

홈페이지 운영·관리 지침

[제정 2010. 4. 5]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 「한국산업기술진흥원(이하, '진흥원'이라 한다) 정보화업무 규칙」 제28조 규정에 의하여 진흥원 홈페이지를 이용하는 고객에게 고품질의 정책정보 및 서비스를 제공함으로써 행정의 투명성과 대고객 만족도를 제고하기 위하여 홈페이지 관리 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 홈페이지의 관리 및 운영에 관하여 관련 법령, 정관 또는 다른 규정에 특별히 정한 것을 제외하고는 이 지침에 의하고 이 지침에 정함이 없거나 세부기준이 없는 사항은 행정기관 홈페이지 구축·운영 표준지침(행정안전부)에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “진흥원 홈페이지(이하, '홈페이지'라 한다)”라 함은 인터넷상에서 진흥원을 대표하여 고객에게 정보의 공동 활용과 양질의 서비스를 제공하는 모든 웹사이트를 말한다.
2. “고객”이라 함은 개인, 단체 또는 공공의 이익을 위해 정보나 서비스를 제공받기 위해 홈페이지를 방문하는 사람을 말한다.
3. “개인정보”라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 및 화상 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.

제2장 관리체계

제4조(관리체계) ① 정보화업무를 담당하는 주요조직의 부서장은 홈페이지의 관리 및 운영에 관한 업무를 총괄한다.

② 홈페이지의 효율적 운영을 위하여 홈페이지 운영부서, 홍보부서, 분야별 담당부서를 지정·운영할 수 있으며, 필요시 외부전문기관에 개발·유지보수 및 운영을 위탁할 수 있다.

제5조(운영부서) 운영부서는 홈페이지의 구축·운영·관리 업무의 주체가 되는 부서를 말하며, 그 임무는 다음 각 호와 같다.

1. 홈페이지 개편 등 관련 기본계획 수립 및 시행
2. 홈페이지 메뉴의 신설, 폐지 등 개선방안 수립 및 시행
3. 홈페이지 자료관리자용 ID발급 및 비밀번호 관리

제6조(운영지원부서) 홈페이지 운영지원부서는 정보화업무 담당부서로 하고, 그 임무는 다음 각 호와 같다.

1. 홈페이지의 유지보수, 자료의 백업(backup) 및 보안대책 강구
2. 기타 홈페이지 관리 및 운영에 필요한 사항 지원

제7조(홍보부서) 홈페이지 홍보부서는 홍보업무담당부서로 하고, 그 임무는 다음 각 호와 같다.

1. 주요 정책현안 및 언론보도 관련 자료관리
2. 기타 보도자료 및 정책자료에 기초한 기획기사 작성·관리 등

제8조(담당부서) 담당부서는 운영부서가 운영하는 홈페이지에 소관 업무와 관련된 메뉴를 개설하여 관리하는 팀으로서 그 임무는 다음 각 호와 같다.

1. 자료관리책임자 지정 및 변동사항 통보
2. 생산된 자료의 등록
3. 등록된 자료의 주기적 갱신(현행화)
4. 질의·건의 등 민원회신 관리
5. 기타 홈페이지의 효율적인 운영에 관한 사항

제3장 홈페이지 운영 및 평가

제9조(자료관리) ① 운영부서팀장은 홈페이지에 게시된 정보가 항상 최신의 상태를 유지하도록 총괄 관리하여야 한다.

