
민원담당자를 위한 개인정보보호 교육

2023. 6. 8. ~ 9.

개인정보보호 전문강사 원성만



정 보 통 신
행 정 연 구 원

We will find a way, As always....

우리는 답을 찾을 것이다. 언제나 그랬듯이....



개인정보보호 전문강사

원성만

Mobile) 010-2559-6576

E-mail) toughw@gmail.com

■ 주요경력

- 전) **해병대 병장 만기전역**
- 전) IT 업체(컴퓨터&네트워크) 경영
- 전) 중등 기간제/국제학교 정교사 역임
- 전) ○○대학교 대학원 사회학과 수료
- 전) **육군 전산장교 역임**
- 전) ○○행정사 사무소 대표
- 현) **대한행정사회 정회원**
- 현) **KISA 개인정보 영향평가 전문위원**
- 현) **공군 제17전투비행단 민원담당(감찰)**

■ 전문분야

- **개인정보보호 전문강사**
- **개인정보보호/정보보안 컨설턴트**
- **정보통신윤리 전문강사**
- **민원처리 역량강화교육**
- **인사혁신처 적극행정 전문강사**

Contents

I 민원의 이해와 개인정보 관련 사례

II 민원 및 개인정보관련 법령의 이해

III 민원처리 및 개인정보관련 유의사항

I

민원의 이해와 개인정보 관련 사례



동영상 시청

민원처리에 관한 법률

민원?

민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무

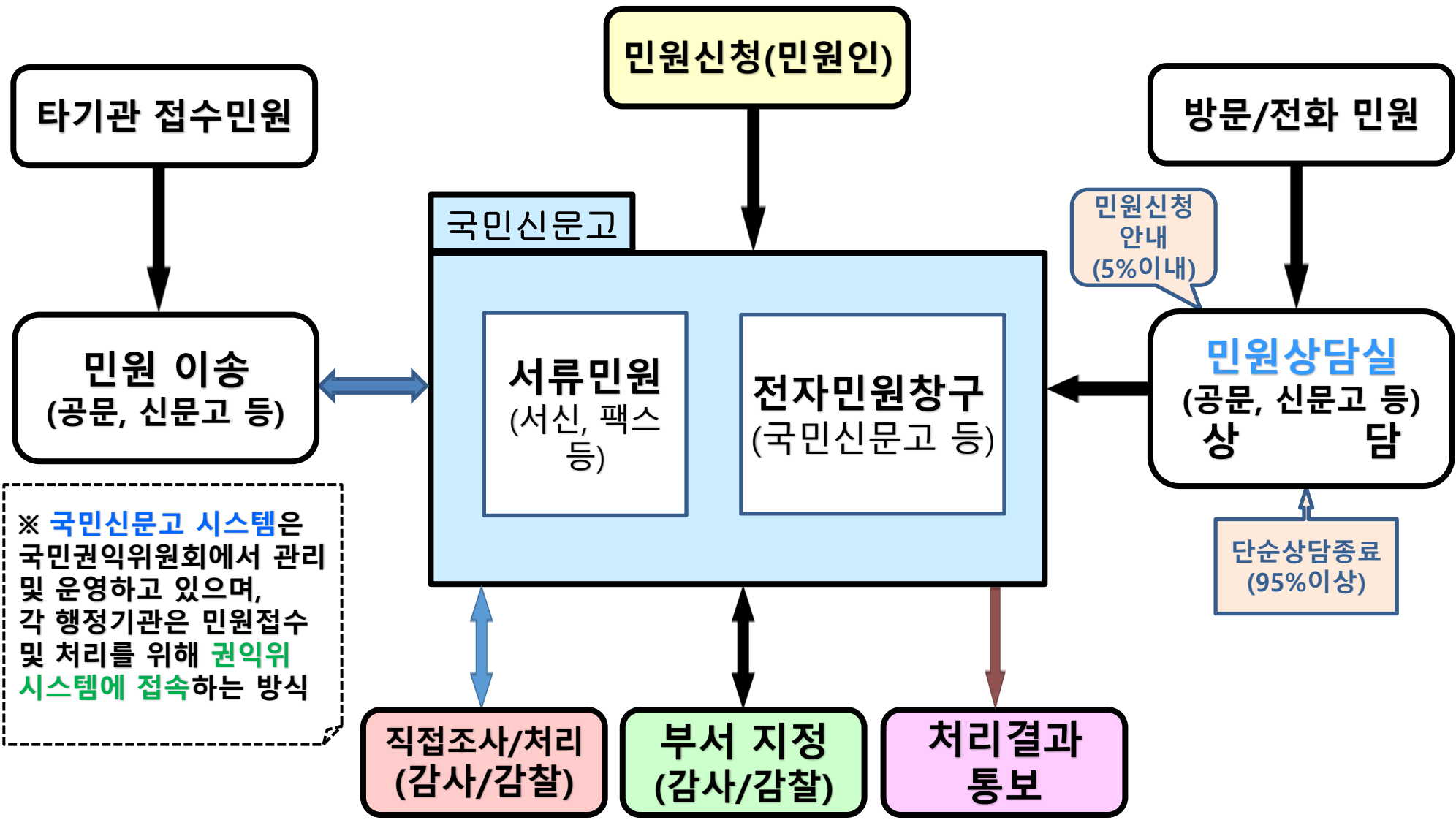
민원인?

