

서울특별시영등포구인터넷시스템설치및운영조례안

의안 번호	214
----------	-----

제출년월일 : 2006. 2. 13.

제 출 자 : 영등포구청장

1. 제정이유

- 인터넷 기반의 모든 시스템을 체계적이고 효율적으로 관리 운영
- 지식정보화시대 주민의 삶의 질 향상 및 구정에 대한 주민참여 활성화
- 전자민원 접수·처리의 법적 근거 마련
- 인터넷 이용자에게 질 높은 서비스 제공

2. 주요내용

- 인터넷시스템 설치 및 운영관리
 - 인터넷시스템 및 홈페이지의 개선을 위하여 이용자들의 의견을 수렴하거나 영등포구지역정보화추진위원회의 자문을 활용하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.(안 제4조)
- 전자민원창구 운영
 - 구청장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 전자민원창구를 설치운영하여야 하며, 전자민원창구 등에 접수한 민원은 법률에 따라 처리하여야 한다.(안 제10조제1항)
 - 구청장은 민원인이 행정기관을 방문하지 않고도 민원업무를 처리할 수 있는 방안을 강구하여야 한다.(안 제11조제1항)
- 홈페이지를 통한 주민참여
 - 구청장은 홈페이지를 통해 이용자의 구정에의 참여유도와 이용자와 의견 교환을 할 수 있도록 구청장과의 대화방을 운영하여야 한다.(안 제14조제1항)
 - 구청장은 이용자들이 자유롭게 의견을 제시하고 교환할 수 있도록

참여마당을 운영하여야 한다.(안 제15조제1항)

- 구청장은 의견수렴 창구를 원활히 운영하기 위하여 구민을 대상으로 웹메일 가입을 권장할 수 있으며, 마일리지를 부여할 수 있다.

(안 제15조제3항)

- 마일리지는 문자메세지 서비스 1건당 30점, 팩스메세지 서비스 A4 용지 1장당 50점을 사용할 수 있다.(안 제15조제4항)

- 구청장은 홈페이지에 홍보행사(이벤트)를 할 수 있다.(안 제17조)

- 구청장은 세금·수수료 및 과태료 등을 인터넷으로 납부할 수 있도록 노력하여야 한다. (안 제19조)

- 전자우편 아이디 보급

- 외국어 홈페이지 운영

- 개인정보보호 및 보안관리

- 구청장은 인터넷 홈페이지 서비스 제공과 관련하여 취득한 개인정보를 본인의 승낙없이 제3자에게 누설 또는 배포할 수 없으며 타용도로 사용할 수 없다.(안 제22조제2항)

3. 참고사항

가. 관련근거

- 민원사무처리에 관한 법률
- 전자정부구현을 위한 행정업무등의 전자화촉진에 관한 법률
- 공공기관의개인정보보호에 관한 법률

나. 예산조치 : 필요없음

다. 기 타 : 입법예고(2006. 1. 26 ~ 2006. 2. 7)

서울특별시영등포구인터넷시스템설치및운영조례안

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 조례는 서울특별시 영등포구가 인터넷 이용자에게 수준 높은 서비스를 제공하고 지역정보화를 촉진하며, 민원사무처리에 관한 법률 및 전자정부구현을 위한 행정업무등의 전자화 촉진에 관한 법률(이하 “전자정부법”이라 한다)에 의한 인터넷민원 접수·처리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) 이 조례에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “인터넷”이라 함은 전 세계적으로 상호 접속되어 이용자간에 다양한 정보를 주고받을 수 있는 정보 통신망을 말한다.
2. “인터넷시스템”이라 함은 서울특별시 영등포구(이하 “구”라 한다)가 인터넷 운영을 위해 구축한 하드웨어·소프트웨어·데이터베이스·네트워크 및 보안시스템 등을 총칭한다.
3. “홈페이지”라 함은 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하기 위하여 구축한 인터넷 활용공간을 말한다.
4. “이용자”라 함은 구가 제공하는 인터넷서비스를 이용하는 모든 자를 말한다.
5. “정보”라 함은 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서·도면·사진·필름·테이프·슬라이드 및 컴퓨터에 의하여 처리되는 매체 등에 기록된 사항을 말한다.
6. “인터넷 민원”이라 함은 민원사무처리에 관한 법률 제2조, 전자정부법 제33조 내지 제36조 및 구가 특별히 규정한 민원사무중 홈페이지를 통하여 접수하거나 처리되는 민원을 말한다.
7. “전자민원창구”라 함은 인터넷민원을 처리하기 위하여 홈페이지에 설치·운영하는 민원창구를 말한다.
8. “개인정보”라 함은 공공기관의개인정보보호에 관한 법률 제2조제2호의 규정에 의한 정보를 말한다.

