서울특별시서초구인터넷설치및운영에관한조례안

의안 번호	229

제출년월일 : 2001년 10월 일
제 출 자 : 서초구청장

2. 제 안 이 유

전자정부시대를 맞이하여 홈페이지관리, 사이버민원실 설치 운영, 전자우편 보급, 개인정보보호 등 인터넷시스템의 구축과 운영에 필요한 제반사항을 규정하므로써 인터넷 서비스를 체계적이고 효율적으로 추진하여 지식정보화 시대의 주민의 삶의 질을 향상시키려는 것임

2. 주 요 골 자

가. 이용자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 인터넷시스템 구성 내용과 홈페이지 자료관리, 유료광고 게재 등 인터넷시스템 구축·운영과 홈페이지 관리에 필요한 사항을 규정함. (안 제3조 내지 제7조)

나. 사이버민원실의 설치·운영, 인터넷민원처리, 민원처리 공개, 민원상담 등 사이버민원처리에 필요한 절차와 원칙을 정함. (안 제8조 내지 11조)

다. 열린구청장실, 주민 참여마당 운영 등 홈페이지 이용자와 의견교환 및 의견수렴을 위하여 필요한 사항을 규정함. (안 제12조 내지 13조)

라. 행정능률의 향상과 효율적인 민원처리를 위하여 공무원과 주민들에게 전자우편의 보급과 운영에 관한 사항을 규정함. (안 제14조 내지 제15조)

마. 국내·외에 서초구를 홍보 할 수 있는 외국어 홈페이지 설치·운영 근거를 규정함 (안 제16조)

바. 이용자들의 개인정보보호와 시스템의 안전대책, 비밀번호관리에 대한 조치방법과 관리원칙을 규정함. (안 제17조 내지 제19조)

※ 총 7장 20조 및 부칙으로 구성

3. 참 고 사 항

가. 관계법령

(1) 정보화촉진기본법 제11조

(2) 지방자치법 제9조

나. 예산조치 : 별도조치 필요없음

다. 협 의 : 행정관리국(민원여권과), 감사담당관

라. 규제심사 : 심사대상 아님

마. 입법예고 : 서울특별시서초구 공고 제292호

입법예고결과 요약서

의견제출처	제 출 의 견	조 치 내 용
민원여권과	• 조례안 제8조 2항 사이버 민원실 설치·운영에 대한 총괄관리부서 변경요구 - 민원담당부서⇒ 홈페이지 관리부서	• 미반영 - 민원사무처리에 관한 법률 시행령 제7조 ①항에 의하면 민원사항은 민원실(사이버 민원실 포함)에서 접수하도록 규정하고 있음

※ 민원사무처리에관한법률시행령

o 제 2조(정의)⑤ 이 영에서 "사이버민원실"이라 함은 컴퓨터통신을 이용하여 전자적인 형태로 민원의 안내, 상담, 신청, 접수, 처리결과의 통지 등을 할 수 있도록 하는 시스템을 말한다. [신설 2000·10·13]

o 제7조(민원사항의 접수)①민원사항은 민원실(사이버민원실을 포함한다. 이하 같다)에서 접수한다. 다만, 민원실이 설치되어 있지 아니한 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 과(이하 "문서과"라 한다) 또는 민원사항을 처리하는 주무부서(이하 "처리주무부서"라 한다)에서 접수한다. [개정 2000·10·13]

o 제38조(민원실)①민원실은 민원사무가 신속히 처리될 수 있도록 그 처리에 관한 모든 진행과정을 확인·관리하여야 한다.

서울특별시서초구조례 제 호

서울특별시서초구인터넷설치및운영에관한조례(안)

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 정보화촉진기본법 제11조 및 지방자치법 제9조 의 규정에 의하여 서울특별시 서초구(이하 "서초구"라 한다) 인터넷 설치 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 이용자에게 수준 높은 서비스를 제공하고 지역정보화를 촉진하여 구정발전을 도모함을 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 정보통신망을 말한다
2. "인터넷시스템"이라 함은 인터넷 운영을 위하여 구축한 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스, 네트워크, 보안시스템 등을 총칭한다
3. "홈페이지"라 함은 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하기 위하여 구축한 인터넷 활용공간을 말한다
4. "인터넷 민원"이라 함은 민원사무처리에관한법률 제2조 및 서초구가 특별히 규정한 민원사무 중 홈페이지를 통하여 접수하거나 처리되는 민원을 말한다
5. "개인정보"라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.
6. "비밀번호"라 함은 홈페이지 이용자 및 자료관리담당자 등이 인터넷시스템에 접속권한 인증 여부를 검사하기 위하여 사용하는 문자열을 말한다

제2장 인터넷시스템 구축 및 홈페이지 운영관리

제3조(인터넷시스템 구축·운영) ①서울특별시서초구청장(이하 "구청장"이라 한다)은 이용자에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 인터넷시스템을 구축하고, 홈페이지를 통해 이용자에게 인터넷 서비스를 제공한다.