행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체

※ 특정한 행위

- 인허가 등
예) 건축심의, 계약 등
- 특정한 사실관계의 확인 또는 증명에 관한 신청
예) 경력증명서 발급 등
- 법령/제도/절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 설명이나 해석의 요구
- 행정제도 및 운영의 개선에 대한 건의 등
- 기타 및 고충민원 등

민원처리 흐름도

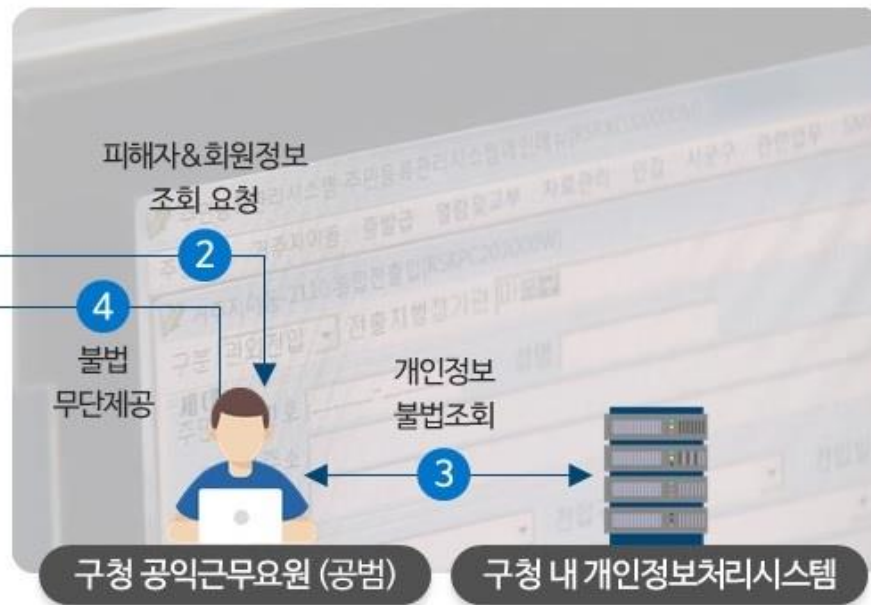


민원 접수창구(청와대/국무총리실/국민권익위 등) 단일화!

개인정보 유출 및 각종 사례



n번방 사건과 개인정보 침해



- ➡ n번방 박사방 운영 공범인 구청·동사무소 공익요원에 의한 피해자, 회원 신상 정보 **불법 조회 및 무단 제공**
- ➡ 개인정보 **불법조회 및 무단 제공**에 따른 2차 피해 심각

개인정보 유출 및 각종 사례



업무 담당자로 인한 개인정보 유출

'개인정보 유출' 공익제보자 결국..., 담당 공무원 입건

공익제보자가 자신의 개인정보가 유출된 것을 알고 끝내 스스로 목숨을 끊은 A씨의 사건과 관련해 경찰이 담당 공무원들을 입건했다.

OO경찰서는 국민신문고 청원자 개인정보를 삭제하지 않고 외부로 유출한 혐의(개인정보 보호법 위반)로 OO교육청 직원 B씨와 도교육청 산하 교원소청심사위원회 직원 C씨를 입건했다고 27일 밝혔다.

경찰은 청원자에게 협박성 문자메시지를 보낸 혐의(협박)로 전직 교사 D씨로 입건했다.

출처: 연합뉴스TV. 이형주 기자 2019. 1.



개인정보 유출 및 각종 사례

여죄 수사 중 이석준에 전달 혐의 포착
공무원, 개인정보 제공으로 2만원 받아
중간에 총 3곳의 흥신소 업자가 관여



[서울=뉴스시스] 고범준 기자 = 신변보호를 받고 있는 전 여자친구의 집을 찾아가 어머니와 동생에게 흥신을 휘두른 혐의로 구속된 이석준이 지난달 17일 오전 서울 송파구 송파경찰서에서 검찰로 송치되고 있다. 2021.12.17. bjko@newsis.com

