성 명 :
생 년 월 일 : 년 월 일

위 사람은 본 대학교 부설 평생교육원의
0000 학년도 “ ” 과정
을 수료하였으므로 이를 증명함.

0000년 00 월 00 일

부 산 가 톨 릭 대 학 교
평생교육원장 O O O (인)

위 증명에 의하여 본 증서를 수여함

부 산 가 톨 릭 대 학 교
총 장 O O O (인)

[별지 제2호서식]

제 호

개 근 상

성 명 :
생 년 월 일 :

위 사람은 본 대학교 부설 평생교육원의 0000학년도 “ ” 전 과정동안 개근하였으므로 이에 상장을 수여함.

0000년 00월 00일

부 산 가 톨 릭 대 학 교
평생교육원장 O O O

[별지 제3호서식]

학습기간 변경 요청서

교학담당	교학주임	교학부장	부원장	원장

■ 프로그램명:

■ 강사명: (서명)

□ 수업일정 변경

구분	일자	시작 및 종료시간	강의실	수강 인원	변경사유
변경전		: ~ :			
변경후		: ~ :			

본인은 수업일정을 상기 변경사유로 위와 같이 변경하고자 합니다.

년 월 일

부산가톨릭대학교 평생교육원장귀하

[별지 제4호서식]

수강료 반환 신청서

<table>
<tr><td>성명</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>신청학기</td><td>학년도 학기</td><td>휴대전화번호</td><td></td></tr>
<tr><td>수강취소
과정명</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>수강취소 사유</td><td colspan="3">과오납 □ 군입대 □ 학습포기 □ 기타:</td></tr>
<tr><td>수강료
납부금액</td><td></td><td>반환받을 계좌정보</td><td>은 행 명:
계좌번호:
예 금 주:</td></tr>
<tr><td>반환기준</td><td colspan="3">평생교육법시행령 제23조 준용</td></tr>
<tr><td colspan="4">위의 사유로 인하여 학습을 취소하오니 학습비를 반환하여 주시기 바랍니다.

OOOO년 OO월 OO일

신청인 : (서명)

부산가톨릭대학교 평생교육원장 귀하</td></tr>
</table>

[별지 제5호서식] <개정 2021. 5. 21.>

교육 과정 개설 신청서

학년도 학기

<table>
<tr><td>교육과정명</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>교육
과정
소개</td><td colspan="5">1.
2.
3.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">담당
교수</td><td>성 명</td><td></td><td rowspan="4">대표
경력</td><td colspan="2" rowspan="4">1.
2.
3.</td></tr>
<tr><td>소 속</td><td></td></tr>
<tr><td>휴대폰</td><td></td></tr>
<tr><td>e-mail</td><td></td></tr>
<tr><td>개설 취지
및
교육 목표</td><td colspan="5">1.
2.
3.</td></tr>
<tr><td>수료 후
활용방향</td><td colspan="5">1.
2.</td></tr>
<tr><td rowspan="8">교육과정
운 영</td><td>교육대상</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>교육기간</td><td colspan="4">년 월 일 ~ 년 월 일(주과정)</td></tr>
<tr><td>교육시간</td><td colspan="4">매주( )요일 (: ~ :) / ( )시간</td></tr>
<tr><td rowspan="3">총 시 수</td><td rowspan="3">( ) 시간</td><td>수강료</td><td colspan="2">원</td></tr>
<tr><td>교재비</td><td colspan="2">원</td></tr>
<tr><td>재료비</td><td colspan="2">원</td></tr>
<tr><td>교육장소</td><td colspan="4">부산가톨릭학교 평생교육원 김종륜 루카관 2층 호</td></tr>
<tr><td>소요 기자재
및 필요시설</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">민간자격증
(자격증 과정
만 해당)</td><td colspan="2">자격명칭:</td><td>등록번호:</td><td colspan="2">발급기관:</td></tr>
<tr><td colspan="2">응시비용: 원</td><td colspan="3">자격증발급비용: 원</td></tr>
<tr><td colspan="5">응시비용 환불규정:</td></tr>
<tr><td>첨부자료</td><td colspan="5">1. 강의계획서 1부
2. 강사 신상카드 1부(신임강사에 한함)
3. 관련 자격증 및 경력증명서 사본 각 1부(신임강사에 한함)
4. 포트폴리오(해당자에 한함)</td></tr>
<tr><td colspan="6">위와 같이 교육과정 개설을 신청합니다.

년 월 일

성 명 : _____ (인)

부산가톨릭대학교 평생교육원장 귀하</td></tr>
</table>

※ 작성시 서식은 변경 불가하며 상세히 기술하여 주시기 바랍니다.

강 의 계 획 서

학년도 학기

교육과정명	
교재 (필요시 기재)	교 재 명: 출 판 사: 출판연도: 저 자:
교육방법	

주별	날짜 (요일)	강의시간	강 의 내 용	담당교수	수강생 준비 실습 재료
1주	/ (요일)	: ~ :			
2주	/ (요일)	: ~ :			
3주	/ (요일)	: ~ :			
4주	/ (요일)	: ~ :			
5주	/ (요일)	: ~ :			
6주	/ (요일)	: ~ :			
7주	/ (요일)	: ~ :			
8주	/ (요일)	: ~ :			
9주	/ (요일)	: ~ :			
10주	/ (요일)	: ~ :			
11주	/ (요일)	: ~ :			
12주	/ (요일)	: ~ :			

주별	날짜 (요일)	강의시간	강 의 내 용	담당교수	수강생 준비 실습 재료
13주	/ (요일)	: ~ :			
14주	/ (요일)	: ~ :			
15주	/ (요일)	: ~ :			
16주	/ (요일)	: ~ :			
17주	/ (요일)	: ~ :			
18주	/ (요일)	: ~ :			
19주	/ (요일)	: ~ :			
20주	/ (요일)	: ~ :			
21주	/ (요일)	: ~ :			
22주	/ (요일)	: ~ :			
23주	/ (요일)	: ~ :			
24주	/ (요일)	: ~ :			

Ⅲ. 대시민 서비스 응대 요령

부산가톨릭대학교 평생교육원

민원 응대 매뉴얼

2026. 1.

