

## 부천시인터넷시스템설치및운영조례안심사보고서

### 1. 심사경과

가. 제안일자 : 2000. 12. 4

나. 제출자 : 부천시장

다. 회부일자 : 2000. 12. 4

라. 상정 및 의결일자

○ 제83회 부천시의회(정례회) 제7차 행정복지위원회(2000. 12. 14) 상정

○ 제83회 부천시의회(정례회) 제8차 행정복지위원회(2000. 12. 15) 의결

### 2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 정보관리과장 송재용)

제안사유

○ 21세기 지식정보화 사회를 맞이하여 인터넷시스템 구축이 활성화됨에 따라 시민에게 다양한 인터넷 서비스 제공을 위한 기반조성 필요

• 사이버 민원실 운영, 전자우편 ID 보급 등

○ 인터넷시스템의 종합적이고 체계적인 운영을 위해 이와 관련된 제반 사항을 규정하는 제도적

근거 마련이 필요

- 홈페이지 게시물 관리, 개인정보 보호 등 운영관리 기준 제시

□ 주요골자

- 인터넷시스템 구축 및 운영관리(안 제3조 내지 제7조)
  - 인터넷시스템을 구축하고 홈페이지를 통해 인터넷 서비스 제공
  - 홈페이지에 게시된 정보의 최신상태 유지 및 이용자가 자세한 정보를 받을 수 있도록 여건을 조성
- 홈페이지를 통한 사이버 민원실 운영(안 제8조 내지 제11조)
  - 민원은 민원사무처리에관한법률에 의하여 처리
  - 인터넷 민원처리 공개 및 민원 상담기능 제공
- 홈페이지를 통한 주민참여(안 제12조 및 제13조)
  - 시장과의 대화방 및 홈페이지 참여마당 운영
- 공무원 및 지역주민 등에 대한 전자우편 ID 보급(안 제14조 및 제15조)
- 외국어 홈페이지의 설치·운영(안 제16조)
- 개인정보 보호 및 시스템 보안관리(안 제17조 내지 제19조)

3. 질의답변 요지

질 의 내 용	답 변 내 용
○ 제5조의 홈페이지 관리부서의 장과 홈페이지 분야별 담당부서의 장은 누구를 말하는가?	○ 홈페이지 부서의 장은 시의 경우 정보관리과장을 말하며 분야별 담당부서의 장은 각 부서별로 게시할 수 있기 때문에 해당 부서의 장임
○ 제8조제2항의 민원처리 공개는 감사담당부서에서 관리하도록 한 이유는?	○ 중앙에서도 감사담당부서에서 하고 있으며 민원허가과에서 일반적으로 하기보다는 감사담당부서에서 하는 것이 바람직함
○ 공개대상이 민원 접수처리에 대한 것만 하는 것인가?	○ 개인정보 공개는 아니며 민원인이 원하는 경우에는 접수부터 처리과정, 처리결과과정 등을 사이버 민원실에 공개하는 것임.
○ 제9조제2항의 인터넷 접수 민원은 수수료 등을 내도록 되어 있는데 사이버 민원실의 인터넷 민원접수로 하면 수수료가 필요 없는 모든 민원이 다 포함되는 것으로 혼동할 우려가 있는데?	○ 제증명을 발급하면 수수료가 붙는 것과 같이 사이버 민원실의 인터넷 접수로 하였으므로 모든 민원에 적용될 수 있는 오해의 소지가 있음을 인정함

- 제11조제1항의 민원상담관은 누구를 말하는가? 그리고 일반인인가, 공무원인가?
- 개인정보 누출 방지를 위한 인력은 어느 정도 있는가?

