

# 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	신고민원정보	민원 처리에 관한 법률/ 행정기관 등의 민원 접수 처리	필수 : 성명, 휴대전화, 선택 : 이메일주소	10년

※ 위 개인정보파일의 등록사항 공개는 개인정보보호위원회 개인정보보호 종합지원 포털 ([www.privacy.go.kr](http://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, 처리정지의 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	디지털정책관	김진만	국장	- 전화 : 02-2133-2974~2 - 이메일 : privacy@seoul.go.kr
개인정보 보호 담당부서	정보시스템담당관	강지원	주무관	- FAX : 02-2133-1071 ※정보시스템담당관(개인정보보호팀)
스마트 불편신고 개인정보 관리책임자	공간정보담당관	서미연	과장	- 전화 : 02-2133-2857 - 이메일 : blueway@seoul.go.kr
스마트 불편신고 개인정보 보호담당자	공간정보담당관	김재석	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 : 김재석 주무관
- 연락처 : 02-2133-2857, blueway@seoul.go.kr, 02-2133-1073(팩스)

② 정보 주체는 개인정보보호위원회의 ‘개인정보보호 종합지원 포털’ 웹사이트([www.privacy.go.kr](http://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](http://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](http://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 2023년 1월 27일부터 적용합니다.
- ② 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인할 수 있습니다.

※ 2022. 07. 11. ~ 2023. 01. 26.(클릭 이전 개인정보 처리방침)