부산가톨릭대학교

1. 목적 및 기본 응대요령

2. 특이상황별 민원 응대요령
   가. 특이민원 전화응대
      1) 폭언
      2) 욕설
      3) 성희롱
      4) 상급자 통화요구
      5) 반복전화 및 장시간 통화
      6) 전화응대 중 민원인이 방문한 경우

   나. 특이민원 대면응대
      1) 폭언·욕설
      2) 폭력발생
      3) 집기·물품 파손
      4) 위험물 소지·신변위협
   다. 온라인 민원 및 문서 상 폭언·성희롱 등

3. 특이민원 법적 대응요령
   가. 법적대응 절차
   나. 행위유형 및 적용법률
4. 장애를 가진 민원인 응대요령
   가. 시각 장애인 응대
   나. 청각 장애인 응대
   다. 지체 작애인 응대
   라. 지적 장애인 응대
   마. 자폐성 장애인 응대
5. 서비스 품질 향상 및 민원 예방 전략
   가. 민원 예방 중심의 서비스 운영 체계 구축
   나. 이용자 의견 수렴 및 개선 환류 체계 운영
   다. 직원 민원 대응 역량 강화 및 보호 체계 마련
   라. 반복 민원 관리 및 조직 차원의 대응 체계 확립

1. 목적 및 기본 응대요령

[목적]

- 민원인이 필요로 하는 “맞춤형 민원서비스” 제공 지원
- 민원인 응대과정에서 발생할 수 있는 다양한 갈등상황에 본 매뉴얼을 적용하여 정신적 · 육체적 손실 최소화

공통 사항	❶ 민원인의 말을 경청한다. ❷ 민원인의 입장에서 생각하고 상황을 이해한다. ❸ 감정적인 표현이나 논쟁은 삼간다. ❹ 민원인이 제기한 불만 원인을 파악하고 잘못된 부분은 사과한다.
방문 민원	❶ 민원인이 행정실에 들어오면 가볍게 문을 맞춘 후 인사한다. ❷ 민원인의 방문목적을 확인하고 민원상담을 진행한다. ※ (유의사항) 민원인의 말을 중간에 끊지 말고 민원인 입장에서 알아듣기 쉽게 설명 ❸ 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고, 민원인의 질문과 요구에 적극적으로 해결하려는 노력을 보인다. ※ 상담 중, 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 부서장 또는 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력한다. ❹ 처리에 시간이 걸리는 민원은 소요시간과 절차를 알려준다. ❺ 민원인이 돌아갈 때, 공손하게 인사한다.
전화 민원	❶ 민원인에게 인사한 후, 소속과 성명을 말한다. ※ 전화벨이 울리면 가급적 벨이 3회 이상 울리기 전에 수화기를 들고, 부득이하게 전화를 늦게 받았으면 양해를 구한다. ❷ 민원인에게 전화한 용건을 물어보고 상담을 진행한다. ❸ 민원상담이 끝나면 공손한 인사 후에 전화를 끊는다. ※ 전화로 접수·처리가 불가능한 민원을 제기한 경우에는 서면으로 제출하거나 방문하도록 유도한다. [민원처리에 관한 법률 시행령 제10조 제3항 제2호 참고]

2. 특이상황별 민원 응대요령

가. 특이민원 전화응대

1) 전화응대: 폭언*

* 민원내용은 있으나, 민원인이 불만을 가지고 폭언을 하여 직원의 불안감을 조성하는 경우

[모욕이나 협박에는 이르지 않는 폭언]

- 민원공무원의 자제요청에도 불구하고 지속적 전화폭언 시 ➔ 전화종료

[1단계] 진정요청	1-1. “선생님, 화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다.” 1-2. “선생님, 폭언을 계속하시면 정상적인 전화상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.”

[2단계] 녹음	1차 폭언 중지요청에도 2차 폭언을 하는 경우 2-1. “선생님, 폭언을 하시면 안됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.” * 민원실 등에서 상담시작부터 ARS 녹음고지를 하는 경우 外에는 육성 또는 기계음 고지 * 불가피하게 녹음고지가 곤란할 경우, 예외적으로 녹음고지 생략가능
[3단계] 상담종료	3차 폭언을 하는 경우, 법적조치 경고 및 전화상담 종료 3-1. “선생님, 폭언을 지속할 경우에는 관계법령에 따라서 처벌받을 수 있습니다.” * 「경범죄처벌법」제3저 제1항 제19호 3-2. “더 이상의 상담이 어렵습니다. 상담을 종료하겠습니다.”
[4단계] 2차 통화시 상급자 연결	동일 민원인이 다시 전화하는 경우, 동일하게 응대를 하되 상급자와 통화를 원할 경우 4-1. “네, 선생님. 상급자(민원실장 등)에게 보고드린 후 다시 연락드릴 수 있도록 하겠습니다.” * 당장 바꾸라고 재촉하더라도 매뉴얼대로 차분하게 답변 진행
[5단계] 상급자 대응	❶ 특이민원 발생보고서* 작성 및 부서장 보고 * 최대한 객관적인 입장에서 사실에 근거, 6하 원칙에 따라 작성 ❷ 상급자가 직접 민원인과 통화 ❸ 폭언 지속시, 통화종료 및 서면경고문 발송(가능)