- ② 운영부서장은 담당부서 자료관리책임자에게 홈페이지 콘텐츠 등을 추가 · 수정 · 삭제할 수 있는 권한을 부여할 수 있다.
- ③ 운영부서장은 효율적인 자료등록을 위하여 홈페이지의 일부 메뉴에 대해서는 기관홈페이지(www.kiat.or.kr)와 연동하여 운영할 수 있으며, 자료를 등록하는 운영(담당)부서의 장은 비공개대상 정보의 유출을 사전에 예방하기 위하여 자료등록 전 신중한 검토를 하여야 한다.
- ④ 운영(담당)부서의 장은 항상 최신의 정보를 게시하여야 하며 정보 제공시 정보제공자와 담당부서명 등을 표기하여 필요할 경우 고객이 자세한 정보를 직접 제공받을 수 있도록 하여야 한다.
- ⑤ 운영(담당)부서에서 자료를 직접 등록 등을 하기 어려운 경우에는 운영지원부서장에게 등록 등을 요청할 수 있다.
- ⑥ 운영부서장은 담당부서에서 입력한 자료에 대하여 홈페이지의 운영환경 및 화면구성의 일관성 등을 고려하여 적절하게 편집 · 조정할 수 있다.
- ⑦ 운영부서장은 홈페이지 운영상 필요한 경우, 담당부서의 장에게 자료 현행화를 요구할 수 있으며, 담당부서의 장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응해야 한다.
- ⑧ 자료게시 및 갱신 시에는 바이러스 검사를 실시하여 인터넷시스템의 안정성을 확보하여야 하며, 개인정보 포함 유무를 확인하여 삭제후 게시하여야 한다.

제10조(고객 게시자료 관리) ① 운영부서장은 홈페이지의 건전한 운영을 위하여 고객이 게시한 자료 중 다음 각 호에 해당하는 자료는 삭제할 수 있다.

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 않은 경우
8. 동일인이라고 인정되는 자가 똑같은 내용 또는 유사한 내용을 반복하여 게시하는 도배성 글
9. 연습성, 오류, 장난성 글
10. 기타 해당 게시판의 설정 취지와 부합하지 않은 경우 등

② 제1항의 지침에 의하여 등록된 내용을 삭제하는 경우에는 삭제이유를 게시하고 그 내역을 게시 콘텐츠 삭제 기록부(별지 제2호 서식)에 따라 기록하고 1년간 보존하여야 한다.

제11조(홈페이지 메뉴 개설 및 폐쇄) ① 홈페이지에 새로운 메뉴를 개설또는 기존 메뉴를 변경하고자 하는 부서는 개설 또는 변경이유, 주요 내용, 형식 및 관련 자료를 첨부하여 운영부서장에게 최소 7일전 요청하여야 하며, 운영부서장은 요청내용, 업무 관련성 등을 검토하고 홈페이지 여건 등을 고려하여 반영여부를 결정한다.

② 홈페이지에 운영 중인 각 메뉴는 담당부서의 장이 그 내용에 대하여 책임을 진다.

③ 홈페이지에 개설된 메뉴가 일정기간 동안 정상적으로 운영되지 않을 경우에는 운영부서장은 이의 보완을 요청하고 보완 요청 후 1개월 이내에 보완이 이루어지지 않을 경우에는 해당 메뉴를 폐쇄할 수 있다.

④ 특정한 사항을 홍보하기 위한 팝업창(pop-up window) 또는 배너(banner) 등을 홈페이지에 게재하고자 할 경우에는 정보화업무 처리신청서(별지 제1호 서식)를 작성하여 운영부서장에게 최소 3일전 요청하여 처리한다.

제12조(홈페이지 관리현황 평가) 운영부서장은 분기별로 메뉴별 자료등록실적, 갱신여부 등 홈페이지 관리 실태를 점검하여 그 결과를 담당부서의 장에게 통보하고 미흡한 부서에 대해서는 보완 요구, 원장 보고 등 적절한 조치를 취할 수 있다.

제13조(포상) 원장은 담당 부서가 적극적으로 홈페이지를 관리하도록 유도하기 위하여 주기적으로 홈페이지 관리 우수부서 및 우수자를 선정하여 적정한 수준의 포상금 지급, 혁신 또는 지식마일리지 부여 등의 인센티브를 제공할 수 있다.

제14조(홈페이지 고객만족도 조사) ① 운영부서장은 매년 1회 홈페이지를 이용하는 고객을 대상으로 제공되는 콘텐츠, 디자인 및 시스템 사용의 용이성 등에 대한 고객만족도 조사를 실시한다.