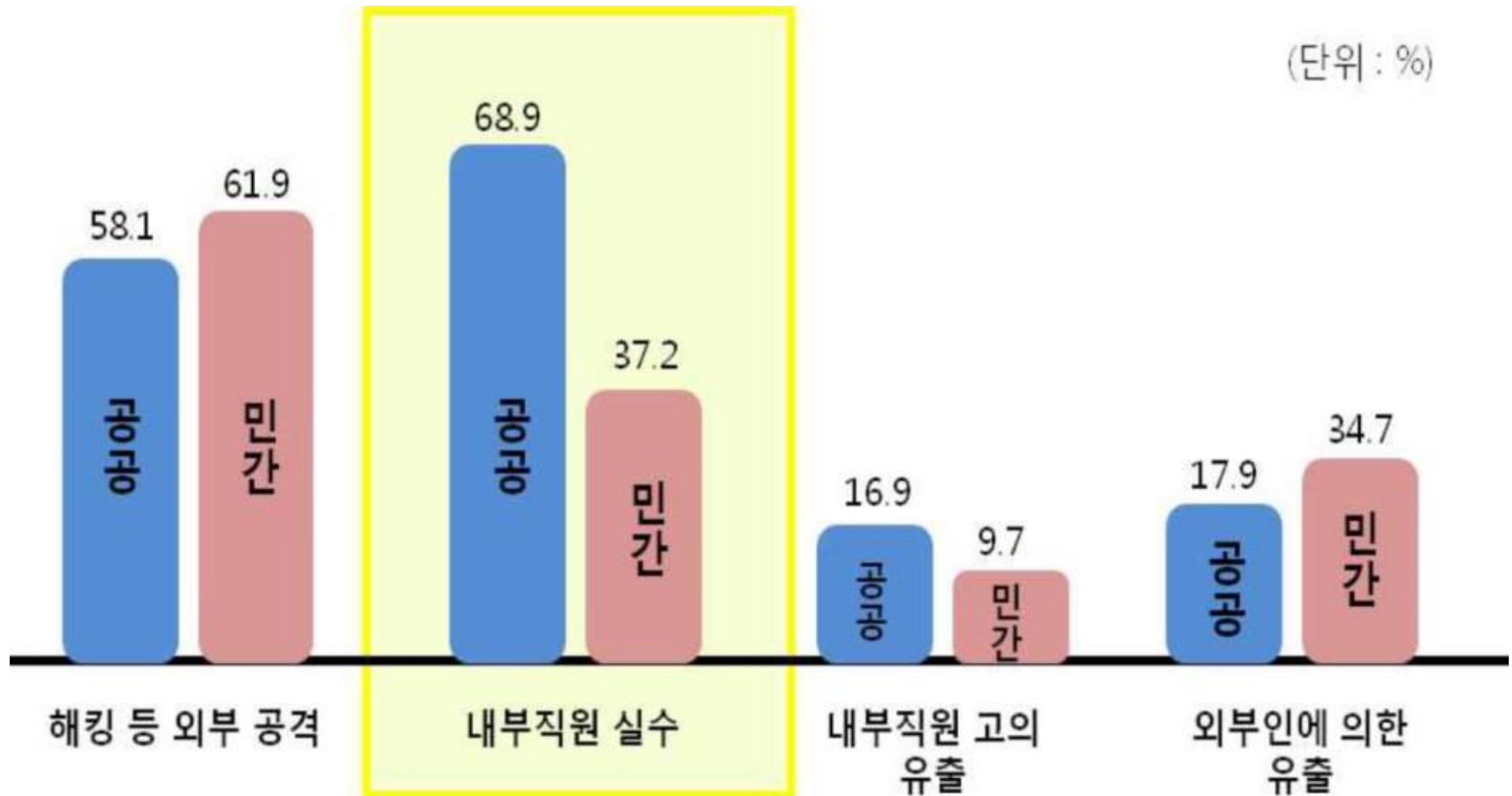
출처 : '2만원 받고 이석준에 주소 넘긴 공무원' 언론보도, 뉴스시스, '22.1.10.

개인정보 유출 및 각종 사례

- A공무원에게 □□주유소의 위법사항을 설명하고 이것은 공익신고라고까지 말씀드렸는데, 제 실명과 회사 연락처가 적혀있는 명함을 불법을 저지른 당사자에게 알려주어, 그 날부터 당사자들이 저와 저희 회사에 찾아오고, 전화오고, 정신적·육체적으로 큰 손해를 입음
- 국민신문고로 관계기관에 공익신고(민원)을 제기하였습니다. 그런데 공무원이 단속과정에서 피신고자에게 제 이름과 집 주소 등을 알려주어, 피신고자가 찾아와 따졌습니다. 국민신문고를 통해 공익신고를 한 신고자의 개인정보가 철저히 보호되어야 한다고 생각하는데, 그렇게 안 된 게 너무 화가 남
- 민원인은 한방병원 퇴사 후 비의료인의 의료기관 개설 금지 위반 및 급여비용 부당청구 등을 공익신고. ㉡㉡공단에서 사건을 이첩받아 수사를 진행하던 ○○경찰서는 의료비용 17억원을 편취한 병원관계자 등 30명을 검거하였다는 보도 자료를 언론사에 배포, 이후 신분이 노출됨

출처 : 공공기관 민원인 개인정보 보호 강화방안(2019 국민권익위원회 발간)