2) 전화응대: 욕설*

* 직원의 인격을 무시하는 모욕적인 말로서 폭언의 정도가 심한 경우

- 전화욕설의 경우, 진정 요청에도 지속 시 ➔ 전화종료(직원 보호)

[1단계] 자제요청 및 녹음	자체 요청에도 불구, 욕설을 하는 경우 1-1. “선생님, 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.” * 민원실 등에서 상담시작부터 ARS 녹음고지를 하는 경우 外에는 육성 또는 기계음 고지
[2단계] 상담종료	2-1. “선생님, 현재 욕설을 하셨기 때문에 더 이상 상담 진행이 어렵습니다. 통화 종료 하겠습니다.” *조언, 충고 및 욕설맞대응 금지
[3단계] 즉시보고	민원 애용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고(구두)
[4단계] 부서장 조치사항	❶ 담당공무원 면담 및 상태 판단(휴식 등 부여) ❷ 녹취파일 청취 및 상황파악 ❸ 특이민원 발생보고서 작성 ❹ 서면 경고문 발송 * 부서장은 특이민원 발생보고서의 내용 검토 후, 시안의 경중을 고려하여 서면 경고문 발송 여부 결정 * 민원인 주소 파악이 안 될 경우, 민원인의 개인 휴대폰으로 경고문을 문자메세지 형태로 전송 조치
[5단계] 2차 통화시	(민원인이 사과의 여지가 있는 경우) 통화를 진행한다. (사과의 여지가 없고, 반복적 욕설을 지속하는 경우)

상급자 연결	5-1. “선생님, 죄송하지만, 상급자를 통해 본 전화에 수신된 번호로 통화가 진행 되도록 하겠습니다. 통화종료 하겠습니다.”
[6단계] 상급자 통화	상급자는 신속하게 고객 통화를 진행한다. (욕설이 지속될 경우) 6-1. “선생님 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화종료 하겠습니다.” * 추후 조치사항은 유관부서(법무부서 등)와 협의 후 진행

3) 전화응대: 성희롱

- 전화성희롱의 경우, 성폭력처벌법에 근거 → 통화 즉시종료(직원 보호)

[1단계] 경고	1-1. “방금하신 말씀은 제가 듣기에 불편합니다. 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려해 주십시오.” * 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현
[2단계] 상담종료	법적조치 경고 및 상담종료 2-1. “선생님은 전화를 이용하여 성적수치심이나 혐오감을 발생 시키셨으므로 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따라 처벌될 수 있습니다.” 2-2. “더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.” * 민원인의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 어조로 불쾌감을 강하게 표현
[3단계] 즉시보고	민원 내용을 부서장 또는 상급자에게 즉시 보고(메모 또는 구두)
[4단계] 부서장 조치사항	❶ 담당공무원 면담 및 상태 판단(필요 시, 휴식 등 부여) ❷ 녹취파일 청취 및 상황파악 → 성희롱 여부 확인 ❸ 특이민원 발생보고서 작성 ❹ 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

4) 전화응대: 상급자(기관장 등) 통화요구

- 민원인 요구에 끌려가지 말고 → 기관입장 설명

[1단계] 실무자 대응	기관장으로부터 민원관련 권한을 위임 받았음을 설명하고, 일관되게 응대 1-1. “선생님, 화가 많이 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주십시오. 제가 말씀을 잘 듣고 도와드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.”
[2단계] 부서장 대응	불만이 지속되고 상급자 통화를 요구할 때 2-1. “선생님, 필요하시다면 담당부서 책임자에게 연락드리도록 하겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?” 담당 부서장(또는 상급자)이 전화면담 진행

5) 전화응대: 반복전화* 및 장시간 통화

* 민원인이 정당한 행정처분에 불복하며 동일내용의 민원을 3회이상 제기하는 전

화 민원

- 반복전화·장시간 통화 ➔ 전화상담의 시간제한성 고지 및 용건위주 질문 유도

[1단계] 실무자 대응	1-1. “선생님, 대기하고 계시는 다른 민원인 때문에 많은 시간을 할애해 드릴 수 없는 점을 양해해 주시면 감사하겠습니다.” ※ 특이민원인과의 통화시간이 30분이상 지속될 경우에는 상담곤란을 설명한 후 응대 종료 - 다만, 같은 내용의 민원을 반복하는 경우에는 통화시간이 10분 이상 지속될 경우에는 응대 종료 가능

6) 전화응대: 전화응대 중 민원인이 방문하는 경우

특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원서류 방문 또는 면담을 요청하는 경우

- 특이민원 전화응대 중 민원인이 방문하여 민원서류 방문 또는 면담을 요청하는 경우

  ➔ 전화 민원인에게 양해를 구하고 방문민원인 응대

[1단계] 실무자 대응	1-1. “선생님, 지금 민원인이 방문하여 면담을 요청(또는 민원서류 발급)하고 있어서 불가피하게 통화를 종료하오니 양해해 주시면 감사하겠습니다.” ※ 특이민원 전화응대 보다는 방문민원인에 면담 또는 민원서류 발급 등이 더 시급하다고 판단되는 경우에만 적용

나. 특이민원 대면응대

1) 대면응대 : 폭언·욕설(고성, 협박 포함)

● 민원인 폭언 시 -> 부서차원에서 2차 돌발폭력 반지 및 증거확보[녹음]

