

오산시 행정전화 녹취시스템 운영 규정

제정 2022년 6월 10일 훈령 제306호

제1조(목적) 이 규정은 오산시 행정전화 녹취시스템의 운영에 필요한 사항을 규정함으로써 민원인과의 분쟁을 해결하고 녹취정보의 부정확한 사용을 방지하는데 그 목적이 있다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “당사자”란 행정전화를 매개로 한 송신인과 수신인을 말한다.
2. “전수 녹취”란 당사자에게 미리 모든 통화내용을 녹취할 것을 공지한 후 자동으로 녹음하는 것을 말한다.
3. “선택적 녹취”란 당사자가 서로 동의하여 통화 중 전화 특수키를 입력하여 수동으로 녹음하는 것을 말한다.
4. “오산시 행정전화 녹취시스템”(이하 “녹취시스템”이라 한다)이란 행정전화에 따른 당사자 간의 통화내용을 녹음할 수 있는 시스템을 말하며, 녹취는 “전수 녹취”와 “선택적 녹취”가 가능하다.
5. “녹취정보”란 녹취시스템을 통해 당사자 간의 통화내용이 녹음된 파일을 말한다.
6. “관리부서”란 녹취시스템의 운영과 녹취정보를 관리하는 부서를 말한다.
7. “사용부서”란 녹취시스템을 사용하여 녹취정보가 발생한 부서를 말한다.
8. “사용자”란 오산시 행정 전화를 사용하고 있는 시 소속 공무원, 공무원직 근로자, 기간제 근로자 등(이하 “직원”이라 한다)을 말한다.

제3조(적용 범위) 이 규정은 오산시(이하 “시”라 한다) 행정 전화를 사용하는 직원들에게 적용한다.

제4조(설치장소) 녹취시스템은 관리부서의 통신실에 설치한다.

제5조(책임자 및 관리자 지정) 오산시장은 녹취시스템의 책임자 및 관리자를 다음 각 호와 같이 지정한다.

1. 녹취시스템 정책임자: 관리부서의 장
2. 녹취시스템 부책임자: 관리부서의 담당팀장
3. 녹취시스템 관리자: 녹취시스템 업무담당자

제6조(전수 녹취시스템의 신청) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 녹취시스템 사용자는 미리 별지 제1호 서식에 따라 신청서를 작성하여 제출하여야 한다.

1. 인허가, 단속, 복지 등 반복 민원이 많은 경우
2. 민원인의 언어폭력 등으로 직원의 정신적 건강을 해칠 우려가 있는 경우
3. 그 밖에 사용부서의 장이 필요하다고 판단되는 경우

제7조(녹취 시 사전고지) 녹취를 할 때에는 반드시 통화상대자에게 녹취 사실을 고지하여야 한다.

제8조(녹취정보 관리) ① 녹취정보는 90일간 보관하고 이후에는 자동 삭제 되도록 한다.

② 관리부서의 장은 녹취시스템의 안전성을 확보하기 위하여 접근 권한을 제한하고, 녹취정보가 도난·누출되지 않도록 기술적·관리적 보호 조치를 마련하여야 한다.

③ 제9조에 따라 제공된 녹취자료를 보관할 필요가 있는 경우 사용부서의 당사자가 관리하는 업무용 컴퓨터에 저장할 수 있으며 관리 소홀로 인한 누출의 모든 책임은 사용부서의 당사자에게 있다.

제9조(녹취정보의 제공) 관리부서의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 녹취정보를 사용부서에 제공할 수 있다.

1. 민원인과의 분쟁을 해결할 목적으로 감사부서에서 요청하는 경우
2. 사용자가 열람, 제공을 요청하는 경우
3. 다른 법률에서 특별한 규정이 있는 경우

4. 수사와 공소의 제기 등을 위해 문서로 요청받은 경우
 5. 법원의 재판업무 수행을 위해 문서로 요청받은 경우
 6. 그 밖에 긴급한 재난 상황 등 공익목적으로 필요한 경우
- ② 제1항의 각 호에 따라 녹취정보를 제공받고자 하는 사용부서(기관)의 장은 별지 제2호서식에 따라 관리부서의 장에게 신청하여야 한다.
- ③ 관리부서의 장은 제2항에 따른 신청을 승인하는 경우 별지 제3호서식의 보안서약서를 제출받아야 하며 별지 제5호서식의 녹취정보 관리대장을 작성하여 보관하여야 한다.
- ④ 녹취정보의 제공을 신청한 부서는 신청목적은 달성한 경우 즉시 녹취정보를 파기하여야 하며, 녹취정보를 제공받은 날로부터 30일 이내에 그 결과를 별지 제4호서식에 따라 관리부서의 장에게 문서로 회신하여야 한다.

제10조(비밀유지 의무) 녹취정보를 처리하거나 제공받은 직원은 직무상 알게 된 녹취정보를 타인에게 제공하는 등 부당하게 사용하여서는 아니 된다.

제11조(녹취자료 제공 제한) ① 녹취정보를 제공받은 사용자는 녹취시스템의 설치 목적 외의 용도로 활용하거나 다른 사람에게 제공하여서는 아니 된다.

- ② 관리부서의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게는 녹취자료 제공을 제한할 수 있다.
1. 녹취정보의 관리를 소홀히 하여 다른 사람에게 누출한 사람
 2. 업무와 상관없이 개인적으로 부정하게 사용한 사람
 3. 녹취정보의 삭제·파기 결과를 통보하지 않은 사람
 4. 그밖에 신청목적 이외의 용도로 사용한 사람

부칙

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(일반적 경과조치) 이 규정 시행 전에 취득한 녹취정보의 운영에 관한 사항은 이 규정에 따라 운영된 것으로 본다.

[별지 제1호서식]

전수녹취 적용·해지 신청서				
신청인	성명		부서명	
	담당업무		녹취 전화번호	
구분	적용 <input type="checkbox"/>		해지 <input type="checkbox"/>	
사유				
<p style="text-align: center;">「오산시 행정전화 녹취시스템 운영 규정」 제6조에 따라 전수녹취 기능을 적용/해지하여 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 소속: 직급: 성명: (서 명)</p>				
오산시장 귀하				