9. "아이디"라 함은 홈페이지 이용자 및 자료관리담당자가 인터넷 시스템에 접속할때 사용자를 식별하기 위한 식별기호를 말한다.
10. "비밀번호"라 함은 홈페이지 이용자 및 자료관리담당자가 인터넷 시스템에 접속권한 인증 여부를 검사하기 위하여 사용하는 문자열을 말한다.
11. "모바일시스템"이라 함은 휴대폰 또는 휴대정보단말기(PDA)등 이동성을 가진 기계장치를 말한다.

제2장 인터넷시스템 설치 및 운영관리

제3조 (인터넷시스템 설치·운영) ①서울특별시 영등포구청장(이하 "구청장"이라 한다)은 인터넷시스템을 설치하고, 홈페이지를 통해 이용자에게 인터넷 서비스를 제공한다.

② 홈페이지는 다음 각 호의 기능을 포함하여 구성한다.

1. 구의 주요시책 및 업무 추진현황 등 행정정보 제공
2. 구민과 관련된 생활·산업·문화 및 관광 등 지역정보 제공
3. 전자민원창구 운영
4. 구청장과의 대화방 및 게시판 운영, 주민의 의견을 정책에 반영할 수 있는 정책토론폰방 등 주민의 참여유도
5. 국내·외에 구정 홍보 및 정보교류 운영
6. 기타 구민의 삶의 질과 알권리 향상을 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 정보제공 등

③인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 구청장은 인터넷시스템 운영 주관 부서·홈페이지 관리부서(이하 "정보화부서"라 한다), 홈페이지 분야별 담당 부서를 지정·운영하여야 하며 필요시 외부 전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁할 수 있다.

④인터넷시스템은 1일 24시간 운영을 원칙으로 하며 이를 위해 구청장은 인터넷시스템이 정상적으로 운영될 수 있도록 보안 및 유지관리 등에 대한 대책을 수립하여야 한다.

제4조 (인터넷 시스템 개선) 구청장은 인터넷시스템 및 홈페이지의 개선을 위하여 이용자들의 의견을 수렴하거나 서울특별시영등포구지역정보화촉진조례 제10조의 규정에 의한 서울특별시영등포구지역정보화추진위원회의 자문을 활용하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.

제5조 (홈페이지 정보관리) ①정보화부서의 장은 홈페이지에 게시된 정보가 항상 최신의 상태를 유지하도록 관리하여야 한다.

②홈페이지 분야별 담당부서의 장(이하 “담당부서의 장”이라 한다)은 항상 최신의 정보를 게시하여야 하며, 정보제공 시에는 정보제공자와 담당부서명을 명시하도록 하여 이용자가 자세한 정보를 직접 제공받을 수 있도록 여건을 조성하여야 한다.

제6조 (정보공개청구) ①이용자는 구청장에게 제5조에 의한 정보와 관련하여 홈페이지에 게시되지 않은 정보에 대하여 공개를 청구할 수 있다.

②구청장은 제1항에 의한 정보공개청구를 받은 때에는 관계법령 및 자치법규에서 정한 기준 및 절차에 의하여 공개여부를 결정한다. 다만, 개인정보가 포함된 자료는 공개하지 아니한다.

제7조 (홈페이지 게시물 관리) ①정보화부서의 장 또는 담당부서의 장은 홈페이지 게시자료에 대하여 분야별 또는 게시물별로 게시기간을 정하여 운영할 수 있으며, 이 경우에는 홈페이지에 게시 기간을 게재하여야 한다.

