

# 이천시 행정전화 녹취시스템 운영 지침

소관부서 : 정보통신담당관

제정 2022. 12. 19 예규 제291호

**제1조(목적)** 이 지침은 이천시 행정전화 녹취시스템 운영·관리에 필요한 사항을 규정함으로써 민원 분쟁을 원만히 해결하여 공공서비스를 개선하고 녹취정보의 부정사용을 방지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “행정전화 녹취시스템”(이하 “시스템”이라 한다)이란 행정전화에 의한 당사자 간의 통화내용을 녹음할 수 있는 정보시스템을 말한다.
2. “당사자”란 행정전화를 매개로 한 송신자와 수신자를 말한다.
3. “녹취정보”란 시스템을 통해 당사자 간의 통화내용이 녹음된 파일을 말한다.
4. “운영부서”란 시스템 운영과 녹취정보를 관리하는 정보보호업무 담당부서를 말한다.

**제3조(적용범위)** 이 지침은 이천시 행정전화를 사용하는 본청, 직속기관, 사업소, 읍·면·동 및 의회사무과에 적용한다.

**제4조(설치장소)** 시스템은 이천시청 통신실에 설치하여 운영한다.

**제5조(책임자 및 관리자)** 이천시장은 시스템의 책임자 및 관리자를 다음 각 호와 같이 지정한다.

1. 시스템 정책임자 : 운영부서의 장
2. 시스템 부책임자 : 운영부서의 정보보호업무 담당 팀장
3. 시스템 관리자 : 운영부서의 정보보호업무 담당자

**제6조(녹취 시 사전고지)** 시스템 사용자가 녹취를 하고자 할 때에는 통화 상대방에게 녹취 사실을 고지하여야 한다.

**제7조(녹취정보 열람·제공)** ① 녹취정보는 시스템의 설치 목적 외의 용도로 활용하거나 타인에게 열람·제공하여서는 안 된다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 예

외로 한다.

1. 당사자 중 일방의 동의가 있는 경우
2. 당사자 중 일방에게 열람·제공되는 경우
3. 다른 법령에서 특별히 규정하고 있는 경우
4. 수사와 공소의 제기 및 유지에 필요하여 관계기관의 문서로 요청된 경우
5. 법원의 재판업무 수행을 위하여 법원의 문서로 요청된 경우

② 녹취정보를 열람하거나 제공받고자 하는 자는 별지 제1호서식을 작성하여 운영부서에 제출해야 한다. 다만, 제7조제1항제3호부터 제5호까지의 사유로 인해 열람·제공하는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 운영부서의 장은 제2항에 따른 신청을 승인하는 경우에는 별지 제2호서식에 따라 인계·인수증을 작성하여 녹취정보를 열람하게 하거나 제공할 수 있다.

④ 운영부서의 장은 본 조에 따라 녹취정보를 제공하는 경우에는 별지 제3호서식의 관리대장을 작성하여 보관하여야 한다.

**제8조(녹취정보의 관리)** ① 녹취정보는 30일간 보관하고 이후에는 자동 삭제한다. 다만, 제7조에 따라 제공받은 녹취정보는 신청자가 관리하는 전자적 저장매체에 저장할 수 있다.

② 제1항 단서에 따라 녹취정보를 제공받은 자는 반드시 타인이 청취하지 못하도록 비밀번호 등을 설정하여 관리해야 하며, 관리 소홀로 인한 유출 책임은 「개인정보 보호법」 등 관련법령에 따른다.

③ 운영부서의 장은 시스템의 안전성 확보를 위하여 접근 권한을 최소한의 인원으로 제한하고, 녹취정보가 도난·유출되지 않도록 기술적·관리적 보호 조치를 마련하여야 한다.

④ 운영부서의 장은 제7조에 따르지 않을 경우 시스템 내의 녹취정보를 타인에게 제공하거나 재생할 수 없도록 조치하여야 한다.