개인정보 유출 및 각종 사례



👉 **장비? 프로그램? 결국 사람이 원인!**

출처 : 공공기관 민원인 개인정보 보호 강화방안(2019 국민권익위원회 발간)

개인정보 유출 및 각종 사례

"공사 먼지 난다" 민원 넣으니 현장 소장에게서 전화가?...부안군 민원 처리 민낯 드러나

✎ 김정민 기자 | ⓒ 승인 2021.06.04 15:39 | 🗨️ 댓글 1

🖨️ 🔄 📄 📄



최신뉴스

- 부안 변산면, 격포항 '인어상' 주변 꽃밭조성
- 부안 격포파울스, 자량털이 범죄예방 활동에 나서
- 노인회 부안군지부, 노인 일자리 참여자 마실발...
- 부안소방서, 농번기철 보릿대 소각 시 화재 주의 ...
- 부안군, 전북 최초 청년 월세 지원...1년 동안 월 ...

포토뉴스



👉 **공익신고자보호법 저촉 우려!**

출처 : 부안 지역신문(2021)

개인정보 유출 및 각종 사례

HOME > 지역 > 제주시

복지 공무원 폭언·폭행 무방비

☞ 조문욱 기자 | Ⓞ 승인 2021.04.20

업무 과정서 개인정보 노출...사생활 침해 등 피해
제주시, 위험 차단 위해 업무용 공용휴대전화 지급

제주시지역 취약계층을 대상으로 통합사례관리업무를 담당하는 읍·면·동주민센터 복지업무 담당 공무원들이 방문 상담 등의 과정에서 민원인들로부터 폭언·폭행·언어적 성희롱 등에 시달리고 있다.

19일 제주시에 따르면 이달 초 사회복지전담공무원 A씨가 민원인으로부터 성추행을 당하는 사건이 발생, 결국 이 민원인은 경찰에 구속됐다.

또 다른 공무원은 민원인에게 폭행을 당하는 등 복지업무 담당 상당수 공무원들이 민원인들에게 수난을 겪고 있다.

 **민원담당자의 개인정보는 누가 지켜주나?**

출처 : 제주 지역신문(2021)

개인정보 유출 및 언론보도 사례

 개인정보보호위원회				보도자료				<i>다시 도약하는 대한민국 함께 잘사는 국민의 나라</i>			
보도 일시	2022. 7. 14.(목) 12:00			배포 일시	2022. 7. 13.(수) 13:15						
담당 부서	조사조정국			책임자	과장	정혜원 (02-2100-3101)					
	조사총괄과			담당자	사무관	장수용 (02-2100-3103)				주무관	최홍석 (02-2100-3095)

공공부문 주요 시스템 개인정보 안전조치 강화 개인정보 고의유출로 중대한 사생활 침해시 파면·해임 - 개인정보위, 「공공부문 개인정보 유출 방지대책」 발표 -

1 집중관리 대상 시스템*을 선정, 강화된 3단계 안전조치 적용

- * (기준) 개인정보 보유량, 민감성 및 유출 시 파급효과, 취급자수 등
(예시) 정부24, 주민등록, 국민신문고, 자동차관리, 1365자원봉사포털 등
- ▶ 계정 발급 엄격화, 접속기록 관리 시스템 도입 의무화, 승인·소명·통지 절차 마련
- ▶ ('22~'24) 「집중관리 시스템」 우선 적용 ⇨ ('24~'25) 전체 공공시스템 적용 의무화

2 시스템 소관 부처+운영기관+이용기관 통합 보호체계 구축

- ▶ 시스템별 개인정보 보호책임자 별도 지정 및 안전조치 방안 수립
- ▶ 지자체 등 이용기관의 책임과 역할 강화 및 수시 기획 점검 실시

3 공무원 위반행위 제재 대폭 강화 및 보호 기반 확충

- ▶ 개인정보 고의 유출·부정 이용 시 원스트라이크 아웃(파면·해임)
- ▶ 집중관리 시스템 적정 인력 배치 권고 및 안전조치 시스템 단계적 확충

 인사혁신처		보도자료		<i>다시 도약하는 대한민국 함께 잘사는 국민의 나라</i>	
보도 일시	2022. 12. 29.(목) 12:00				
담당 부서	윤리복무국 복무과	책임자	과 장	장선정 (044-201-8447)	
		담당자	사무관	이세령 (044-201-8433)	

개인정보 고의 유출로 중대한 권리 침해 시 공직 퇴출 - 내년 1월 1일부터 「개인정보 보호 법규 위반 비위 징계 처리 지침」 시행 -

개인정보 보호 법규를 위반한 공직자에 대해 엄정한 징계를 할 수 있도록 하는 국가·지방공무원 비위 징계 처리 지침이 마련됐다.

인사혁신처(처장 김승호), 개인정보보호위원회(위원장 고학수), 행정안전부(장관 이상민)는 「개인정보 보호 법규 위반 비위 징계 처리 지침」을 징계 업무 예규 및 편람*에 반영해 내년도 1월 1일 자로 시행한다고 29일 밝혔다.