② 운영부서장은 제1항의 조사 결과 합리적인 개선사항이 있는 경우 홈페이지

개편시 최우선적으로 반영하여야 한다.

③ 운영부서장은 제1항의 고객만족도 조사에 참여한 고객들 중 우수한 의견을 제시한 고객을 선발하여 포상할 수 있다.

제4장 전자민원 운영

제15조(전자민원창구 설치 · 운영) ① 「민원사무 처리에 관한 법률」 제8조 및 동법 시행령 제5조에 의해 전자민원창구를 설치하여야 하며, 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제12조, 제16조 및 동법 시행령 제12조에 따른 “온라인 국민참여포탈(국민 신문고)”과 연계하여 운영한다.

② 운영부서장은 접수된 전자민원에 대하여 건별로 담당팀을 지정하고, 그 처리여부 등을 확인하여야 한다.

③ 접수된 전자민원은 관계법령이 정한 처리기한 내에 처리하여야 한다. 다만, 기한 내에 처리가 어려운 경우에는 그 사유와 처리예정기한을 민원인에게 통보하여야 한다.

제5장 외국어 홈페이지 등의 운영

제16조(외국어 홈페이지의 운영) ① 운영부서장은 국외 정책홍보 및 국제협력 · 교류를 증진하기 위하여 외국어 홈페이지를 구축 · 운영할 수 있다.

② 운영부서장은 외국어 홈페이지와 직접 관련이 있는 부서의 장과 협의하여 외국어 홈페이지 콘텐츠를 기획하고, 관련 자료를 해당 부서에 요청하여 주기적으로 자료를 등록하고 갱신하여야 한다.

제17조(어린이 및 모바일 홈페이지의 운영) ① 운영부서장은 어린이들이 진흥원의 업무를 쉽게 이해하고 이용할 수 있도록 어린이용 홈페이지를 구축 · 운영할 수 있다.

② 운영부서장은 고객에게 시간과 장소의 제약없이 산업기술 업무를 개인 휴대용 단말기(PDA : Personal Digital Assistant) 및 휴대폰을 통해 조회 및 단문 서비스(SMS : Short Message Service) 등을 제공받을 수 있는 모바일 홈페이지 등을 구축 · 운영할 수 있다.

제6장 개인정보보호 및 보안 관리 등

제18조(저작권 및 개인정보보호) ① 홈페이지에 자료를 등록하는 자는 제3자의 지적재산권을 침해하지 않도록 해당 자료에 대한 지적소유권자의 허가를 받는 등 각별한 주의를 기울여야 한다.

② 홈페이지에 개인신상과 관련된 정보가 있는 경우에는 본인 이외에 그 정보에 접근할 수 없도록 하여야 한다.

제19조(관리자 ID 및 비밀번호 관리) 각 업무담당자는 홈페이지 관리자용 화면에 접근할 수 있는 ID와 비밀번호가 제3자에게 노출되지 않도록 관리하여야 하며, 주기적으로 비밀번호를 변경하여야 한다.

제20조(시스템 보안대책 및 자료 백업) ① 운영지원부서장은 홈페이지 자료 보호, 무중단 운영 등을 위해 백신프로그램 설치, 방화벽 운영 등 보안대책을 강구하고 수시로 이를 점검하여야 한다.

② 운영지원부서장은 자료 유실 및 서비스 중단에 대비하여 주기적으로 자료를 백업하여 시스템의 안정성을 확보하여야 한다.

제7장 보 칙

제21조(정보공개) 정보공개는 원장이 별도로 정하는 바에 따른다.

부 칙(2010. 4. 5)

제1조(시행일) 이 지침은 원장의 결재를 받은 날부터 시행한다.

(별지 제1호 서식)

정보화업무 처리신청서

결	담 당	팀 장
재		

신청자 정보			
부 서 명		신 청 인	
연 락 처		이 메 일	
의뢰일자	20	처리기한	20

신청 사항	
목 적	
내 용	
기 타	