**제9조(시스템 사용 제한)** 운영부서의 장은 다음 각 호에 해당하는 경우 사용자에게 시스템 사용 제한을 서면으로 통지하여야 한다.

1. 녹취정보의 관리를 소홀히 하여 타인에게 유출시킨 경우

2. 녹취 시 사전고지를 하지 않고 사용한 경우
3. 녹취정보를 업무와 상관없이 개인적으로 부정하게 사용한 경우
4. 그 밖에 운영부서의 장이 사용 제한이 필요하다고 판단하는 경우

**제10조(보안관리)** 녹취정보를 제공받은 자는 녹취정보 보호를 위해 다음 각 호에 따른다.

1. 녹음된 내용은 타인에게 유출되지 않도록 「개인정보 보호법」 등 관계법령에 따라 안전하게 관리하고, 목적 외의 용도로 활용하거나 타인에게 열람·제공할 수 없다.
2. 녹취정보 열람·제공 신청목적에 맞는 용도로만 사용해야 한다.
3. 당초 요구 목적을 달성한 경우 녹취정보를 즉시 파기하여야 한다.

**제11조(비밀유지 의무)** 녹취정보를 처리하는 자 또는 처리하였던 자는 직무 수행 상 알게 된 녹취정보를 권한 없이 처리하거나 타인에게 제공하는 등 부당하게 사용해서는 안 된다.

부칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

<b>이천시 행정전화 녹취정보 (열람·제공) 신청서</b>				
신청인	성명 (기관·단체명)		생년월일 (법인·사업자번호)	
	주소 (부서명)			
녹취정보	송신번호		통화일시	
	수신번호			
	신청용도		정보주체와의 관계	
신청사유				
<p>「이천시 행정전화 녹취시스템 운영 지침」 제7조제2항에 따라 녹취정보를 (열람·제공)하여 줄 것을 신청합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">년    월    일</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">신청인 성명(기관·단체명) <span style="float: right;">(서명 또는 날인)</span></p>				
<b>이천시장 귀하</b>				
첨부서류	「이천시 행정전화 녹취시스템 운영 지침」 제7조제1항을 확인 할 수 있는 증명서류			

[별지 제2호서식]

<b>녹취정보 인계 · 인수증</b>					
<b>1. 녹취정보 내용</b>					
관리번호	전화번호	통화일시	녹취 파일 수	신청목적	비 고
<b>2. 수령일자 : 20    년        월        일</b>					
<b>3. 서약 사항</b>					
본인은 상기 녹취정보를 인수함에 있어 목적 이외의 용도로 사용하지 않고, 타인에게 양도 또는 제공하지 않으며, 녹취정보 관리 및 취급에 있어 「이천시 행정전화 녹취시스템 운영 지침」 및 「개인정보 보호법」 등 관련 규정을 준수할 것이며, 인수 이후의 제반 사고에 대해서는 인수자 본인이 모두 책임질 것을 서약합니다.					
<b>4. 녹취정보의 처리</b>					
본 녹취정보는 당초 요구한 목적을 달성한 경우 즉시 파기하겠습니다.					
20    년        월        일					
<b>인 계 자</b>	소    속 : 직    급 : 성    명 :	(서    명)			
<b>인 수 자</b>	주    소 : (부 서 명) 성    명 : (기관·단체명)	(서    명)			

[별지 제3호서식]

### 이천시 행정전화 통화(녹취)정보 (열람 · 제공)관리대장

번호	구분	신청내용						인계자	인수자	결재		비고
		신청인	소속 (주소)	녹취일시	녹취 전화번호	신청사유	이용·제공 근거 (공문번호)			팀장	과장	
	<input type="checkbox"/> 제공 <input type="checkbox"/> 열람											
	<input type="checkbox"/> 제공 <input type="checkbox"/> 열람											
	<input type="checkbox"/> 제공 <input type="checkbox"/> 열람											
	<input type="checkbox"/> 제공 <input type="checkbox"/> 열람											
	<input type="checkbox"/> 제공 <input type="checkbox"/> 열람											