

서울 스마트 불편신고 시스템 개인정보 처리방침

서울특별시(이하 '서울시')에서 취급하는 모든 개인정보는 개인정보 보호법 등 관련 법령상의 개인정보 보호규정을 준수하여 이용자의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 아래와 같이 개인정보 처리방침을 운영합니다.

제1조(개인정보의 처리목적) 서울 스마트 불편신고(이하 '스마트 불편신고') 시스템은 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 때는 개인정보 보호법 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

1. 민원사무 처리

- 민원인의 신원 확인, 민원사항 확인, 사실조사를 위한 연락·통지, 민원처리, 처리결과 통보 등의 목적으로 개인정보를 처리합니다.

2. 타 행정기관 시스템 이용

- 민원·제안 등 민원사무 처리 과정에서 전자적 처리를 위해 내부적으로 타 시스템 연계 및 이용 시 개인정보를 처리합니다.

[연계시스템 현황]

민원	다산콜재단 120시스템
----	--------------

제2조(개인정보의 항목·보유기간) ① 스마트 불편신고는 개인정보 보호법 제32조에 따라 등록·공개하는 개인정보 파일의 명칭, 운영근거/처리목적, 개인정보의 항목, 보유기간은 다음과 같습니다.

순번	개인정보 파일의 명칭	운영근거 / 처리목적	개인정보 파일에 기록되는 개인정보의 항목	보유기간
1	신고민원파일	민원 처리에 관한 법률/ 행정기관 등의 민원 접수 처리	성명, 휴대전화, 이메일주소(선택)	10년

1. 휴대전화 : 진행사항 및 처리결과 수신 문자로 받고자 할 경우 필수
2. 이메일주소 : 진행사항 및 처리결과 수신 이메일로 받고자 할 경우 필수

※ 위 개인정보파일의 등록사항 공개는 개인정보보호위원회 개인정보보호 종합지원 포털 (www.privacy.go.kr) → 개인정보민원 → 개인정보열람 등 요구 → 개인정보파일 목록검색 메뉴를 활용해주시기 바랍니다.

제3조(개인정보의 제3자 제공) ① 스마트 불편신고는 정보주체의 개인정보를 제1조(개인정보의 처리목적)에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보 보호법 제17조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

② 스마트 불편신고는 다음과 같이 개인정보를 제3자에게 제공하고 있습니다.

- 개인정보를 제공받는 자 : 120다산콜재단
- 제공받는 자의 개인정보 이용목적 : 민원사무 처리
- 제공하는 개인정보 항목 : 성명, 휴대전화
- 제공받는 자의 보유·이용기간 : 10년

제4조(개인정보처리의 위탁) ① 스마트 불편신고는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

개인정보파일명	위탁하는 업무의 내용	위탁받는 자
신고민원파일	시스템유지관리 및 운영	(주)그루기술

② 스마트 불편신고는 위탁계약 체결 시 개인정보 보호법 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

③ 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체 없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

제5조(정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법) ① 정보주체는 스마트 불편신고에 대해 언제든지 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다.

② 제1항에 따른 권리 행사는 스마트 불편신고에 대해 개인정보 보호법 시행령 제41조 제1항에 따라 개인정보 처리 방법에 관한 고시 별지 제8호 서식을 작성하여 서면, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며, 스마트 불편신고는 이에 대해 지체 없이 조치하겠습니다.

③ 제1항에 따른 권리 행사는 정보주체 외에 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통해서도 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보 처리 방법에 관한 고시 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 합니다.

④ 개인정보 열람 및 처리정지 요구는 개인정보 보호법 제35조 제5항, 제37조 제2항에 의하여 정보주체의 권리가 제한 될 수 있습니다.

⑤ 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

⑥ 스마트 불편신고는 정보주체 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처

리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

제6조(처리하는 개인정보 항목) 스마트 불편신고는 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

1. 민원사무 처리

- 필수항목 : 성명, 휴대전화번호
- 선택항목 : 이메일주소

제7조(개인정보의 파기) ① 스마트 불편신고는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다.