* 「국가공무원 복무·징계 관련 예규」, 「지방공무원 징계업무편람」

이번 지침은 공공부문 개인정보 유출을 근절하기 위해 지난 7월 범정부 합동으로 수립한 「공공부문 개인정보 유출 방지대책」* 후속 대책의 일환으로 마련됐다.

* '22.7.14. 국무총리 주재 제3회 국정현안점검조정회의의 보고

위반행위 보고, 징계의결 요구 등 처리 절차별 준수 사항뿐만 아니라 징계 처리기준, 비위 유형 및 사례 등 개인정보 보호 법규 위반에 대한 징계 처리와 관련된 사항을 총망라한다.

개인정보 보호 법규 위반 비위 징계 처리 지침의 주요 내용은 다음과 같다.

우선, 개인정보취급자 및 개인정보 보호책임자(또는 감사부서의 책임자)는 위반행위를 보고하도록 하고, 기관의 장은 신속히 징계의결을 요구하도록 했다.



민원 및 개인정보관련 법령의 이해

민원처리에 관한 법률

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

[제목개정 2022. 1. 11.]

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다가거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

민원처리에 관한 법률 시행령

제1장 총칙

제1조(목적) 이 영은 「민원 처리에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원인 및 공공기관의 범위) ① 「민원 처리에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호 단서에서 “행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 행정기관[행정기관이 사경제(私經濟)의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다]
2. 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계가 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자
3. 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지와 대표자의 성명) 등이 불명확한 자

② 법 제2조제3호나목5)에서 “대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인·단체 또는 기관을 말한다.

1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관
2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

제3조(민원인 등의 정보 보호) ① 행정기관의 장은 법 제7조에 따른 정보 보호의 실태를 확인·점검하고, 민원을 처리하는 담당자(이하 “담당자”라 한다)에게 연 1회 이상 정보 보호에 필요한 교육을 실시하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검 결과 법령위반 사실을 발견하거나 정보 보호 조치가 미흡하다고 판단되는 경우에는 지체 없이 이를 시정하고, 담당자에 대하여 징계 또는 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다.

공공기록물법 발췌

제3조(정의)

공공기록물 관리에 관한 법률 (약칭: 공공기록물법)

[시행 2020. 6. 4] [법률 제16661호, 2019. 12. 3, 일부개정]



행정안전부(정책기획과) 042-481-6226

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 공공기관의 투명하고 책임 있는 행정 구현과 공공기록물의 안전한 보존 및 효율적 활용을 위하여 공공기록물 관리에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

[전문개정 2012. 3. 21.]

제2조(적용 범위) 이 법은 공공기관이 업무와 관련하여 생산·접수한 기록물과 개인 또는 단체가 생산·취득한 기록정보 자료(공공기관이 소유·관리하는 기록정보 자료를 포함한다) 중 국가적으로 보존할 가치가 있다고 인정되는 기록정보 자료 등 공공기록물에 대하여 적용한다.

[전문개정 2012. 3. 21.]

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “공공기관”이란 국가기관, 지방자치단체, 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관을 말한다.
2. “기록물”이란 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서·도서·대장·카드·도면·시청각물·전자문서 등 모든 형태의 기록정보 자료와 행정박물(行政博物)을 말한다.
3. “기록물관리”란 기록물의 생산·분류·정리·이관(移管)·수집·평가·폐기·보존·공개·활용 및 이에 부수되는 모든 업무를 말한다.



기관 내부적으로 작성한 문건이라도 공공기록물에 포함

제9조(비공개 대상 정보)

제3장 정보공개의 절차 <개정 2013. 8. 6.>

제9조(비공개 대상 정보) ① 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개 대상이 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보는 공개하지 아니할 수 있다. <개정 2020. 12. 22.>

1. 다른 법률 또는 법률에서 위임한 명령(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙·대통령령 및 조례로 한정한다)에 따라 비밀이나 비공개 사항으로 규정된 정보
2. 국가안전보장·국방·통일·외교관계 등에 관한 사항으로서 공개될 경우 국가의 중대한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보
3. 공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보
4. 진행 중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정(矯正), 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
5. 감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리에 관한 사항이나 의사결정 과정 또는 내부검토 과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구·개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보. 다만, 의사결정 과정 또는 내부검토 과정을 이유로 비공개할 경우에는 제13조제5항에 따라 통지를 할 때 의사결정 과정 또는 내부검토 과정의 단계 및 종료 예정일을 함께 안내하여야 하며, 의사결정 과정 및 내부검토 과정이 종료되면 제10조에 따른 청구인에게 이를 통지하여야 한다.
6. 해당 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 사항은 제외한다.