②정보화부서의 장 또는 담당부서의 장은 홈페이지의 건전한 운영을 위하여 이용자가 홈페이지에 올린 게시물 중 다음 각 호의 1에 해당하는 게시물을 삭제할 수 있다. 다만, 이 경우 삭제한 이유를 해당 게시판에 공개하거나 게시한 사람의 전화번호나 전자우편주소가 명확할 경우에는 당사자에게 삭제한 이유를 게시 또는 통지하여야 한다.

1. 국가안전을 저해하거나 보안 관련 법규에 위배되는 내용
2. 정치적 목적이나 성향이 있는 내용
3. 특정 기관·단체 및 행정기관을 근거없이 비난하는 내용
4. 특정인을 비방하거나 명예훼손의 우려가 있는 내용
5. 영리목적의 상업성 광고 및 저작권을 침해할 수 있는 내용
6. 욕설·음란물 등 불건전한 내용
7. 실명을 원칙으로 하는 경우에 실명을 사용하지 않았거나 실명이 아닌 것으로 판명된 내용
8. 동일인 또는 동일인이라고 인정되는 자가 똑같거나 유사한 내용을 반복적으로 올리는 내용
9. 기타 공익을 저해하거나 게시판 운영 취지에 맞지 않는 내용

제8조 (담당부서의 인터넷시스템 구축·운영) ①담당관·과·보건소 및 동사무소에서 인터넷 시스템을 설치·운영하고자 할 경우에는 사전에 정보화

부서의 장과 협의를 거쳐 인터넷 시스템을 구축한다.

②정보화부서장은 담당관·과·보건소 및 동사무소에 대하여 홈페이지 운영 및 인터넷 민원처리 실태를 점검할 수 있다

제3장 전자민원창구 운영

제9조 (전자민원정보 게시) 구청장은 전자민원의 종류, 민원별 처리비용 및 처리기간 등을 홈페이지에 게시하여야 한다.

제10조(전자민원창구 설치·운영) ①구청장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제2조제5항 및 전자정부구현을 위한 행정업무등의 전자화촉진에 관한 법률 시행령 제39조의 규정에 의한 전자민원창구를 설치·운영하여야 하며, 전자민원창구 등에 접수한 민원은 위 각각의 동법 시행령에 정한 법률에 따라 처리하여야 한다.

②전자민원창구는 민원사무처리에 관한 법률 제11조의 규정에 의하여 설치된 민원담당부서에서 총괄 관리하되, 민원처리 공개는 감사담당부서에서 관리할 수 있다.

③제1항의 전자민원창구는 다음 각호의 기능을 제공한다.

1. 민원신청발급 등 민원처리
2. 민원처리의 공개
3. 민원상담

제11조 (전자민원처리) ①구청장은 전자정부법 제33조 및 제34조의 규정에 따라 민원인이 행정기관을 방문하지 않고도 민원업무를 처리할 수 있는 방안을 강구하여야 한다.

②구청장은 제10조제1항의 전자민원창구의 신청대상 민원종류, 민원별 처리절차 및 처리비용·처리기간 등을 정하여 홈페이지 등에 그 내용을 게시하여야 한다.

③전자민원창구의 민원접수는 발급수수료, 우송료 등 처리비용을 구청장이 관리하는 은행계좌 등에 입금한 것이 확인된 이후에 성립한다.

④전자민원창구에 접수된 민원은 민원사무처리에 관한 법률이 정하는 바에 의하여 처리하여야 한다.

⑤구청장은 민원인이 민원서류를 제시할 자(이하 “제3자”라 한다)가 민원인의 동의를 얻어 민원인이 전자적으로 수신 받아 출력한 민원서류에 대한

진위 확인을 위하여 전자적 열람을 요구하는 때에는 이에 응하여야 한다. 이 경우 구청장은 민원인이 열람한 내용의 기록을 유지하고, 동의 받지 아니한 자에 의한 열람을 방지하여야 한다.

⑥제1항 및 제5항에 의한 민원서류 발급시스템을 구축할 경우에는 위·변조 방지대책을 마련하여야 한다.

