

# 안양시 인터넷시스템 설치 및 운영 조례

제정	2001. 11. 10.	조례	제1751호
개정	2002. 5. 23.	조례	제1779호
전부개정	2009. 8. 5.	조례	제2215호
일부개정	2012. 8. 7.	조례	제2410호
일부개정	2014. 10. 21.	조례	제2557호
일부개정	2018. 12. 28.	조례	제3002호
일부개정	2019. 11. 15.	조례	제3145호(안양시 사무의 민간위탁 조례)
일부개정	2023. 8. 8.	조례	제3535호
일부개정	2024. 4. 9.	조례	제3630호

## 제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 안양시가 인터넷 이용자에게 질 높은 서비스를 제공하고 지역의 정보화를 촉진하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012. 8. 7., 2018. 12. 28., 2024. 4. 9.>

1. “인터넷”이란 전 세계적으로 상호 접속되어 이용자간에 다양한 정보를 주고받을 수 있는 정보통신망을 말한다.
2. “인터넷시스템”이란 인터넷 운영을 위하여 구축한 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스, 네트워크, 보안시스템 등을 총칭한다.
3. “홈페이지”란 이용자에게 인터넷 서비스를 제공하기 위하여 구축한 인터넷 활용공간을 말하며, 모바일 홈페이지도 포함한다.
4. “이용자”란 안양시(이하 “시”라 한다)가 제공하는 인터넷서비스를 이용하는 모든 사람을 말한다.
5. “전자민원”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 및 시에서 특별히 규정한 민원사무 중 홈페이지를 통하여 접수하거나 처리되는 민원을 말한다.
6. “전자민원창구”란 “전자민원”을 처리하기 위하여 홈페이지에 설치·운영하는 민원창구를 말한다.
7. “개인정보”란 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 따른 개인을 알아볼 수 있는 정보를 말한다.

8. “비밀번호”란 홈페이지 이용자 및 자료관리 담당자 등이 인터넷시스템에 접속권한 인증여부를 검사하기 위하여 사용하는 문자열(숫자 또는 특수문자열을 포함한다)을 말한다.
9. “모바일 앱(App)”이란 스마트폰 등 모바일 기기 운영체제(OS)에 최적화되어 단독으로 실행될 수 있도록 개발된 애플리케이션(Application)을 말한다.

## 제2장 인터넷시스템 구축 및 홈페이지 운영관리

제3조(인터넷시스템 구축·운영) ① 안양시장(이하 “시장”이라 한다)은 이용자에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 인터넷시스템을 구축하고, 홈페이지를 통하여 이용자에게 인터넷 서비스를 제공한다. <개정 2012. 8. 7.>

② 홈페이지는 다음 각 호의 기능을 포함하여 구성한다. <개정 2018. 12. 28.>

1. 시가 관리하는 주요시책, 업무추진 현황 등 행정정보 제공
2. 지역주민과 관련된 생활·산업·관광·문화 등 지역정보 제공
3. 전자민원창구 운영
4. 시민의 참여를 위한 시장과의 대화방 및 게시판 운영
5. 삭제 <2014. 10. 21.>
6. 정보취약계층의 정보 접근성 보장
7. 국내·외 시정 홍보 및 정보 교류
8. 그 밖에 지역주민의 삶의 질과 알권리 향상을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 정보

③ 인터넷시스템의 효율적 운영을 위하여 시장은 인터넷시스템 운영주관부서(이하 “시스템운영부서”라 한다), 홈페이지 분야별 담당부서(이하 “홈페이지담당부서”라 한다) 및 홈페이지 관리 부서를 지정·운영하여야 한다.

④ 인터넷시스템은 1일 24시간 운영을 원칙으로 하고, 이를 위하여 시스템운영부서의 장과 홈페이지관리부서의 장은 인터넷시스템이 정상적으로 운영될 수 있도록 보안 및 유지관리 등에 대한 대책을 수립하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

⑤ 삭제 <2012. 8. 7.>

⑥ 시장은 인터넷시스템의 효율적인 운영을 위하여 「안양시 사무의 민간위탁 조례」의 규정에 따라 외부 전문기관에 시스템 개발·유지보수 및 운영 등을 위탁할 수 있다. <신설 2018. 12. 28., 개정 2019. 11. 15.>

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

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

② 홈페이지담당부서의 장은 항상 최신의 정보를 게시하여야 하며, 정보제공시 정보제공자와 담당부서명 등을 명시하여 이용자가 자세한 정보를 직접 제공받을 수 있도록 하여야 한다.