 **내부검토가 필요한 사항을 임의제공 시 업무수행 지장 초래!**

행정기관 정보시스템 접근권한 관리규정 발췌

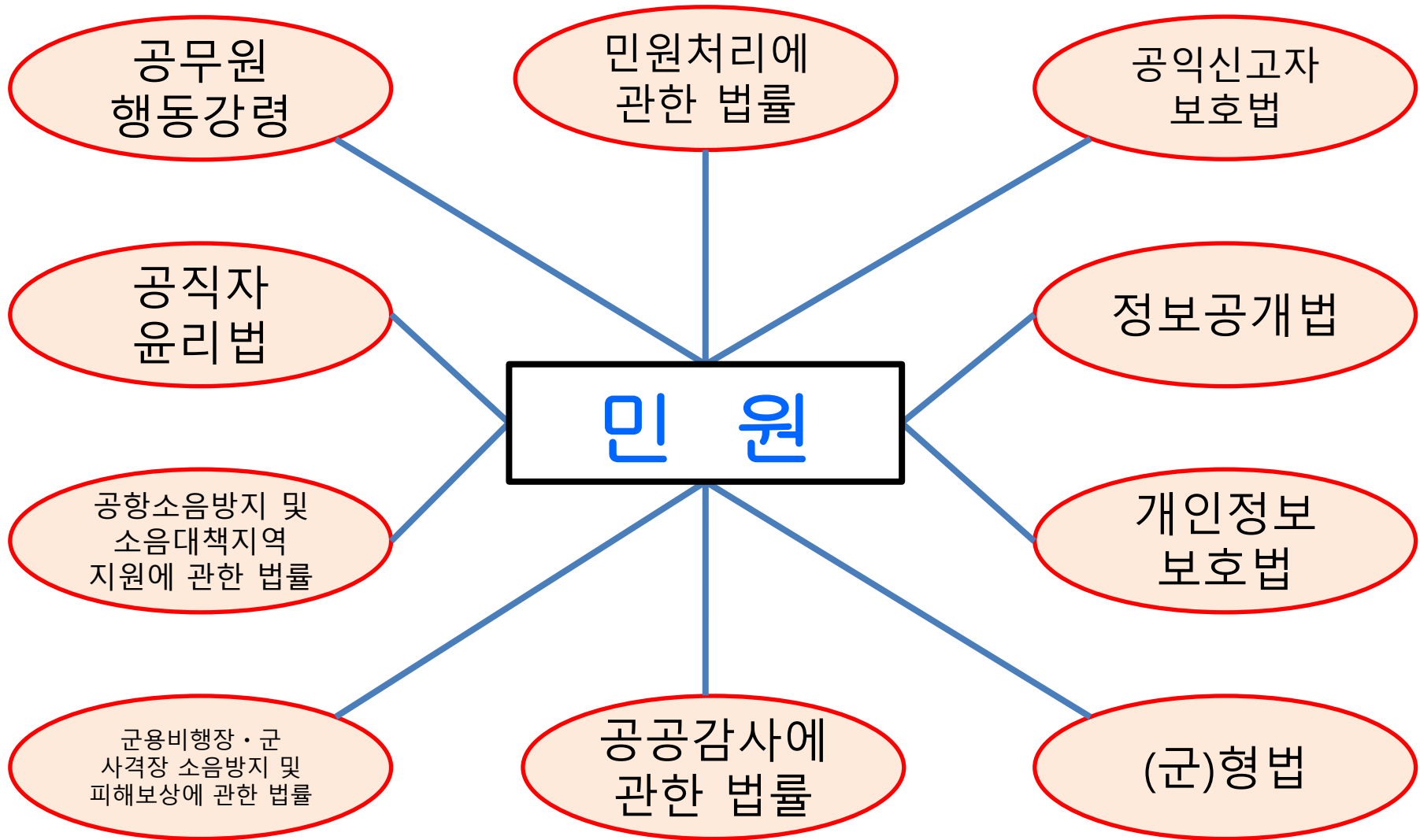
제 12조 (접근권한 부여 원칙)

- ① 정보시스템 접근, 행정정보 열람 등 모든 접근권한은 법령 또는 업무규정 등에 따라 허용된 자에 한하여 업무수행에 필요한 **최소한의 범위**로 부여하여야 한다.
- ② 접근권한을 부여 받은 이용자는 **접근권한을 임의로 양도, 대여해서는 안 되며**, 권한관리책임자는 이를 수시로 확인 및 지도·감독하여야 한다.
- ③ 권한관리책임자는 제6조제2항에 따라 업무담당자에게 접근권한을 차등 부여하여야 한다.

