

안산시인터넷시스템설치및운영에관한조례안

의안 번호	1075
----------	------

제출년월일 : 2002. . .

제 출 자 : 안 산 시 장

☐ 제정이유

- 21세기 정보화시대를 맞이하여 자치단체의 인터넷 시스템 구축이 활성화됨에 따라 주민에게 양질의 인터넷 서비스 제공을 위한 기반을 조성하고 인터넷 시스템의 종합적이고 체계적인 운영을 위해 이와 관련된 제반사항을 규정하는 제도적 근거를 마련하려는 것임.

☐ 주요골자

- 가. 인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 시장은 인터넷시스템운영주관부서, 홈페이지관리부서, 홈페이지분야별담당부서를 지정·운영하여야 하며, 필요시 외부전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁관리할 수 있도록 함 (안 제3조).
- 나. 시장은 홈페이지의 전전한 운영을 위하여 이용자가 게시한 자료중 공공의 이익을 해하는 자료는 삭제할 수 있도록 함 (안 제6조).
- 다. 시장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 사이버 민원실을 설치하여야 하며, 사이버 민원실에 접수한 민원은 민원사무처리에관한법률에 따라 처리하도록 함 (안 제8조).

☐ 제정조례안 : 별 첨

☐ 관계법령발췌서 : 별 첨

- 민원사무처리에관한법률 제2조, 민원사무처리에관한법률시행령 제2조제5항

☐ 관련사업계획서 : 해당없음

☐ 예산수반사항 : 해당없음

☐ 사전예고(결과) : 해당없음

☐ 기타 참고사항 : 별 첨

- 자치단체 인터넷 운영에 관한 조례 표준안(행정자치부)

안산시인터넷시스템설치및운영에관한조례안

제1조 (목적) 이 조례는 안산시(이하 “시”라 한다)가 인터넷 이용자에게 질높은 서비스를 제공하고 지역정보화를 촉진하기 위하여 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 인터넷 운영을 위해 구축한 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스, 네트워크, 보안시스템 등을 총칭한다.
3. “홈페이지”라 함은 인터넷 이용자에게 각종 서비스를 제공하기 위하여 시에서 구축한 인터넷 활용공간을 말한다.
4. “인터넷민원”이라 함은 민원사무처리에관한법률 제2조 및 시가 특별히 규정한 민원사무중 홈페이지를 통하여 접수하거나 처리되는 민원을 말한다.
5. “개인정보”라 함은 공공기관의개인정보보호에관한법률 제2조제2호의 규정에 의한 정보를 말한다.
6. “비밀번호”라 함은 홈페이지 이용자 및 자료관리담당자 등이 인터넷 시스템에 접속권한 인증 여부를 검사하기 위하여 사용하는 문자열을 말한다.

제3조 (인터넷시스템 구축·운영) ①시장은 인터넷 이용자에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 인터넷시스템을 구축하고, 홈페이지를 통해 각종 서비스를 제공한다.

②홈페이지는 다음 각호의 기능을 포함하여 구성한다.

1. 시가 관리하는 주요시책, 업무 추진현황 등 행정정보 제공
2. 지역주민과 관련된 생활·산업·관광·문화 등 지역정보 제공
3. 사이버민원실 운영
4. 시장과의 대화방 및 게시판 운영 등 주민의 참여유도
5. 전자우편 ID 이용
6. 국내·외에 시의 홍보
7. 기타 지역주민의 삶의 질과 알권리 향상을 위하여 시장이 필요하다고 인정되는 정보 제공 등

③인터넷시스템은 연중 중단없이 운영하는 것을 원칙으로 하며 이를 위하여 시장은 인터넷시스템이 정상적으로 운영될 수 있도록 보안 및 유지관리 등에 대한 대책을 수립하여야 한다.

④시장은 인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 인터넷시스템운영주관부서, 홈페이지관리부서, 홈페이지분야별담당부서를 지정·운영하되 필요할 경우 외부전문기관에 인터넷시스템의 개발·유지보수 및 운영을 위탁관리할 수 있다.

제4조 (인터넷시스템 개선) 시장은 인터넷시스템의 개선을 위하여 연 1회이상 인터넷이용자들의 의견을 수렴하여 반영하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.