② 정보주체로부터 동의 받은 개인정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 하는 경우에는, 해당 개인정보(또는 개인정보파일)를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관 장소를 달리하여 보존합니다.

③ 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

1. 파기절차

- 스마트 불편신고는 파기하여야 하는 개인정보(또는 개인정보파일)에 대해 개인정보 파기계획을 수립하여 파기합니다.
- 스마트 불편신고는 파기 사유가 발생한 개인정보(또는 개인정보파일)를 선정하고, 소관부서장(공간정보담당관)의 승인을 받아 개인정보(또는 개인정보파일)를 파기합니다.

2. 파기방법

- 스마트 불편신고는 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 로우레벨포맷(Low Level Format)등의 방법을 이용하여 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

제8조(개인정보의 안전성 확보조치) ① 스마트 불편신고는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

1. 관리적 조치 : 서울시 개인정보보호 내부관리계획 준수, 정기적 직원 교육 등
2. 기술적 조치 : 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제시스템 설치, 고유식별정보 등의 암호화, 보안프로그램 설치
3. 물리적 조치 : 전산실, 자료보관실 등의 접근통제

제9조(개인정보 보호책임자) ① 스마트 불편신고는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

구 분	부서명	성 명	직급	연락처
개인정보 보호책임자	스마트도시정책관	박종수	국장	- 전화 : 02-2133-2974~2 - 이메일 : privacy@seoul.go.kr
개인정보 보호 담당부서	정보시스템담당관	이정민	주무관	- FAX : 02-2133-1071 ※정보시스템담당관(개인정보보호팀)
스마트 불편신고 개인정보 관리책임자	공간정보담당관	이계문	과장	- 전화 : 02-2133-2857 - 이메일 : jooran@seoul.go.kr
스마트 불편신고 개인정보 보호담당자	공간정보담당관	주 란	주무관	- FAX : 02-2133-1073

② 정보주체는 스마트 불편신고의 서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당 부서로 문의하실 수 있습니다. 서울시는 정보주체의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

제10조(개인정보 열람청구) ① 정보주체는 개인정보 보호법 제35조에 따른 개인정보의 열람 청구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. 서울시는 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

▶ 개인정보 열람청구 접수·처리 부서

- 부서명 : 공간정보담당관
- 담당자 : 주 란 주무관
- 연락처 : 02-2133-2857, jooran@seoul.go.kr, 02-2133-1073(팩스)

② 정보 주체는 개인정보보호위원회의 ‘개인정보보호 종합지원 포털’ 웹사이트(www.privacy.go.kr)를 통하여서도 개인정보 열람청구를 하실 수 있습니다.

- ▶ 개인정보보호위원회 개인정보보호 종합지원 포털 → 개인정보 민원 → 개인정보 열람 등 요구 (공공아이핀을 통한 실명인증 필요)

제11조(권익침해 구제방법) 정보 주체는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다.

(아래의 기관은 서울시와 별개의 기관으로서, 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.)

▶ 개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)

- 소관업무 : 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청
- 홈페이지 : privacy.kisa.or.kr
- 전 화 : (국번없이) 118

- 주소 : (58342) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 3층 개인정보침해신고센터
- ▶ 개인정보 분쟁조정위원회
 - 소관업무 : 개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)
 - 홈페이지 : www.kopico.go.kr
 - 전 화 : (국번없이) 1833-6972
 - 주 소 : (03171)서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 12층
- ▶ 대검찰청 사이버범죄수사단 : (국번없이) 1301 (<http://www.spo.go.kr>)
- ▶ 경찰청 사이버안전지킴이 : (국번없이)182
(<http://police.go.kr/www/security/cyber.jsp>)

제12조(개인정보 처리방침 변경)

- ① 이 개인정보 처리방침은 2022년 7월 11일부터 적용합니다.
- ② 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인할 수 있습니다.