



제307회 남양주시의회(임시회)  
제1차 자치행정위원회

남양주시 인터넷시스템 구축 및 운영 조례  
일부개정조례안

검 토 보 고 서

2024. 10. .

자치행정위원회

# 남양주시 인터넷시스템구축 및 운영 조례 일부개정조례안

## 1. 제안경과

- 본 조례안은 2024년 10월 10일 시장으로부터 제출되어 같은 일자로 자치행정위원회에 회부 된 안건임.

## 2. 제안이유

- 관계 법령 개정 및 홈페이지 개편에 따른 사항을 반영하고, 홈페이지 운영 및 정보화 환경에 맞는 조문으로 정비하고자 함

## 3. 주요내용

가. 관계 법령 변경(안 제2조제4호, 제9조제1항, 제12조제1항·제3항, 제21조)

- 「민원사무 처리에 관한 법률」 → 「민원 처리에 관한 법률」
- 「전자정부법」 제9조제2항 → 「민원 처리에 관한 법률」 제12조의2
- 국가정보통신보안 관련규정 → 국가 정보보안 기본지침

나. 용어 정비(안 제3조 ~ 제7조, 제20조)

- 정보화부서 → 관리부서
- 기타 → 그 밖에

다. 대표 홈페이지 내 전자우편 서비스 종료에 따라, 전자우편 계정 보급 관련 조항을 삭제함 (안 제3조제2항6호, 제5장제16조)

라. 홈페이지 개편에 따른 불필요한 절차를 삭제함

- 국민신문고의 민원시스템과 연계하여 제공하는 서비스로 민원인의 비밀번호를 수집하지 않음 (안 제11조제3항 ~ 제4항)
- 개인정보보호 및 홈페이지 이용자의 안전한 인터넷 사용을 위하여 회원 정보를 수집하지 않음 (안 제14조제2항)

마. <알기 쉬운 법령 정비기준>에 따라 띄어쓰기 등 정비  
(안 제6조제2항, 제13조제1항, 제18조제1항)

## 4. 참고사항

가. 관계법령 : 불임1

나. 예산조치 : 불임2 (비용참조)

다. 관련부서 : 홍보담당관

라. 입법예고 : 2024. 8. 29. ~ 2024. 9. 19.(21일간) / 의견없음

## 5. 검토의견

본 개정조례안은 홈페이지 운영의 효율성 제고와 현실화를 위한 근거 마련을 위해 제출된 안건으로,

주요내용으로는, 「전자정부법」 제9조제2항 폐지와 「민원 처리에 관한 법률」 개정으로 인한 개편사항을 반영하고, 기존에 홈페이지 가입을 통해 이루어지던 민원 게시를 국민신문고 연계로 변경함에 따른 불필요한 절차 삭제와 전자우편 서비스 종료로 인한 관련 조문을 삭제하는 내용입니다.

개인정보 민감도가 높아지는 현 시점에서 개인정보 수집 등 불필요한 절차와 정보수집 지양에도 일조할 수 있을 것이라 판단되는 바, 본 조례안의 개정이 타당하다 사료됩니다. 다만, 법령개정에 따른 조례 개정사항 발생 시 즉시 반영하여 시기를 일소하지 않도록 조치하여야 할 것입니다.

## ※ 참고사항

## ※ 남양주시 홈페이지 종합민원 신청

### \* 기존 전자민원 창구

남양주시 | 새을 전자민원창구

민원조회

행정정보 공개

고객센터

#### 공개 상담민원 조회

☒ 민원상단

제목

전체 (부서미지정 상)

답변여부(전체)

20개

조회

온라인 민원상단 (총 22826건)

? 민원상단 안내보기

번호	제목	작성자	작성일	답변여부(처리기한)	조회
114083	오남 양지리 상가 소음문제	김○○	2017-06-23	답변완료	578
114018	환경정화	장지원	2017-06-22	답변완료	266
113844	오남중학교 통곳길 횡단보도와 스쿨존(어린이보호구역) 구역 설치해 주세요.	원재연	2017-06-22	답변완료	236
113833	하수관 막힘으로 빌라측 하수 역류	박상일	2017-06-22	답변완료	159
113818	하천부지 무단경작 통제요청	오명섭	2017-06-22	답변완료	230

### \* 변경된 민원신청(국민신문고 연계)

종합민원

민원신청

- 민원신청(국민신문고)
- 나의민원보기
- 민원바로신청
- 정부24(온라인 민원발급)
- 현수막관리신청

민원안내

민원편람/서식

신고센터

홈 > 종합민원 > 민원신청 > 민원신청(국민신문고)

#### 민원신청(국민신문고)



##### 민원신청(국민신문고)

본 민원신청은 각종 건의사항, 행정업무에 관한 질의 및 민원 내용을 신청하고 확인하는 것으로 국민 권익 위원회에서 운영하는 국민신문고를 통해 행정기관 민원서비스로 통합 운영되고 있습니다. 본 민원 서비스는 남양주시청 회원과 연동되지 않으며 공공아이핀 또는 휴대용 인증 등을 통해 이용할 수 있습니다.