[1단계] 진정요청	1-1. “선생님 화가 나셨겠지만 차분하게 말씀해 주시면 감사하겠습니다.” 1-2. “선생님, 폭언을 하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.” *민원실장 등 관리자 및 청원경찰 등이 민원인을 진정시키며 별도공간으로 민원인 유도, 일반 민원인과 분리
[2단계] 1차 경고	**욕설과 협박이 지속 발생 시** 2-1. “선생님, 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀을 반복적으로 하시고, 욕설을 계속 하시면 위법행위로서 관련법률에 저촉될 수 있습니다.” 2-2. “지금부터 정확한 상담을 위해 녹음을 실시하겠습니다.” *상담 중인 민원공무원의 동료직원이 녹음을 실시할 경우, 사전고지 후 녹음 실시
[3단계] 2차 경고	**민원인의 행동(욕설, 협박)이 제지되지 않을 경우, 경찰 신고** 3-1. “이제 경찰에 신고하겠습니다.”
[4단계] 최후조치	**경찰이 도착할 때까지 대기** 4-1. “경찰에 신고하였습니다. 경찰이 도착하기 전까지 민원응대를 중단하겠습니다.”

[5단계] 상급자대응	① 특이민원 발생보고서 작성 및 부서장 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

2) 대면응대 : 폭력 발생

● 민원인이 공무원을 폭행한 경우 -> 다른 민원인 대피 및 경찰 신고

[1단계] 진정요청	1-1. “선생님, 차분히 설명해 주십시오.” *민원실장 등 관리사와 직원이 함께 민원인을 진정시키며 착석유도 및 음료수 등 제공
[2단계] 경고	**폭행 발생 시 -> 동료직원, 안전요원 등이 신속하게 민원인 제지 상급자 또는 동료 직원이 경고 멘트** 2-1. “선생님, 그런 행동은 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당합니다.” 2-2. “경찰에 신고하겠습니다.” *단호하지만 정중하게 법적근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
[3단계] 경찰신고	**경찰에 즉시 신고** *인근 경찰서 또는 지구대와 핫라인 구축
[4단계] 최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** 4-1. “선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오.” 4-2. “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
[5단계] 상급자대응	① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

3) 대면응대 : 집기 또는 물품 등을 파손

● 민원인이 민원실내 물품 파손 시 -> 다른 민원인 대피 및 상급자 적극 개입

[1단계] 진정요청	1-1. “선생님, 차분히 설명해 주십시오.”
[2단계] 경고	**집기, 물품 파손 시** **-> 청원경찰, 동료직원 등과 민간인을 제지하고 타 민원인 대피 담당자 경고 멘트** 2-1. “선생님, 그런 행동은 형법 제366조에 의하 재물손괴죄 또는 형법 제260조에 의한 폭행죄에 해당됩니다. 진정하시고 말씀해주시기 바랍니다.” *단호하지만 정중하게 법적 근거를 말하고 경찰신고 등 법적대응 고지
[3단계] 경찰신고	**민원인이 진정할 조짐이 없을 경우 -> 경찰에 신고**
[4단계] 최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** **상급자 대응 멘트** 4-1. “선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오.” 4-2. “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
[5단계]	① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고

사후조치	② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

4) 대면응대 : 위험물 소지 및 신변을 위협

● 민원인이 위험물을 소지하여 위협하는 경우 -> 민원인 제지 및 다른 민원인 대피

[1단계] 경고	1-1. “선생님, 지금 하시는 말씀은 형법 제284조 협박죄에 해당될 수 있습니다. 진정하시고 차분하게 말씀해 주십시오. “
[2단계] 대응	**안전요원, 동료직원과 힘을 모아** **-> 민원인 소지 위험물이나 흉기를 사용하지 못하게 대응** * 위험을 인지하면 낮은 목소리로 진정 유도 **안전을 위해 다른 민원인 등을 대피시킴** * 민원인이 민원실이나 민원인의 몸에 불을 지르는 경우 **-> 실내 비치 소화기로 1차 진압 및 소방서(119) 신속 신고** *직원 간 역할분담을 하여 소화기 진압과 소방서 신고를 동시 진행
[3단계] 경찰신고	**민원인이 진정할 조짐이 없을 경우 -> 경찰에 신고**
[4단계] 최후조치	**경찰이 도착할 때까지 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지** **상급자 대응 멘트** 4-1. “선생님, CCTV(또는 스마트폰)로 지금 상황이 녹화되고 있으니, 진정하십시오.” 4-2. “진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해 주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
[5단계] 사후조치	① 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장 보고 ② 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

다. 온라인 민원 및 문서 상 폭언·성희롱 등

1) 온라인 민원 및 문서 상 폭언·성희롱 등

● 온라인 민원, 문서 상 폭언 성희롱 등 -> 전화·대면 폭언 등에 준하여 대응

[1단계] 폭언 등 확인	**온라인, 민원상의 폭언 등 확인 -> 민원분류** ▶ 민원 내용이 있고 폭언 등을 사용한 경우와 민원내용이 없고 폭언 등만 사용한 경우로 구분하여 분류
[2단계] 경고문 발송	(민원내용이 있고, 폭언 포함된 경우) **민원인에게 경고공문 통지** ▶ 민원 내용이 있으나, 일부 폭언(욕설 등)이 사용된 경우에는 민원인에게 민원 회신과 함께 일부 내용이 관련법에 저촉될 소지가 있고 폭언 등이 반복될 경우 법적 조치 등을 취할 수 있다는 경고문구*가 포함된 경고공문 통지 * 귀하께서 2018.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 “xxx“는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하께서 앞으로도 동일 표현을 사용하시면 00부에서는 법적조치 등을 취할 수 있다는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다 2단계(경고문 발송) (민원내용이 없고, 폭언만 있는 경우)**법적조치경고공문* 통지** ▶ 문서등에 표현된 폭언만으로도 법적조치 등을 취할 수 있다는 점 통지