- 해당부서의 장이 되겠으며 공무원임
- 홈페이지와 웹 부분은 3명이 관리하고 있어 커다란 문제점은 없음

4. 토론요지

가. 찬성토론

- 없음

나. 반대토론

- 없음

5. 수정안의 요지

- 별첨 참조

6. 심사결과

- 수정의결

7. 소수의견 요지

- 사이버 민원접수는 비용이 필요 없는 민원도 있으므로 사이버민원실로 규정하면 모든 민원이 비용이 필요한 것으로 혼동될 수 있으므로 “사이버 민원실의”를 “비용이 요구되는”으로 수정하여 명확히 규정해야 함
- 민원분야별 민원상담관을 일반인을 채용하여 지정할 소지가 있으므로 대상을 해당 공무원으로 지정해 주어야 함

8. 기타 필요한 사항

- 없음

부천시인터넷시스템설치및운영조례안에대한수정안

의안번호	관련 제416호
의결년월일	2000. 12. 23 (제83회)

제출년월일 : 2000. 12. 15

제 출 자 : 행정복지위원장

1. 수정이유

- 안 제9조제2항의 규정은 인터넷으로 접수된 민원에 대한 발급수수료, 우송료 등 비용의 납부 및 절차를 규정하는 내용으로
- 비용 납부는 비용이 필요한 민원만을 대상으로 규정해 주어야 하나 “사이버 민원실”로 문구를 표기함으로써 민원인이 모든 사이버 민원은 수수료 등 비용을 납부하는 것으로 혼동할 우려가 있음

므로 비용이 요구되는 민원으로 한정할 필요가 있음

- 또한 제11조의 사이버 민원실의 민원분야별 민원상담관을 지정함에 조례상에는 민원상담관을 공무원으로 한다는 뜻을 내포하고는 있지만 그냥 "민원상담관"으로 되어 있어 일반 민간인을 채용할 소지가 있으므로 민원상담관 지정 대상을 해당 공무원으로 명확히 하고자 함

2. 주요골자

- 안 제9조제2항의 "사이버 민원실의"를 "비용이 요구되는"으로 수정
- 안 제11조제1항의 "민원분야별로 민원상담관을"을 "민원분야별로 해당 공무원으로 민원상담관을"로 수정

부천시인터넷시스템설치및운영조례안에대한수정안

부천시인터넷시스템설치및운영조례안을 다음과 같이 수정한다.

제9조(인터넷 민원처리) 제2항을 다음과 같이 한다.

- ②비용이 요구되는 인터넷 민원접수는 발급수수료, 우송료 등 게재된 처리비용이 시장이 관리하는 은행계좌 등에 입금 확인된 이후에 성립한다.

제11조(민원상담 기능 제공) 제1항을 다음과 같이 한다.

- ①시장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 사이버 민원실에 민원상담 기능을 제공하여야 하며 이를 위하여 민원분야별로 해당 공무원으로 민원상담관을 지정 운영할 수 있다.

신·구조문 대비표

제 정 안	수 정 안
제9조(인터넷 민원처리) ②사이버 민원실의 인터넷 민원접수는 발급수수료, 우송료 등 게재된 처리비용이 시장이 관리하는 은행계좌 등에 입금이 확인된 이후에 성립한다.	제9조(인터넷 민원처리) ②비용이 요구되는..... ..... .....
제11조(민원상담 기능 제공) ①시장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 사이버 민원실에 민원상담 기능을 제공하여야 하며 이를 위하여 민원분야별로 민원상담관을 지정 운영할 수 있다.	제11조(민원상담 기능 제공) ①..... ..... ..... 민원분야별로 해당 공무원으로 민원상담관을 지정·운영할 수 있다.

부천시인터넷시스템설치및운영조례안

의안번호	관련 제416호
의결년월일	2000. 12. 23 (제83회)

제출년월일 : 2000. 12. 4

제 출 자 : 부 천 시 장

□ 제안이유

- 21세기 지식정보화 사회를 맞이하여 인터넷시스템 구축이 활성화됨에 따라 시민에게 다양한 인터넷 서비스 제공을 위한 기반조성 필요
  - 사이버 민원실 운영, 전자우편 ID 보급 등
- 인터넷시스템의 종합적이고 체계적인 운영을 위해 이와 관련된 제반 사항을 규정하는 제도적 근거 마련이 필요
  - 홈페이지 게시물 관리, 개인정보 보호 등 운영관리 기준 제시