⑦인터넷 민원처리에 있어 본인의 확인이 필요한 민원은 전자서명법에 의해 지정된 공인인증기관의 인증 또는 기타 관련법규에 의한 인증을 받아야 하며, 증명민원서류 전송 및 민원처리결과 통지에 있어 전자관인의 적용은 전자정부법시행령 제57조에 의해 인증업무를 위임받은 기관으로부터 인증을 받아야 한다.

제12조 (민원처리의 공개) ①구청장은 공개대상민원에 대하여는 접수·처리과정 및 처리결과를 제10조제1항의 규정에 의한 전자민원창구에 공개하여야 한다. 다만, 민원인이 공개를 원하지 아니하는 경우에는 그러하지 아니하다.

②공개되는 정보의 내용은 개인정보보호를 위하여 민원인 본인과 그 이외의 자에 따라 다르게 적용할 수 있으며 이를 위해 민원인은 민원신청시 비밀번호를 신청할 수 있다.

③민원인은 신청한 비밀번호가 노출되지 않도록 하여야 하고 비밀번호가 노출되었을 경우에는 구청장에게 변경을 요구할 수 있으며 이 경우 구청장은 본인임을 확인후 지체없이 변경에 응하여야 한다.

제13조 (민원상담) ①구청장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 홈페이지를 통해 민원상담 기능을 제공하여야 하며, 이를 위하여 민원분야별로 민원상담관을 지정·운영 할 수 있다.

②전자민원창구를 이용한 민원상담내용은 원칙적으로 공개하되, 민원인이 비공개를 요구할 때에는 그러하지 아니하다.

③민원상담은 민원사무처리에관한법률시행령 제2조제1항에 의하여 실명에 의한 상담등록을 한 민원사항에 한하여 관련 법령에 따라 민원상담 및 답변처리를 한다.

제4장 홈페이지를 통한 주민참여

제14조 (대화방 운영) ①구청장은 홈페이지를 통해 이용자의 구정에의 참여유도와 열린행정 구현을 위하여 이용자와 의견 교환을 할 수 있도록 구청장

과의 대화방을 운영하여야 한다.

②구청장과의 대화방은 공개 또는 비공개로 운영할 수 있으며 이용자의 의견에 대해 답변이 필요하다고 판단되는 경우에는 민원사무처리에관한법률에 의한 민원사무에 준하여 접수·처리하여야 한다.

③가명으로 접수된 의견 및 민원사무처리에관한법률시행령 제2조제1항의 각호의 1에 해당하는 의견은 처리하지 아니하는 것을 원칙으로 한다.

제15조 (참여마당 운영) ①구청장은 이용자들이 자유롭게 의견을 제시하고 교환할 수 있도록 홈페이지에 참여마당을 운영하여야 한다.

②구청장은 전자정부법 제28조에 따라 주민이 필요한 사항을 제안할 수 있고, 인터넷 투표·설문 및 정책결정 등에 참여할 수 있도록 홈페이지에 의견 수렴 창구를 운영하여야 한다.

③구청장은 제2항의 의견수렴 창구를 원활히 운영하기 위하여 구민을 대상으로 웹메일 가입을 권장할 수 있으며, 별표 1과 같이 차등화된 마일리지를 부여할 수 있다.

④제3항에 의하여 부여받은 마일리지는 문자메세지 서비스 1건당 30점, 팩스메세지 서비스 A4용지 1장당 50점을 사용할 수 있으며, 이에 소요되는 비용은 예산의 범위 내에서 지원할 수 있다.

제16조 (모바일시스템 설치·운영) 구청장은 다양한 경로의 주민참여를 유도하기 위하여 모바일시스템을 통해 홈페이지서비스를 제공할 수 있다.

제17조 (홈페이지 이용 활성화를 위한 홍보행사) 구청장은 홈페이지 이용자들의 적극적인 구정참여 또는 구정홍보 등을 위하여 홈페이지에 홍보행사(이벤트)를 할 수 있다.

제18조 (정보격차의 해소) 구청장은 정보격차의 해소를 위하여 정보화 소외계층도 홈페이지를 이용할 수 있도록 노력하여야 한다.