②홈페이지는 다음 각 호의 기능을 포함하여 구성한다.

1. 서초구가 관리하는 주요시책, 업무 추진현황 등 행정정보 제공
2. 지역주민과 관련된 생활·산업·관광·문화 등 지역정보 제공
3. 사이버민원실 운영
4. 구민의 소리, 자유게시판 등 주민의 참여유도
5. 전자우편 ID 이용
6. 국내·외에 서초구의 홍보
7. 기타 지역주민의 삶의 질과 알권리 향상을 위하여 구청장이 필요하다고 인정하는 정보제공 등

③인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 구청장은 인터넷시스템 운영주관부서, 홈페이지 관리부서, 홈페이지분야별 담당부서를 지정·운영하여야 하며 필요시 외부 전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁관리할 수 있다.

인터넷시스템은 1일 24시간 운영을 원칙으로 하며 이를 위하여 인터넷시스템운영 주관부서의장(이하 "시스템 운영부서의 장"이라 한다)은 인터넷시스템이 정상적으로 운영될 수 있도록 보안 및 유지관리 등에 대한 대책을 수립하여야 한다.

제4조(인터넷시스템 개선) 시스템 운영부서의 장은 인터넷시스템의 개선을 위하여 이용자들의 의견을 수렴하여 반영하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.

제5조(홈페이지 정보관리) ①홈페이지관리부서의 장(이하 "관리부서의 장"이라 한다)은 홈페이지에 게시된 정보가 최신의 상태를 유지하도록 관리 하여야 한다.

②홈페이지분야별 담당 부서의 장(이하 "담당 부서의 장"이라 한다)은 최신의 정보를 게시하여야 하며 정보제공시 정보제공자와 담당 부서명 등을 표시하여 이용자가 자세한 정보를 직접 제공받을 수 있도록 여건을 조성하여야 한다.

제6조(홈페이지 게시자료 관리) ①관리부서 및 담당 부서의 장은 홈페이지 게시자료에 대하여 분야별 또는 게시물별로 게시기간을 정하여 운영할 수 있으며 이 경우에는 홈페이지에 게시기간을 게제하여야 한다.

②관리부서 및 담당 부서의 장은 홈페이지의 건전한 운영을 위하여 이용자가 게시한 자료 중 다음 각 호의 1에 해당하는 자료는 삭제할 수 있다. 단, 게시한 자의 전화번호나 전자우편주소가 명확할 경우에는 당사자에게 삭제한 이유를 통지하여야 한다.

1. 국가안전이나 보안에 위배되는 경우
2. 정치적 목적이나 성향이 있는 경우
3. 특정기관, 단체, 부서를 근거 없이 비난하는 경우
4. 특정인을 비방하거나 명예훼손의 우려가 있는 경우
5. 영리목적의 상업성 광고, 저작권을 침해할 수 있는 내용
6. 욕설, 음란물 등 불건전한 내용
7. 실명을 원칙으로 하는 경우에 실명을 사용하지 않았거나 실명이 아닌 것으로 판단되었을 경우
8. 동일인 또는 동일인이라고 인정되는 자가 똑같은 내용을 주 2회 이상 게시하거나 비슷한 내용을 1일 2회 이상 게시하는 경우
9. 기타 연습성, 오류, 장난성 내용 등

제7조(유료광고 게재) 구청장은 불특정 다수인 에게 인터넷으로 유용한 행정정보를 제공하는 경우로서 지속적으로 당해 행정정보를 갱신할 필요가 있는 경우에는 인터넷 창구에 상업적 광고를 유치하여 그 수익으로 당해 행정정보의 갱신을 위한 비용의 전부 또는 일부를 충당할 수 있다.

제3장 사이버민원실 운영

제8조(사이버민원실 설치·운영) ①구청장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 민원사무처리에관한법률시행령 제2조제5항에 의한 사이버민원실을 설치하여야 하며 사이버민원실에 접수한 민원은 민원사무처리에관한법률에 따라 처리하여야 한다.

②사이버민원실은 인터넷 민원처리, 민원처리 공개, 민원상담 기능을 제공하여야 하며 민원사무처리에관한법률 제11조에 의해 설치된 민원담당부서에서 총괄 관리하되, 민원처리 공개는 감사담당부서에서 관리할 수 있다.