제 13조 (접근권한 부여 기준)

- ① 권한관리책임자는 법령 또는 업무규정 등을 근거로 다음 각 호의 사항을 참조하여 업무담당자의 **접근권한 부여 기준**을 마련하여야 한다.
 1. 정보시스템의 종류 및 중요도에 따른 접근권한 부여 범위의 차등화
 2. **국민의 개인 신상, 재산, 인가 등과 관련된 정보의 접근권한은 업무와 관련 있는 담당자 및 결재권자로 제한**
 3. 내부 의사결정과 관련된 행정정보는 정보의 중요도에 따라서 접근권한 부여 범위를 업무담당자 및 결재권자, 업무관련 부서 또는 기관 단위로 제한
 4. 행정기관의 행정통계와 관련된 정보의 접근권한은 관련 부서 또는 기관 단위로 제한
 5. 공개되어도 상관없는 정보의 접근권한은 기관 단위로 제한하거나 허용
- ② 권한관리책임자는 시스템 관리자가 적절한 **승인절차 없이 행정정보를 생성·열람·가공할 수 없도록** 하여야 하며, 행정정보에 접근할 경우에도 **주요 정보 및 개인정보 등은 직접 접근할 수 없도록 보안조치**를 하여야 한다.
- ③ 권한관리책임자는 민원인의 접근권한을 민원처리 정보시스템의 운영 목적, 개별 법령에서 명시한 행정정보 제공 근거 및 개인정보보호 등을 고려하여 결정하여야 한다.

Q) **사회복무요원**에게 **인트라넷 계정권한**을 맡긴다면?



※ **민원업무**와 연관되는 법령이 생각보다 **많다!**



민원처리 및 개인정보관련 유의사항

개인정보보호 실천사항

제 비행단

제 목 20 인사명령() 제 호

2018.

1. 임명

소속	계(직)급	군(순)번	성명	병과/직군	군사특기/직렬
본부	실 급()			행정	행정

임.개인정보취급자(('18.)에 의거)

2018.08.01 부. 끝.

이상 총 3명



민원처리 담당자는 반드시 인사명령(조치)!

개인정보보호 실천사항

국민신문고 사용자계정 발급(신규/연장/삭제) 신청서			
소속부서		직위(직급)	
성명		행정전화	
전자우편		휴대폰	
접속PC IP	※ 기재한 PC IP 이외의 접근은 차단됩니다.		
이용업무	국민신문고 민원접수 및 처리		
사용기간	20 . . . ~ 20 . . . ※ 사용자 계정 아이디 최대 사용기간은 1년으로 제한하며 계속 이용하고자 하는 경우 연장 신청		
사용자계정(ID)			
관련 법령 및 규정	<ul style="list-style-type: none"> • 「민원 처리에 관한 법률」 및 동법 시행령, 「공익신고자보호법」 및 동법 시행령, 「개인정보보호법」 및 동법 시행령 • 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」(대통령훈령), 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 시행세칙」(위원회훈령), 「국민제안규정」(대통령령), 「행정기관 정보시스템 접근권한 관리 규정」(국무총리훈령), 「국민신문고 개인정보보호 내부관리계획 및 접근권한관리」 		

 국민신문고 담당자 계정 발급/관리 철저!

개인정보보호 실천사항



개인정보 수집·이용(제15조)

1 정보주체의 동의를 받은 경우

※ 동의를 받을 때 **고지 의무 사항**

- ① 수집·이용 **목적**
- ② 수집 **항목**
- ③ **보유·이용 기간**
- ④ 동의 **거부 권리** 및 동의거부시 **불이익 내용**

<개인정보 수집 및 이용 동의 예시>

- ① 개인정보의 수집·이용목적: 예시) 포인트 적립, 입시상담, 급여관리, ...
- ② 수집하려는 개인정보의 항목: 예시) 성명, 전화번호, 주소, 이메일, 학년, ...
- ③ 개인정보의 보유 및 이용기간(근거법률): 예시) 1년, 수강기간, 퇴사후 3년, ...
거래기록: 5년(전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률)
- ④ 동의를 거부할 수 있으며, 예시)동의 거부시 ○○서비스가 제공되지 않습니다.

※ 위 개인정보 수집이용에 동의하십니까? ☐ 예 ☐ 아니요

2 법률의 특별한 규정, 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우

3 공공기관이 법령 등에서 정한 소관업무를 위해 불가피한 경우

4 정보주체와의 계약 체결·이행에 불가피한 경우

5 명백히 정보주체 등의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위해 필요한 경우

6 개인정보처리자의 정당한 이익 달성을 위해 필요한 경우로서, 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우



민원처리를 위한 개인정보 수집 시 필수/선택사항 구분!

개인정보보호 실천사항

동의서에 명확히 표시하여야 하는 사항

- 민원처리와 관련된 목적으로 개인정보를 이용하여 정보주체에게 연락할 수 있다는 사실
- 개인정보 중 다음 각 목의 사항
 - 민감정보, 여권번호, 운전면허의 면허번호 및 외국인등록번호
- 개인정보를 제공받는 자 및 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
- 개인정보의 보유 및 이용 기간



★ 표시 방법 ★

- 글씨는 9포인트 이상의 크기로 하되 다른 내용보다 20% 이상 크게 할 것
- 다른 색의 글씨, 굵은 글씨 또는 밑줄 등을 사용하여 명확히 드러나게 할 것
- 중요한 내용이 많은 경우에는 별도로 요약하여 제시할 것



 개인정보 수집 · 이용관련 민원인에게 인지!