□ 주요골자

- 인터넷시스템 구축 및 운영관리(안 제3조 내지 제7조)
  - 인터넷시스템을 구축하고 홈페이지를 통해 인터넷 서비스 제공
  - 홈페이지에 게시된 정보의 최신상태 유지 및 이용자가 자세한 정보를 받을 수 있도록 여건을 조성
- 홈페이지를 통한 사이버 민원실 운영(안 제8조 내지 제11조)
  - 민원은 민원사무처리에관한법률에 의하여 처리
  - 인터넷 민원처리 공개 및 민원 상담기능 제공
- 홈페이지를 통한 주민참여(안 제12조 및 제13조)
  - 시장과의 대화방 및 홈페이지 참여마당 운영
- 공무원 및 지역주민 등에 대한 전자우편 ID 보급(안 제14조 및 제15조)
- 외국어 홈페이지의 설치·운영(안 제16조)
- 개인정보 보호 및 시스템 보안관리(안 제17조 내지 제19조)

[수정안 포함]

## 부천시인터넷시스템설치및운영조례안

### 제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 부천시(이하 "시"라 한다.)가 인터넷 이용자에게 질높은 서비스를 제공하고 지역 정보화를 촉진하기 위하여 필요한 사항들을 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 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하기 위하여 구축한 인터넷 활용공간을 말한다.
- 4. '인터넷 민원'이라 함은 민원사무처리에관한법률 제2조 및 시가 특별히 규정한 민원사무 중 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 인터넷시스템에 접속권한 인증 여부를 검사하기 위하여 사용하는 문자열을 말한다.

### 제2장 인터넷시스템 구축 및 홈페이지 운영관리

제3조(인터넷시스템 구축·운영) ①시장은 이용자에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 인터넷시스템을 구축하고 홈페이지를 통하여 이용자에게 인터넷서비스를 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. 사이버 민원실 운영
- 4. 시장과의 대화방 및 게시판 운영 등 주민의 참여유도
- 5. 전자우편 ID 이용
- 6. 국내·외에 시 홍보
- 7. 기타 지역주민의 삶의 질과 알권리 향상을 위하여 시장이 필요하다고 인정되는 정보제공 등

③인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 시장은 인터넷시스템 운영 주관부서, 홈페이지 관리부서, 홈페이지 분야별 담당부서를 지정·운영하여야 하며 필요시 외부전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁관리할 수 있다.

④인터넷시스템은 1일 24시간 운영을 원칙으로 하며 이를 위하여 인터넷시스템 운영 주관부서의 장(이하 "시스템운영부서의장"이라 한다.)은 인터넷시스템이 정상적으로 운영될 수 있도록 보안 및 유지관리 등에 대한 대책을 수립하여야 한다.

제4조(인터넷시스템 개선) 시스템운영부서의 장은 인터넷시스템의 개선을 위하여 연 1회 이상 사용자들의 의견을 수렴하여 반영하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.

제5조(홈페이지 정보관리) ①홈페이지 관리부서의 장(이하 "관리부서의 장"이라 한다.)은 홈페이지에 게시된 정보가 항상 최신의 상태를 유지하도록 총괄 관리하여야 한다.

②홈페이지 분야별 담당부서의 장(이하 "담당부서의 장"이라 한다.)은 항상 최신의 정보를 게시하여야 하며 정보제공시 정보제공자와 담당부서명 등을 제공하여 이용자가 자세한 정보를 직접 제공받을 수 있도록 여건을 조성하여야 한다.

제6조(홈페이지 게시자료 관리) ①관리부서의 장은 홈페이지 게시자료에 대하여 분야별 또는 게시물별로

게시기간을 정하여 운영할 수 있으며 그 경우에는 홈페이지에 게시기간을 게재하여야 한다.

②관리부서의 장은 홈페이지의 건전한 운영을 위하여 이용자가 게시한 자료 중 다음 각호의 1에 해당 하는 자료는 삭제할 수 있다. 다만 이 경우 삭제한 이유를 해당게시판에 공개하거나 게시한 자의 전화 번호나 전자우편주소가 명확할 경우에는 당사자에게 삭제한 이유를 통지하여야 한다.

1. 국가안전이나 보안에 위배되는 경우
2. 정치적 목적이나 성향이 있는 경우
3. 특정기관, 단체, 부서를 근거없이 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 주2회 이상 게시하거나 비슷한 내용을 1일 2회 이상 게시하는 경우
9. 기타 연습성, 오류, 장난성의 내용 등

제7조(홈페이지 자료제공) 시장은 홈페이지에 수록한 정보에 대하여 이용자가 정보제공을 요청할 경우 비영리목적 여부 등을 판단하여 제공할 수 있다. 다만, 개인정보가 포함된 자료는 그러하지 아니하다.