제6조(홈페이지 게시자료 관리) ① 홈페이지담당부서의 장은 홈페이지 게시자료에 대하여 분야별 또는 게시물별로 게시기간을 정하여 운영할 수 있다.

② 홈페이지담당부서의 장은 이용자가 게시한 자료 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자료는 게시글 전체를 인쇄 또는 파일로 저장하여 보관하고 별지 제1호서식에 기록한 후 삭제할 수 있다. 다만, 삭제여부가 불명확한 경우에는 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제21조에 따른 방송통신심의위원회에 심의 요청하여야 하며 그 결과에 따라 처리하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

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 아니하였거나 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. 성별에 따른 편견 및 비하, 혐오 등 성차별적 내용

- 10. 각 게시판의 운영 취지에 맞지 않는 게시물
- 11. 그 밖에 연습, 오류, 장난성 내용 등

제7조(홈페이지 자료제공) 시장은 홈페이지에 수록한 정보에 대하여 이용자가 정보제공을 요청할 경우 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 관련 정보를 제공할 수 있다. 다만, 개인정보가 포함된 자료는 공개할 수 없다.  
<개정 2018. 12. 28.>

### 제3장 홈페이지를 통한 전자민원창구 운영

제8조(전자민원창구 설치·운영) ① 시장은 전자민원을 처리할 수 있도록 「민원 처리에 관한 법률」 제12조의2제2항에 따른 전자민원창구를 설치·운영하여야 한다. <개정 2012. 8. 7., 2023. 8. 8.>

② 제1항의 전자민원창구는 다음 각 호의 기능을 제공하여야 하며, 총괄 담당 부서를 지정하여 운영·관리하여야 한다. <개정 2023. 8. 8.>

- 1. 전자민원 처리
- 2. 민원처리의 공개
- 3. 민원상담

③ 전자민원창구에 접수된 민원은 「민원 처리에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 처리하여야 한다. <개정 2023. 8. 8.>

④ 전자민원창구의 신청대상 민원은 처리절차, 처리비용 및 처리기간 등을 정하여 해당 창구에 그 내용을 게시하여야 한다.

⑤ 전자민원창구의 민원접수는 발급수수료, 우송료 등 처리비용을 시장이 관리하는 은행계좌 등에 입금이 확인된 후 접수한다. <개정 2023. 8. 8.>

제9조(민원처리의 공개) ① 시장은 공개대상 민원을 홈페이지에 게시하여야 한다.

② 제1항에 따른 공개대상 민원은 접수·처리과정 및 처리결과를 전자민원창구에 공개하여야 한다. 다만, 민원인이 공개를 원하지 아니하는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 공개되는 정보의 내용은 개인정보 보호를 위하여 민원인 본인과 그 이외의 자에 따라 다르게 적용할 수 있으며, 이를 위하여 민원인은 민원 신청 시

비밀번호를 신청할 수 있다. <개정 2018. 12. 28.>

④ 민원인은 신청한 비밀번호가 노출되지 않도록 하여야 하고, 비밀번호가 노출되었을 경우 시장은 본인임을 확인한 후 지체 없이 변경에 응하여야 한다.

제10조(민원상담) ① 시장은 민원인이 요청한 각종 건의 및 요구사항을 처리하기 위하여 전자민원창구에 민원상담 기능을 제공하여야 하며, 이를 위하여 민원분야별로 담당부서를 지정·운영할 수 있다.

② 민원상담은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제5조에 따라 실명으로 상담 등록을 한 민원사항에 대하여는 관련법령에 따라 처리하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

## 제4장 홈페이지를 통한 주민참여

제11조(시장과의 대화방 운영) ① 시장은 홈페이지를 통하여 이용자의 참여 및 열린 행정의 구현과 이용자와의 의견교환을 위하여 시장과의 대화방을 운영하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

② 시장과의 대화방은 공개 또는 비공개로 운영할 수 있으며, 이용자의 의견에 대하여 「민원 처리에 관한 법률」에 따른 민원사무에 준하여 접수·처리하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

제12조(홈페이지 참여마당 운영) 시장은 이용자들이 자유롭게 의견을 제시하고 교환할 수 있도록 홈페이지에 참여마당을 운영하여야 한다.