	* 귀하께서 2018.1.00자 민원(제목:00) 내용 중에 표현한 “xxx“는 「00법」 제0조 제0항에 의한 00죄에 해당될 수 있습니다. 귀하의 표현에 대해 00부에서는 법적 조치 등을 취할수 있는 점을 알려드리니 양지하여 주시기 바랍니다.
[3단계] 법적조치 추진	(민원인폭언지속 사용 시)**법적조치추진** ❶ 특이민원 발생 보고서 작성 및 부서장보고 ❷ 법적 조치사항 등에 대해 유관부서와 협의하여 진행

3. 특이민원 법적 대응 요령

[목적]

● 민원공무원 보호를 위해 사안별 경중을 검토하여 법적 대응

● 녹음, 녹화 근거자료를 바탕으로 특이민원에 합리적 대응

가. 법적대응 절차

STEP1 사전고지	STEP2 법적조치 구두경고	STEP3 법적대응 여부조사	STEP4 법정대응 결정	STEP5 민원인 통보	STEP6 법적조치 추진
녹음・녹화 등 고지	법적조치 1~3회 고지	감사부서에 통보, 조사 요청	법무부서에서 감사부서 조사결과를 토대로 최종결정	민원인에게 의견제출 공문 발송	법무부서를 중심으로 기관차원에서 대응

나. 행위유형 및 적용법률

구분	행위유형 및 적용법률
단순폭언	● (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 발언	● (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
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

폭행	● [행위] 사람의 신체에 유형력을 행사 ● [법률] 형법 제260조: 폭행, 존속폭행/형법 제136조: 공무집행방해 ● [형량] 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 *직무를 수행하는 공무원에 대한 협박은 공무집행방해죄로 처벌될 뿐이고, 별도의 폭행죄는 미 성립
상해	● [행위] 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위 ● [법률] 형법 제260조: 폭행, 존속폭행/형법 제136조: 공무집행방해 ● [형량] 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금 *직무를 집행하는 공무원에 대한 상해는 공무집행방해죄에 추가로 상해죄가 성립
기물파손	● [행위] 공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 등을 손상시키는 행위 등 ● [법률] 형법 제141조: 공용서류 등의 무료, 공용물의 파괴/ ● 형법 제144조: 특수공무방해 ● [형량] 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 *위험한 물건을 휴대하여 공용물을 손괴하거나, 위험한 물건을 휴대한 공용물 손괴행위로 공무원이 상해를 입은 경우에는 가중처벌
[전화응대] 성희롱	● [행위] 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위 ● [법률] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조: 통신매체를 이용한 음란행위 ● [형량] 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
[대면응대] [전화응대] 업무방해	● [행위] 허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 행위 ● [법률] 형법 제126조: 공무집행방해/형법 제314조: 업무방해죄 ● [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

4. 장애를 가진 민원인 응대요령

[목적]

- 장애인 당사자의 눈을 마주보고 대화하려고 노력하여야 함
- 장애 특성에 따라 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우, 타 부서로 민원을 이관하는 것을 지양해야 함

가. 시각 장애인 응대

[1단계] 동반여부 확인	안내자와 동행 여부, 흰 지팡이 사용 여부와 안내견 동반여부 확인
[2단계] 안내	1. 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
유의사항	● [방향 설명] 시각장애인은 공간에 대한 추상적인 개념을 이해하기 어려우므로 길을 안내할 때는 '여기', '저기' 등 애매한 표현은 피하고 방향을 구체적으로 설명* *[예] "앞으로 5m가서 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

나. 청각 장애인 응대

소통방법	1. 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 소통방법 1)간단한 수어를 배워 소통하는 방법 2)대화를 나눌 때 입모양(발음)을 정확하게 하여 조금 천천히 말하는 방법 3)간단한 단어위주의 문자 또는 메모를 통해 소통하는 방법 4)손짓과 몸짓으로 최대한 단어를 표현하여 소통하는 방법
유의사항	> 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 3)수어를 사용하는 것에 대해 잘못된 편견을 갖지 않도록 할 것

다. 지체 장애인 응대

[1단계] 도움 필요 여부 확인	> 일반적으로 지체장애인은 다른 사람의 도움을 받지 않고 스스로 하려는 경우가 많으므로 도움을 주기 전에 반드시 먼저 도움이 필요한지 물어보아야 함
[2단계] 소통방법	> 휠체어를 탄 사람과 소통하는 방법 1)눈높이에서 대화하기 위해 자세를 조금 낮추는 방법이 좋음 2)외부에서 많은 시간 이야기를 할 때에는 해를 등지고 앉도록 하거나 더 그늘진 곳으로 이동하여 대화 3)지체장애인이 복도나 길에서 이동할 때에는 충분히 지나갈 수 있도록 옆으로 비켜주어야 함 4)클러치를 사용하거나, 서 있기 어려운 사람에게는 자리에 앉아서 이야기 할 수 있도록 배려해 주는 것이 좋음

라. 지적 장애인 응대

소통방법	1. [경청] 쉬운 말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 들어주는 것이 좋음 2. [존칭어 사용] 무조건 반말을 하지 않도록 주의하고, 본인의 나이에 맞게 존칭어를 사용하여야 함 *지적장애인이 길을 잃어버린 경우, 신상을 물어보거나 보호자의 연락처를 물어 안전하게 돌아갈 수 있도록 도와야 함
유의사항	> 지적장애인의 말이나 행동에 대해 이상한 눈빛으로 보거나, 놀리는 것은 매우 위험한 행동임