제5조 (홈페이지 정보관리) 시장은 홈페이지에 게시된 정보가 항상 최신의 상태를 유지하도록 하고, 정보 제공시 정보제공자와 담당부서명 등을 명시하여 인터넷 이용자가 효과적으로 정보를 이용하고 편리하게 활용할 수 있는 여건을 조성하여야 한다.

제6조 (홈페이지 게시자료 관리) ①시장은 홈페이지 게시자료에 대하여 분야별 또는 게시물별로 게시기간을 정하여 운영할 수 있으며 이 경우에는 홈페이지에 게시기간을 게재하여야 한다.

②시장은 홈페이지의 공익을 위하여 이용자가 게시한 자료 중 다음 각호의 1에 해당하는 자료는 이를 삭제할 수 있다. 이 경우 게시한 자가 실명이고, 전화번호나 전자우편주소등 연락처가 명확할 경우에는 당사자에게 삭제한 이유를 통보하여야 한다.

1. 국가안전이나 보안에 위배되는 경우
2. 정치적 목적이나 성향이 있는 경우
3. 특정 기관·단체·부서를 근거없이 비난하는 경우
4. 특정인을 비방하거나 명예훼손의 우려가 있는 경우
5. 영리목적의 상업성 광고이거나, 저작권을 침해할 수 있는 내용
6. 욕설, 음란물 등 미풍양속을 해하는 내용
7. 실명을 원칙으로 하는 경우에 실명을 사용하지 않았거나 실명이 아닌 것으로 판명되었을 경우
8. 동일인 또는 동일인이라고 인정되는 자가 똑같은 내용을 주 2회이상 게시하거나 비슷한 내용을 1일 2회이상 게시하는 경우
9. 기타 연습성·오류·장난성의 내용 등

제7조 (홈페이지 자료 제공) 시장은 홈페이지에 수록한 정보에 대하여 이용자가 정보제공을 요청할 경우 비영리 목적 여부 등을 판단하여 당해 정보를 제공할 수 있다. 다만, 개인정보가 포함된 자료는 그러하지 아니하다.

제8조 (사이버민원실의 설치·운영) ①시장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 민원사무처리에관한법률시행령 제2조제5항에 의한 사이버민원실을 설치하여야 하며, 사이버 민원실에 접수한 민원은 민원사무처리에관한법률에 따라 처리하여야 한다.

②사이버민원실은 인터넷 민원처리, 민원처리 공개, 민원상담 기능을 제공하여야 한다.

제9조 (인터넷 민원처리) ①인터넷 신청대상 민원은 본인의 확인과 첨부서류가 필요없는 민원을 대상으로 한다. 이 경우 민원의 종류, 민원별 처리비용 및 처리기간 등을 홈페이지 등에 게재하여야 한다.

②사이버민원실을 통한 민원중 수수료 등이 있는 민원의 경우에는 당해 비용이 시장이 관리하는 계좌에 입금된 후에 성립한다.

제10조 (민원처리 공개) ①시장은 공개대상 민원을 선정하여 홈페이지에 게재하여야 한다.

②공개대상 민원에 대하여는 접수부터 처리까지의 과정을 사이버 민원실에 공개하여야 한다. 다만, 민원인이 공개를 원하지 않을 경우에는 그러하지 아니하다.

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

④민원인은 신청한 비밀번호가 노출되지 않도록 하여야 하고, 비밀번호가 노출되었을 때에는 비밀번호의 변경을 요구할 수 있으며, 이 경우 시장은 본인임을 확인 후 지체없이 비밀번호를 변경하여야 한다.

제11조 (민원상담 기능 제공) ①시장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 사이버민원실에 민원상담 기능을 제공하여야 한다.

②사이버민원실을 이용한 민원상담 내용은 원칙적으로 공개하되, 민원인이 비공개를 요구하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제12조 (시장과의 대화방 운영) ①시장은 열린 행정과 주민참여의 구현을 위하여

홈페이지에 인터넷 이용자가 시장에게 직접 의견을 제출할 수 있는 공간(이하 이 조에서 “시장과의 대화방”이라 한다)을 마련하여야 한다.

②시장과의 대화방은 공개 또는 비공개로 운영할 수 있으며, 제출된 의견에 대하여 답변이 필요하다고 판단될 때에는 민원사무처리에관한법률에 의한 민원사무에 준하여 접수·처리하여야 한다.