**국민신문고와 연계된 서비스로 PC에서만 정확한 내용을 확인할 수 있습니다.**

본인 인증(비회원 로그인)이 정상 작동하지 않는 경우 **국민신문고 홈페이지** 를 이용하여 주시기 바랍니다.

민원신청 글 등록 오류 문의처 : 국민신문고 헬프데스크 : 1600-8172

국민신문고 바로가기

(구)전자민원 열람

기타 생활불편 민원접수 및 안내 : 031-590-2114 / 8272



국민권익위원회가 운영하는  
**국민신문고**

민원

국민제안

예산낭비

국민생각함

정책실현

고객센터

검색어를 입력하세요



국민의 작은 소리도  
크게 들겠습니다

민원사례검색

민원을 신청하시기 전에 민원 사례를 검색해 보세요.



국민신문고를 **신청**하는  
이메일에 **주의**하세요!

- 신청한 적 없는 민원신청번호가 기재된 이메일은 열람하지 말고 삭제해주세요.
- 이메일을 열람한 경우 인터넷보호나라 등에 신고해주세요. (<http://www.boho.or.kr>)



민원신청



민원상담·안내



제안신청



결과조회

☑ 「전자정부법」

제9조 삭제 <2022.1.11.>

**제9조** ① 행정기관등의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원사항 등을 처리할 수 있도록 관계 법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 여건을 마련하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 제1항에 따른 민원처리제도를 시행하기 위하여 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 제3항의 통합전자민원창구에서 민원사항 등을 처리하게 할 수 있다.

③ 중앙사무관장기관의 장은 행정기관등의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합전자민원창구를 설치·운영 할 수 있다.

④ 민원인이 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청등을 하였을 때에는 관계 법령에서 정한 그 민원의 소관 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청된 민원사항 등에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료를 제14조에 따른 방법으로 납부할 필요가 있을 때에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

⑥ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항에 따른 전자민원창구를 통하여 민원사항 등을 처리하는 경우에는 다른 법령에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 전자민원창구의 설치·운영, 제5항에 따른 업무처리비용, 제6항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원사항 등의 범위와 감면 비율 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.[2010. 2. 4, 전부개정]

☑ 「민원 처리에 관한 법률」

**제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령 등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명

이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에

단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 고충민원

2. ~ 6. (생략)

7. 삭제 <2022. 1. 11.>

8. (생략)

**제12조(민원실의 설치)** 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

**제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등)** ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축

· 운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 처리하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장은 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 민원인이 정보통신망을 이용한 전자화폐·전자결제 등의 방법으로 수수료를 납부하는 경우에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

⑦ 전자민원창구 및 통합전자민원창구의 구축·운영, 제5항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원의 범위 및 감면 비율과 제6항에 따른 업무처리비용의 청구 기준 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

## 비용추계서 미첨부 사유서

### 1. 재정 수반 요인 및 관련조문

가. 자치법규안명

- 남양주시 인터넷시스템 구축 및 운영 조례 일부개정조례안

나. 재정 수반 요인

- 제14조제2항 삭제에 따라 홈페이지의 본인확인인증서비스 비용 추가 발생

### 2. 미첨부 근거 규정

- 「남양주시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제2항제1호

### 3. 미첨부 사유

- 남양주시 인터넷시스템 구축 및 운영 조례 제14조(홈페이지 참여마당 운영)에 따라 홈페이지에 의견을 게시하는 경우 기존에는 회원가입 정보로 로그인을 하거나 본인인증 서비스를 이용하였음.

- 홈페이지 이용자의 안전한 인터넷 사용을 위하여 회원 정보를 2024. 1. 1.부터 수집하지 않고 있으며, 게시판 글쓰기, 민원신청 등 본인 확인이 필요한 메뉴의 경우 본인인증 서비스를 통해 이용 가능함.

※ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의5(게시판 이용자의 본인 확인) 및 전자정부법 시행령 제12조(민원인 등의 본인 확인)

- 홈페이지 본인확인인증서비스(휴대폰, 아이핀) 이용료는 연간 기본 제공건수(140,000건) 기본요금이 6,000천원 정도로 전년도 이용건수(56,037건) 및 2024. 6. 30.기준 이용건수(36,533건)를 참고하여 연간 이용건수 약 80,000건으로 연간 소요 예산은 6,000천원임.
- 이용 실적이 증가하더라도 연간 소요 예산은 1억원 미만으로 추정됨.

#### 4. 작성자

홍보담당관 박선영