마. 자폐성 장애인 응대

[1단계] 도움 필요 여부 확인	1. 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

[1단계] 동반여부 확인	안내자와 동행 여부, 흰 지팡이 사용 여부와 안내견 동반여부 확인
[2단계] 안내	1. 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
유의사항	● [방향 설명] 시각장애인은 공간에 대한 추상적인 개념을 이해하기 어려우므로 길을 안내할 때는 ‘여기’, ‘저기’ 등 애매한 표현은 피하고 방향을 구체적으로 설명* *[예] “앞으로 5m가서 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

5. 서비스 품질 향상 및 민원 예방 전략

[목적]

- 민원 발생 이후의 대응을 넘어, 사전 예방과 지속적 개선을 통해 민원 발생을 최소화 하고자 함

- 이용자 만족도를 제고하고, 직원이 안정적인 환경에서 업무를 수행할 수 있도록 체계적인 서비스 품질 관리 및 조직 차원의 대응 체계를 구축함

가. 민원 예방 중심의 서비스 운영 체계 구축

[1단계] 사전 안내 강화	> 수강 신청, 출결 기준, 환불 규정, 수강 제한 등 민원 발생 가능성이 높은 사항에 대해사전 안내자료(문자, 안내문, 홈페이지, 오리엔테이션 등)를 통해 명확히 안내함
[2단계] 표준안내자료 운영	> 반복적으로 제기되는 민원 사항에 대해 표준 안내문 및 FAQ를 마련하고, 운영 여건 변화에 따라 정기적으로 업데이트함
유의사항	> 안내 내용은 이용자가 이해하기 쉬운 표현을 사용하고, 전문용어 사용을 지양 > 주요 운영 변경 사항 발생 시, 사후 안내가 아닌 사전 공지를 원칙으로 함

나. 이용자 의견 수렴 및 개선 환류 체계 운영

[1단계] 의견 수렴	> 교육 과정 중간 및 종료 시 만족도 조사 등을 실시하여 이용자 의견을 체계적으로 수렴함
[2단계] 분석 및 반영	> 수집된 의견 및 민원 사항을 분석하여 교육 운영, 행정 절차, 서비스 제공 방식 개선에 반영함
[3단계] 환류 체계	> 개선 결과를 이용자에게 안내하고, 동일 민원이 재발하지 않도록 관리함
유의사항	> 개인 민원과 제도 개선이 필요한 의견을 구분하여 관리 > 이용자 운영위원회 및 간담회 등 공식 소통 창구를 적극 활용하여 신뢰도 제고

다. 직원 민원 대응 역량 강화 및 보호 체계 마련

[1단계] 역량 강화	> 민원 응대 매뉴얼을 기반으로 정기적인 직원 교육 및 사례 공유를 실시함
[2단계] 조직 차원 대응 원칙 적용	> 특이·고질 민원 발생 시 단독 대응을 지양하고, 관리자 및 조직 차원의 대응을 원칙으로 함
[3단계] 직원 보호 조치	> 민원 응대 과정에서 정신적 부담이 발생한 직원에 대해 관리자 면담, 휴식 부여 등 보호 조치를 실시함
유의사항	> 직원의 책임 전가나 과도한 감정 노동을 유발하지 않도록 유의

라. 반복 민원 관리 및 조직 차원의 대응 체계 확립

[1단계] 반복 민원 식별	> 민원 응대 매뉴얼을 기반으로 정기적인 직원 교육 및 사례 공유를 실시함동일 또는 유사 내용의 민원이 반복적으로 제기되는 경우, 반복 민원으로 분류하여 관리함
[2단계] 대응 기준 일원화	> 반복 민원에 대한 대응 기준을 통일하여, 담당자 변경 시에도 일관된 응대가 이루어지도록 함

[3단계] 조직 차원 대응 및 개선	> 반복·고질 민원은 개인 차원이 아닌 조직 차원에서 대응하며, 필요 시 법적 대응 절차와 연계하여 처리함
유의사항	> 반복 민원 대응 시 감정적 대응을 지양하고, 매뉴얼에 따른 절차 중심 대응 유지 > 반복 민원 분석 결과를 서비스 개선 자료로 활용하여 재발 방지에 중점

Ⅳ. 구비서류 및 서식

【서식1】 수강신청서 및 개인정보 수집·이용·제3자 제공에 관한 일괄동의서

부산가톨릭대학교 평생교육원 2026년 50+생애재설계대학 수강신청서						
강좌명: 웰니스케어 전문가 양성과정					수강료: 100,000원	
인적 사항	성명		생년월일		핸드폰	
	주소					

지원동기 및 교육 수료후 향후계획	
교육 참여계획	교육기간 동안 직장, 개인일정 등으로 정기적인 결석, 조퇴, 지각이 예정되어 있습니까? ☐ 예 (사유 및 일정:) ☐ 아니요
자격사항 자격증명서 제출요함 (해당자에 한함)	
경력사항 경력증명서 제출요함 (해당자에 한함)	

※ 상기 내용은 수강생 선발심사 시 서류전형 평가점수에 반영되오니 성실히 작성하여 주시길 바랍니다.

<안내사항>

1. 필독 사항

○ 50+생애재설계대학 수강생은 정당한 사유 없이 과정을 중도 포기하는 경우 향후 1년간 50+ 생애재설계대학 전 과정(타대학 포함)을 수강할 수 없음.

○ 50+생애재설계대학 수료생은 동일 대학에서 동일 과정을 재수강할 수 없으며, 당해연도에 2개 이상의 대학에서 동시 수강할 수 없음. 단, 교육 시간대가 다른 교육생 모집 미달 대학이 있는 경우, 2개의 대학에서 동시 수강이 가능함.