### 제3장 홈페이지를 통한 사이버 민원실 운영

제8조(사이버 민원실 설치·운영) ①시장은 인터넷 민원을 처리할 수 있도록 민원사무처리에관한법률시행 령 제2조제5항에 의한 사이버 민원실을 설치하여야 하며 사이버 민원실에 접수한 민원은 민원사무처 리에관한법률에 따라 처리하여야 한다.

②사이버 민원실은 인터넷 민원처리, 민원처리 공개, 민원상담 기능을 제공하여야 하며 민원사무처 리에관한법률 제11조에 의하여 설치된 민원담당부서에서 총괄 관리하여야 하되, 민원처리 공개는 감사 담당부서에서 관리할 수 있다.

③민원담당부서의 장은 시장이 처리할 수 있는 민원사무에 대한 민원사무처리기준표를 홈페이지를 통 하여 게재할 수 있다.

제9조(인터넷 민원처리) ①인터넷 신청 대상민원은 본인의 확인과 첨부서류가 필요 없는 민원에 한하며 민원의 종류, 민원별 처리비용 및 처리기간 등을 홈페이지 등에 게재하여야 한다.

②비용이 요구되는 인터넷 민원접수는 발급수수료, 우송료 등 게재된 처리 비용을 시장이 관리하는 은행계좌 등에 입금이 확인된 이후에 성립한다.

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

②공개대상민원에 대하여는 접수부터 처리과정, 처리결과의 과정을 사이버 민원실에 공개하여야 한다. 다만, 민원인이 공개를 원하지 않을 경우에는 그러하지 아니하다.

③공개되는 정보의 내용은 개인정보보호를 위하여 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 민원처리 기관에 변경을 요구할 수 있으며 이 경우 담당부서의 장은 본인임을 확인 후 지체없이 변경에 응하여야 한다.

제11조(민원상담 기능 제공) ①시장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구 사항을 처리하기 위하여 사이버 민원실에 민원상담 기능을 제공하여야 하며 이를 위하여 민원분야별로 해당 공무원으로 민원상담관을 지정·운영할 수 있다.

②사이버 민원실을 이용한 민원상담내용은 원칙적으로 공개하되 민원인이 비공개를 요구할 때에는 그러하지 아니하다.

### 제4장 홈페이지를 통한 주민참여

제12조(시장과의 대화방 운영) ①시장은 홈페이지를 통해 이용자의 참여 등 열린행정 구현과 이용자의 의견 교환을 하기 위하여 시장과의 대화방을 운영하여야 한다.

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

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

### 제5장 전자우편 ID 보급

제14조(공무원에 대한 전자우편 ID 보급) 시장은 행정능률 향상과 효율적인 민원처리를 위하여 소속 공무원에게 전자우편 ID를 보급하여야 하며 그 이용을 활성화하여야 한다.

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

②시장은 전자우편 ID 보급·운영에 관한 사항을 홈페이지에 게재하고 보급받은 주민은 게재한 내용을 준수함으로써 사용할 권한을 가진다.

### 제6장 외국어 홈페이지 운영

제16조(외국어홈페이지의 설치·운영) ①시장은 국외에 시정을 홍보하기 위하여 외국어 홈페이지를 운영하여야 하며 홍보 효과가 큰 영어 홈페이지를 우선하여 설치·운영할 수 있다.

②외국어 홈페이지는 국제협력, 교류, 관광유치, 통상정보를 제공하고 이용자와 의견을 교환할 수 있도록 구성하여야 한다.

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

### 제7장 개인정보보호 및 보안관리



제17조(개인정보보호) ①시장은 인터넷시스템을 통하여 개인정보가 타인에게 노출되지 않도록 하여야 한다.

②인터넷시스템에 수록되어 있는 개인정보 DB는 암호화하여 저장하여야 한다.

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

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

제19조(비밀번호관리) 제5조제2항에 의한 담당부서의 장은 담당자의 비밀번호를 국가정보통신보안 관련 규정에 의하여 관리하여야 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.