

# 개인정보처리방침

국민권익위원회 정부합동민원센터가 취급하는 모든 개인정보는 개인정보보호법 등 관련 법령상의 개인정보보호 규정을 준수하여 이용자의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같은 처리방침을 두고 있습니다.

## 제1조 개인정보의 처리 목적

국민권익위원회 정부합동민원센터는 대국민 상담서비스 제공 및 소관업무 수행 등의 목적으로 필요에 의한 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다.

## 제2조 개인정보의 처리, 항목 및 보유기간

- ① 국민권익위원회 정부합동민원센터에서 처리하는 개인정보는 수집·이용 목적으로 명시한 범위 내에서 처리하며, 「개인정보 보호법」 및 관련 법령에서 정하는 보유기간을 준용하여 이행하고 있습니다.
- ② 국민권익위원회 정부합동민원센터가 수집·보유하고 있는 주요 개인정보파일은 다음과 같습니다.

개인정보파일명	보유기간	운영근거	운영목적	개인정보의 항목	부서명
민원상담	10년	정부합동민원센터 운영규정	민원상담	성명, 주소, 연락처, 전자우편	고충상담기획과
방문상담예약	3년	정부합동민원센터 운영규정	방문 민원인의 상담 사전 예약	성명, 전화번호, 전자우편	고충상담기획과

## 제3조 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항

- ① 국민권익위원회 정부합동민원센터는 원칙적으로 정보주체의 개인정보를 수집·이용 목적으로 명시한 범위 내에서 처리하며, 다음의 경우를 제외하고는 정보주체의 사전 동의 없이는 본래의 목적 범위를 초과하여 처리하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 제5호부터 제9호까지는 공공기관의 경우로 한정합니다.
  1. 정보주체로부터 별도의 동의를 받는 경우
  2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
  3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
  4. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 제공하는 경우
  5. 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
  6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
  7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
  8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우

9. 형 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우

- ② 국민권익위원회 정부합동민원센터는 제1항의 경우 타 기관에 개인정보를 연계·제공할 수 있습니다. 이 경우, 개인정보를 이용하거나 제공받고자 하는 기관에게 이용 목적, 이용 방법, 그 밖에 필요한 사항에 대하여 제한을 하거나, 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 마련하도록 요청하며, 이용 및 제공 목적에 맞게 최소한으로 제공합니다.

제4조 개인정보처리 위탁에 관한 사항

- ① 국민권익위원회는 원활한 개인정보업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보처리 업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는자(수탁자)	위탁 내용
(주)유플러스아이티 (주)피플인소프트	홈페이지 민원상담 운영 및 유지보수
(주)에이블정보기술	홈페이지 방문상담예약 운영 및 유지보수

- ② 국민권익위원회는 개인정보처리업무를 위탁하는 경우 「개인정보 보호법」 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한)에 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.

제5조 정보주체의 권리·의무 및 행사방법에 관한 사항

- ① 정보주체(만14세 미만인 경우에는 법정대리인)는 언제든지 다음 각 호의 개인정보보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.

1. 개인정보 열람요구
2. 오류 등이 있을 경우 정정 요구
3. 삭제 요구
4. 처리정지 요구

- ② 제1항에 따른 권리 행사는 개인정보보호법 시행규칙 별지 제8호 서식에 따라 작성 후 서면, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며, 국민권익위원회 정부합동민원센터는 이에 대해 지체없이 조치하겠습니다.

- ③ 정보주체가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에는 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다.

- ④ 제1항에 따른 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 합니다.

- ⑤ 개인정보 열람 및 처리정지 요구는 개인정보보호법 제35조 제4항, 제37조 제2항에 의하여 정보주체의 권리가 제한될 수 있습니다.

- ⑥ 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

- ⑦ 정보주체 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시, 열람 등 요구를 한 자

가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

[개인정보보호법 시행규칙 별지 제8호] 개인정보 열람정정삭제등 요구서

[개인정보보호법 시행규칙 별지 제11호] 위임장

### 제6조 개인정보의 열람청구에 관한 사항

- ① 정보주체는 제5조에 따른 열람 등 요구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. 국민권익위원회 정부합동민원센터는 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 하겠습니다.

개인정보파일명	부서명	전화번호	팩스번호
민원상담	고충상담기획과	02-2100-5025	044-200-7957
방문상담예약	고충상담기획과	02-2100-5025	044-200-7957

- ② 정보주체는 제1항의 열람청구 접수·처리부서 이외에, 행정안전부의 "개인정보보호 종합지원포털" 웹사이트([www.privacy.go.kr](http://www.privacy.go.kr))를통하여서도 개인정보 열람청구를 하실 수 있습니다.

### 제7조 개인정보의 파기

- ① 국민권익위원회 정부합동민원센터는 원칙적으로 개인정보의 보유기간이 경과했거나 처리목적이 달성된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다. 다만, 다른 법률에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 않습니다. 파기의 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

1. 파기절차 및 기한 : 이용자가 입력한 정보는 보유기간이 경과했거나 처리목적이 달성된 후 내부 방침 및 관련 법령에 따라 파기합니다.
2. 파기방법 : 국민권익위원회 정부합동민원센터에서 처리하는 개인정보를 파기할 때에는 다음의 방법으로 파기 합니다.
  - 전자적 파일 형태인 경우: 복원이 불가능한 방법으로 영구삭제
  - 전자적 파일의 형태 외의 기록물, 인쇄물, 서면, 그 밖의 기록매체인 경우: 파쇄 또는 소각

### 제8조 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항

- ① 국민권익위원회 정부합동민원센터는 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다.
- ② 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에 보내는 소량의 정보이며 이용자의 PC 컴퓨터 내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.
1. 쿠키의 사용목적: 이용자가 방문한 각 서비스와 웹사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 보안접속 여부 등을 파악하여 이용자에게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
  2. 쿠키의 설치·운영 및 거부: 웹브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부 할 수 있습니다.
  3. 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생 할 수 있습니다.
- ③ 민원상담, 방문상담예약 이용 시 IP주소 등이 자동 생성되어 수집됩니다.