2. 부산광역시 50+생애재설계대학 환불 규정

반환사유 발생일	반환금액
모집기간 중	전액 환불
수업일 3회차 이내	전액 환불
수업일 4회차	50% 환불
수업일 5회차 이상	환불 불가
※ 수업일은 오리엔테이션(개강일)을 포함함. 2026년 5월 8일<5회차 수업>부터는 환불 불가합니다.	

※ 50+생애재설계대학 학습자 본인부담금의 성격은 수업료가 아닌 자부담으로서, 평생교육법 시행령 제23조 「수강료 환불 규정」을 적용하지 아니함.

본인은 위의 사항에 대해 충분히 숙지하였음을 확인합니다

년 월 일

성명 (인)

개인정보 수집·이용·제3자 제공에 관한 일괄동의서

부산가톨릭대학교 평생교육원 귀중

부산가톨릭대학교 평생교육원은 수강생 관리를 위한 수강신청서 작성과 관련하여 본인의 개인정보를 수집·이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 「개인정보 보호법」 제15조, 제17조에 따라 본인의 동의를 얻어야 합니다.
이에 본인은 부산가톨릭대학교 평생교육원에서 수강생들의 정보확인에 필요한 범위 내에서 활용할 목적으로 아래 내용과 같이 본인의 개인정보를 수집·이용·제공 통지하는데 동의합니다.

1. 수집이용에 관한 사항	
수집·이용목적	■ 수강생 입학 선발에 관한 업무 ■ 수강생 관리 및 수료증 발급 및 자격증 발급 지원 ■ 프로그램 안내에 따른 홍보물 우편 및 SMS발송 ■ 수업 및 행사사진 등을 홈페이지 게시판 등에 게재
수집·이용할항목	■ 개인정보(평생교육법 시행령 제14조, 평생교육법시행규칙 제4조) ▶필수정보 : 성명, 생년월일, 주소, 핸드폰, 자격사항, 경력사항, 수업 및 행사 사진
보유·이용 기간	회원 가입일로부터 서비스를 제공하는 기간 동안에 한하여 이용자의 개인정보를 보유 및 이용하게 됩니다. 원칙적으로, 회원 탈퇴를 요청하거나, 개인정보의 수집 및 이용에 대한 동의를 철회하는 경우, 개인정보 수집 및 이용목적이 달성된 후에는 해당 정보를 지체없이 파기합니다.
수집·이용 동의 여부	본인의 개인정보를 수집이용하는 것에 동의합니다. (동의함□ 동의하지 않음□)
동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익	위 개인정보의 제공에 관한 동의는 거부하실 수 있으며, 다만 동의하지 않으시는 경우 수강생 선발 등 수강과 관련된 모든사항에 대한 안내, 홍보물 발송, 수료증(자격증) 발급 등에 관하여 제한을 받을 수 있습니다. (동의함□ 동의하지 않음□)
2. 제3자 제공에 관한 사항	
제공 대상기관	■「개인정보보호법」 제17조 제1항에 따라 정보주체의 동의를 받아 제공 ■ 행복나눔평생교육진흥원(해당자에 한함) ■ 평생교육원 학사관리와 관련한 기관, 언론사 ■ 평생교육원 해당 프로그램 담당 강사진 ■ 부산광역시청
제공의 목적	■ 수료증 발급 및 자격증 발급 지원 ■ 수업 및 교육 운영 관련 안내 ■ 50+생애재설계대학 수강생 선발 관리 및 운영 결과 제출
제공할 개인 정보의 내용	■ 본인 식별을 위한 성명, 성별, 생년월일, 주소 정보를 부산시에 제공 ■ 수업 및 행사사진의 홈페이지, 언론사 제공 ■ 기관에 제공되는 개인정보의 항목 제공시 수집한 정보에 한함 ■ 수집이용에 동의한 정보 중 목적달성을 위해 필요한 정보에 한함 ▶개인정보의 제공시 필요 정보 외 불필요한 정보의 제공을 최소화 하겠습니다.
제공 받은 자의 개인정보 보유·이용기간	본 동의서의 효력은 개인정보의 제공된 날로부터 제공된 목적을 달성할 때까지 보유·이용됩니다. 단, 관련기관에서 자격증 발급 후 제공받은 개인정보는 즉시 파기 합니다.
제공 동의 여부	위와 같이 본인의 개인정보를 제공하는 것에 동의합니다. (동의함□ 동의하지 않음□)
동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익	위 개인정보의 제공에 관한 동의는 거부하실 수 있으며, 다만 동의하지 않으시는 경우 수강과 관련된 모든사항 및 수료증(자격증) 발급 등에 관하여 제한을 받을 수 있습니다. (동의함□ 동의하지 않음□)

본인은 본 동의서의 내용을 이해하였으며, 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 관하여 동의합니다.

년 월 일

성명 (인)

【서식2】 사전 설문 조사지

Ⅰ. 교육에 대해 어떻게 알고 참여하시게 되었는지 해당 사항에 모두 ✔해 주세요.
① 성당 주보를 통해
② 지인의 소개
③ 홍보물을 통해 (어디에서 홍보물을 보셨는지 적어주시기 바랍니다.)
④ 학교 홈페이지
⑤ 기타 (써 주시기 바랍니다.)