개인정보보호 실천사항

구분	유의사항
비밀보장 준수	<ul style="list-style-type: none"> 민원인(신고자)의 개인정보를 피신고인, 피신고기관에 전달하는 등 제3자에게 개인정보 제공 및 누설 금지 신분공개 부동의 사건을 조사기관이 수사기관에 고발하는 경우 신고자의 성명이나 신고자 유추가능 사항은 반드시 삭제
개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> 민원인이 민원내용 공유에 동의한 민원은 행정기관 등의 홈페이지를 통해 민원 사례로 제공될 수 있으므로, 민원내용에 개인정보, 고소·고발성 제보 등이 포함된 경우 비공유로 전환 온나라 등에서 생산한 문서목록은 정보공개시스템에서 자동으로 공개되므로, 민원문서 기안시 제목에 개인정보가 포함되지 않도록 유의 민원내용 및 민원인 정보가 포함된 출력물의 공람 및 방치 금지
보호·보상 제도안내	<ul style="list-style-type: none"> 「부패방지권익위법」 및 「공익신고자 보호법」에 따라 신고자 보호를 받을 수 있다는 사실 안내 ☞ 신고자에 대한 신변위협, 불이익조치 사실을 알게 된 경우 권익위에 보호조치 신청하도록 적극 안내 처리결과 통지 시 신고자에게 「보호·보상제도 안내문」을 반드시 제공 ☞ 신고자에 대한 공익신고 보호·보상 제도 안내 의무화('17.10월)

 **민원처리관련 담당자의 관련법령 준수 재강조!**

개인정보보호 실천사항

【별지 제1호 서식】

민원 신청서			
성명		생년월일	
주소	609-49		
연락처	00 -		
제목	폭우로 인한 농경지 피해 확인및 조치		
<p>민원내용(육하원칙에 의거 작성)</p> <p>20년 8. 초. 발생한 폭우로 인해 농경지 가 농사 피해 볼기 침수 되었고 즉 수문 시설로 인한 피해 라고 생각되나 피해 보상 및 조치를 바랍니다.</p> <p>농경지 등 990. 등 789.</p>			

👉 관련부서(담당자)에게 민원 전달 시 블라인드 처리!

개인정보보호 실천사항

개인정보 업무 처리 – 단계별 자주하는 위반 사례

수집 단계	<ul style="list-style-type: none">- 수집 동의 받을 때 알려야 할 사항 미고지- 최소 수집 원칙 위반 (불필요한 민감정보 수집 등)- 각각 동의 및 별도 동의 사항 위반한 전체 동의 수집 (홍보, 마케팅 등)
이용 단계	<ul style="list-style-type: none">- 수집 목적 범위 외 이용 ⇒ 수집 시 목적을 명확하지 않은 경우 등- 동일한 취급자의 업무 중 다른 업무에 이용
(제3자)제공 단계	<ul style="list-style-type: none">- 별도 동의 없이 동일 조직 내의 타부서 또는 관련기관에 개인정보 제공- 단체 이메일 발송 시 개별발송 없이 발송에 의한 유출- 직원(개인정보취급자)의 정보 무단 이용
관리 단계	<ul style="list-style-type: none">- 직원 입.퇴사 시 시스템 접근 권한 변경 등 미이행, 비밀번호 미변경- 업무 협조, 업무 하달 시 PC 공유 사용- 개인정보 서류 책상 위 방치, 화면 켜진 상태 외출(점심시간, 휴식시간 등)- 비밀번호 변경 없이 동일한 번호로 지속 사용 (해킹 가능성 높아짐)
파기 단계	<ul style="list-style-type: none">- 유효기간 지난 개인정보 미파기- 타 법률에 의한 보유 정보의 별도 보관 미이행- 파기업체 위탁 후 파기 상황 점검 하지 않음

 **기본적인 개인정보 관리에 충실!**

② 민원 공무원 대상 교육훈련 추진

○ 행정안전부 주관 교육*에 민원부서 과장 및 실무·민원창구공무원이 많이 신청 및 참석할 수 있도록 안내(교육 신청시 부서장 적극 지원)

- 중앙지방 4급이하 공무원 / 실시간 온라인 플랫폼 비대면 교육

- 10과목 21시간 : 민원 취약계층에 대한 이해, 정부24 서비스 이해, 민원인 위법 행위 대응 요령, 디지털 정부 시대의 민원 서비스 등

* 『민원공무원 역량강화 과정』 매년 상·하반기(예정) / 지방자치인재개발원 전문교육과

○ 모든 민원공무원은 개인당 10시간 이상의 민원·친절교육과정 (전문·기본·사이버 교육 등) 이수

* 국가공무원인재개발원, 지방자치인재개발원, 시·도 교육기관의 교육과정 적극 활용



민원담당자의 실질적인 역량강화 노력 필요!

질의응답