제19조 (수수료) ①구청장은 세금·수수료 및 과태료 등을 인터넷으로 납부할 수 있도록 하기 위하여 필요한 제도 및 시스템 등의 마련에 지속적으로 노력하여야 한다.

②구청장은 홈페이지를 통해 정보공개를 신청하여 정보를 제공받는 자에 대하여 수수료를 징수할 수 있다.

③제2항의 규정에 의한 수수료 징수에 관한 사항은 서울특별시영등포구수수료징수조례 및 서울특별시영등포구지역정보화촉진조례 제21조(정보자료 수수료)·제22조(수수료 감면대상)의 규정을 준용한다.

제5장 전자우편 아이디 보급

제20조 (전자우편 서비스 제공) ①구청장은 효율적인 민원처리와 지역정보화의 활성화를 위하여 홈페이지에 전자우편 서비스를 제공할 수 있다.

②구청장은 제1항의 전자우편 서비스 이용에 필요한 아이디를 소속 공무원 및 구민에게 제공할 수 있다.

③구청장은 전자우편 서비스 운영에 필요한 사항을 정하여 그 내용을 홈페이지에 게시하여야 하고, 이용자는 게시한 내용을 준수함으로써 서비스를 이용할 권리를 가지며 준수사항을 위반한 이용자에 대하여는 전자우편 아이디를 회수하거나 그 사용을 제한할 수 있다.

제6장 외국어 홈페이지 운영

제21조 (외국어 홈페이지의 설치·운영) ①구청장은 국외 또는 외국인에게 구정을 홍보하기 위하여 외국어 홈페이지를 설치·운영할 수 있다.

②외국어 홈페이지는 국제협력·교류, 관광유치 및 통상 등에 관한 정보를 제공하고 이용자와 의견을 교환할 수 있도록 구성할 수 있다.

③외국어 홈페이지의 효율적인 운영을 위하여 담당부서를 지정·관리하여야 하며, 외부전문기관에 외국어의 번역 및 감수와 홈페이지의 개발·유지보수 및 운영 등을 위탁할 수 있다.

제7장 개인정보보호 및 보안관리

제22조 (개인정보보호) ①구청장은 인터넷시스템을 통해 개인정보가 타인에게 노출되지 않도록 하는 등 개인정보보호를 위하여 안전대책을 강구하여야 한다.

②구청장은 인터넷 홈페이지 서비스 제공과 관련하여 취득한 개인정보를 본인의 승낙없이 제3자에게 누설 또는 배포할 수 없으며 타용도로 사용할 수 없다. 다만, 다음 각호의 경우에는 예외로 한다.

1. 관계법령에 의하여 수사상 목적으로 관계기관으로부터 요구가 있는 경우
2. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 가공하여 제공하는 경우

3. 기타 관계법령에서 정한 절차에 따라 요청한 경우

③구청장은 "개인정보보호방침"을 정하여 홈페이지에 게시하여야 한다.

④구청장은 개인정보의 보호를 위하여 소속공무원 중에서 "개인정보보호책임관"을 지정·운영하여야 한다.

제23조 (인터넷시스템의 보안) ①정보화부서의 장은 인터넷시스템의 보안을 위하여 안전대책을 강구해야 한다.

②정보화부서의 장은 정보의 손상 및 파괴 등 사고에 대비하여 일정한 주기로 백업한 자료를 별도의 안전한 장소에 보관·관리하여야 하며 사고 발생시 신속한 복구가 가능하도록 조치하여야 한다.

③시스템의 보안에 관하여 기타 필요한 사항은 서울특별시영등포구보안업무처리규칙의 규정에 의한다.

제24조 (비밀번호 관리) 제5조제2항에 의한 담당부서의 장은 담당자의 비밀번호를 국가정보통신보안 관련규정에 의하여 관리하여야 한다.

제25조 (규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

참여마당 운영 마일리지 조건표(조례 제15조 제3항)

유 형	마일리지	비 고
회원가입	500점	첫 가입시 한번
기존회원	500점	첫 오픈시 한번
홈페이지 로그인	30점	1일 1회 첫 로그인시
정책 제안자	1,000점	제안채택자
정책 참여자	1,000~100점	추천수에 따라 차등지급
설문조사참여자	200점	참여시