Ⅱ. 교육에 참여하게 된 동기에 대해 모두 ✔해 주세요.
① 자격증 무료교육
② 현재 일은 하고 있지 않으나 평소에 노인교육에 관심이 있어서
③ 현재 노인교육에 관련된 일을 하고 있어 도움이 될 것 같아서
④ 자격증 취득 후 일자리 알선 혜택에 관심이 있어서
⑤ 나의 노년을 위해 배워두면 좋을 것 같아서(배움에 대한 기대)
⑥ 같은 세대로서 공감하며 함께 노년의 벗으로 새로운 만남에 대한 기대
⑦ 시간의 여유가 있고 활동적으로 움직이는 것이 건강에 좋아서
⑧ 기타 (써 주시기 바랍니다)

Ⅲ. 교육 수료 후 해보고 싶은 활동은? (해당 사항에 모두 ✔해 주세요. 선생님의 아이디어를 써 주셔도 됩니다.)
① 재능기부 또는 봉사활동(노인 관련 기관, 성당 등)
② 학습동아리(독서 동아리, 노인교육 관련 동아리)
③ 학습지 연구(노인교육 관련 교재 만들기, 교구 만들기 동아리)
④ 취미 동아리 (등산. 영화, 여행 등)
⑤ 노인교육과 관련된 창업을 위한 동아리
⑥ 일자리 연계
⑦ 기타(써 주시기 바랍니다.)

Ⅳ. 선생님이 관심이 있는 영역에 모두 ✔해 주세요.
1. 친목 동아리 中 ① 등산 ② 독서 ③ 여행 ④ 보드게임 ⑤ 창업 준비 ❖ 다른 하고 싶은 동아리가 있다면?_____
2. 학습 및 연구 ① 교재・교구 만들기 ② 학습지 만들기 ③ 프로그램 만들기 및 교육 프로그램 운영 ④ 스터디 모임 (노인교육 관련, 노년학, 사회복지사, 노인스포츠 지도사, 보드게임 등) ❖ 다른 하고 싶은 교육 관련 학습 및 연구가 있다면?_____

Ⅴ. 선생님이 가지고 계신 자격증에 해당하는 것을 모두 선택하여 ✔해 주세요.
1. ① 사회복지사 2급 ② 사회복지사 1급
2. ① 요양보호사 ② 간호사 자격증 ③ 간호조무사 자격증
3. ① 평생교육사 2급 ② 평생 교육사 1급
4. ① 노인스포츠 지도사 ② 생활 스포츠 지도사(국가자격증의 경우만 ✔)

5. 교사자격증 (종류:)
6. ① 운전면허증 2종 ② 운전면허증 1종
7. 기타 자격증(적어주세요. 노인 관련, 예체능 관련, 컴퓨터 관련 등 모두 적어주세요.)

Ⅵ. 교육과정 중 가장 관심이 있는 것은? (교육과정 중에서 골라주세요.)

Ⅶ. 교육과정 내용 외 다뤄졌으면 하는 내용은?

Ⅷ. 교육프로그램 운영에 있어 부탁하고 싶은 것이 있으시다면?

Ⅸ. 교육 전 또는 현재 노인과 관련된 일을 하고 있는지요? (예, 아니요)
교육 전 하시고 있던 일을 노인과 관련된 일 외에도 어떤 일인지 적어주세요

【서식3】 교육만족도 조사지

1. 일반적인 특성에 관한 문항입니다. 해당하는 곳에 ✔로 표시해주십시오.

1) 귀하의 성별은?	① 남자 ② 여자
2) 귀하의 학력은?	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
3) 귀하의 결혼 상태는?	① 기혼 ② 미혼 ③ 기타( )

2. 50+ 생애재설계대학 교육과정의 전반적인 사항에 관한 문항입니다. 해당하는 곳에 ✔로 표시해주십시오.

구분	번호	항목	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
교육 환경	1	교육장 및 교육시설 활용이 편리했다.					
	2	교육에 활용된 교재(강의자료), 실습재료 등이 잘 준비되었다.					
	3	교육홍보 및 등록 등 행정지원이 적절하였다.					
강사	4	강사는 교육내용과 관련된 전문성을 갖고 있다.					
	5	강사는 수업을 철저하게 준비하였다.					
	6	강사는 교육내용을 이해하기 쉽게 설명하였다.					
교육 내용 및 방법	7	본 교육이 자기 개발 및 향후 취업에 도움이 될 것이다.					
	8	교육내용의 구성이 적절하다.					
	9	교재가 이해하기 편리하도록 제작되었다.					
	10	교육시간(기간)이 적당하다.					
교육 효과	11	교육을 통해 필요한 분야의 지식을 얻었다.					
	12	교육을 통해 얻은 지식 및 강의자료 등을 향후 직무에 활용할 것이다.					
	13	본 교육을 취업관련 직무능력향상 차원에서 동료에게 추천할 수 있다.					
종합	14	본 교육에 대해 전반적으로 만족한다.					
기타 의견 (건의 사항 등)							

3. 50+ 생애재설계대학 강의 중에서 가장 유익했던 강의에 대해 적어 주십시오.

4. 50+ 생애재설계대학 교육에 새로 원하는 강의 주제가 있으시면 적어 주십시오.

5. 50+생애재설계대학교육 후의 자신의 변화된 모습에 대해 간단히 적어 주십시오.

교육전 자신의 모습	교육 수료 후 자신의 모습

6. 50+ 생애재설계대학 교육 수료 후 자신의 계획을 구체적으로 적어 주십시오.

【서식4】 강사확인서

「2026년 50+생애재설계대학」 강사확인서
1. 사업명 :「2026년 50+생애재설계대학」 웰니스케어 전문가 양성과정 2. 강의일시 : 3. 강의장소 : 4. 강의주제 : 5. 강사 : - 소속 및 직위 : - 생년월일 : - 주소 : - 연락처 : - 강사 입금계좌 : 2026. . . 강사: (서명)