제13조 (홈페이지 참여마당 운영) 시장은 인터넷 이용자들이 자유롭게 의견을 제시하고 교환할 수 있도록 홈페이지에 참여마당을 운영하여야 한다.

제14조 (공무원에 대한 전자우편 ID보급) 시장은 행정능률의 향상과 효율적인 민원 처리를 위하여 소속 공무원에게 전자우편 ID를 보급하여야 하며, 그 이용을 활성화하여야 한다.

제15조 (지역주민 등에 대한 전자우편 ID보급) ①시장은 지역정보화를 활성화하고 효율적인 민원서비스를 제공하기 위하여 지역주민에게 전자우편 ID를 보급할 수 있다.

②시장은 전자우편 ID의 보급 및 운영에 관한 사항을 홈페이지에 게재하고 주민은 게재한 내용을 준수함으로써 사용할 권한을 가진다.

제16조 (외국어 홈페이지의 설치·운영) ①시장은 국외에 시를 홍보하기 위하여 외국어 홈페이지를 운영하되, 홍보효과가 큰 영어 홈페이지를 우선하여 설치·운영할 수 있다.

②외국어 홈페이지는 국제협력·교류·관광유치·통상정보 등을 제공하고 인터넷 이용자와 의견을 교환할 수 있도록 구성하여야 한다.

③시장은 외국어 홈페이지의 효율적인 운영을 위하여 분야별담당부서를 지정·관리하여야 하며, 외부전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁관리할 수 있다.

제17조 (개인정보보호) ①시장은 인터넷시스템을 통하여 개인정보가 타인에게 노출되는 일이 없도록 유지·관리하여야 한다.

②인터넷시스템에 수록되어 있는 개인정보 DB는 암호화하여 저장하여야 한다.

제18조 (시스템 안전대책) ①시장은 인터넷시스템을 보호하기 위하여 필요한 안전대책을 강구하여야 한다.

②시장은 정보의 손상 및 파괴 등 사고에 대비하여 매주 전체를, 매일 변동자료를 복사하여 별도의 안전한 장소에 보관 관리하여야 하며 사고 발생시 신속한 복구가 가능하도록 조치하여야 한다.

제19조 (비밀번호관리) 시장은 제5조에 의한 담당부서 및 정보제공자의 비밀번호를 국가정보통신보안관련 규정에 의하여 관리하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소관 실·과		정보화담당관실
입 안 자	실·과장 직위·성명	정보화담당관 이 종 길
	담당·팀장 직위·성명	정보화기획담당 이 동 표
	담당자 성명·전화	강 병 연 (행정 2085)

민원사무처리에관한법률

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "민원인"이라 함은 행정기관에 대하여 처분등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. "민원사무"라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 "민원사항"이라 한다)에 관한 사무를 말한다.
3. "고충민원"이라 함은 민원사항중 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

민원사무처리에관한법률시행령

제2조 (정의) ①다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 법 제2조제1호의 규정에 의한 "민원인"으로 보지 아니한다.

1. 행정기관 또는 공공단체가 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)
2. 행정기관과 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우
3. 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우

②법 제2조제2호의 규정에 의한 "민원사무"라 함은 다음 각호의 1에 해당하는 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청

2. 장부·대장 등에의 등록·등재의 신청 또는 신고
3. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
4. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명
이나 해석의 요구

5. 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
6. 기타 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

③법 제2조제3호의 규정에 의한 "고충민원"이라 함은 다음 각호의 1에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 행정기관의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리지연 등 행정기관의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 기타 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구

④이 영에서 "복합민원"이라 함은 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 관계 법령등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함하며, 이하 "관계기관"이라 한다) 또는 부서의 허가·인가·승인·추천·협의·확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.

⑤이 영에서 "사이버민원실"이라 함은 컴퓨터통신을 이용하여 전자적인 형태로 민원의 안내, 상담, 신청, 접수, 처리결과의 통지등을 할 수 있도록 하는 시스템을 말한다.〈신설 2000.10.13〉

⑥이 영에서 "무인민원발급기"라 함은 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공 장소에 설치하여 민원인이 직접 민원사항을 교부받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.〈신설 2000.10.13〉