제13조 삭제 <2014. 10. 21.>

제14조(이용자 참여 활성화) 시장은 홈페이지 이용자의 적극적인 시정참여와 이용 활성화를 위하여 다양한 시민 참여 방안을 강구하여 운영할 수 있으며, 다음 각 호의 사람에게 예산의 범위에서 보상 또는 포상할 수 있다. <개정 2023. 8. 8.>

1. 시민의 의견수렴을 위한 설문조사 및 간담회에 참여한 사람
2. 홈페이지 오류 수정 및 개선사항에 참여한 사람
3. 그 밖에 홈페이지 활성화에 기여한 사람 등

제14조의2(회원 부가서비스) 시장은 인터넷시스템을 이용한 홈페이지 및 전자

민원 처리의 활성화를 위하여 시 홈페이지 회원으로 가입한 이용자를 대상으로 전자우편 발송, 문자전송 등 부가적인 서비스를 할 수 있다.

[본조신설 2014. 10. 21.]

## 제5장 외국어 홈페이지 운영

제15조(외국어 홈페이지 설치·운영) ① 시장은 시를 홍보하기 위하여 외국어 홈페이지를 설치·운영할 수 있다.

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

③ 외국어 홈페이지의 효율적인 운영을 위하여 「안양시 사무의 민간위탁 조례」의 규정에 따라 외부전문기관에 외국어의 번역 및 감수와 홈페이지의 개발·유지보수 및 운영을 위탁할 수 있다. <개정 2018. 12. 28., 2019. 11. 15.>

## 제6장 모바일 앱의 운영 <개정 2024. 4. 9.>

제16조(모바일 앱 운영·관리) ① 시스템운영부서는 모바일 앱의 효율적인 서비스가 제공되도록 월 1회 이상 점검 및 유지 관리하여야 한다.

② 시스템운영부서는 모바일 앱의 운영 활성화를 위해 이용자들의 의견을 수렴하거나 외부 자문을 활용하는 등 지속적으로 노력하여야 한다.

③ 모바일 앱의 구축 및 관리에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 「모바일 전자정부 서비스 관리 지침」에 따른다.

[본조신설 2024. 4. 9.]

## 제7장 개인정보 보호 및 보안관리 <신설 2024. 4. 9.>

제17조(개인정보 보호) ① 시장은 인터넷시스템을 통하여 개인정보가 타인에게 노출되지 않도록 하는 등 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 보호를 위한 안전대책을 마련하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

② 시장은 홈페이지 서비스 제공과 관련하여 취득한 개인정보를 본인의 승낙 없이 제3자에게 누설하거나 배포할 수 없고, 다른 용도로 사용할 수 없다. 다만, 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 예외로 한다. <개정 2018. 12. 28.>

1. 삭제 <2018. 12. 28.>
2. 삭제 <2018. 12. 28.>
3. 삭제 <2018. 12. 28.>

③ 시장은 “개인정보처리방침”을 정하여 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2012. 8. 7.>

[종전 제16조에서 이동 2024. 4. 9.]

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

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

③ 시스템의 보안에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 「국가 정보보안 기본 지침」 또는 「안양시 정보보안 기본지침」에 따른다. <개정 2018. 12. 28.>

[종전 제17조에서 이동 2024. 4. 9.]

제19조(비밀번호 관리) 제5조제2항에 따라 홈페이지담당부서의 장은 「국가 정보보안 기본 지침」 또는 「안양시 정보보안 기본지침」에 따라 담당자의 비밀번호를 관리하여야 한다. <개정 2018. 12. 28.>

[종전 제18조에서 이동 2024. 4. 9.]

부칙 <2009. 8. 5. 조례 제2215호 전부개정>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2012. 8. 7. 조례 제2410호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 10. 21. 조례 제2557호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

안양시 인터넷시스템 설치 및 운영 조례

부칙 <2018. 12. 28. 조례 제3002호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2019. 11. 15. 조례 제3145호, 안양시 사무의 민간위탁 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① 부터 ③2 까지 생략

③3 「안양시 인터넷시스템 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제3조제6항 및 제15조제3항 중 “안양시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례”를 각각 “안양시 사무의 민간위탁 조례”로 한다.

③4 부터 ④9 까지 생략

부칙 <2023. 8. 8. 조례 제3535호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2024. 4. 9. 조례 제3630호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