③민원담당부서의 장은 구청장이 처리할 수 있는 민원사무에 대한 민원사무처리기준표를 홈페이지를 통하여 게재할 수 있다.

제9조(인터넷 민원처리) ①인터넷 신청대상 민원은 본인의 확인과 첨부서류가 필요 없는 민원에 한하며 민원의 종류, 민원별 처리비용 및 처리기간 등을 홈페이지에 게재하여야 한다.

②사이버민원실의 인터넷 민원접수는 구청장이 관리하는 은행계좌 등에 발급수수료, 우송료 등 게재된 처리비용의 입금이 확인된 이후에 성립한다.

제10조(민원처리 공개) ①구청장은 공개대상민원을 선정하여 홈페이지에 게재하여야 한다.

②공개대상민원에 대하여는 접수부터 처리과정, 처리결과의 과정을 사이버민원실에 공개하여야 한다. 다만, 민원인이 공개를 원하지 않을 경우에는 그러하지 아니한다.

③공개되는 정보의 내용은 개인정보보호를 위해 민원인 본인과 그 이외의 자에 따라 다르게 적용할 수 있으며 이를 위해 민원인은 민원신청시 비밀번호를 신청할 수 있다.

④민원인은 신청한 비밀번호가 노출되지 않도록 하여야 하고 비밀번호가 노출되었을 때에는 민원처리기관에 변경을 요구할 수 있으며 이 경우 담당 부서의 장은 본인임을 확인 후 지체 없이 변경에 응하여야 한다.

제11조(민원상담 기능 제공) ①구청장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 사이버민원실에 민원상담 기능을 제공하여야 하며 이를 위하여 민원분야별로 민원상담관을 지정·운영 할 수 있다.

②사이버민원실을 이용한 민원상담내용은 원칙적으로 공개하되 민원인이 비공개를 요구 할 때에는 그러하지 아니한다.

제4장 주민참여

제12조(열린구청장실 운영) ①구청장은 홈페이지를 통해 이용자의 참여 등 열린 행정 구현과 이용자와 의견교환을 하기 위하여 구민의 소리를 운영하여야 한다.

②구민의 소리는 실명을 원칙으로 하고, 공개 또는 비공개로 운영할 수 있으며 이용자의 의견에 대해 답변이 필요하다고 판단될 때에는 민원사무처리에관한법률에 의한 민원사무에 준하여 접수·처리하여야 한다.

제13조(주민 참여마당 운영) 구청장은 이용자들이 자유롭게 의견을 제시하고 교환할 수 있도록 홈페이지에 자유게시판 등 주민참여마당을 운영하여야 한다.

제5장 전자우편 ID 보급

제14조(공무원에 대한 전자우편 ID보급) 구청장은 행정능률 향상과 효율적인 민원처리를 위하여 소속 공무원에게 전자우편 ID를 보급하여 그 이용을 활성화하여야 한다.

제15조(지역주민 등에 대한 전자우편 ID보급) ①구청장은 지역정보화 활성화와 효율적인 민원서비스를 제공하기 위하여 지역주민에게 전자우편 ID를 보급할 수 있으며 보급 및 운영방법은 구청장이 정한다.

②구청장은 전자우편 ID보급·운영에 관한 사항을 홈페이지에 게재하고 보급 받은 주민은 게재한 내용을 준수함으로써 사용할 권한을 가진다.

제6장 외국어 홈페이지 운영

제16조(외국어 홈페이지의 설치·운영) ①구청장은 국내·외에 서초구를 홍보하기 위하여 외국어 홈페이지를 설치 운영할 수 있다

②구청장은 외국어 홈페이지의 효율적인 운영을 위하여 담당 부서를 지정·관리하여야 하며 외부 전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁 관리할 수 있다.

제7장 개인정보의 보호조치 및 보안관리

제17조(개인정보의 보호) 구청장은 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 조치를 강구하여야 한다.

제18조(시스템 안전대책) ①시스템운영부서의 장은 인터넷시스템을 보호하기 위하여 안전대책을 강구하여야 한다.

②시스템운영부서의 장은 정보의 손상 및 파괴 등 사고에 대비하여 전체 자료와 변동자료를 관리할 수 있도록 백업시스템을 구축·운영하여야 하며 사고발생시 신속한 복구가 가능하도록 조치하여야 한다.

제19조(비밀번호관리) 제5조 제2항에 의한 담당 부서의 장은 담당자의 비밀번호를 국가정보통신보안 관련규정에 의하여 관리하여야 한다.

제20조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.