제9조 개인정보의 안전성 확보조치에 관한 사항

- ① 국민권익위원회 정부합동민원센터는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.
1. 개인정보 취급직원의 최소화 및 교육 : 개인정보취급자의 지정을 최소화하고 정기적인 교육을 시행하고 있습니다.
  2. 개인정보에 대한 접근 제한 : 개인정보를 처리하는 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치를 하고 있으며, 침입차단시스템과 침입방지시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.
  3. 접속기록의 보관 : 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 최소 1년 이상 보관·관리하고 있습니다.
  4. 개인정보의 암호화 : 개인정보는 암호화 등을 통해 안전하게 저장 및 관리되고 있습니다. 또한 중요한 데이터는 저장 및 전송 시 암호화하여 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.
  5. 보안프로그램 설치 및 주기적 점검·갱신 : 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의한 개인정보 유출 및 훼손을 막기 위하여 보안프로그램을 설치하고 주기적으로 갱신·점검하고 있습니다.
  6. 비인가자에 대한 출입 통제 : 개인정보를 보관하고 있는 개인정보시스템의 물리적 보관 장소를 별도로 두고 이에 대해 출입통제 절차를 수립, 운영하고 있습니다.
  7. 정기적인 자체 점검 실시 : 개인정보 취급 관련 안전성 확보를 위해 정기적으로 개인정보 보호관리 점검을 실시하고 있습니다.
  8. 내부관리계획의 수립 및 시행 : 개인정보의 안전한 처리를 위하여 내부관리계획을 수립하고 시행하고 있습니다.

제10조 개인정보 보호책임자

국민권익위원회 정부합동민원센터는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

개인정보 보호책임자

성 명	윤남기
직 책	고충상담기획과장
직 급	서기관
연락처	02-2100-5020

개인정보 보호담당자

담당부서/성명	고충상담기획과 / 이창민
전 화	02-2100-5025
이메일	changmin10@korea.kr
팩스	044-200-7957

제11조 정보주체의 권익침해에 대한 구제방법

- ① 개인정보주체는 개인정보침해로 인한 피해를 구제받기 위하여 개인정보 분쟁조정위원회, 한국인터넷

넷진흥원 개인정보 침해-신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다.

- ☞ 개인정보 분쟁조정위원회 : 1833-6972 ([www.kopico.go.kr](http://www.kopico.go.kr))
  - ☞ 개인정보 침해신고센터 : (국번없이) 118 ([privacy.kisa.or.kr](http://privacy.kisa.or.kr))
  - ☞ 대검찰청 사이버수사과 : (국번없이) 1301, [privacy@spo.go.kr](mailto:privacy@spo.go.kr), ([www.spo.go.kr](http://www.spo.go.kr))
  - ☞ 경찰청 사이버안전국 : (국번없이) 182, ([cyberbureau.police.go.kr](http://cyberbureau.police.go.kr))
- ② 또한, 개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 등에 대한 정보주체자의 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 인하여 권리 또는 이익을 침해 받은자는 행정심판법이 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있습니다. ☞ 중앙행정심판위원회 (<http://www.simpan.go.kr>)

#### 제12조 소속기관 개인정보처리방침 운영

국민권익위원회 정부합동민원센터 소속의 110정부민원안내콜센터는 별도의 개인정보처리방침을 운영 중에 있으며, 소관 누리집에 게재하여 정보주체가 확인할 수 있도록 안내하고 있습니다.

110정부민원안내콜센터 홈페이지	<a href="http://www.110.go.kr">www.110.go.kr</a>
-------------------	--

#### 제13조 개인정보 처리방침의 변경

- ① 이 개인정보처리방침은 2020. 6. 1.일부터 적용됩니다.
- ② 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인하실 수 있습니다.

■ 2019. 10. 1. ~ 2020. 5. 31. 적용지침(클릭)

## 개인정보 열람 요구서

※ 아래 작성방법을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다. (앞 쪽)

접수번호	접수일	처리기간 10일 이내
정보주체	성 명	전 화 번 호
	생년월일	
	주 소	
대리인	성 명	전 화 번 호
	생년월일	정보주체와의 관계
	주 소	
요구내용	<input type="checkbox"/> 개인정보의 항목 및 내용 <input type="checkbox"/> 개인정보 수집·이용의 목적 <input type="checkbox"/> 개인정보 보유 및 이용 기간 <input type="checkbox"/> 개인정보의 제3자 제공 현황 <input type="checkbox"/> 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용	

「개인정보 보호법」 제35조제2항과 같은 법 시행령 제41조제3항에 따라 위와 같이 요구합니다.

년    월    일

요구인

(서명 또는 인)

**행정안전부장관**    귀하

### 작성 방법

1. '대리인' 란은 대리인이 요구인일 때에만 적습니다.
2. '요구내용' 란은 열람하려는 사항을 선택하여 [  ] 표시를 합니다. 표시를 하지 않은 경우에는 해당 항목의 열람을 요구하지 않은 것으로 처리됩니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

## 위 임 장

위임받는 자	성명	전 화 번 호
	생년월일	정보주체와의 관계
	주소	
위임자	성명	전화번호
	생년월일	
	주소	

「개인정보 보호법」 제38조제1항에 따라 위와 같이 개인정보의 ( 열람,  정정·삭제,  처리정지)의 요구를 위의 자에게 위임합니다.

년 월 일

위임자

(서명 또는 인)

〇〇〇〇 귀하